



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
DEPARTMENT OF HEALTH SERVICE SUPPORT

กลุ่มแผนงานและสารสนเทศ
สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมทางการแพทย์ครบวงจร
คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการพัฒนาองค์กร (PMQA)
(SOP-MIP-PLAN-๐๔)

ผู้รับผิดชอบ

(นางสาววรรณนิศา ศรีเลอจันทร์)

ตำแหน่ง : นักวิเทศสัมพันธ์

ทบทวนโดย ศิริขมา สุระทองหน

(นางสาวศิริขมา สุระทองหน)

ตำแหน่ง : นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

อนุมัติโดย

(นายอัศรพล คุรุศาสตร์)

ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมทางการแพทย์ครบวงจร

ฉบับที่ ๑

แก้ไขครั้งที่ ๐๐

วันที่บังคับใช้ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

สถานะเอกสาร **ควบคุม**

คู่มือการปฏิบัติงาน สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร	เรื่อง กระบวนการพัฒนาองค์กร (PMQA)		
	เอกสารเลขที่ SOP-MIP-PLAN-๐๔	ฉบับที่ ๑	แก้ไขครั้งที่ ๐๐
	วันที่บังคับใช้ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	หน้า ๒	ของ ๘

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๓
๒. ขอบเขต	๓
๓. คำจำกัดความ	๓
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๔
๕. ผังกระบวนการทำงาน	๕
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
๗. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๗
๘. การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร	๗
๙. ระบบการติดตามและประเมินผล	๘
๑๐ ภาคผนวก	๘

คู่มือการปฏิบัติงาน สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร	เรื่อง กระบวนการพัฒนาองค์กร (PMQA)		
	เอกสารเลขที่ SOP-MIP-PLAN-๐๔	ฉบับที่ ๑	แก้ไขครั้งที่ ๐๐
	วันที่บังคับใช้ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	หน้า ๓	ของ ๘

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการพัฒนาองค์กร (PMQA)

๑. วัตถุประสงค์ (Objectives)

เพื่อให้สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจรใช้คู่มือนี้เป็นแนวทางในการดำเนินงานการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการให้ได้คุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ทั้ง ๗ หมวด ประกอบด้วย

- หมวด ๑ การนำองค์กร
- หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
- หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย
- หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
- หมวด ๕ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล
- หมวด ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ
- หมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ

๒. ขอบเขต (Scope)

เอกสารฉบับนี้ครอบคลุมกระบวนการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร พร้อมทั้งแจกแจงรายละเอียดการดำเนินงานแต่ละขั้นตอนเพื่อสร้างระบบการบริหารจัดการองค์กร

๓. คำจำกัดความ (Definition)

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) หมายถึง เป็นกรอบการบริหารจัดการองค์การที่ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการประเมินองค์การด้วยตนเองที่ครอบคลุม ภาพรวมในทุกมิติ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหาร จัดการให้เทียบเท่า มาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและ อย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมทั้ง ๗ ด้าน ดังนี้

(๑) การนำองค์กร เป็นการประเมินการดำเนินการของผู้บริหารในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยม ความคาดหวังในผลการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ในส่วนราชการ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

(๒) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการประเมินวิธีการกำหนดและ ถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติราชการ เพื่อนำไปปฏิบัติและวัดผล ความก้าวหน้าของการดำเนินการ

(๓) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คู่มือการปฏิบัติงาน สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร	เรื่อง กระบวนการพัฒนาองค์กร (PMQA)		
	เอกสารเลขที่ SOP-MIP-PLAN-๐๔	ฉบับที่ ๑	แก้ไขครั้งที่ ๐๐
	วันที่บังคับใช้ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	หน้า ๔	ของ ๘

เป็นการประเมินการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบ การสร้างความสัมพันธ์ และการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ

(๔) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการประเมินการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

(๕) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นการประเมินระบบงาน ระบบการเรียนรู้ การสร้างความผาสุกและแรงจูงใจของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ตามทิศทางองค์กร

(๖) การจัดการกระบวนการ เป็นการประเมินการจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์กร

(๗) ผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นการประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

๔.๑ ผู้บริหารหน่วยงาน (ผู้อำนวยการ) อนุมัติแผนการพัฒนาองค์กร ติดตามและพิจารณาผลการพัฒนาองค์กรของหน่วยงาน

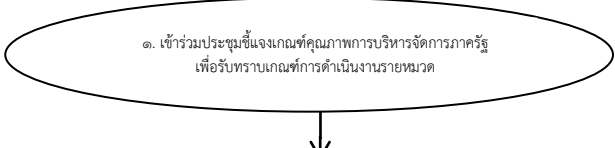
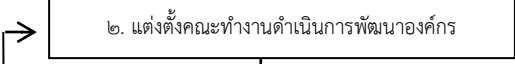
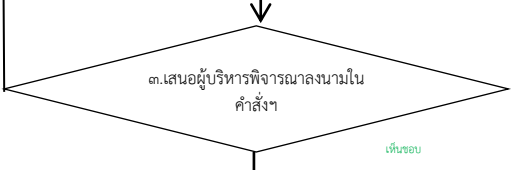
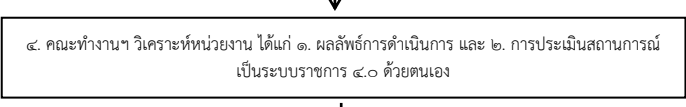
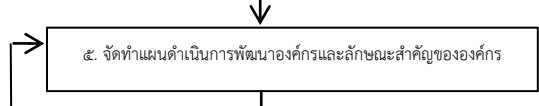
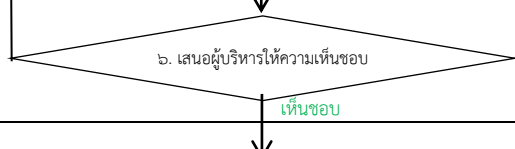
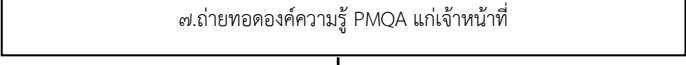

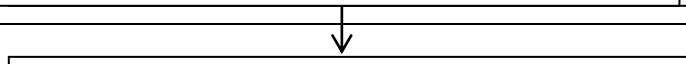
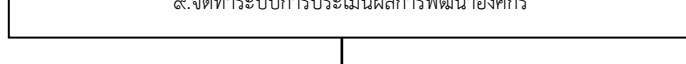
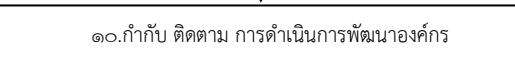
๔.๒ หัวหน้ากลุ่มแผนงานและสารสนเทศ/กลุ่มผู้รับผิดชอบการพัฒนาองค์กรของหน่วยงาน เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินการพัฒนาองค์กร ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

๔.๓ เจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร

คู่มือการปฏิบัติงาน สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร	เรื่อง กระบวนการพัฒนาองค์กร (PMQA)		
	เอกสารเลขที่ SOP-MIP-PLAN-๐๔	ฉบับที่ ๑	แก้ไขครั้งที่ ๐๐
	วันที่บังคับใช้ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	หน้า ๕	ของ ๘

๕. ผัง/ขั้นตอนกระบวนการงาน

๕.๑ กระบวนการพัฒนาองค์กร (PMQA)

ชื่อผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน/การทำงาน (Flow chart)	จุดควบคุมความเสี่ยง	ระยะเวลา	
กลุ่มแผนงานและสารสนเทศ		เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมรับฟังการชี้แจงเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	๑๒๐	นาที
กลุ่มแผนงานและสารสนเทศ		แต่งตั้งคณะทำงานฯ ให้ครอบคลุมทั้ง ๗ หมวด ในการดำเนินงาน	๑๒๐	นาที
กลุ่มแผนงานและสารสนเทศ		พิจารณารายชื่อคณะทำงานให้ครอบคลุมทั้ง ๗ หมวด ในการดำเนินงาน	๓๐	นาที
กลุ่มแผนงานและสารสนเทศ		วิเคราะห์เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ให้ครอบคลุมทุกมิติ	๒๔๐	นาที
กลุ่มแผนงานและสารสนเทศ		จัดทำแผนดำเนินการพัฒนาองค์กรและลักษณะสำคัญขององค์กรให้ครอบคลุมทุกมิติ	๓๒๐	นาที
กลุ่มแผนงานและสารสนเทศ		พิจารณาแผนดำเนินการพัฒนาองค์กรและลักษณะสำคัญขององค์กรให้ครอบคลุมทุกมิติ	๓๐	นาที
กลุ่มแผนงานและสารสนเทศ		ควรถ่ายทอดองค์ความรู้ PMQA ให้แก่เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานให้ทุกระดับ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่อง PMQA	๑๒๐	นาที
กลุ่มแผนงานและสารสนเทศ		เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานนำแผนดำเนินการพัฒนาองค์กรสู่การปฏิบัติตามแผนดำเนินการฯ	๓๒๐	นาที
กลุ่มแผนงานและสารสนเทศ		จัดทำระบบการประเมินผลการพัฒนาองค์กรให้ครอบคลุมทุกมิติ และกำหนดเวลาการดำเนินงานให้ชัดเจน	๒๔๐	นาที
กลุ่มแผนงานและสารสนเทศ		ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตาม การดำเนินการพัฒนาองค์กรเป็นประจำทุกเดือน เพื่อดูความก้าวหน้าการดำเนินงานดังกล่าว	๘๔๐	นาที
กลุ่มแผนงานและสารสนเทศ		เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบหลัก สรุปผลการดำเนินการพัฒนาองค์กรให้ครอบคลุมทั้ง ๗ ด้าน เพื่อจัดทำเป็นข้อเสนอในการดำเนินงานของปีถัดไป	๓๖๐	นาที
รวมระยะเวลา			๓,๕๔๐	นาที

คู่มือการปฏิบัติงาน สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร	เรื่อง กระบวนการพัฒนาองค์กร (PMQA)		
	เอกสารเลขที่ SOP-MIP-PLAN-๐๔	ฉบับที่ ๑	แก้ไขครั้งที่ ๐๐
	วันที่บังคับใช้ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	หน้า ๖	ของ ๘

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กระบวนการพัฒนาองค์กร (PMQA) มีขั้นตอนการดำเนินงาน ๑๑ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ เข้าร่วมประชุมชี้แจง เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อรับทราบเกณฑ์การ ดำเนินงานรายหมวด

ในขั้นตอนนี้ กลุ่มแผนงานและสารสนเทศเข้าร่วมประชุมชี้แจง เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ เพื่อรับทราบเกณฑ์การ ดำเนินงานรายหมวด ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๑๒๐ นาทีต่อกระบวนการ หรือ ๑ วัน

ขั้นตอนที่ ๒ แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการพัฒนาองค์กร

ในขั้นตอนนี้กลุ่มแผนงานและสารสนเทศ จัดตั้งคณะทำงานดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของหน่วยงาน ประกอบด้วย ๒ คณะ คือ (๑) คณะกรรมการติดตามและกำกับดูแลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๑๒๐ นาที

ขั้นตอนที่ ๓ เสนอผู้บริหารพิจารณาลงนามในคำสั่งฯ

ในขั้นตอนนี้กลุ่มแผนงานและสารสนเทศ เสนอคำสั่งตั้งคณะทำงานดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของหน่วยงาน เพื่อให้มีผู้รับผิดชอบในแต่ละกิจกรรมของการดำเนินการ ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๓๐ นาที

ขั้นตอนที่ ๔ คณะทำงานฯ วิเคราะห์หน่วยงาน

ในขั้นตอนนี้ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ร่วมกันวิเคราะห์หน่วยงานตามองค์ประกอบของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๒๔๐ นาที

ขั้นตอนที่ ๕ จัดทำแผนดำเนินการพัฒนาองค์กรและลักษณะสำคัญขององค์กร

ในขั้นตอนนี้ คณะทำงานร่วมกันจัดทำแผนดำเนินการพัฒนาองค์กรและลักษณะสำคัญขององค์กร ซึ่งแผนนี้เป็นแผนระยะยาว ตั้งแต่เริ่มเติมดำเนินการจนถึงการจัดทำแผนปรับปรุง และการนำผลดังกล่าวไปปฏิบัติ เพื่อยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานของส่วนราชการต่อไป ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๗๒๐ นาที

ขั้นตอนที่ ๖ เสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ

ในขั้นตอนนี้กลุ่มแผนงานและสารสนเทศ เสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบแผนดำเนินการพัฒนาองค์กรและลักษณะสำคัญขององค์กร ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๓๐ นาที

ขั้นตอนที่ ๗ ถ่ายทอดองค์ความรู้ PMQA แก่เจ้าหน้าที่

ในขั้นตอนนี้ผู้บริหาร หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มีบทบาทสำคัญในการผลักดันการบริหารคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงาน โดยมีการถ่ายทอดองค์ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ตระหนักถึงความสำคัญและเห็นถึงประโยชน์ดังกล่าว ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๑๒๐ นาที

คู่มือการปฏิบัติงาน สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร	เรื่อง กระบวนการพัฒนาองค์กร (PMQA)		
	เอกสารเลขที่ SOP-MIP-PLAN-๐๔	ฉบับที่ ๑	แก้ไขครั้งที่ ๐๐
	วันที่บังคับใช้ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	หน้า ๗	ของ ๘

ขั้นตอนที่ ๘ นำแผนดำเนินการพัฒนาองค์กรสู่การปฏิบัติ

ในขั้นตอนนี้ ผู้รับผิดชอบและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการตามแผนดำเนินการพัฒนาองค์กร ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๗๒๐ นาที

ขั้นตอนที่ ๙ จัดทำระบบการประเมินผลการพัฒนาองค์กร

ในขั้นตอนนี้ จะมีการทำระบบการประเมินผลการพัฒนาองค์กรของหน่วยงาน ซึ่งมุ่งเน้นการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพขององค์กร ทั้งมิติกระบวนการ และมิติผลลัพธ์ ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๒๔๐ นาที

ขั้นตอนที่ ๑๐ กำกับ ติดตาม การดำเนินการพัฒนาองค์กร

ในขั้นตอนนี้ ผู้บริหารหน่วยงาน จะมีการกำหนดการกำกับ ติดตาม การดำเนินการพัฒนาองค์กร เป็นประจำทุกเดือน หรือทุกรายไตรมาส เพื่อให้ทราบผลความก้าวหน้าในการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กร ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๘๔๐ นาที

ขั้นตอนที่ ๑๑ สรุปผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร

ในขั้นตอนนี้กลุ่มแผนงานและสาระสนเทศ ดำเนินการสรุปผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร ตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อจัดทำเป็นข้อเสนอในการดำเนินงานของปีถัดไป ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๓๖๐ นาที

๗. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารเกี่ยวข้อง

๗.๑ กฎหมาย / ข้อบังคับ

๗.๑.๑ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

๗.๒ มาตรฐานงาน

รักษามาตรฐานเวลาที่ดำเนินงานแต่ละขั้นตอนให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในกระบวนการงาน

๗.๓ แบบฟอร์มที่ใช้

๗.๓.๑ ลักษณะสำคัญขององค์กร

๗.๓.๒ แบบประเมินองค์กรตนเอง ๗ หมวด

๘. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร

๘.๑ การจัดเก็บ

ลำดับที่	ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ (รูปแบบเอกสาร/ไฟล์)	ระยะเวลาจัดเก็บ
๑	งานพัฒนาองค์กร (PMQA)	ตู้เอกสารของกลุ่มแผนงานและสาระสนเทศ	กลุ่มแผนงานและสาระสนเทศ	แฟ้มเอกสารเรียงตามลำดับ วันที่	๕ ปี

๘.๒ ผู้มีสิทธิเข้าถึง

๑. ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

คู่มือการปฏิบัติงาน สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร	เรื่อง กระบวนการพัฒนางานองค์กร (PMQA)		
	เอกสารเลขที่ SOP-MIP-PLAN-๐๔	ฉบับที่ ๑	แก้ไขครั้งที่ ๐๐
	วันที่บังคับใช้ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	หน้า ๘	ของ ๘

๒. หัวหน้ากลุ่มแผนงานและสารสนเทศ
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านพัฒนางานองค์กร (PMQA)

๙. ระบบการติดตามและประเมินผล

รายงานผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือน และรายงานผลรอบ ๖ เดือนและ ๑๒ เดือน

๑๐. ภาคผนวก

