



"...การทำงานให้สำเร็จผลแน่นอนและสมบูรณ์ ตามเป้าหมายนั้น
จะต้องใช้ความรู้ความสามารถ พร้อมทั้งคุณสมบัติที่สำคัญๆ
ในตัวบุคคลหลายประการ ทั้งความตั้งใจที่มั่นคง
ความคิดสร้างสรรค์ ความอุตสาหพยายาม ความรับผิดชอบ
ตลอดจนความสุจริตเป็นธรรม นำมาปฏิบัติโดยสม่ำเสมอ..."

พระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช (รัชกาลที่ 9)

ในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 19 กรกฎาคม 2528



คำนำ

ตามที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพองค์กรอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2550 จนถึงปัจจุบัน โดยกำหนดให้มีการพัฒนาระบบการบริหารจัดการภายในอย่างค่อยเป็นค่อยไปเพื่อพัฒนาสู่องค์กรคุณภาพอย่างยั่งยืน โดยได้นำแนวทางเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) รวมถึงการนำแนวคิดจากพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนมาขับเคลื่อนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์ปัจจุบันของระบบราชการของประเทศไทย

ในปีงบประมาณ 2560 ผู้บริหารระดับสูงของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพมีนโยบายให้ทุกหน่วยงาน ใช้เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ฉบับเดียวกับที่ทุกส่วนราชการใช้พัฒนาเพื่อรับการประเมินในการขอรับรางวัลจากสำนักงาน ก.พ.ร.

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร จึงได้จัดทำรูปแบบฉบับย่อส่วนจากเกณฑ์ PMQA ดังกล่าว เพื่อสะดวกต่อการพัฒนาองค์กรของหน่วยงาน ตามประเด็นที่สำคัญในหมวดที่ 1 – 7 คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าหน่วยงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จะได้รับการยกระดับการพัฒนาคุณภาพองค์กรอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนต่อไป

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ธันวาคม 2559

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
แนวคิดเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร	1
แนวทางการดำเนินการพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	2
หมวด 1 การนำองค์การ	3
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	15
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	26
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ รวบรวมตัวชี้วัด การดำเนินงาน	36
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	45
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ	54
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ	63
ภาคผนวก	66
Self-Assessment Questionnaire	67
แบบฟอร์มแผนพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ	95
ตัวอย่าง เครื่องมือการบริหารจัดการและแนวทางปฏิบัติที่ดี	97