

กรอบแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน สำหรับหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561



โดย... รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต (นพ.ชิโนรส ลี้สวัสดิ์)

ที่มาของกรอบการประเมิน PMQA-M-F





P M Q A – M – F

Public Sector Management Quality Assessment –

For Department of Mental Health – Fundamental Level

ลักษณะสำคัญของหน่วยงาน



หมวดกระบวนการ



หมวด 1 ลักษณะสำคัญขององค์กร

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

หมวด 6 การจัดกระบวนการ

หมวดผลลัพธ์



ปี 2561

แนวคิดการพัฒนา PMQA-M-F

การพัฒนาเกณฑ์ PMQA-M-F
สำหรับหน่วยงานในสังกัดกรมฯ
ใช้เป็นแนวทางการพัฒนาระบบการดำเนินงาน
และใช้ในการประเมินตนเอง

คะแนน

250 Certified FL Version 1.0 — ADR

- เริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบแต่ครอบคลุมประเด็นต่างๆ ตามเกณฑ์เพียงบางส่วน
- มีการถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่ปฏิบัติในขั้นเริ่มต้น
- เห็นผลลัพธ์ในขั้นเริ่มต้น

275 Certified FL Version 2.0 — ADLI/R

- เริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบครอบคลุมประเด็นต่างๆ ตามเกณฑ์เป็นส่วนใหญ่
- มีการถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่ปฏิบัติแม้ว่าบางพื้นที่หรือบางหน่วยงานในขั้นเริ่มต้น
- เริ่มมีการประเมินและปรับปรุงกระบวนการสำคัญ
- เริ่มมีการเชื่องโยงในระดับเริ่มต้น
- มีผลลัพธ์ในบางเรื่องที่สำคัญ

300 รางวัล PMQA รายหมวด — ADLI

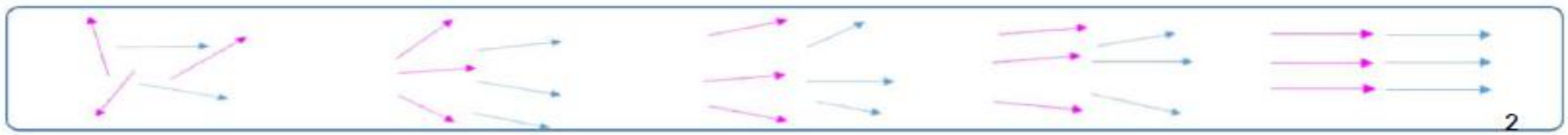
- มีแนวทางที่เป็นระบบและครอบคลุมเกือบครบถ้วนทุกประเด็น
- มีการถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่ปฏิบัติเป็นอย่างดี แม้ว่าอาจแตกต่างกันบ้างในบางพื้นที่หรือหน่วยงาน
- มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มใช้ผลจากการเรียนรู้ระดับองค์การไปปรับปรุงให้ดีขึ้นผลลัพธ์ในขั้นเริ่มต้น
- เริ่มมีความสอดคล้องไปแนวทางเดียวกัน
- มีผลลัพธ์ที่ดีและมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบในบางเรื่อง

400 รางวัล PMQA ระดับดีเด่น — ADLI

- มีแนวทางที่เป็นระบบและครอบคลุมประเด็นตามเกณฑ์ แต่ยังไม่ปรากฏประสิทธิผลที่ชัดเจน
- มีการถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติอย่างดีโดยไม่มีความแตกต่างที่สำคัญ
- มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและมีการใช้การเรียนรู้และแบ่งปันความรู้ระดับองค์การ
- มีแนวทางที่มุ่งตามการกับความต้องการขององค์การ
- มีผลลัพธ์ที่ดีเกือบทุกเรื่อง
- มีผลลัพธ์ดีในบางเรื่องเมื่อเปรียบเทียบกับระดับเทียบเคียง

650 รางวัล PMQA ระดับดีเลิศ — ADLI

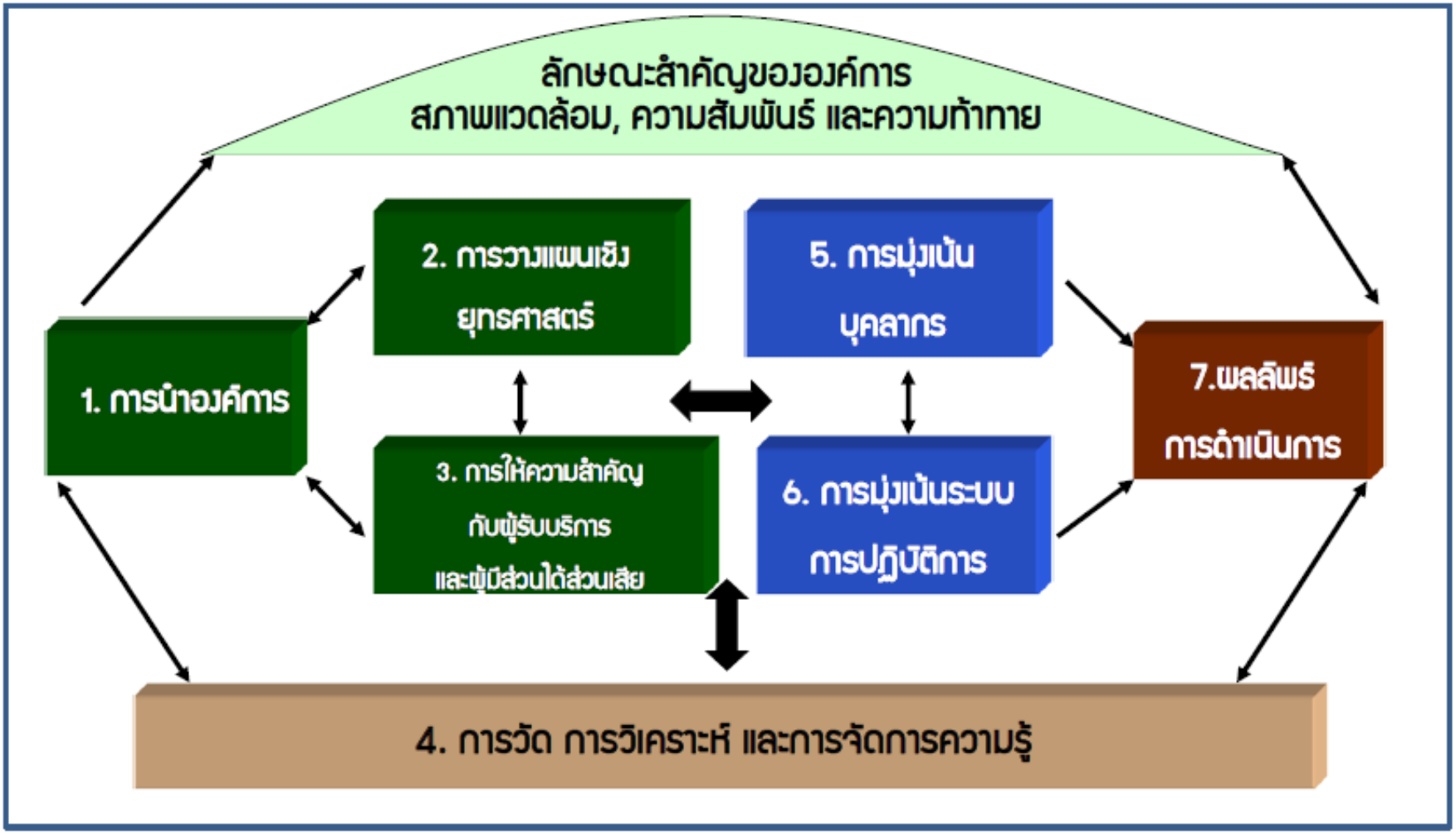
- มีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพอย่างสมบูรณ์ ครอบคลุมทุกประเด็นคำถาม
- มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์ โดยไม่มีจุดอ่อน
- มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบ โดยใช้ข้อมูลจริงและมีการการวิเคราะห์ ปรับปรุง และสร้างนวัตกรรม
- มีแนวทางที่มุ่งตามการกับความต้องการขององค์การเป็นอย่างดี
- มีผลลัพธ์ที่ดีเกือบทุกเรื่อง
- มีผลลัพธ์ดีเป็นส่วนใหญ่เมื่อเปรียบเทียบกับระดับเทียบเคียง



แนวคิด PMQA-M-F (ต่อ)

A	หน่วยงานมีแนวทางหรือระบบงานแต่ละด้าน ที่ตอบสนองต่อลักษณะและความต้องการขององค์การ (กรมสุขภาพจิต/หน่วยงาน) ***(Approach: A)***
D	หน่วยงานมีการนำแนวทางแต่ละด้านไปปฏิบัติ อย่างมีกระบวนการ/ระบบ เป็นที่เข้าใจ ยอมรับและมีบทบาทสนับสนุนกระบวนการ/กิจกรรม ***(Deployment: D)***
L	หน่วยงานมีการปรับปรุงแนวทางหรือระบบของงานแต่ละด้าน ให้มีความเหมาะสม องค์การมีการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการ/ระบบ และมีการปรับปรุงให้กระบวนการ/ระบบให้ดีขึ้น ***(Learning: L)***
I	หน่วยงานมีกระบวนการ/ระบบของงานแต่ละด้าน ที่สอดรับ/สนับสนุนกิจกรรมระดับสำคัญขององค์การที่ระบุไว้ในภารกิจ/ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ ***(Integration: I)***
R	หน่วยงานสามารถแสดงผลการดำเนินงานในเชิงผลผลิต/ผลลัพธ์ ***(Result: R)***

แนวคิด PMQA-M-F (ต่อ)



องค์ประกอบของ PMQA-M-F

ลักษณะสำคัญของหน่วยงาน

(1) ทิศทางหลักของหน่วยงาน / ผลผลิตและบริการที่สำคัญ

(2) ลักษณะบุคลากร

(3) สินทรัพย์ที่สำคัญของหน่วยงานที่ใช้ในการปฏิบัติภารกิจหลัก

(4) กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

(5) โครงสร้างการบริหารงานและการกำกับดูแลของหน่วยงาน

(6) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความต้องการ/ความคาดหวัง

(7) หน่วยงานภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง/ส่งมอบงานต่อกรมฯ

(8) สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันภายใน/ภายนอกประเทศและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

(9) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

(10) ระบบและวิธีการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

หมวดกระบวนการ

- **หมวด 1 - LD** การนำองค์การ
- **หมวด 2 -SP** การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
- **หมวด 3 - CS** การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- **หมวด 4 - IT** การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้
- **หมวด 5 - HR** การมุ่งเน้นบุคลากร
- **หมวด 6 - PM** การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

หมวดผลลัพธ์

- **RM 7.1** ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ
- **RM 7.2** ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- **RM 7.3** ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร
- **RM 7.4** ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแลส่วนราชการ
- **RM 7.5** ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต
- **RM 7.6** ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ

การจัดทำลักษณะสำคัญขององค์การ

OP1 ลักษณะของหน่วยงาน

ก. สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน

(1) ทิศทางหลักในการดำเนินงาน ผลผลิต/บริการที่สำคัญตามพันธกิจ/ยุทธศาสตร์ และช่องทางการให้บริการ

(2) ลักษณะบุคลากร

(3) สินทรัพย์ที่สำคัญของหน่วยงานที่ใช้ในการปฏิบัติภารกิจหลัก

(4) กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่ต้องคำนึงถึงในการปฏิบัติงาน

ข. ความสัมพันธ์ของหน่วยงาน

(5) โครงสร้างการบริหารและการกำกับดูแลของหน่วยงาน

(6) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความต้องการ/ความคาดหวัง

(7) หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน

OP2 สภาวการณ์ของหน่วยงาน

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(8) สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันภายใน/ภายนอกประเทศ และสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

ข. บริบทเชิงยุทธศาสตร์

(9) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

(10) ระบบและวิธีการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

ประเด็นการประเมินคุณภาพหมวดกระบวนการ

หมวด 1 การนำองค์การ (LD)

LD 1 การกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยมโดยผู้บริหาร และการถ่ายทอดไปยังบุคลากร ผู้ปฏิบัติงาน

LD 2 การแสดงความมุ่งมั่นของผู้บริหารในการประพฤติปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล

LD 3 การสร้างสภาพแวดล้อมในองค์การให้เอื้อต่อการบรรลุพันธกิจ การปรับปรุงผลการดำเนินการ และการเรียนรู้ในระดับต่างๆ

LD 4 การดำเนินงานตามระบบการกำกับดูแลองค์การที่ดี

LD 5 การจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคม

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (SP)

SP 1 การรวบรวม วิเคราะห์ และพัฒนาสารสนเทศที่ใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์

SP 2 กระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

SP 3 การจัดทำแผนปฏิบัติการ

SP 4 การกำกับและติดตามความสำเร็จ/ประสิทธิผลในการดำเนินการ

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (CS)

CS 1 การรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

CS 2 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

CS 3 การสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

CS 4 การจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (IT)

IT 1 การเลือก รวบรวม และการติดตามตัววัดผลการดำเนินงานที่สำคัญ

IT 2 การวิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุงผลการดำเนินงาน

IT 3 การรวบรวมและถ่ายทอดองค์ความรู้ที่จำเป็น และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

IT 4 การพัฒนาระบบข้อมูล เทคโนโลยีสารสนเทศ

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร (HR)

HR 1 การดูแลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากร

HR 2 การประเมินความผูกพันของบุคลากร

HR 3 การพัฒนาระบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ (PM)

PM 1 การกำหนดข้อกำหนดและออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน

PM 2 การกำหนดตัววัด/ควบคุมคุณภาพของผลผลิต การบริการ และกระบวนการ

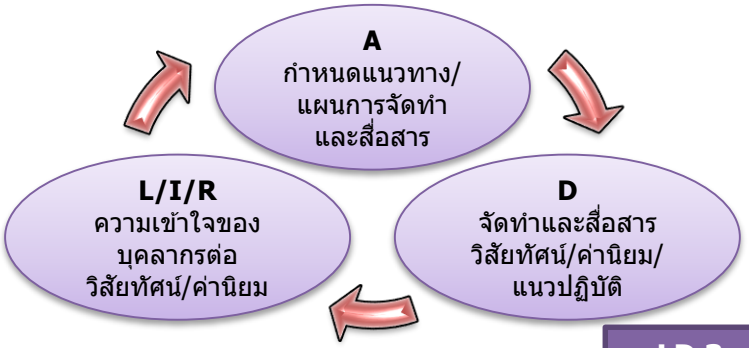
PM 3 การปรับปรุงผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน

PM 4 การพิจารณาโอกาสในการสร้างนวัตกรรมในกระบวนการทำงาน

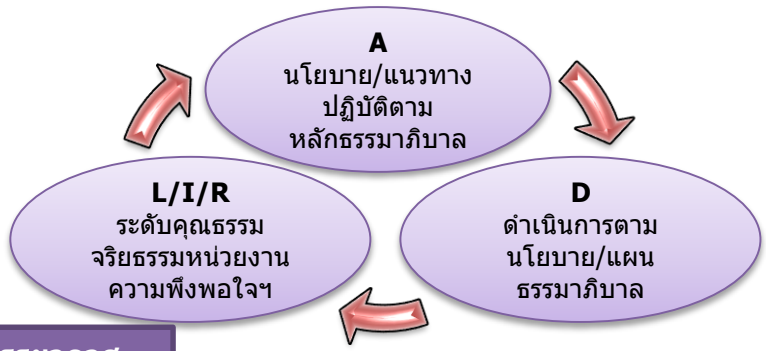
PM 5 การเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติ/ภาวะฉุกเฉิน

หมวด 1 การนำองค์การ (LD)

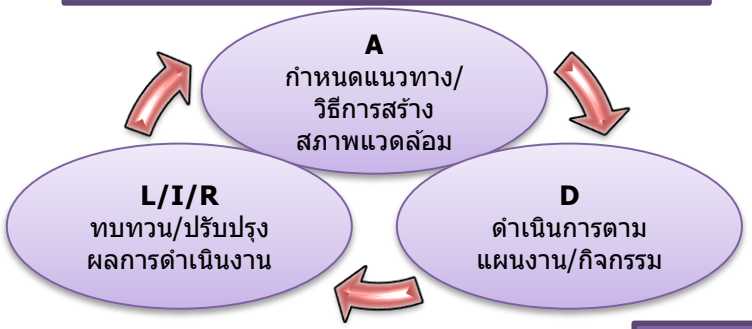
LD 1 การจัดทำและสื่อสารวิสัยทัศน์/ค่านิยม



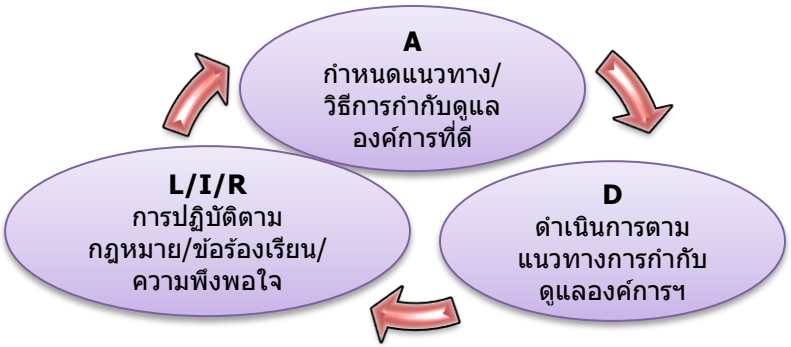
LD 2 การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล



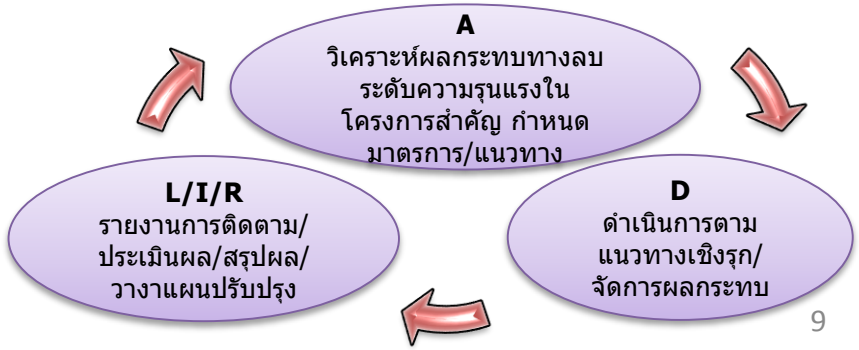
LD 3 การสร้างสภาพแวดล้อม/บรรยากาศ



LD 4 การกำกับองค์การที่ดี



LD 5 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม/ชุมชน



หมวด 1 การนำองค์การ (LD)

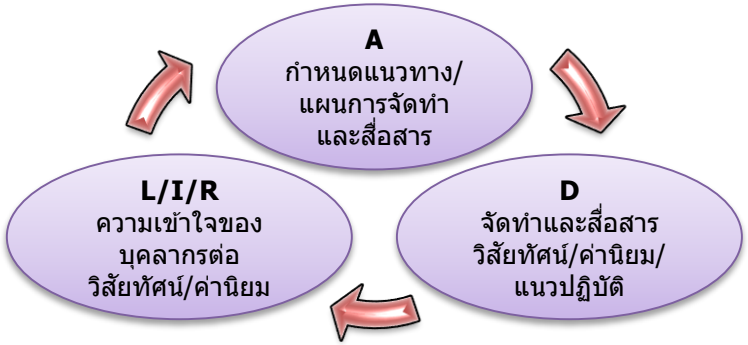
OP 1
ทิศทางหลัก
ของหน่วยงาน

OP 6
ผู้รับบริการและ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
และความต้องการ/
ความคาดหวัง

OP 7
หน่วยงานภายใน
และภายนอก
ที่เกี่ยวข้อง/
ส่งมอบงานต่อกัน

LD 1 การจัดทำและสื่อสารวิสัยทัศน์/ค่านิยม

HA : LED.1ก.(1)



RM 7.1
ผลลัพธ์ด้าน
ประสิทธิผลและ
การบรรลุพันธกิจ

RM 7.4
ผลลัพธ์ด้าน
การนำองค์การและ
การกำกับดูแล
องค์การ

SP 1
การวางแผน
ยุทธศาสตร์

CS 1
การรวบรวมข้อมูล
และสารสนเทศ
ผู้รับบริการ/
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

HR 1
การจัดทำแผนด้าน
ทรัพยากรบุคคล
ที่สนับสนุน
ยุทธศาสตร์

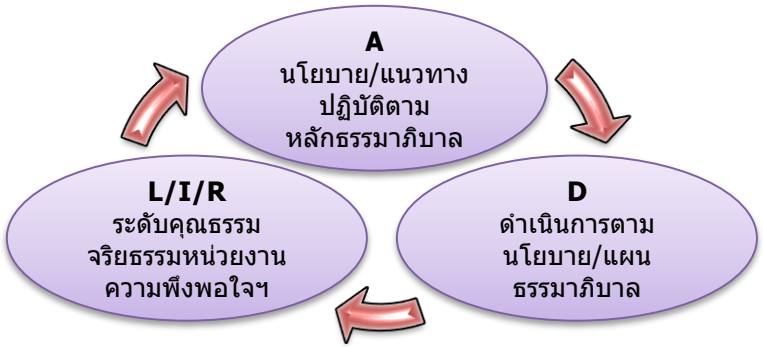
หมวด 1 การนำองค์การ (LD)

LD 2 การประพฤติปฏิบัติตามหลักธรรมภิบาล

HA : LED.2ก.(1)

OP 4
กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

OP 5
โครงสร้างการบริหารงาน และการกำกับดูแลของหน่วยงาน



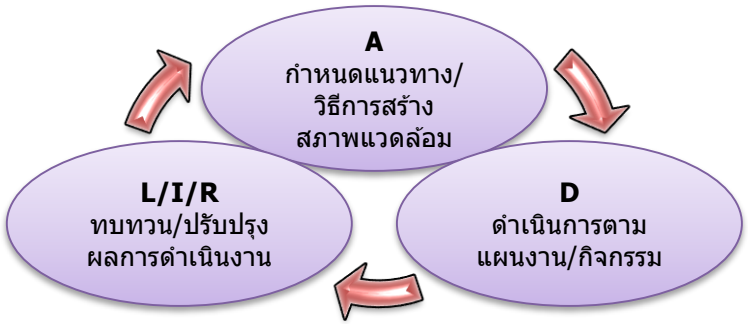
RM 7.4
ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแลองค์การ

SP 1
การวางแผนยุทธศาสตร์

หมวด 1 การนำองค์การ (LD)

LD 3 การสร้างสภาพแวดล้อมในองค์การให้เอื้อต่อ
- การบรรลุพันธกิจ
- การปรับปรุงผลการดำเนินงาน
- การเรียนรู้

HA : LED.1ก.(3)



OP 1
ทิศทางหลักของ
หน่วยงาน /
ผลผลิตและบริการ
ที่สำคัญ

OP 10
ระบบและวิธีการปรับปรุง
ผลการดำเนินงาน

RM 7.1
ด้านประสิทธิผล
และ
การบรรลุพันธกิจ

RM 7.3
ด้าน
การมุ่งเน้น
บุคลากร

RM 7.4
ด้านการนำ
องค์การและ
การกำกับดูแล
องค์การ

RM 7.6
ด้านประสิทธิผล
ของกระบวนการ

SP 1
การวางแผน
ยุทธศาสตร์

IT 3
การรวบรวมและ
ถ่ายทอดองค์ความรู้
ที่จำเป็น และ
การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

HR 2
การดูแลปัจจัย
สภาพแวดล้อม
ในการทำงาน

PM 5
การสร้างบรรยากาศ
เพื่อส่งเสริมนวัตกรรม

HR 4
การพัฒนาระบบการเรียนรู้
และพัฒนาบุคลากร

หมวด 1 การนำองค์การ (LD)

OP 1
ทิศทางหลักของหน่วยงาน / ผลผลิตและบริการที่สำคัญ

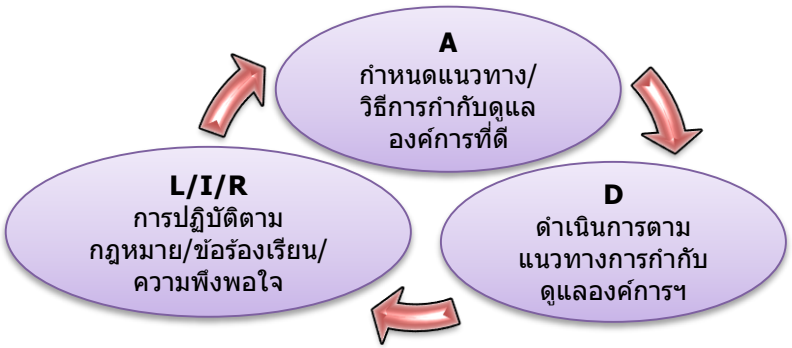
OP 4
กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

OP 5
โครงสร้างการบริหารงานและการกำกับดูแลของหน่วยงาน

OP 6
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความต้องการ/ความคาดหวัง

LD 4 ระบบการกำกับดูแลองค์การที่ดี

HA : LED.2ก., LED.2ข.



SP 1
การวางแผนยุทธศาสตร์

CS 5
การจัดการกับข้อร้องเรียน

RM 7.4
ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแลองค์การ

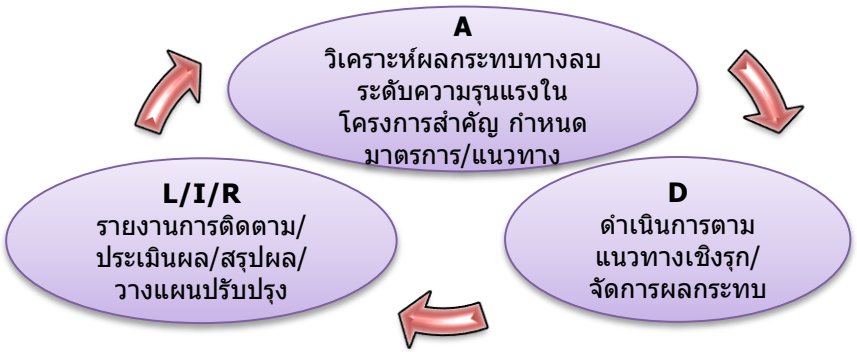
หมวด 1 การนำองค์การ (LD)

OP 1
ทิศทางหลักของหน่วยงาน / ผลผลิตและบริการที่สำคัญ

OP 9
ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

LD 5 การจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคม/ชุมชน

HA : LED.2ข.(1)



RM 7.4
ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแลองค์การ

RM 7.6
ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ

SP 1
การวางแผนยุทธศาสตร์

PM 1
ข้อกำหนดและการออกแบบผลผลิต บริการ และกระบวนการ

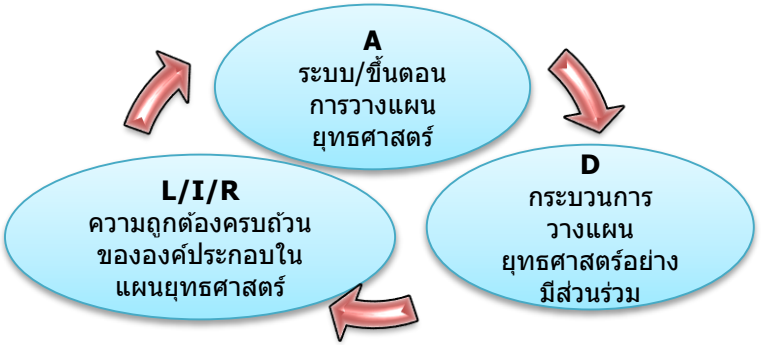
PM 5
การเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติ/ภาวะฉุกเฉิน

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (SP)

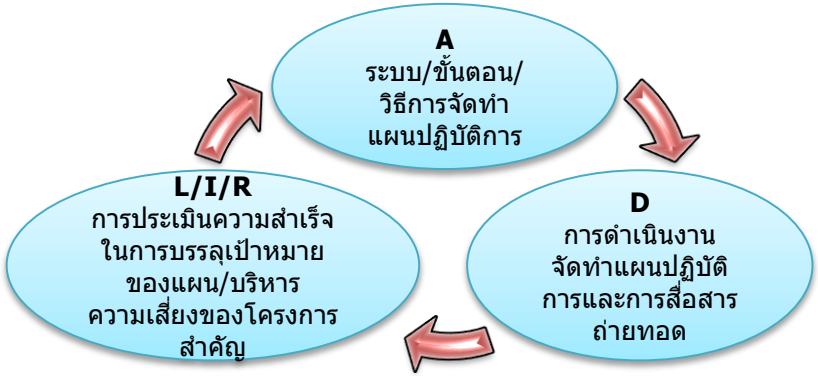
SP 1 การรวบรวม วิเคราะห์ และพัฒนาสารสนเทศที่ใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์



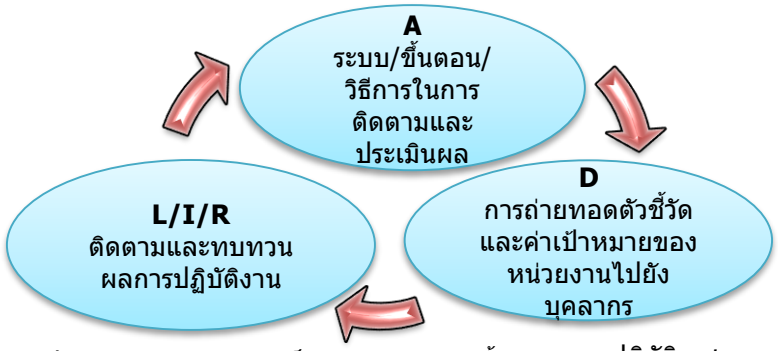
SP 2 การวางแผนยุทธศาสตร์



SP 3 การจัดทำแผนปฏิบัติการ



SP 4 การกำกับและติดตามความสำเร็จ/ประสิทธิผลของการดำเนินการ



- ปัญหา/สาเหตุความสำเร็จ
- แนวทางปรับปรุง

- ข้อตกลงการปฏิบัติราชการระดับบุคคล

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (SP)

OP 1
ทิศทางหลักของหน่วยงาน / ผลผลิตและบริการที่สำคัญ

OP 2
ลักษณะบุคลากร

OP 3
สินทรัพย์ที่สำคัญของหน่วยงานที่ใช้ในการปฏิบัติภารกิจหลัก

OP 4
กฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับ

OP 5
โครงสร้างการบริหารงานและการกำกับดูแลของหน่วยงาน

OP 6
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความต้องการ/ความคาดหวัง

OP 7
หน่วยงานภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง/ส่งมอบงานต่อกัน

OP 8
สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันภายใน/ภายนอกประเทศ และการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

OP 9
ความท้าทาย เชิงยุทธศาสตร์ และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

OP 10
ระบบและวิธีการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

SP 1 การรวบรวม วิเคราะห์ และพัฒนาสารสนเทศที่ใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์

HA : STM.1ก.(1)



SP 1 กระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

IT 1 การเลือก รวบรวม และติดตามตัววัดผลการดำเนินงาน
IT 2 การวิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุงผลการดำเนินงาน
IT 4 การพัฒนาระบบข้อมูล เทคโนโลยีสารสนเทศ

RM 7.1
ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ

RM 7.2
ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (SP)

OP 1 ทิศทางหลักของหน่วยงาน / ผลผลิตและบริการที่สำคัญ

OP 2 ลักษณะบุคลากร

OP 3 สินทรัพย์ที่สำคัญของหน่วยงานที่ใช้ในการปฏิบัติภารกิจหลัก

OP 4 กฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับ

OP 5 โครงสร้างการบริหารงานและการกำกับดูแลของหน่วยงาน

OP 6 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความต้องการ/ความคาดหวัง

OP 7 หน่วยงานภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง/ส่งมอบงานต่อกัน

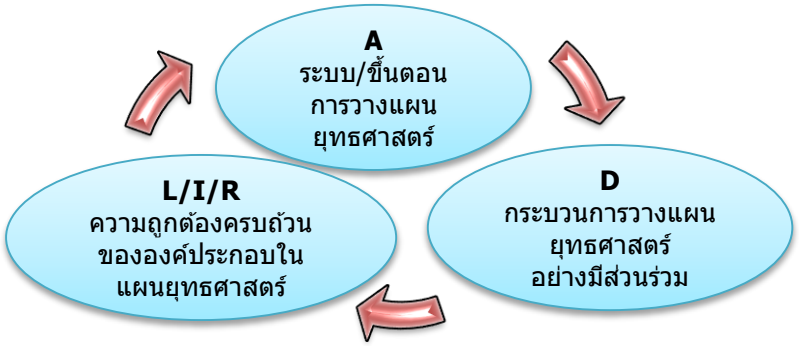
OP 8 สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันภายใน/ภายนอกประเทศ และการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

OP 9 ความท้าทาย เชิงยุทธศาสตร์ และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

OP 10 ระบบและวิธีการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

SP 2 การวางแผนยุทธศาสตร์

HA : STM.1ก.(1), STM.1.ก(2), STM.1ข(1)



RM 7.1 ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ

SP 2 การรวบรวม วิเคราะห์ และพัฒนาสารสนเทศที่ใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์

IT 2 การวิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุงผลการดำเนินงาน
IT 3 การรวบรวมและถ่ายทอดองค์ความรู้ที่จำเป็น และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

CS 1 การรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศเกี่ยวกับ Customers & Stakeholders
CS 2 การประเมินความพึงพอใจ
CS 3 การรวบรวมและค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจ
CS 5 การจัดการกับข้อร้องเรียน

HR 1 การจัดทำแผนด้านทรัพยากรบุคคลที่สนับสนุนยุทธศาสตร์

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (SP)

OP 1
ทิศทางหลักของหน่วยงาน / ผลผลิตและบริการที่สำคัญ

OP 3
สินทรัพย์ที่สำคัญของหน่วยงานที่ใช้ในการปฏิบัติภารกิจหลัก

OP 6
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความต้องการ/ความคาดหวัง

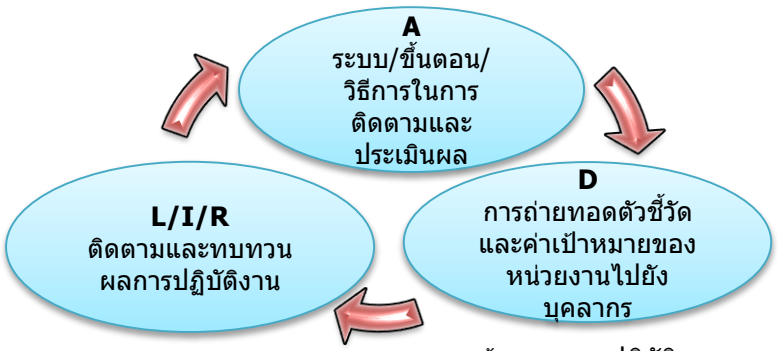
OP 7
หน่วยงานภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง/ส่งมอบงานต่อกัน

OP 8
สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันภายใน/ภายนอกประเทศ และการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

OP 9
ความท้าทาย เชิงยุทธศาสตร์ และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

SP 3 การจัดทำแผนปฏิบัติการ

HA : STM.2ก.(2), STM.2ก.(3), STM.2ก.(4)



- ปัญหา/สาเหตุความสำเร็จ
- แนวทางปรับปรุง

- ข้อตกลงการปฏิบัติราชการระดับบุคคล

SP 1 กระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

HR 1 การจัดทำแผนด้านทรัพยากรบุคคลที่สนับสนุนยุทธศาสตร์

RM 7.1
ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ

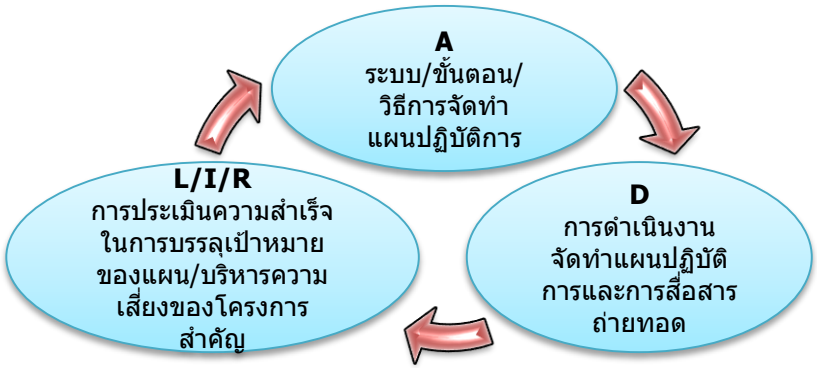
RM 7.3
ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (SP)

OP 10
ระบบและวิธีการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

SP 4 การกำกับและติดตามความสำเร็จ/ประสิทธิผลของการดำเนินการ

HA : STM.2ก.(3), STM.2.ก.(4), STM.2ก.(5)



RM 7.1
ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ

RM 7.4
ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแลองค์การ

SP 3 การจัดทำแผนปฏิบัติการ

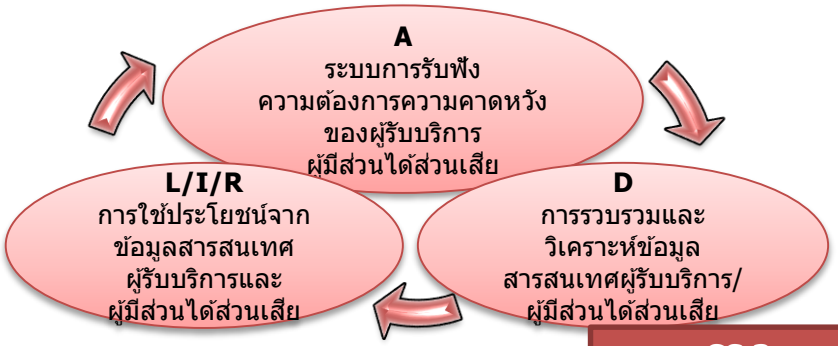
HR 1 การจัดทำแผนด้านทรัพยากรบุคคลที่สนับสนุนยุทธศาสตร์

IT 1 การเลือก รวบรวม และติดตามตัววัดผลการดำเนินงาน

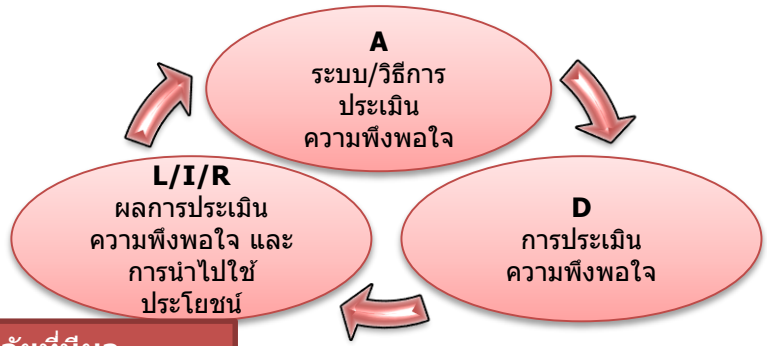
PM 2 การกำหนดตัววัด/ควบคุมคุณภาพ

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย(CS)

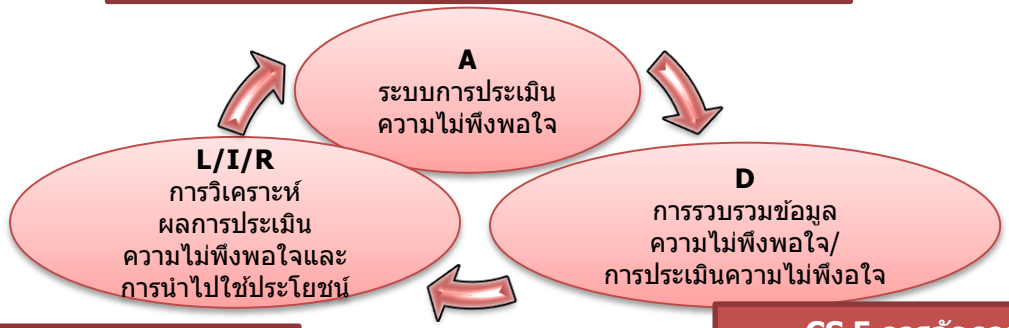
CS 1 การรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



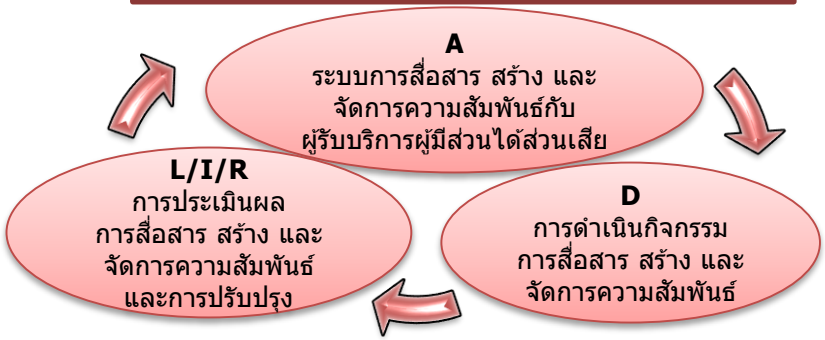
CS 2 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



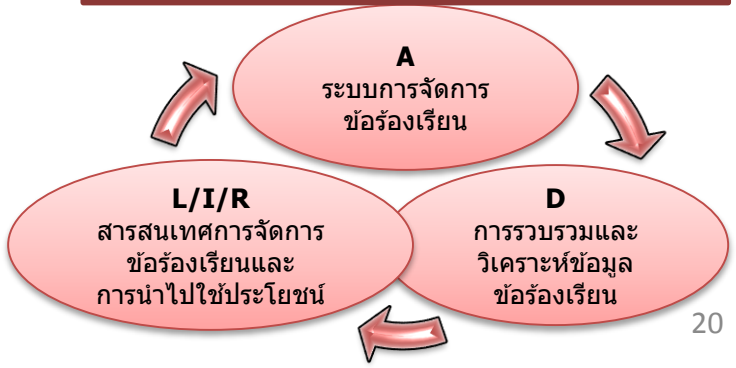
CS 3 การรวบรวมและค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



CS 4 การสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



CS 5 การจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย(CS)

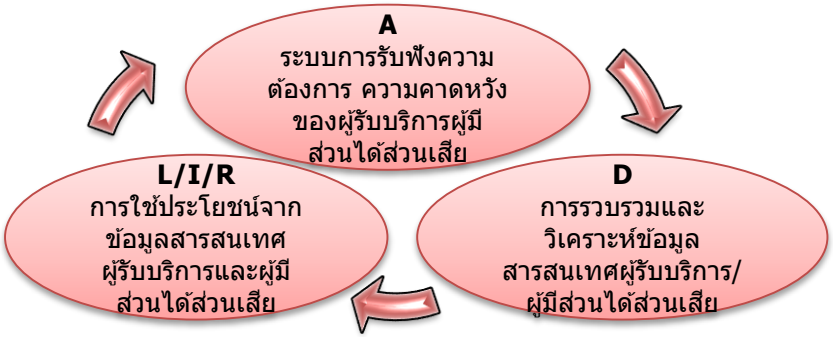
OP 6
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความต้องการ/ความคาดหวัง

OP 8
สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันภายใน/ภายนอกประเทศและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

OP 9
ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

CS 1 การรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

HA : PCF.1ก.(1), PCF.1ก.(2), PCF.1ก.(3), PCF.1ก.(4)



LD 1 การกำหนดวิสัยทัศน์/ค่านิยม

SP 1 กระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

PM 1 การกำหนดข้อกำหนดและออกแบบผลผลิต บริการ และกระบวนการ

PM 5 การสร้างบรรยากาศเพื่อส่งเสริมนวัตกรรม

RM 7.2
ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

RM 7.6
ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (CS)

OP 6
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความต้องการ/ความคาดหวัง

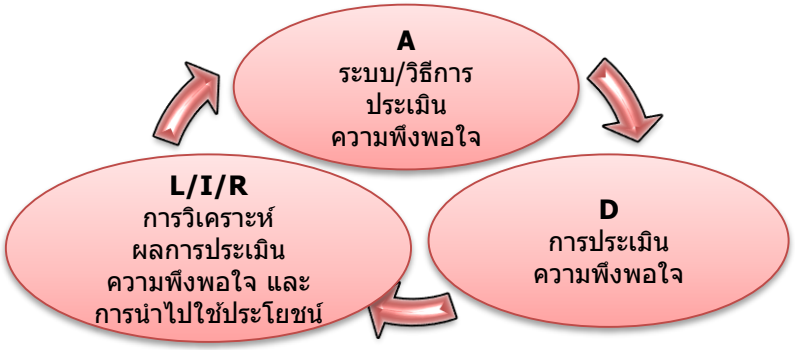
OP 8
สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันภายใน/ภายนอกประเทศและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

OP 9
ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

OP 10
ระบบและวิธีการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

CS 2 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

HA : PCF.2ข.(1), PCF.2ข.(2), PCF.2ข.(3)



SP 1 กระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

CS 1 การรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศเกี่ยวกับ Customers & Stakeholders

RM 7.2
ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

RM 7.6
ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย(CS)

OP 6
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความต้องการ/ความคาดหวัง

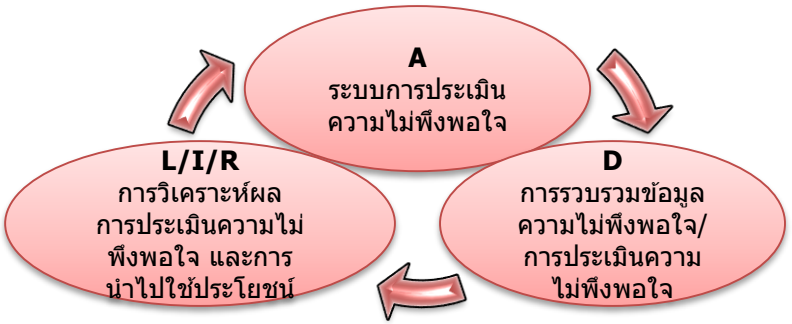
OP 8
สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันภายใน/ภายนอกประเทศและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

OP 9
ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

OP 10
ระบบและวิธีการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

CS 3 การรวบรวมและค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

HA : PCF.2ข.(1), PCF.2ข.(2), PCF.2ข.(3)



SP 1 กระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

CS 1 การรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศเกี่ยวกับ Customers & Stakeholders

PM 3 การปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการ

RM 7.2
ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

RM 7.6
ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ

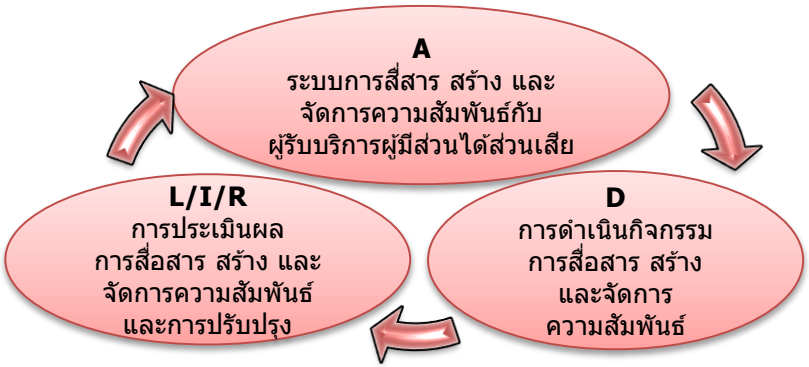
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย(CS)

OP 6
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความต้องการ/ความคาดหวัง

OP 10
ระบบและวิธีการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

CS 4 การสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

HA : PCF.2n.(1), PCF.2n.(3), PCF.2n.(4)



CS 1 การรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศเกี่ยวกับ Customers & Stakeholders

CS 2 การประเมินความพึงพอใจ

CS 3 การรวบรวมและค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจ

RM 7.2
ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

RM 7.6
ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ

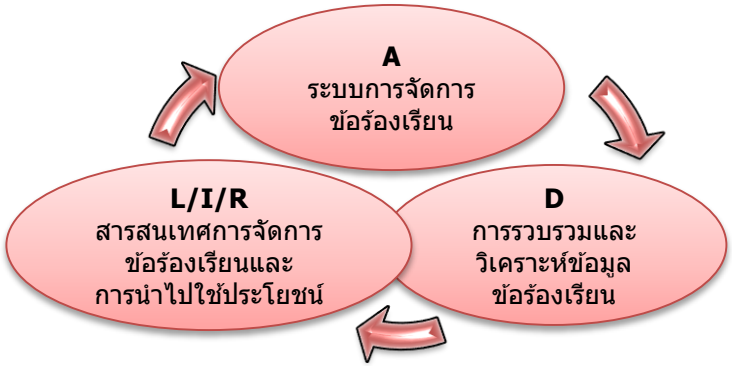
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย(CS)

OP 6
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความต้องการ/ความคาดหวัง

OP 10
ระบบและวิธีการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

CS 5 การจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

HA : PCF.2n.(3)



RM 7.3
ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

LD 2 การประพฤติปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล

LD 4 ระบบการกำกับดูแลองค์การที่ดี

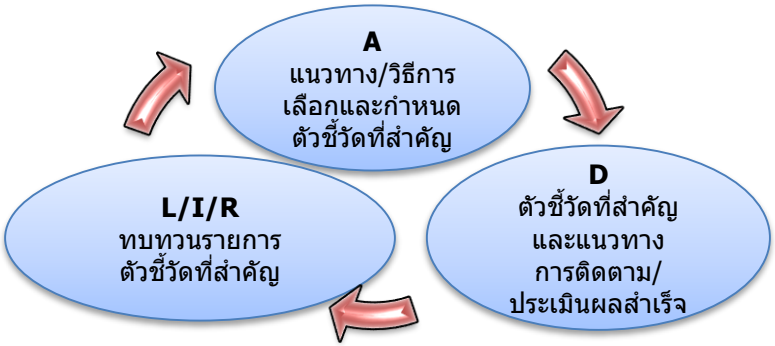
LD 5 การจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคม

CS 4 การสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์

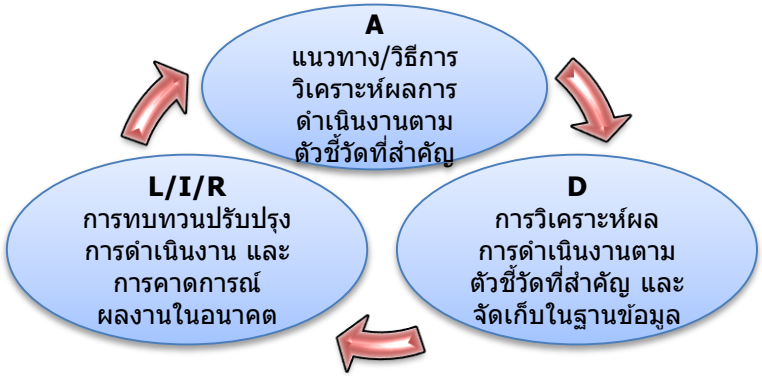
PM 3 การปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการ

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (IT)

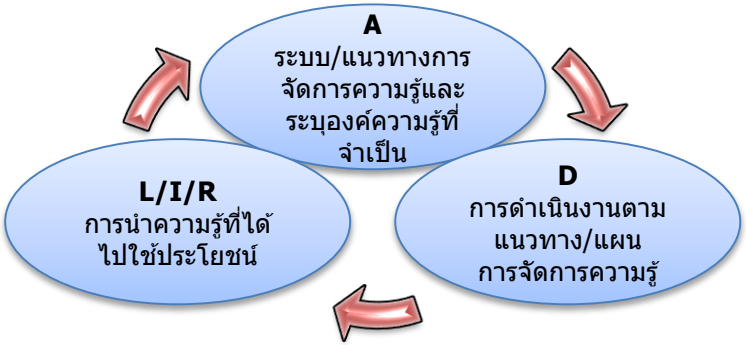
IT 1 การเลือก รวมรวม และการติดตาม ตัววัดผลการดำเนินงานที่สำคัญ



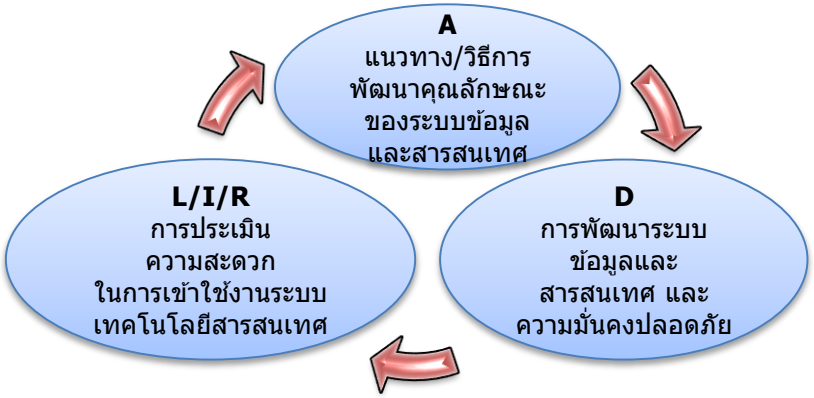
IT 2 การวิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุง ผลการดำเนินงาน



IT 3 การรวบรวมและถ่ายทอดองค์ความรู้ ที่จำเป็นและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้



IT 4 การพัฒนาระบบข้อมูลและ เทคโนโลยีสารสนเทศ



หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (IT)

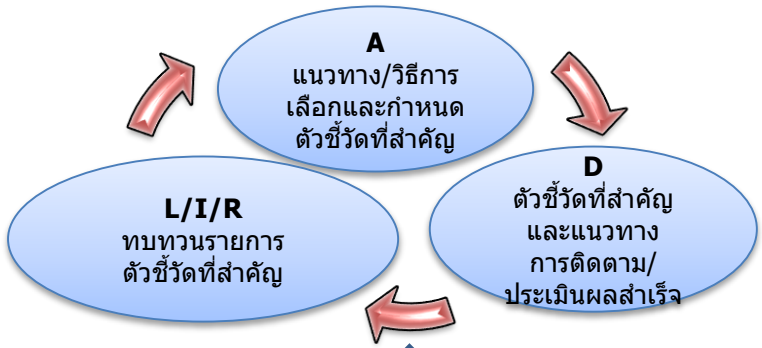
OP 1
ทิศทางหลักของหน่วยงาน/ผลผลิตและบริการที่สำคัญ

OP 8
สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันภายใน/ภายนอกประเทศ และการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

OP 10
ระบบและวิธีการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

IT 1 การเลือก รวบรวม และการติดตามตัววัดผลการดำเนินงานที่สำคัญ

HA : MAK.1ก.(1)



LD ทุกประเด็น | **SP** ทุกประเด็น | **CS** ทุกประเด็น

HR ทุกประเด็น | **PM** ทุกประเด็น

IT 2 การวิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุงผลการดำเนินงาน

RM 7.1
ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ

RM 7.2
ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

RM 7.3
ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

RM 7.4
ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแลองค์การ

RM 7.5
ด้านงบประมาณการเงิน และการเติบโต

RM 7.6
ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ

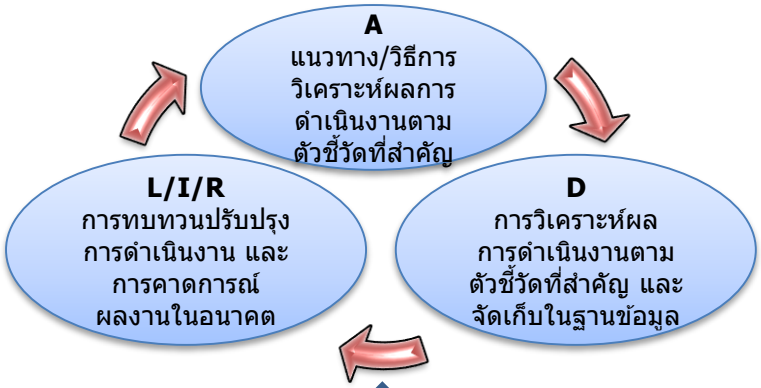
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (IT)

OP 1
ทิศทางหลักของหน่วยงาน/ผลผลิตและบริการที่สำคัญ

OP 10
ระบบและวิธีการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

IT 2 การวิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุงผลการดำเนินงาน

HA : MAK.1ข.(1), MAK.1ข.(2), MAK.1ข.(3)



LD 3 การสร้างสภาพแวดล้อมในองค์การให้อื้อต่อ
- การบรรลุพันธกิจ
- การปรับปรุงผลการดำเนินงาน
- การเรียนรู้

SP 1 กระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
SP 2 การรวบรวม วิเคราะห์ และพัฒนาสารสนเทศที่ใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์
SP 4 การกำกับและติดตามความสำเร็จ/ประสิทธิผลในการดำเนินการ

IT 3 การรวบรวมและถ่ายทอดองค์ความรู้ที่จำเป็น และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

HR 1 การจัดทำแผนด้านทรัพยากรบุคคลที่สนับสนุนยุทธศาสตร์
HR 4 การพัฒนาระบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร

PM 1 การกำหนดข้อกำหนดและออกแบบผลผลิต บริการ และกระบวนการ
PM 3 การปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการ

RM 7.1
ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ

RM 7.5
ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต

RM 7.6
ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ

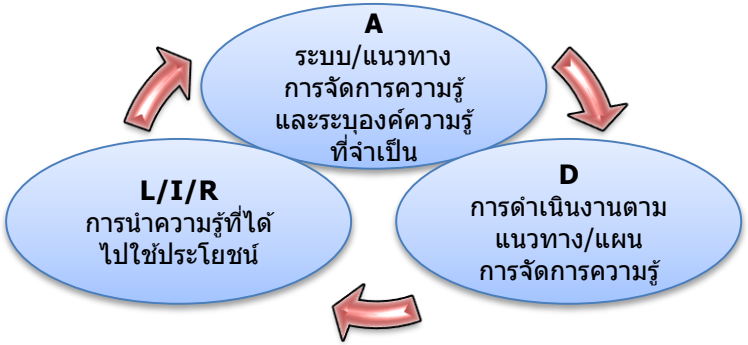
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (IT)

OP 1
ทิศทางหลักของหน่วยงาน/ผลผลิตและบริการที่สำคัญ

OP 10
ระบบและวิธีการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

IT 3 การรวบรวมและถ่ายทอดองค์ความรู้ที่จำเป็นและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

HA : MAK.2ข.



LD 3 การสร้างสภาพแวดล้อมในองค์การให้อื้อต่อ
- การบรรลุพันธกิจ
- การปรับปรุงผลการดำเนินงาน
- การเรียนรู้

SP 1 กระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

HR 4 การพัฒนาระบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร

PM 1 การกำหนดข้อกำหนดและออกแบบผลผลิต บริการ และกระบวนการ
PM 3 การปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการ
PM 5 การสร้างบรรยากาศเพื่อส่งเสริมนวัตกรรม

RM 7.1
ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ

RM 7.2
ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

RM 7.3
ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

RM 7.4
ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแลองค์การ

RM 7.5
ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต

RM 7.6
ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ

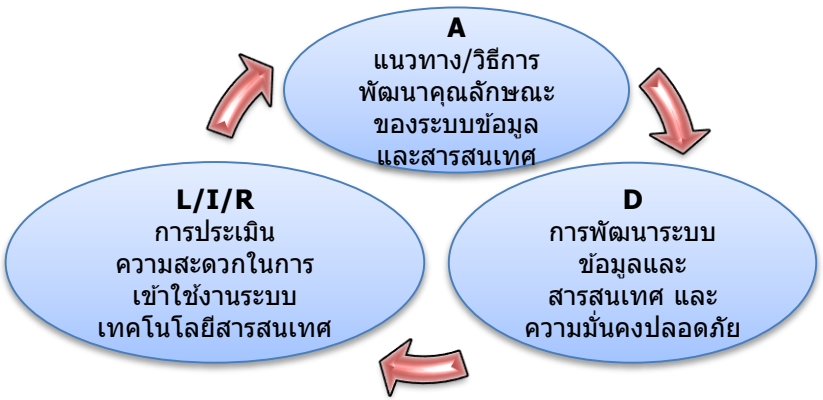
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (IT)

OP 3
สินทรัพย์ที่สำคัญของหน่วยงานที่ใช้ในการปฏิบัติภารกิจหลัก

OP 6
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความต้องการ/ความคาดหวัง

IT 4 การพัฒนาระบบข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ

HA : MAK.2ก.(1), MAK.2ก.(2), MAK.2ก.(3), MAK.2ก.(4), MAK.2ค.(1)



LD ทุกประเด็น | **SP** ทุกประเด็น | **CS** ทุกประเด็น

IT ทุกประเด็น | **HR** ทุกประเด็น | **PM** ทุกประเด็น

RM 7.1
ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ

RM 7.2
ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

RM 7.3
ด้าน
การมุ่งเน้นบุคลากร

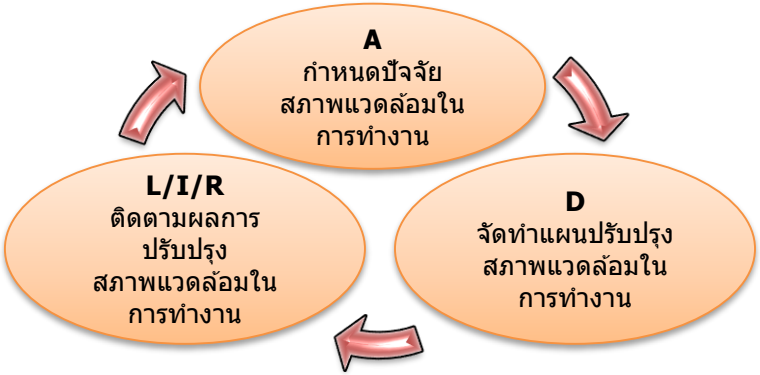
RM 7.4
ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแลองค์การ

RM 7.5
ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต

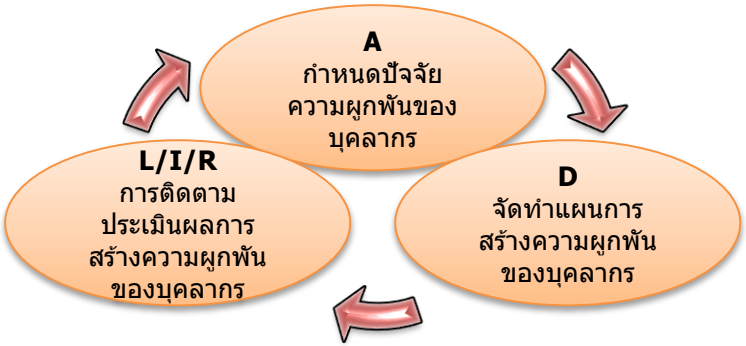
RM 7.6
ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร (HR)

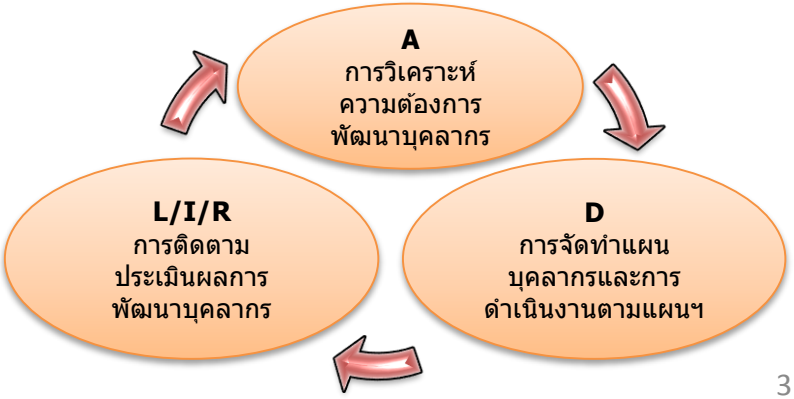
HR 1 การดูแลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากร



HR 2 การประเมินความผูกพันของบุคลากร



HR 3 การพัฒนาระบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร



หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร (HR)

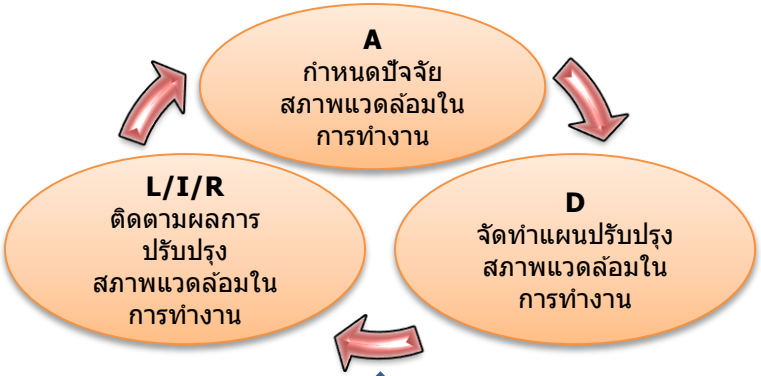
OP 2
ลักษณะบุคลากร

OP 3
สินทรัพย์ที่สำคัญของหน่วยงานที่ใช้ในการปฏิบัติภารกิจหลัก

OP 10
ระบบและวิธีการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

HR 1 การดูแลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากร

HA : HRF.2ข., HRF.2.ค.



LD 3 การสร้างสภาพแวดล้อมในองค์การ

IT 4 การพัฒนาระบบข้อมูล เทคโนโลยีสารสนเทศ

RM 7.3
ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

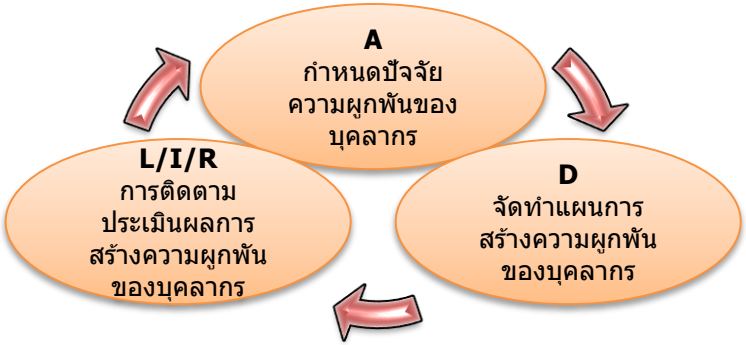
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร (HR)

OP 2
ลักษณะบุคลากร

OP 9
ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

HR 2 การประเมินความผูกพันของบุคลากร

HA : HRF.1ก., HRF.1ค.



RM 7.3
ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

LD 3 การสร้างสภาพแวดล้อมในองค์การ

HR 1 การจัดทำแผนด้านทรัพยากรบุคคลที่สนับสนุนยุทธศาสตร์
HR 2 การดูแลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน
HR 4 การพัฒนาระบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร (HR)

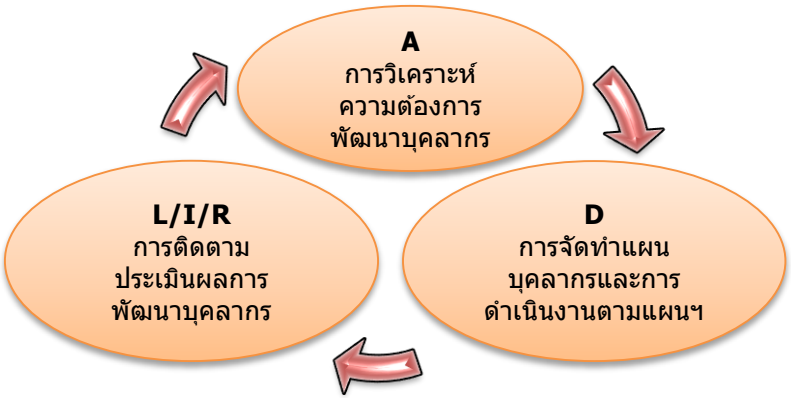
OP 2
ลักษณะบุคลากร

OP 9
ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

OP 10
ระบบและวิธีการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

HR 3 การพัฒนาระบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร

HA : MAK.2ข., HRF.1.ข.



SP 1 กระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

SP 3 การจัดทำแผนปฏิบัติการ

IT 3 การรวบรวมและถ่ายทอดองค์ความรู้ที่จำเป็น และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

HR 1 การจัดทำแผนด้านทรัพยากรบุคคลที่สนับสนุนยุทธศาสตร์

PM 3 การปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการ

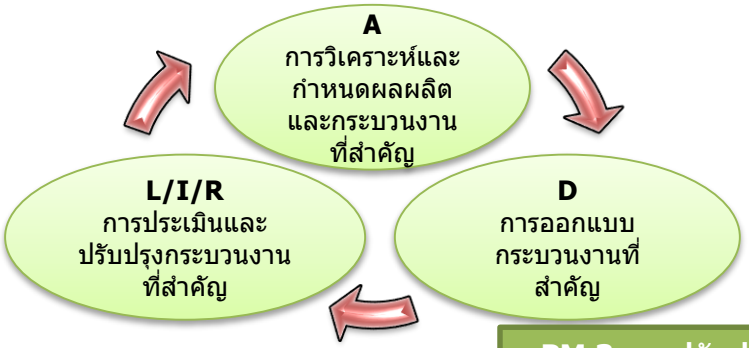
PM 5 การสร้างบรรยากาศเพื่อส่งเสริมนวัตกรรม

RM 7.3
ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

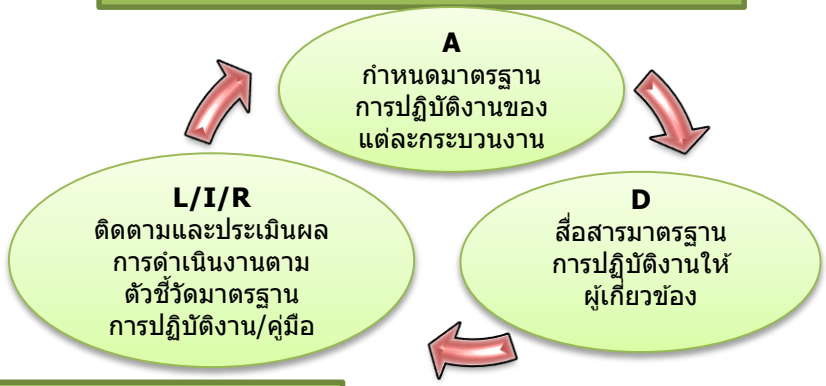
RM 7.6
ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ (PM)

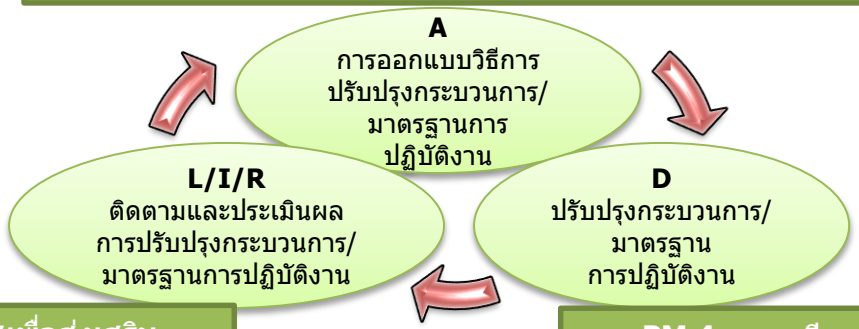
PM 1 การกำหนดข้อกำหนดและออกแบบผลผลิต บริการ และกระบวนการ



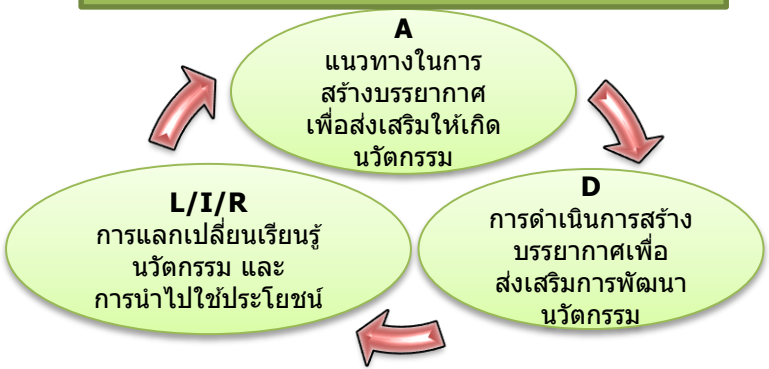
PM 2 การกำหนดตัววัด/ควบคุมคุณภาพ



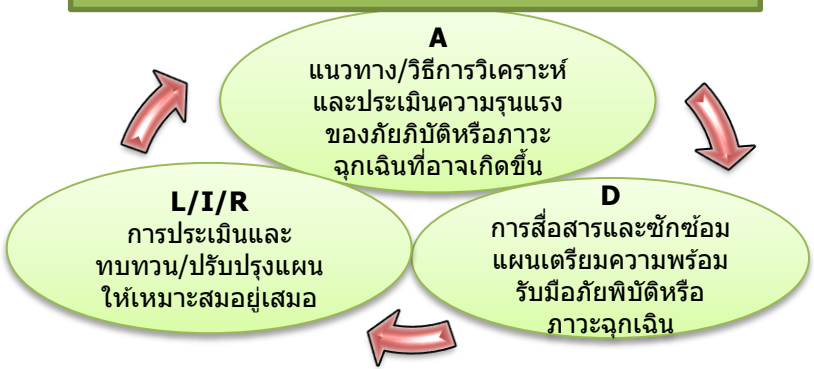
PM 3 การปรับปรุงผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน



PM 5 การสร้างบรรยากาศเพื่อส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมในกระบวนการทำงาน



PM 4 การเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติ/ภาวะฉุกเฉิน



หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ (PM)

OP 1
ทิศทางหลักของหน่วยงาน/ผลผลิตและบริการที่สำคัญ

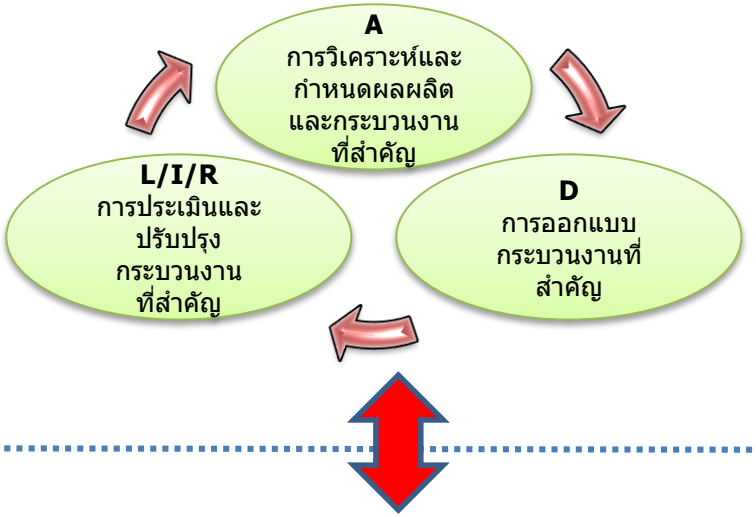
OP 4
กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

OP 6
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความต้องการ/ความคาดหวัง

OP 7
หน่วยงานภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง/ส่งมอบงานต่อกัน

PM 1 การกำหนดข้อกำหนดและออกแบบผลผลิต บริการ และกระบวนการ

HA : PCM.1ก., PCM.1ข.



CS 1 การรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศเกี่ยวกับ Customers & Stakeholders

IT 1 การเลือก รวบรวม และติดตามตัววัดผลการดำเนินงาน
IT 2 การวิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุงผลการดำเนินงาน
IT 3 การรวบรวมและถ่ายทอดองค์ความรู้ที่จำเป็น และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

RM 7.6
ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ (PM)

OP 1
ทิศทางหลักของหน่วยงาน/ผลผลิตและบริการที่สำคัญ

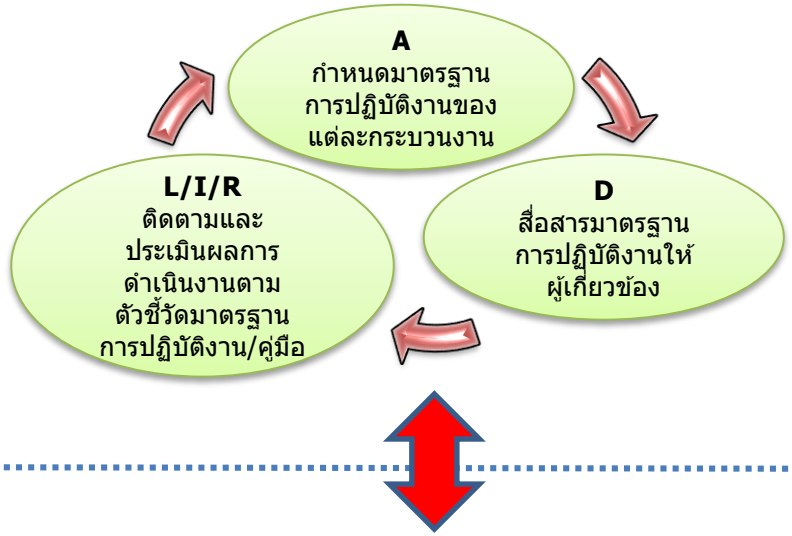
OP 6
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความต้องการ/ความคาดหวัง

OP 7
หน่วยงานภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง/ส่งมอบงานต่อกัน

OP 10
ระบบและวิธีการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

PM 2 การกำหนดตัวชี้วัด/ควบคุมคุณภาพของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน

HA : PCM.2ก., PCM.2ข.



PM 1 การกำหนดข้อกำหนดและออกแบบผลผลิต บริการ และกระบวนการ

RM 7.6
ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ

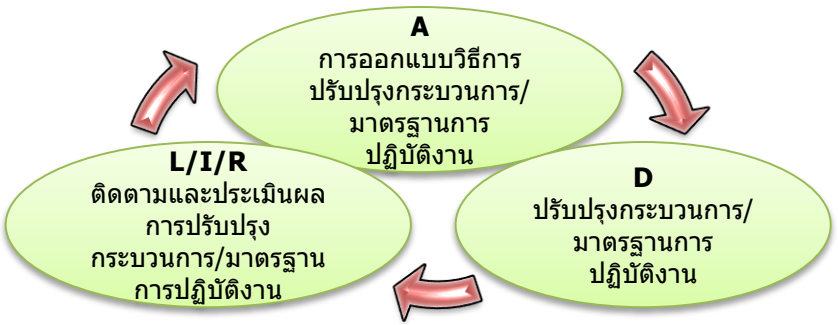
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ (PM)

OP 8
สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันภายใน/ภายนอกประเทศ และการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

OP 10
ระบบและวิธีการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

PM 3 การปรับปรุงผลผลิต การบริการและกระบวนการทำงาน

HA : PCM.2ก., PCM.2ข.



RM 7.6
ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ

CS 1 การรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศเกี่ยวกับ Customers & Stakeholders
CS 2 การประเมินความพึงพอใจ
CS 3 การรวบรวมและค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจ
CS 5 การจัดการกับข้อร้องเรียน

PM 2 การกำหนดตัววัด/ควบคุมคุณภาพ

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ (PM)

OP 1
ทิศทางหลักของหน่วยงาน / ผลผลิตและบริการที่สำคัญ

OP 5
โครงสร้างการบริหารงานและการกำกับดูแลของหน่วยงาน

OP 6
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความต้องการ/ความคาดหวัง

OP 7
หน่วยงานภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง/ส่งมอบงานต่อกัน

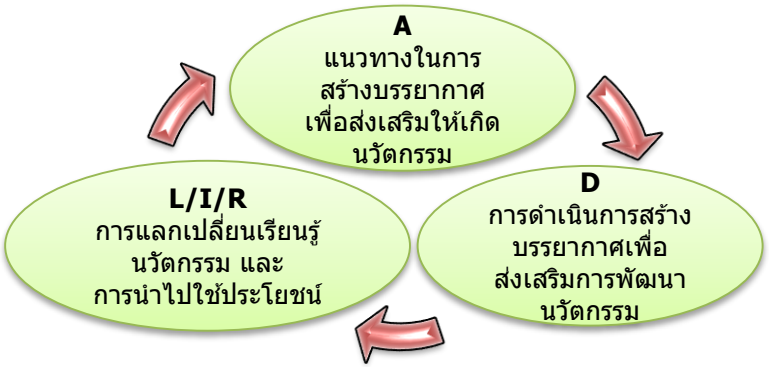
OP 8
สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันภายใน/ภายนอกประเทศ และการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

OP 9
ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

OP 10
ระบบและวิธีการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

PM 4 การสร้างบรรยากาศเพื่อส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมในกระบวนการทำงาน

HA : PCM.2ข.



LD 3 การสร้างสภาพแวดล้อมในองค์การ

HR 4 การพัฒนาระบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร

CS 1 การรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศเกี่ยวกับ Customers & Stakeholders

PM 3 การปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการ

IT 3 การรวบรวมและถ่ายทอดองค์ความรู้ที่จำเป็น และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

RM 7.1
ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ

RM 7.6
ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ

RM 7.5
ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ (PM)

OP 1
ทิศทางหลักของหน่วยงาน / ผลผลิตและบริการที่สำคัญ

OP 4
กฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับ

OP 5
โครงสร้างการบริหารงานและการกำกับดูแลของหน่วยงาน

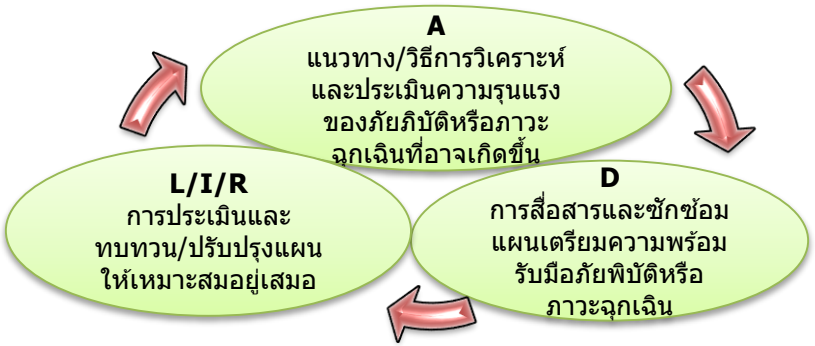
OP 6
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความต้องการ/ความคาดหวัง

OP 7
หน่วยงานภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง/ส่งมอบงานต่อกัน

OP 9
ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

PM 5 การเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติ/ภาวะฉุกเฉิน

HA : PCM.1ค.



PM 1 การกำหนดข้อกำหนดและออกแบบผลผลิต บริการ และกระบวนการ

RM 7.6
ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ



Public Sector Development Group

-- Driving to Excellence --

www.psdg.dmh.go.th Opdc41.dmh@gmail.com กพร.กรมสุขภาพจิต

Tel. 0 2590 8141 , 0 2590 8151 , 0 2590 8192 Fax. 0 2589 0974