

ผังกำกับงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

หน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

หมวด 6. การจัดการกระบวนการ

เกณฑ์. PM1: หน่วยงานต้องกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าจากยุทธศาสตร์ พันธกิจ และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์
ของหน่วยงาน

ขั้นตอนการทำงาน	รายละเอียดการทำงาน	ประเด็น ประเมิน	สถานะ	เอกสารอ้างอิง	เจ้าของกระบวนการ/ ชื่อผู้ประสานงาน
1.เรียงลำดับความสำคัญของ กระบวนการที่สร้างคุณค่า	1. จัดประชุมเพื่อทบทวนและคัดเลือกกระบวนการที่ สร้างคุณค่าและ โดยพิจารณาจาก -การตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ -หน้าที่ตามกฎหมายกำหนดไว้ -ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	A	0	1.นโยบายและแผนบริหาร ราชการแผ่นดิน ,แผน ยุทธศาสตร์ของกระทรวงและ จังหวัด 2. บทบาทภารกิจที่รับผิดชอบ ตามกฎหมาย	นางสุลักษณ์ แก้วมุด กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์
	2. วิเคราะห์ทบทวนกระบวนการที่สามารถดำเนินการได้ โดยพิจารณาจาก ความพร้อมของทรัพยากร (บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ IT)		0	3.วิสัยทัศน์ พันธกิจ ของ สำนักงานสาธารณสุข	
	3. กำหนดให้มีเจ้าภาพหลักรับผิดชอบกระบวนการ		0		

ขั้นตอนการทำงาน	รายละเอียดการทำงาน	ประเด็น ประเมิน	สถานะ	เอกสารอ้างอิง	เจ้าของกระบวนการ/ ชื่อผู้ประสานงาน
2. จัดทำแผนพัฒนา กระบวนการเพื่อตอบสนอง การบรรลุวิสัยทัศน์ของ หน่วยงาน	<ol style="list-style-type: none"> 1. เข้าภาพกระบวนการต่างๆร่างแผนพัฒนา กระบวนการ 2. นำเสนอ คปสจ. เพื่อทราบ 3. คปสจ. ให้ความเห็น แก้ไขเพิ่ม และเสนอ เพื่อ พิจารณา 4. จัดให้มีการทบทวนและลำดับความสำคัญของ กระบวนการที่สร้างคุณค่าที่เร่งด่วนประจำปี 5. แจกข้อมูลการจัดทำแผนพัฒนากระบวนการให้ บุคลากร/หน่วยงานต่างๆทราบ 	D	0 0 0 0 0	<ol style="list-style-type: none"> 1.ร่างแผนพัฒนากระบวนการ 2. รายงานการประชุม อนุ คปสจ. 3. รายงาน คปสจ. 4.เป้าหมายการดำเนินงาน ประจำปี 	

เกณฑ์.....PM2. หน่วยงานต้องจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่าจากความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อกำหนดด้านกฎหมาย และ
ข้อกำหนดที่สำคัญที่ช่วยวัดผลการดำเนินงานและ/หรือปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและความคุ้มค่า

ขั้นตอนการทำงาน	รายละเอียดการทำงาน	ประเด็น ประเมิน	สถานะ	เอกสารอ้างอิง	เจ้าของกระบวนการ/ ชื่อผู้ประสานงาน
1.จัดทำข้อกำหนด ข้อเสนอการ เปลี่ยนแปลง(Blue print for Change)	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อจัดทำข้อกำหนดและตัวชี้วัด กระบวนการ โดยพิจารณาจาก -ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย -ข้อกำหนดด้านกฎหมาย -ประสิทธิภาพของกระบวนการ 	A	0	<ol style="list-style-type: none"> 1.ข้อกำหนดที่สำคัญ ของแต่ละ กระบวนการ และ ตัวชี้วัดของข้อกำหนด 	นางสุลักษณ์ แก้วสุด กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์

ขั้นตอนการทำงาน	รายละเอียดการทำงาน	ประเด็น ประเมิน	สถานะ	เอกสารอ้างอิง	เจ้าของกระบวนการ/ ชื่อผู้ประสานงาน
	-ความคุ้มค่าและการลดต้นทุน 2. สรุปข้อมูลข้อกำหนด ข้อเสนอต่างๆ และตัวชี้วัดแจ้งให้ บุคลากร/หน่วยงานต่างๆ รับทราบ		0	1.รายงานการสรุป ข้อกำหนด ข้อเสนอ การเปลี่ยนแปลง	
		D			
		L			

เกณฑ์...PM3. หน่วยงานต้องออกแบบกระบวนการจากข้อกำหนดที่สำคัญใน PM2 และนำปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่สำคัญ มาประกอบการออกแบบกระบวนการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพใน
การปฏิบัติงานและปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง

ขั้นตอนการทำงาน	รายละเอียดการทำงาน	ประเด็น ประเมิน	สถานะ	เอกสารอ้างอิง	เจ้าของกระบวนการ/ ชื่อผู้ประสานงาน
1.ออกแบบกระบวนการเพื่อให้ บรรลุตาม PM2	1. นำข้อกำหนดต่างๆ และขั้นตอนการปฏิบัติงานเดิมมา ออกแบบ กระบวนการ โดยใช้ปัจจัยดังนี้ -องค์ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆที่เปลี่ยนแปลงไป -ขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติงาน -การควบคุมค่าใช้จ่าย -ปัจจัยเรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผล	A	0	1.ข้อกำหนดของแต่ละ กระบวนการ ที่ได้มี การพัฒนาออกแบบ ให้ดีขึ้น	นางสุลักขณา แก้วผุด กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์

ขั้นตอนการทำงาน	รายละเอียดการทำงาน	ประเด็น ประเมิน	สถานะ	เอกสารอ้างอิง	เจ้าของกระบวนการ/ ชื่อผู้ประสานงาน
	2. สรุปข้อมูลข้อกำหนดต่างๆ ที่ได้พัฒนาออกแบบให้ดีขึ้นแจ้งให้บุคลากร/หน่วยงานต่างๆ รับทราบ	D	0	1.รายงานการสรุปข้อมูลข้อกำหนดที่ได้พัฒนาออกแบบให้ดีขึ้น	นางสุลักขณา แก้วผุด กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์
2.ประเมินผลการตอบสนองข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง	1. สร้างตัวชี้วัดเพื่อควบคุมกำกับกระบวนการ 2. ประเมินผลการตอบสนอง ต่อข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง 3. สรุปผลการประเมินผล 4. ทบทวนมาตรการตามแนวทาง ข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง	L I	0 0 0 0	1.ตัวชี้วัดเพื่อควบคุมกำกับกระบวนการ 2.ผลการประเมินการตอบสนอง 3.ข้อกำหนดที่มีการทบทวน	

เกณฑ์...PM4. หน่วยงานต้องมีระบบรองรับภาวะฉุกเฉินต่างๆที่อาจเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อการจัดการกระบวนการ เพื่อให้หน่วยงานจะสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง

ขั้นตอนการทำงาน	รายละเอียดการทำงาน	ประเด็น ประเมิน	สถานะ	เอกสารอ้างอิง	เจ้าของกระบวนการ/ ชื่อผู้ประสานงาน
1.จัดทำระบบรองรับภาวะฉุกเฉิน	1. ทบทวนขณะทำงานการจัดทำระบบรองรับภาวะฉุกเฉิน 2. จัดทำประเภทภาวะฉุกเฉิน และร่างแผนรองรับภาวะฉุกเฉินด้านต่างๆอย่างน้อยต้องมี แผนฉุกเฉินอค์ศึภัย แผนอุบัติภัยทางธรรมชาติ แผนฉุกเฉินการก่อจลาจล	A D D D	0 0 0 0	1.แผนรองรับภาวะฉุกเฉินด้านต่างๆ 2.ผลการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉิน 3.ข้อสรุปบทเรียนจาก	นายภรภัทร ดุลยนิษกะ กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์

ขั้นตอนการทำงาน	รายละเอียดการทำงาน	ประเด็น ประเมิน	สถานะ	เอกสารอ้างอิง	เจ้าของกระบวนการงาน/ ชื่อผู้ประสานงาน
	3. เสนอแผนฉุกเฉิน ต่อ คปสจ.เพื่ออนุมัติแผน 4. ประชาสัมพันธ์และจัดทำคู่มือแนวทางเตรียมรับภาวะฉุกเฉิน ต่างๆให้ทุกหน่วยงานทราบ 5. ดำเนินฝึกซ้อมตามแผนฉุกเฉิน 6. ประเมินผลและสรุปบทเรียนจากการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉิน 7. นำผลสรุปบทเรียนมาจัดทำแผนฉุกเฉินด้านต่างๆ ในปีต่อไป เพื่อการปรับปรุง	L I	0 0 0 0	การฝึกซ้อมแผน ฉุกเฉิน	

เกณฑ์...PM5. หน่วยงานต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน โดยมีวิธีการในการนำมาตรฐานการปฏิบัติงานดังกล่าวให้
บุคลากรนำไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนดที่สำคัญ

ขั้นตอนการทำงาน	รายละเอียดการทำงาน	ประเด็น ประเมิน	สถานะ	เอกสารอ้างอิง	เจ้าของกระบวนการงาน/ ชื่อผู้ประสานงาน
จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน ของกระบวนการที่สร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุน	1. จัดประชุมเพื่อคัดเลือกกระบวนการที่สร้างคุณค่าและ กระบวนการสนับสนุน เพื่อนำมาจัดทำมาตรฐานของ กระบวนการที่สร้างคุณค่า โดยพิจารณาจาก การปรับปรุง/ลด ขั้นตอนการทำงาน หรือการทำงานซ้ำซ้อน 2. นำผลการออกแบบกระบวนการไปจัดทำคู่มือและมาตรฐาน การปฏิบัติงานของกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการ สนับสนุน	A D	1 1	1.รายงานการประชุม คัดเลือกกระบวนการ ที่สร้างคุณค่าและ กระบวนการ สนับสนุน 2.จำนวนคู่มือและ มาตรฐานการ ปฏิบัติงานของ	นางสุลักษณ์ แก้วสุด กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์

ขั้นตอนการทำงาน	รายละเอียดการทำงาน	ประเด็น ประเมิน	สถานะ	เอกสารอ้างอิง	เจ้าของกระบวนการงาน/ ชื่อผู้ประสานงาน
	3. นำคู่มือและมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการสร้าง คุณค่าและกระบวนการสนับสนุนไปทดลองปฏิบัติใช้	D	1	กระบวนการสร้าง คุณค่าและ	
	4. รายงานผลการทดลองปฏิบัติ และวัดผลกับความต้องการของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	D	1	กระบวนการ สนับสนุน	
	5. นำเสนอต่อ คปสจ.	L	1	3.ข้อสรุปผลการวัด	
	6. จัดอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในคู่มือและมาตรฐาน การปฏิบัติงาน ราชการและถือปฏิบัติทุกหน่วยงาน	I	1	ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการและผู้มี	
	7. ดำเนินการวัดผลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย ต่อราชการ	I	1	ส่วนได้ส่วนเสีย	

เกณฑ์ PM6 : หน่วยงานต้องมีการปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้ผลการดำเนินการดีขึ้นและป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ
และความสูญเสีย จากผลการดำเนินการ

ขั้นตอนการทำงาน	รายละเอียดการทำงาน	ประเด็น ประเมิน	สถานะ	เอกสารอ้างอิง	เจ้าของกระบวนการงาน/ ชื่อผู้ประสานงาน
1.ปรับปรุงกระบวนการที่สร้าง คุณค่าและกระบวนการ สนับสนุน	1. ประชุมวางระบบในการทบทวนปรับปรุงกระบวนการ โดย กำหนดแนวทางในการติดตามปรับปรุงกระบวนการ	A	1	1.รายงานการประชุม ทบทวนปรับปรุง	นางสุลักขณา แก้วมุด กลุ่มงานพัฒนาศาสตร์
	2. เสนอผู้บริหารอนุมัติแนวทางในการติดตามปรับปรุง กระบวนการ		1	กระบวนการที่สร้าง คุณค่าและ	
	3. แจ้งให้หน่วยงานทราบและถือปฏิบัติ	D	1	กระบวนการ สนับสนุน	

ขั้นตอนการทำงาน	รายละเอียดการทำงาน	ประเด็น ประเมิน	สถานะ	เอกสารอ้างอิง	เจ้าของกระบวนการ/ ชื่อผู้ประสานงาน
	4. ติดตามประเมินผล และนำมาปรับปรุงกระบวนการในปีต่อไป	L/I	1	2.หนังสือแจ้ง หน่วยงานต่างๆ 3.ข้อสรุปผลการ ติดตามประเมินผลการ ปรับปรุงกระบวนการ	