

เปรียบเทียบเกณฑ์ HA กับ PMQA

หมวด 1

เอกสารหมายเลข ๔
 การประชุมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้และแนวทางการพัฒนาคุณภาพองค์กรโดยใช้มาตรฐาน Hospital Accreditation (HA) กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
 วันศุกร์ที่ ๑๓ มิถุนายน ๒๕๕๗

HA	PMQA
หมวด 1 การนำ (LED)	หมวด 1 การนำองค์กร LD
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (LED.1)	
ก. วิสัยทัศน์และค่านิยม	
<p>(1) ผู้นำระดับสูงกำหนดและจัดทำเอกสารที่แสดง*พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยมผู้นำระดับสูงถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม ผ่านระบบการนี้ไปยังบุคลากรทุกคนและคู่พันธมิตรสำคัญ เพื่อนำไปปฏิบัติ. การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงสะท้อนถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมขององค์กร</p> <p>(2) ผู้นำระดับสูงจัดทำเอกสารที่แสดงจริยธรรมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของบุคลากรในองค์กร และ*สร้างสิ่งแวดล้อมขององค์กรที่ส่งเสริม กำหนด และส่งผลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรมที่ดี</p> <p>(3) ผู้นำระดับสูงสร้างสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศที่เอื้อต่อการปรับปรุงผลงาน, การบรรลุพันธกิจ และวัตถุประสงค์ขององค์กร การสร้างนวัตกรรม ความคล่องตัวขององค์กร การเรียนรู้ในระดับองค์กรและบุคลากร สัมพันธภาพในการทำงานที่ดี ความร่วมมือและการประสานบริการ</p> <p>(4) ผู้นำระดับสูงสร้างและส่งเสริมวัฒนธรรมความปลอดภัยในการดูแลผู้รับบริการ/ผู้รับผลงาน</p>	<p>■ ส่วนราชการ/ผู้บริหารต้องมี <u>การกำหนดทิศทางการทำงานที่ชัดเจนครอบคลุมในเรื่องวิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าประสงค์หรือผลการดำเนินการที่คาดหวัง</u> ขององค์กร โดยมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งมี <u>การสื่อสารเพื่อถ่ายทอด</u> ทิศทางดังกล่าวสู่บุคลากร เพื่อให้เกิดการรับรู้ ความเข้าใจ และการนำไปปฏิบัติของบุคลากร อันจะส่งผลให้การดำเนินการบรรลุผลตามเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้ LD1</p> <p>■ ผู้บริหารของส่วนราชการส่งเสริมให้มี <u>กระบวนการและกิจกรรมการเรียนรู้</u> เพื่อให้เกิดการบูรณาการและสร้างความผูกพัน ร่วมมือภายในองค์กร รวมถึง <u>การสร้างแรงจูงใจ</u> เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย LD3</p>

ข. การสื่อสารและจุดเน้นขององค์กร	
<p>(1) ผู้นำระดับสูงสื่อสารกับบุคลากร , <u>ให้อำนาจการตัดสินใจ</u> , และจับใจบุคลากรทุกคนทั่วทั้งองค์กร. ผู้นำระดับสูงกระตุ้นให้เกิดการ <u>สื่อสารสองทางที่ตรงไปตรงมา</u>ทั่วทั้งองค์กร. ผู้นำระดับสูงมีบทบาทเชิงรุกใน <u>การให้รางวัลและการยกย่องชมเชย</u> เพื่อหนุนเสริมการมุ่งเน้น ผู้รับบริการ/ ผู้รับผลงาน, การมุ่งเน้นคุณภาพและความปลอดภัยในการดูแลผู้รับบริการ , และการมุ่งเน้นผลงานที่ดี</p> <p>(2) ผู้นำระดับสูงกำหนดจุดเน้นที่การปฏิบัติเพื่อปรับปรุงผลงาน การบรรลุวัตถุประสงค์และวิสัยทัศน์ขององค์กร รวมทั้งระดับความคาดหวังในจุดเน้นดังกล่าว. ผู้นำระดับสูง ทบทวนตัวชี้วัดผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อระบุการดำเนินการที่จำเป็น</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ ผู้บริหารส่วนราชการมี <u>การเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจ (Empowerment)</u> ให้แก่เจ้าหน้าที่ระดับต่าง ๆ ในองค์กร โดยมีการมอบอำนาจให้กับผู้ดำรงตำแหน่งอื่นในส่วนราชการเดียวกัน หรือในส่วนราชการอื่น ๆ LD2 ■ ส่วนราชการ/ผู้บริหารต้องกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ และกำหนดให้มีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการ สำหรับใช้ในการทบทวนผลการปฏิบัติงานและนำผลการทบทวนดังกล่าวมาจัดลำดับความสำคัญเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของส่วนราชการให้ดีขึ้นLD4
1.2 การกำกับดูแลกิจการและความรับผิดชอบต่อสังคม (LED.2)	
ก. การกำกับดูแลกิจการ	
<p>(1) องค์กรทบทวนและแสดงให้เห็นระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีในด้านความรับผิดชอบต่อ <u>กระทำของผู้บริหาร</u> <u>ความรับผิดชอบต่อด้านการเงิน</u> <u>ความโปร่งใสในการดำเนินงาน</u> <u>การตรวจสอบ</u> ที่เป็นอิสระทั้งภายในและภายนอกและการพิทักษ์ผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>(2) องค์กรประเมินผลงานของผู้นำทุกระดับ⁴. ผู้นำระดับสูงใช้ผลการทบทวนเหล่านี้ไปปรับปรุงประสิทธิภาพของผู้นำแต่ละคน และประสิทธิผลของระบบการนำ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ ส่วนราชการ/ผู้บริหารต้องมีการกำหนด <u>นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี (Organizational Governance)</u> เพื่อเป็นเครื่องมือในการกำกับดูแลให้การดำเนินงานของส่วนราชการเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี LD5 ■ ส่วนราชการต้องจัดให้มี <u>ระบบการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงที่ดี</u>ตามแนวทางของคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน LD6
ข. พฤติกรรมที่ปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม	
<p>(1) องค์กรระบุและคาดการณ์ถึงความเสี่ยง / ผลกระทบด้านลบต่อสังคม และความกังวลของ <u>สาธารณะ</u> <u>เนื่องมาจากบริการ / การดำเนินงานขององค์กร</u> องค์กรมีการเตรียมการเชิงรุก ในประเด็นดังกล่าว รวมถึงการใช้กระบวนการที่ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและรักษา <u>สิ่งแวดล้อม</u> มีการกำหนดกระบวนการ <u>ตัวชี้วัด</u> และเป้าหมายสำคัญ เพื่อให้มีการปฏิบัติ ตามข้อบังคับและกฎหมาย รวมทั้งลดความเสี่ยงหรือผลกระทบด้านลบเหล่านั้น</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ ส่วนราชการ/ผู้บริหารต้องกำหนดให้มี <u>วิธีการหรือมาตรการในการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคม</u> อันเป็นผลมาจากการดำเนินการของส่วนราชการ รวมทั้งต้องนำวิธีการหรือมาตรการที่กำหนดไว้ไปปฏิบัติ LD7

(2) องค์กรส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าจะมีพฤติกรรมที่มีจริยธรรมในปฏิสัมพันธ์ทุกกรณี มีการติดตามกำกับ และดำเนินการต่อพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนหลักจริยธรรม.	
ค. การสนับสนุนชุมชนและสุขภาพของชุมชน	
องค์กรกำหนดชุมชน <u>สำคัญ</u> และ <u>สิ่งที่จะให้การสนับสนุนแก่ชุมชน</u> . องค์กรสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน ^๖ . องค์กรสนับสนุนสุขภาพของชุมชน ^๖ , ประสานงานและสร้างความร่วมมือกับองค์กรอื่นๆ เพื่อจัดให้มีบริการที่ประสานกันและใช้ทรัพยากรร่วมกัน	<ul style="list-style-type: none"> ■ ส่วนราชการ/ผู้บริหารต้องมีการกำหนด <u>นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี</u> (Organizational Governance) เพื่อเป็นเครื่องมือในการกำกับดูแลให้การดำเนินงานของส่วนราชการเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี LD5

หมวด 2

HA	PMQA
หมวด 2 การบริหารเชิงกลยุทธ์ (STM)	หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ SP
2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (STM.1)	
ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์	
(1) ผู้นำระดับสูง ด้วยความร่วมมือของบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ ดำเนินการวางแผนกลยุทธ์ตามขั้นตอนและใช้กรอบเวลาที่เหมาะสม. มีการวิเคราะห์และกำหนดความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และข้อได้เปรียบขององค์กร. มีกระบวนการที่ช่วยให้องค์กรทราบถึงจุดอ่อนหรือจุดด้อยสำคัญที่อาจถูกมองข้าม.	<ul style="list-style-type: none"> ■ ส่วนราชการต้องมีการกำหนดขั้นตอน/กิจกรรม และกรอบเวลาที่เหมาะสม รวมถึง มีการระบุผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน <u>ในการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี และแผนปฏิบัติราชการประจำปี</u> โดยมุ่งเน้นที่จะผลักดันให้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจของส่วนราชการ บรรลุเป้าหมายตามแผนการบริหารราชการแผ่นดิน แผนปฏิบัติราชการของกระทรวงและกลุ่มภารกิจ SP1

<p>(2) ในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ มีการวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการด้านสุขภาพของผู้รับบริการ / ชุมชนที่รับผิดชอบ, จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส สิ่งคุกคามขององค์กร รวมทั้งปัจจัยสำคัญอื่นๆ และความสามารถในการนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ</p>	<p>■ ในการจัดทำแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการ 4 ปี และ 1 ปี) ต้องมีการนำปัจจัยทั้งภายในและภายนอกที่สำคัญและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป มาใช้ประกอบการวิเคราะห์ อย่างน้อยประกอบด้วย วิสัยทัศน์และพันธกิจของส่วนราชการ ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ รวมถึง กฎหมาย ระเบียบ และโครงสร้างส่วนราชการ SP2</p>
<p>ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์</p>	
<p>(1) มีการจัดทำเอกสารที่แสดงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์สำคัญ และกรอบเวลาที่จะบรรลุวัตถุประสงค์เหล่านั้น.(นำเสนอวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์สำคัญ)</p> <p>(2) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตอบสนองต่อความท้าทายที่สำคัญและใช้ข้อได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ขององค์กร, ตอบสนองความต้องการของชุมชนหรือกลุ่มประชากรที่ให้บริการ และมีส่วนต่อผลลัพธ์ที่ดีขึ้น</p> <p>(3) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เกี่ยวกับการสร้างเสริมสุขภาพและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการมีสุขภาพดีของบุคลากรในการปฏิบัติงาน</p>	<p>■ ส่วนราชการต้องมีการกำหนดขั้นตอน/กิจกรรม และกรอบเวลาที่เหมาะสม รวมถึง มีการระบุผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน ในการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี และแผนปฏิบัติราชการประจำปี โดยมุ่งเน้นที่จะผลักดันให้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจของส่วนราชการ บรรลุเป้าหมายตามแผนการบริหารราชการแผ่นดิน แผนปฏิบัติราชการของกระทรวงและกลุ่มภารกิจ SP1</p> <p>■ ในการจัดทำแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการ 4 ปี และ 1 ปี) ต้องมีการนำปัจจัยทั้งภายในและภายนอกที่สำคัญและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป มาใช้ประกอบการวิเคราะห์ อย่างน้อยประกอบด้วย วิสัยทัศน์และพันธกิจของส่วนราชการ ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ รวมถึง กฎหมาย ระเบียบ และโครงสร้างส่วนราชการ SP2</p> <p>■ ผลผลิตของ SP1 และ SP2</p>

2.2 การถ่ายทอดกลยุทธ์เพื่อนำไปปฏิบัติ (STM.2)	
ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการ และการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ	
<p>(1) มีการจัดทำแผนปฏิบัติการและถ่ายทอดแผนไปสู่การปฏิบัติเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ, สร้างความมั่นใจในความยั่งยืนของการเปลี่ยนแปลงสำคัญที่เป็นผลจากแผนปฏิบัติการ. บุคลากรตระหนักในบทบาทและการมีส่วนต่อการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์.</p> <p>(2) องค์กรสร้างความมั่นใจว่ามีทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่นๆ เพียงพอที่จะนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติให้บรรลุผล. องค์กรประเมินความเสี่ยงด้านการเงินและด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับแผนปฏิบัติการ. องค์กรจัดสรรทรัพยากรอย่างสมดุลเพื่อให้มั่นใจว่าจะมีทรัพยากรเพียงพอสำหรับสิ่งที่จำเป็นต้องปฏิบัติ</p> <p>(3) มีการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการและนำแผนที่ปรับเปลี่ยนไปสู่การปฏิบัติ ในกรณีที่มีความจำเป็น</p> <p>(4) องค์กร จัดทำแผนด้านทรัพยากรบุคคลที่สำคัญ เพื่อให้สามารถปฏิบัติตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการที่กำหนดไว้ได้. แผนระบุผลกระทบที่มีโอกาสเกิดขึ้นต่อบุคลากร และโอกาสที่จะมีการเปลี่ยนแปลงความต้องการด้านขีดความสามารถของบุคลากร และระดับกำลังคนที่ต้องการ</p> <p>(5) มีการจัดทำตัวชี้วัดสำคัญที่ติดตามความก้าวหน้าในการปฏิบัติตามแผน. ระบบการวัดผลครอบคลุมประเด็นสำคัญ / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด และหนุนเสริมให้ทั้งองค์กรมุ่งไปในทิศทางเดียวกัน</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ ผู้บริหารต้องมีการสื่อสารและทำความเข้าใจในเรื่องยุทธศาสตร์และการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ ไปยังบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บุคลากรได้รับรู้เข้าใจและนำไปปฏิบัติ รวมทั้ง เพื่อให้มีการถ่ายทอดแผนไปสู่การปฏิบัติดังกล่าวบรรลุผล SP4 ■ ส่วนราชการมีการถ่ายทอด (Cascading) ตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับองค์การลงสู่ระดับหน่วยงาน(สำนัก/กอง) ทุกหน่วยงาน (ทั้งที่เป็นสำนัก/กองที่มีโครงสร้างรองรับตามกฎหมาย และสำนัก/กองที่จัดตั้งเพื่อรองรับการบริหารจัดการภายในส่วนราชการเอง) และระดับบุคคล (อย่างน้อย 1 หน่วยงาน) อย่างเป็นระบบ SP5 ■ ส่วนราชการต้องมีการวิเคราะห์และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐาน COSO เพื่อเตรียมการรองรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินแผนงาน/โครงการที่สำคัญ ซึ่งต้องครอบคลุมความเสี่ยง ด้านธรรมาภิบาล SP7 ■ ส่วนราชการต้องมี การวางแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี และแผนปฏิบัติราชการประจำปี ของส่วนราชการ รวมทั้ง ต้องมีการวางแผนเตรียมการจัดสรรทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อรองรับการดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการ SP3 ■ ส่วนราชการ/ผู้บริหารต้องกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ และกำหนดให้มีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการ สำหรับใช้ในการทบทวนผลการปฏิบัติงานและนำผลการทบทวนดังกล่าวมาจัดลำดับความสำคัญเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของส่วนราชการให้ดีขึ้น SD4

ข. การคาดการณ์และเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน	
<p>องค์กรคาดการณ์ผลการดำเนินงานสำหรับตัวชี้วัดสำคัญข้อ 2.2 ก (5) ตามกรอบเวลาของการวางแผน โดยพิจารณาจากเป้าประสงค์ ผลงานที่ผ่านมา และข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม. องค์กรตอบสนองต่อความแตกต่างของผลงานเมื่อเทียบกับองค์กรที่ดำเนินงานหรือมีกิจกรรมในลักษณะใกล้เคียงกัน ทั้งความแตกต่างในปัจจุบันและความแตกต่างที่ได้จากการคาดการณ์</p>	<p>■ ส่วนราชการ/ผู้บริหารต้อง กำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ และกำหนดให้มีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการ สำหรับใช้ในการทบทวนผลการปฏิบัติงานและนำผลการทบทวนดังกล่าวมาจัดลำดับความสำคัญ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของส่วนราชการให้ดีขึ้น LD4</p>

หมวด 3

HA	PMQA
<p>หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการ / ผู้รับผลงาน (PCF)</p>	<p>หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย CS</p>
<p>3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการ / ผู้รับผลงาน (PCF.1)</p>	
<p>ก. ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการ / ผู้รับผลงาน</p> <p>(1) องค์กรระบุการจำแนกส่วนของผู้รับบริการ/ผู้รับผลงาน กลุ่มผู้รับผลงาน และตลาดบริการ สุขภาพ. องค์กรกำหนดว่าจะมุ่งเน้นบริการสำหรับส่วนใดของผู้รับบริการ/ผู้รับผลงาน กลุ่มผู้รับผลงาน และตลาดบริการสุขภาพ</p> <p>(2) องค์กรรับฟังและเรียนรู้ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ/ผู้รับผลงาน รวมทั้งระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ/ผู้รับผลงาน. วิธีการรับฟังเหมาะสมกับผู้รับบริการ/ผู้รับผลงาน แต่ละกลุ่ม. มีการนำความรู้นี้ไปใช้ในการวางแผนจัดบริการและปรับปรุงกระบวนการทำงาน</p> <p>(3) องค์กรใช้ความเห็นและเสียงสะท้อนของผู้รับบริการ/ผู้รับผลงาน เพื่อเป็นองค์กรที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ/ผู้รับผลงานมากขึ้น, ตอบสนองความต้องการและทำให้ผู้รับบริการ/ผู้รับผลงานพึงพอใจมากขึ้น, และเพื่อค้นหาโอกาสสร้างนวัตกรรม</p>	<p>■ ส่วนราชการมีการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามพันธกิจ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม CS1</p> <p>■ ส่วนราชการ มีช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการ การของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อทำมาใช้ ในการปรับปรุง และเสนอรูปแบบการบริการต่างๆ โดยแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารดังกล่าว CS2</p>

<p>(4) องค์กรปรับปรุงวิธีการรับฟังและเรียนรู้ให้ทันความต้องการของผู้เกี่ยวข้องและทิศทางการเปลี่ยนแปลงของบริการสุขภาพ</p>	<p>■ ส่วนราชการ มีช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการ _____ ารของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อทำมาใช้ ในการปรับปรุง และ เสนอรูปแบบการบริการต่างๆ โดยแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของช่อง ทางการสื่อสารดังกล่าว CS2</p>
<p>3.2 ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับผลงาน (PCF.2)</p>	
<p>ก. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ/ผู้รับผลงาน</p>	
<p>(1) องค์กรสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ/ผู้รับผลงาน เพื่อตอบสนองความต้องการ, เพื่อ สร้างความเชื่อมั่นศรัทธา, และเพื่อให้ได้รับความร่วมมือ</p> <p>(2) มีช่องทางสำหรับให้ผู้รับบริการ/ผู้รับผลงาน ค้นหาข้อมูลข่าวสาร ขอรับบริการ และเสนอข้อ ร้องเรียน องค์กรจัดทำข้อกำหนดที่พึงปฏิบัติสำหรับช่องทางติดต่อแต่ละรูปแบบและ สร้างความมั่นใจว่าข้อกำหนดดังกล่าวได้รับการนำไปปฏิบัติโดยบุคลากรทุกคนและในทุก ขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง มีการแสดงถึงความรับผิดชอบต่อสาธารณะในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับ บริการที่มี คุณภาพบริการ และผลการให้บริการ*</p> <p>(3) องค์กรจัดการกับคำร้องเรียนของผู้รับบริการ/ผู้รับผลงาน เพื่อให้มีการแก้ไขอย่างได้ผลและ ทันท่วงทีมีการรวบรวมและวิเคราะห์คำร้องเรียนเพื่อใช้ในการปรับปรุงทั่วทั้งองค์กร</p> <p>(4) องค์กรปรับปรุงวิธีการสร้างความสัมพันธ์และช่องทางการติดต่อกับผู้รับบริการ/ผู้รับผลงาน ให้ทันกับความต้องการของผู้เกี่ยวข้องและทิศทางการเปลี่ยนแปลงของบริการสุขภาพ</p>	<p>■ ส่วนราชการมีการสร้างเครือข่ายและจัดกิจกรรมเพื่อสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย CS4</p> <p>■ ส่วนราชการ มีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชยโดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ วิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่าง เหมาะสมและทันท่วงที CS3</p> <p>■ ส่วนราชการมีช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อทำมาใช้ในการปรับปรุง และเสนอรูปแบบการบริกา รต่างๆโดยแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารดังCS2</p> <p>■ ส่วนราชการมีการสร้างเครือข่ายและจัดกิจกรรมเพื่อสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย CS4</p>
<p>ข. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้รับผลงาน</p>	
<p>(1) มีการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้รับผลงาน และใช้ข้อมูล นี้เพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน. วิธีการวัดผลเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้รับผลงาน แต่ละ กลุ่ม และได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการนำไปปรับปรุง</p>	<p>■ ส่วนราชการ มีการวัดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้เพื่อนำ ผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของส่วนราชการCS6</p>

<p>(2) มีการติดตามผลหลังการเข้ารับบริการจากผู้รับบริการ/ผู้รับผลงานทันที เพื่อให้ได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับคุณภาพบริการที่เป็นประโยชน์ในการนำไปปรับปรุง²⁴.</p> <p>(3) องค์กรปรับปรุงวิธีการประเมินความพึงพอใจให้ทันกับความต้องการของผู้เกี่ยวข้องและทิศทางการเปลี่ยนแปลงของงานบริการ</p>	<p>■ ส่วนราชการ มีการวัดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้เพื่อนำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของส่วนราชการ CS6</p>
<p>3.3 สิทธิผู้รับบริการ (PCF.3)</p>	
<p>ก. สิทธิผู้รับบริการ/ผู้รับผลงาน</p>	
<p>(1) ผู้รับบริการได้รับการคุ้มครองตามสิทธิผู้รับบริการ</p>	
<p>ข. กระบวนการคุ้มครองสิทธิผู้รับบริการ/ผู้รับผลงาน</p>	
<p>(1) องค์กรสร้างหลักประกันว่าผู้ปฏิบัติงานมีความตระหนักและทราบบทบาทของตนในการให้บริการ</p> <p>(2) ผู้รับบริการ/ผู้รับผลงาน ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ในลักษณะที่เข้าใจได้ง่าย</p> <p>(3) มีการคำนึงถึงสิทธิผู้รับบริการ/ผู้รับผลงานในทุกกิจกรรมของการให้บริการ</p> <p>(4) ผู้รับบริการ/ผู้รับผลงานได้รับการปกป้องจากการถูกทำร้ายด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม</p> <p>(5) ผู้รับบริการ/ผู้รับผลงานได้รับการดูแลด้วยความเคารพความเป็นส่วนตัว ศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ค่านิยมและความเชื่อส่วนบุคคล</p>	<p>■ ส่วนราชการต้องกำหนดมาตรฐาน คู่มือแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการ ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการในแต่ละงาน โดยมีการจัดทำแผนภูมิหรือคู่มือการติดต่อราชการโดยประกาศให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ CS7</p> <p>■ ส่วนราชการมีการดำเนินการในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการผ่านกระบวนการหรือ กิจกรรมต่างๆ ที่ส่งเสริมระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน CS5</p> <p>■ ส่วนราชการต้องกำหนดมาตรฐาน คู่มือแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการ ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการในแต่ละงาน โดยมีการจัดทำแผนภูมิหรือคู่มือการติดต่อราชการโดยประกาศให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ CS7</p>

หมวด 4

HA	PMQA
หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้ (MAK)	หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลงานขององค์กร (MAK.1)	IT
ก. การวัดผลงาน	
<p>(1) องค์กร <u>เลือก รวบรวม และเชื่อมโยงข้อมูล / สารสนเทศ / ตัวชี้วัดสำคัญที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน</u> เพื่อใช้ติดตามผลการปฏิบัติงานประจำวัน , ติดตามผลงานขององค์กรโดยรวม, ติดตามความก้าวหน้าตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ , สนับสนุนการตัดสินใจและการสร้างนวัตกรรมขององค์กร</p> <p>(2) องค์กร <u>เลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ</u> และทำให้มั่นใจว่ามีการนำไปใช้สนับสนุนการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>(3) องค์กร <u>ปรับปรุงระบบการวัดผลงานให้ทันกับความต้องการของผู้เกี่ยวข้องและทิศทางของบริการสุขภาพ, ไร้อุปการเปลี่ยนแปลงภายในหรือภายนอกที่อาจเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหรือไม่คาดคิด</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ ส่วนราชการต้องมีระบบฐานข้อมูลที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผน ปฏิบัติ ราชการ รวมทั้งตัวชี้วัด ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการที่ครอบคลุม ถูกต้องและทันสมัย IT1 ■ ส่วนราชการ ทบทวนฐานข้อมูล เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของกระบวนการสร้างคุณค่า กระบวนการละ 1 ฐานข้อมูล IT2 ■ ส่วนราชการต้องมี ฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ของกระบวนการสนับสนุนกระบวนการละ 1 ฐานข้อมูล IT3 ■ ส่วนราชการต้องมีระบบการติดตาม เฝ้าระวังและเตือนภัย(Warning System) เช่น การกำหนดระบบการเตือนภัยแบบสัญญาณไฟจราจร การจัดตั้งห้องปฏิบัติการ(Operation Room Management Cockpit, War Room)ที่บ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น IT5
ข. การวิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุงผลงาน	
<p>(1) องค์กร <u>ทบทวนประเมินผลงาน และขีดความสามารถ</u> ขององค์กร. มี <u>การวิเคราะห์</u> เพื่อสนับสนุนการทบทวนประเมินผล และสร้างความมั่นใจว่าได้ข้อสรุปที่น่าเชื่อถือ. องค์กรใช้การทบทวนนี้ เพื่อประเมินความสำเร็จขององค์กร , ความก้าวหน้าตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ , <u>และความสามารถในการตอบสนองการเปลี่ยนแปลงขององค์กร และสิ่งแวดล้อมภายนอก.</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ ส่วนราชการ/ผู้บริหารต้องกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ และหนดให้มีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการ สำหรับใช้ในการทบทวนผลการปฏิบัติงานและนำผลการทบทวนดังกล่าวมาจัดลำดับความสำคัญเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของส่วนราชการให้ดีขึ้น ID4

<p>(2) องค์กรนำสิ่งที่ได้จากการทบทวนประเมินผลงาน ขององค์กรมาจัดลำดับความสำคัญเพื่อการปรับปรุงและหาโอกาสสร้างนวัตกรรม, พร้อมทั้งถ่ายทอดสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร</p> <p>(3) องค์กรนำผลการทบทวนประเมินผลงานขององค์กร ไปใช้ในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการสำคัญอย่างเป็นระบบ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ ส่วนราชการต้องจัดทำรายละเอียดโครงการเพื่อใช้ในการติดตามผลการดำเนินงาน ให้สามารถบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการได้สำเร็จ ซึ่งประกอบด้วย ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ การจัดสรรทรัพยากรให้แก่แผนงาน โครงการ/กิจกรรม SP6
<p>4.2 การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (MAK.2)</p>	
<p>ก. การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ</p>	
<p>(1) ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับบุคลากร / ผู้บริหาร / ผู้รับบริการ / ผู้รับผลงาน / องค์กรภายนอก มีความพร้อมใช้งาน ผู้รับบริการ / ผู้รับผลงาน การบริหารจัดการ การพัฒนา คุณภาพ การศึกษา และการวิจัย. แผนงานและการจัดการสารสนเทศ มีความเหมาะสมกับขนาด และความซับซ้อนขององค์กร</p> <p>(2) องค์กรสร้างความมั่นใจว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความเชื่อถือได้ ป้องกันไม่ให้ข้อมูลรั่วไหล และใช้งานง่าย</p> <p>(3) องค์กรสร้างความมั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศ รวมทั้งระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ มีความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ ส่วนราชการต้องมีระบบฐานข้อมูลที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผน ปฏิบัติ ราชการ รวมทั้งตัวชี้วัด ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการที่ครอบคลุม ถูกต้องและทันสมัย IT1 ■ ส่วนราชการ ทบทวนฐานข้อมูล เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของกระบวนการสร้างคุณค่า กระบวนการละ 1 ฐานข้อมูล IT2 ■ ส่วนราชการต้องมี ฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ของกระบวนการสนับสนุนกระบวนการละ 1 ฐานข้อมูล IT3 ■ ส่วนราชการต้องมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ ประชาชนสามารถ เข้าถึงข้อมูลข่าวสารและรับบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม IT4 ■ ส่วนราชการต้องมีระบบบริหารความเสี่ยงของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ IT6 ■ ส่วนราชการต้องมีระบบการติดตาม เฝ้าระวังและเตือนภัย(Warning System) เช่น การกำหนดระบบการเตือนภัยแบบสัญญาณไฟจราจร การจัดตั้งห้องปฏิบัติการ(Operation Room Management Cockpit, War Room) ที่บ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น IT5

<p>(4) องค์กรปรับปรุงกลไกการจัดให้มีข้อมูลและสารสนเทศ รวมทั้งระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่พร้อมใช้ ให้ทันกับความต้องการของผู้เกี่ยวข้อง ทิศทางของบริการและการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ ส่วนราชการต้องมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ ประชาชนสามารถ เข้าถึงข้อมูลข่าวสารและรับบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม IT4
<p>ข. การจัดการความรู้ขององค์กร</p>	
<p>มีการจัดการความรู้ขององค์กร เพื่อให้เกิดสิ่งต่อไปนี้: การรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร, การถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ที่เป็นประโยชน์จากผู้รับบริการ/ผู้รับผลงาน และองค์กรภายนอก, การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการปฏิบัติ ที่ดีหรือที่เป็นเลิศ และนำไปสู่การปฏิบัติ , การประมวลและนำความรู้ที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ ส่วนราชการต้อง จัดทำแผนการจัดการความรู้ และนำแผนไปปฏิบัติ IT7 ■ ผู้บริหารของส่วนราชการส่งเสริมให้มี กระบวนการและกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดการบูรณาการและสร้างความผูกพัน ร่วมมือภายในองค์กร รวมถึง การสร้างแรงจูงใจ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย LD3
<p>ค. คุณภาพของข้อมูล สารสนเทศ และความรู้</p>	
<p>(1) องค์กรสร้างความมั่นใจว่า ข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ขององค์กร มีความแม่นยำ เชื่อถือได้ ทันเหตุการณ์ และปลอดภัย</p> <p>(2) องค์กรสร้างความมั่นใจในการรักษาความลับของข้อมูลและสารสนเทศ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ ส่วนราชการต้องมีระบบฐานข้อมูลที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผน ปฏิบัติ ราชการ รวมทั้งตัวชี้วัด ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการที่ครอบคลุม ถูกต้องและทันสมัย IT1 ■ ส่วนราชการ ทบทวนฐานข้อมูล เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของกระบวนการสร้างคุณค่า กระบวนการละ 1 ฐานข้อมูล IT2 ■ ส่วนราชการต้องมี ฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ของกระบวนการสนับสนุนกระบวนการละ 1 ฐานข้อมูล IT3 ■ ส่วนราชการ ต้องมีระบบบริหารความเสี่ยงของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ IT6

หมวด 5

HA	PMQA
หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (HRF)	หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล HR
5.1 ความผูกพันของบุคลากร35 (HRF.1)	
ก. การเพิ่มคุณค่าบุคลากร	
<p>(1) องค์กรกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากรแต่ละกลุ่ม และแต่ละส่วน</p> <p>(2) องค์กรเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ช่วยให้บุคลากรมีผลงานที่ดีและมีแรงจูงใจ ดังต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>ความร่วมมือ การสื่อสารและการแบ่งปันทักษะที่มีประสิทธิผล ระหว่างผู้ประกอบการวิชาชีพต่างสาขาระหว่างผู้ที่อยู่ต่างหน่วยงาน และต่างสถานที่ (ตามความเหมาะสม)</u> • <u>การกระจายข้อมูลข่าวสารและการสื่อสารสองทางกับหัวหน้างานและผู้บริหารที่มีประสิทธิผล</u> • <u>การตั้งเป้าหมายระดับบุคคล การให้อำนาจตัดสินใจ และความคิดริเริ่ม</u> • <u>นวัตกรรมภายใต้สภาพแวดล้อมของงาน</u> • <u>ความสามารถในการใช้ประโยชน์จากข้อคิด วัฒนธรรม และความคิดเห็นที่หลากหลายของบุคลากร</u> <p>(3) ระบบประเมินและพัฒนาผลงานบุคลากร (staff performance management system) ส่งเสริมให้บุคลากรสร้างผลงานที่ดี มีความผูกพันกับองค์กร สนับสนุนการมุ่งเน้นผู้รับบริการ / ผู้รับผลงาน การให้บริการสุขภาพและการนำไปปฏิบัติให้สำเร็จ ระบบดังกล่าวนำประเด็นเรื่องการบริหารค่าตอบแทน การให้รางวัล การยกย่องชมเชย และการสร้างแรงจูงใจมาพิจารณาด้วย.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ ส่วนราชการต้อง <u>กำหนดปัจจัย</u> ที่มีผลต่อความผูกพัน และ <u>ความพึงพอใจ</u> ของบุคลากร <u>รวมทั้งต้องมีการวิเคราะห์และปรับปรุงปัจจัยดังกล่าวให้มีความเหมาะสม เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร</u> HR1 ■ ส่วนราชการมี ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มี <u>ประสิทธิผล และเป็นธรรม</u> <u>รวมทั้งมีการแจ้งผลการประเมินให้บุคลากรทราบ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น</u> HR2 ■ ส่วนราชการต้อง <u>ดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลที่กำหนดไว้ใน SP3 ไปปฏิบัติ เพื่อให้มีขีดสมรรถนะที่เหมาะสมสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์</u> HR3

ข. การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ

- (1) ระบบการพัฒนาและเรียนรู้สำหรับบุคลากร พิจารณาประเด็นต่อไปนี้
- ความจำเป็นและความต้องการในการเรียนรู้และพัฒนา ซึ่งบุคลากร หัวหน้างาน และผู้บริหารระบุ
 - คุณสมบัติของบุคลากร เช่น ใบอนุญาตการประกอบวิชาชีพ ประวัติการทำงานและขอบเขตการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย
 - ความเชี่ยวชาญพิเศษขององค์กร ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และการบรรลุแผนปฏิบัติการขององค์กร
 - จริยธรรม คุณภาพ ความปลอดภัย การสร้างเสริมสุขภาพ
 - การปรับปรุงผลงานขององค์กร การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี และนวัตกรรม
 - สมดุลระหว่างวัตถุประสงค์ขององค์กรกับความต้องการของบุคลากร
 - การเรียนรู้ และสินทรัพย์ความรู้ขององค์กร
 - โอกาสและรูปแบบการพัฒนาที่หลากหลายรวมทั้งการศึกษา การฝึกอบรม การโค้ช การเป็นพี่เลี้ยง การสะสมประสบการณ์จากการทำงาน (ตามความเหมาะสม)
 - การถ่ายทอดความรู้จากผู้ที่ลาออกหรือเกษียณอายุ
 - การหนุนเสริมให้นำความรู้และทักษะใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน
- (2) ระบบพัฒนาและเรียนรู้สำหรับผู้นำ พิจารณาประเด็นต่อไปนี้
- การพัฒนาคุณสมบัติการเป็นผู้นำเฉพาะตัว
 - การพัฒนาความรู้ขององค์กร
 - จริยธรรมในการให้บริการและการดำเนินกิจการ
 - ความเชี่ยวชาญพิเศษขององค์กร ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และการบรรลุแผนปฏิบัติการขององค์กร
 - การปรับปรุงผลงานขององค์กร การเปลี่ยนแปลง และนวัตกรรม
 - โอกาสและรูปแบบการพัฒนาที่หลากหลาย รวมทั้งการศึกษา การฝึกอบรม การโค้ช การเป็นพี่เลี้ยง การสะสมประสบการณ์จากการทำงาน (ตามความเหมาะสม)

■ ส่วนราชการต้อง ดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลที่กำหนดไว้ใน SP3 ไปปฏิบัติ เพื่อให้มีขีดสมรรถนะที่เหมาะสมสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ **HR3**

<p>(3) องค์กรประเมินประสิทธิผลของระบบการพัฒนาและเรียนรู้สำหรับบุคลากรและผู้นำ โดยพิจารณาผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล และผลงานขององค์กรร่วมด้วย</p> <p>(4) องค์กรจัดการเรื่องความก้าวหน้าในอาชีพการงานของบุคลากรทุกคนทั่วทั้งองค์กรที่มีประสิทธิผล องค์กรมีการวางแผนสร้างผู้บริหารและผู้นำเพื่อสืบทอดการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ</p>	<p>■ ส่วนราชการต้องมีระบบการประกันคุณภาพของการฝึกอบรม รวมถึงการประเมินประสิทธิผลและความคุ้มค่าของการพัฒนา/ฝึกอบรมบุคลากร HR4</p> <p>■ ส่วนราชการมีแผนการสร้างความก้าวหน้าในสายงานให้แก่บุคลากร เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร HR5</p>
<p>ค. การประเมินความผูกพันของบุคลากร</p>	
<p>(1) องค์กรประเมินความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร ด้วยวิธีการที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม แต่ละส่วนของบุคลากร, และใช้ตัวชี้วัดเหล่านี้เพื่อปรับปรุงความผูกพันของบุคลากร</p> <p>(2) องค์กรนำผลการประเมินความผูกพันของบุคลากรมาเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ของบริการ / กิจกรรมขององค์กร เพื่อระบุโอกาสในการปรับปรุงทั้งความผูกพันของบุคลากรและผลลัพธ์ขององค์กร</p>	<p>■ ส่วนราชการต้อง กำหนดปัจจัย ที่มีผลต่อความผูกพัน และ ความพึงพอใจ ของบุคลากร รวมทั้งต้องมีการวิเคราะห์และปรับปรุงปัจจัยดังกล่าวให้มีความเหมาะสม เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร HR1</p>
<p>5.2 สภาพแวดล้อมของบุคลากร (HRF.2)</p>	
<p>ก. ขีดความสามารถและความเพียงพอของบุคลากร</p>	
<p>(1) องค์กรประเมินขีดความสามารถของบุคลากรและระดับกำลังคนที่ต้องการ. มีการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละตำแหน่ง และมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบตามความรู้ความสามารถของบุคลากรและข้อกำหนดในกฎหมาย</p> <p>(2) มีกระบวนการที่มีประสิทธิผลในการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุลงตำแหน่ง และธำรงรักษาบุคลากรใหม่. บุคลากรใหม่ทั้งที่เป็นเจ้าหน้าที่และผู้ที่มาปฏิบัติงานในองค์กร รวมไปถึงอาสาสมัคร ได้รับการปฐมนิเทศ ฝึกอบรม และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน การศึกษาต่อเนื่องควรได้รับการส่งเสริมโดยองค์กรมีการรวบรวม ตรวจสอบ และประเมินคุณสมบัติของบุคลากรในด้านใบประกอบวิชาชีพ การศึกษา การฝึกอบรม และประสบการณ์⁴⁶. องค์กรสร้างความมั่นใจว่าบุคลากรเป็นตัวแทนของความหลากหลายทางเชื้อชาติ วัฒนธรรม และความคิดอ่านของชุมชน</p>	<p>■ ส่วนราชการต้อง ดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลที่กำหนดไว้ใน SP3 ไปปฏิบัติ เพื่อให้มีขีดสมรรถนะที่เหมาะสมสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ HR3</p>

<p>(3) องค์กรบริหารและจัดระบบบุคลากรเพื่อ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ให้งานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จ • ใช้ประโยชน์จากความเชี่ยวชาญพิเศษขององค์กร • หนุนเสริมการมุ่งเน้นผู้รับบริการ / ผู้รับผลงาน / การให้บริการ • ให้ผลดำเนินการเป็นไปตามความคาดหวังหรือดีกว่า • ตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ • คล่องตัวพอที่จะตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป <p>(4) องค์กรเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงความต้องการด้านขีดความสามารถและ <u>ความเพียงพอ</u> องค์กรบริหารบุคลากร ความต้องการของบุคลากรและความต้องการขององค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง, เพื่อป้องกันการลดบุคลากร, และเพื่อลดผลกระทบจากการที่บุคลากรไม่เพียงพอ เมื่อมีความจำเป็น</p>	<p>■ ส่วนราชการต้อง ดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลที่กำหนดไว้ใน SP3 ไปปฏิบัติ เพื่อให้มีขีดสมรรถนะที่เหมาะสมสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ HR3</p> <p>■ ส่วนราชการต้อง ดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลที่กำหนดไว้ใน SP3 ไปปฏิบัติ เพื่อให้มีขีดสมรรถนะที่เหมาะสมสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ HR3</p>
<p>ข. บรรยากาศในการทำงาน/ความปลอดภัยและสวัสดิภาพ</p>	
<p>(1) โครงสร้างอาคารสถานที่ขององค์กรเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ และข้อกำหนดในการตรวจสอบอาคารสถานที่. การออกแบบและการจัดแบ่งพื้นที่ใช้สอยของอาคารเอื้อต่อความปลอดภัย ความสะดวกสบาย และการทำงานที่มีประสิทธิภาพ.</p> <p>(2) มีผู้ได้รับมอบหมายให้กำกับดูแล⁴⁸ ระบบงานบริหารอาคารสถานที่และการรักษาความปลอดภัย (อาจเป็นบุคคลเดียวกันหรือหลายคน). มีการติดตามและปรับปรุงระบบงานดังกล่าวในทุกแง่มุม.</p> <p>(3) องค์กรตรวจสอบอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมเพื่อค้นหาความเสี่ยงและการปฏิบัติไม่ปลอดภัยด้านสิ่งแวดล้อม อย่างน้อยทุกหกเดือนในพื้นที่ให้บริการผู้รับบริการ / ผู้รับผลงาน / ผู้มาเยือน และทุกปีในพื้นที่อื่นๆ</p>	<p>■ ส่วนราชการต้อง กำหนดปัจจัย ที่มีผลต่อความผาสุก และ <u>ความพึงพอใจ</u> ของบุคลากร รวมทั้งต้องมีการวิเคราะห์และปรับปรุงปัจจัยดังกล่าวให้มีความเหมาะสม เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร HR1</p>

<p>(4) องค์กรประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมในเชิงรุก จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและนำไปปฏิบัติ เพื่อลดความเสี่ยงที่ระบุไว้ ป้องกันการเกิดอันตราย ตอบสนองต่ออุบัติเหตุที่เกิดขึ้น ดำรงไว้ซึ่งสภาพอาคารสถานที่ที่สะอาดและปลอดภัยสำหรับผู้รับบริการ / ผู้รับผลงาน / ผู้มาเยือน และบุคลากร</p> <p>(5) บุคลากรทุกคนได้รับความรู้และการฝึกอบรมเกี่ยวกับบทบาทในการสร้างสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและเอื้อต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>(6) องค์กรสร้างความมั่นใจและดำเนินการปรับปรุงเพื่อให้สถานที่ทำงานเอื้อต่อสุขภาพ ปลอดภัย และมีการป้องกันภัย มีการกำหนดตัววัดผลงานและเป้าหมายการปรับปรุงสำหรับแต่ละประเด็นดังกล่าว</p> <p>(7) องค์กรให้การดูแลและเกื้อหนุนบุคลากรด้วยนโยบาย การจัดบริการ และสิทธิประโยชน์ ซึ่งปรับให้เหมาะสมกับความต้องการของบุคลากรที่มีความหลากหลายแต่ละกลุ่ม</p>	<p>■ ส่วนราชการต้อง กำหนดปัจจัย ที่มีผลต่อความผาสุก และความพึงพอใจ ของบุคลากร รวมทั้งต้องมีการวิเคราะห์และปรับปรุงปัจจัยดังกล่าวให้มีความเหมาะสม เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร HR1</p>
<p>ค. สุขภาพบุคลากร</p>	
<p>(1) บุคลากรมีส่วนร่วม เรียนรู้ ตัดสินใจ และปฏิบัติในการดูแลสุขภาพกาย ใจ สังคม ของตน</p> <p>(2) บุคลากรมีข้อตกลงร่วมกันในการเป็นแบบอย่างพฤติกรรมสุขภาพที่ดี และแบบอย่างวัฒนธรรมองค์กรในการสร้างเสริมสุขภาพ</p> <p>(3) องค์กรประเมินและจัดการความเสี่ยงต่อสุขภาพที่สำคัญอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง</p> <p>(4) บุคลากรได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี</p> <p>(5) บุคลากรได้รับภูมิคุ้มกันโรคติดต่ออย่างเหมาะสม</p> <p>(6) บุคลากรที่เจ็บป่วยหรือบาดเจ็บจากการทำงานได้รับการประเมินและดูแลอย่างเหมาะสม องค์กรจัดทำนโยบายและวิธีปฏิบัติสำหรับ ข้อบ่งชี้ในการจำกัดการปฏิบัติหน้าที่และการจำกัดการปฏิบัติงาน</p>	<p>■ ส่วนราชการต้องกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก และความพึงพอใจ ของบุคลากร รวมทั้งต้องมีการวิเคราะห์และปรับปรุงปัจจัยดังกล่าวให้มีความเหมาะสม เพื่อ สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร HR1</p>

หมวด 6

HA	PMQA
หมวด 6 การจัดการกระบวนการ (PCM)	หมวด 6 การจัดการกระบวนการ PM
6.1 การออกแบบระบบงาน (PCM.1)	
ก. ความเชี่ยวชาญพิเศษขององค์กร	
<p>(1) องค์กรกำหนดงานที่เป็นความเชี่ยวชาญพิเศษของตน ซึ่งมีความสัมพันธ์กับพันธกิจ สิ่งแวดล้อมและแผนปฏิบัติการ</p> <p>(2) องค์กรออกแบบระบบงานโดยรวม และสร้างนวัตกรรมให้กับระบบงาน โดยใช้ทรัพยากร จากภายนอกอย่างเหมาะสม</p>	<p>■ ส่วนราชการต้อง กำหนด กระบวนการที่สร้างคุณค่าจากยุทธศาสตร์ พันธกิจ และความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของส่วนราชการ PM1</p> <p>■ ส่วนราชการ ต้อง ออกแบบกระบวนการจากข้อกำหนดที่สำคัญ ใน PM2 และนำปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่สำคัญมาประกอบการออกแบบ กระบวนการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและปรับปรุง กระบวนการอย่างต่อเนื่อง PM3</p>
ข. การออกแบบกระบวนการทำงาน	
<p>(1) องค์กรกำหนดกระบวนการทำงานสำคัญ ซึ่งสัมพันธ์กับความเชี่ยวชาญพิเศษขององค์กร. กระบวนการเหล่านี้นำไปสู่การส่งมอบคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการ/ผู้รับผลงาน ผู้รับผลงานอื่นๆ และความสำเร็จขององค์กร. (นำเสนอกระบวนการทำงานที่สำคัญ)</p> <p>(2) องค์กรจัดทำข้อกำหนด (คุณลักษณะที่คาดหวัง) ที่สำคัญของกระบวนการข้างต้น โดยใช้ ข้อมูลจากผู้รับบริการ/ผู้รับผลงานอื่นๆ ผู้ส่งมอบ และผู้ร่วมงานจากภายนอก. (นำเสนอ ข้อกำหนด / ความคาดหวังที่สำคัญ)</p> <p>(3) องค์กรออกแบบและสร้างสรรค์นวัตกรรมสำหรับกระบวนการทำงานเพื่อตอบสนองข้อกำหนด, ความคาดหวังสำคัญข้างต้น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้รับบริการ/ผู้รับผลงาน หลักฐาน ทางวิชาการ มาตรฐานวิชาชีพ เทคโนโลยีใหม่ๆ ความรู้ขององค์กร โอกาสที่จะปรับปรุง เปลี่ยน ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น รอบเวลา ผลิตภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล</p>	<p>■ ส่วนราชการต้อง กำหนด กระบวนการที่สร้างคุณค่าจากยุทธศาสตร์ พันธกิจ และความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของส่วนราชการ PM1</p> <p>■ ส่วนราชการต้อง จัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ ที่สร้าง คุณค่าจากความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อกำหนด ด้านกฎหมาย และข้อกำหนดที่สำคัญที่ช่วยวัดผลการดำเนินงาน และ / หรือปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและความคุ้มค่า PM2</p> <p>■ ส่วนราชการต้องออกแบบกระบวนการจากข้อกำหนดที่สำคัญ PM2 และ นำปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่สำคัญมาประกอบการออกแบบกระบวนการ เพื่อให้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง PM3</p>

ค. ความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน	
<p>องค์กรสร้างความมั่นใจในการเตรียมพร้อมของระบบงานและสถานที่ทำงานเพื่อรองรับภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน, โดยพิจารณาการป้องกัน การบริหารจัดการ ความต่อเนื่องของการให้บริการ ผู้รับบริการ/ผู้รับผลงาน และชุมชน</p> <p><u>การจัดการกับภาวะฉุกเฉิน</u></p> <ol style="list-style-type: none"> (1) องค์กรดำเนินการวิเคราะห์ความล่อแหลมต่อการเกิดอันตราย เพื่อระบุภาวะฉุกเฉินที่เป็นไปได้และองค์กรต้องเข้าไปมีบทบาทในการให้บริการ (2) องค์กรจัดทำแผนรองรับภาวะฉุกเฉิน ครอบคลุมการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับภัยพิบัติ, การดำเนินงานเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินและนำไปใช้ปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์ (3) องค์กรดำเนินการฝึกซ้อมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อทดสอบการจัดการเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน <p><u>ความปลอดภัยจากอัคคีภัย</u></p> <ol style="list-style-type: none"> (1) องค์กรจัดทำแผนความปลอดภัยจากอัคคีภัยและนำไปปฏิบัติ. แผนครอบคลุม การป้องกัน / การลดความเสี่ยงจากอัคคีภัย⁶¹, การตรวจจับแต่เริ่มแรก, การดับเพลิง, และการเคลื่อนย้าย / ขนย้ายออกจากอาคารอย่างปลอดภัยเมื่อเกิดอัคคีภัยหรือภาวะฉุกเฉิน. (2) องค์กรให้ความรู้เพื่อสร้างความตระหนักทั่วทั้งองค์กร และดำเนินการฝึกซ้อมแผนอัคคีภัยอย่างสม่ำเสมอ⁶² มีการค้นหาจุดอ่อนและโอกาสพัฒนา, ประเมินความรู้ของบุคลากรจากการฝึกซ้อม. (3) องค์กรตรวจสอบ ทดสอบ บำรุงรักษาระบบและเครื่องมือต่างๆ ในการป้องกันและควบคุมอัคคีภัยอย่างสม่ำเสมอ 	<p>■ ส่วนราชการต้องมีระบบรองรับภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อการจัดการกระบวนการ เพื่อให้ส่วนราชการจะสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง PM4</p>

เครื่องมือ

- (1) องค์กรจัดทำแผนบริหารเครื่องมือเพื่อการใช้งานที่ได้ผล ปลอดภัย และเชื่อถือได้ พร้อมทั้งนำไปปฏิบัติ. แผนประกอบด้วยกระบวนการคัดเลือกและจัดหาเครื่องมือ, การจัดทำบัญชีรายการเครื่องมือที่ครอบคลุมอยู่ในแผน, การทดสอบสมรรถนะและความปลอดภัยของเครื่องมือก่อนใช้งานครั้งแรก, การตรวจสอบ ทดสอบ และบำรุงรักษาเครื่องมือ อย่างเหมาะสมตามเวลาที่กำหนด, การให้ความรู้แก่ผู้ใช้, การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในการใช้เครื่องมือได้อย่างปลอดภัย และแนวทางปฏิบัติเมื่อมีเหตุฉุกเฉินเกี่ยวกับเครื่องมือ
- (2) การจัดเตรียมเครื่องมือที่จำเป็น มีความพร้อมใช้ เพื่อให้การบริการและการปฏิบัติงาน เป็นไปอย่างต่อเนื่อง
- (3) องค์กรติดตามและรวบรวมข้อมูลของระบบบริหารเครื่องมือ และใช้เพื่อการวางแผน ปรับปรุงหรือจัดหาทดแทนในระยะยาว

ระบบสาธารณูปโภค

- (1) องค์กรจัดทำแผนบริหารระบบสาธารณูปโภคเพื่อการใช้งานที่ได้ผล ปลอดภัย และเชื่อถือได้ พร้อมทั้งนำไปปฏิบัติ. แผนประกอบด้วยการจัดทำบัญชีรายการองค์ประกอบในการปฏิบัติงานของระบบ, แผนผังตำแหน่งที่ตั้งต่างๆ ของระบบ, การตรวจสอบ ทดสอบ และบำรุงรักษา อย่างเหมาะสมตามเวลาที่กำหนด, แนวทางปฏิบัติฉุกเฉินเมื่อระบบสาธารณูปโภคมีปัญหา
- (2) องค์กรจัดให้มีระบบไฟฟ้าสำรองให้แก่จุดบริการที่จำเป็นทั้งหมดโดยมีการบำรุงรักษา ทดสอบ และตรวจสอบที่เหมาะสมอย่างสม่ำเสมอ
- (3) องค์กรติดตามและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับระบบสาธารณูปโภค และใช้วางแผนปรับปรุง หรือสร้างทดแทน

<p><u>ระบบบริหารความเสี่ยงและความปลอดภัย</u></p> <p>มีระบบบริหารความเสี่ยง ความปลอดภัย และคุณภาพ ขององค์กรที่มีประสิทธิผลและประสานสอดคล้องกัน รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในลักษณะบูรณาการ.</p> <p>(1) มีการประสานงานและประสานความร่วมมือที่ีระหว่างระบบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงต่างๆ, รวมทั้งการบูรณาการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารความเสี่ยง.</p> <p>(2) มีการค้นหาความเสี่ยง⁶⁹ ในทุกหน่วยงานและในทุกระดับ จัดลำดับความสำคัญ เพื่อกำหนดเป้าหมายความปลอดภัยและมาตรการป้องกันที่มุ่งปกป้องผู้รับบริการ/ผู้รับผลงานจากเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ที่เป็นผลจากกระบวนการให้บริการ</p> <p>(3) มีการกำหนดกลยุทธ์และมาตรการป้องกันอย่างเหมาะสม สื่อสารและสร้างความตระหนักรู้อย่างทั่วถึง เพื่อให้เกิดการปฏิบัติที่ได้ผล</p> <p>(4) มีระบบรายงานอุบัติการณ์และเหตุการณ์เกือบพลาดที่เหมาะสม. มีการวิเคราะห์ข้อมูลและนำข้อมูลไปใช้ เพื่อการประเมินผล ปรับปรุง เรียนรู้ และวางแผน</p> <p>(5) มีการวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริง (root cause) เพื่อค้นหาปัจจัยเชิงระบบที่อยู่เบื้องหลัง และนำไปสู่การแก้ปัญหาที่เหมาะสม</p> <p>(6) มีการประเมินประสิทธิผลของระบบบริหารความเสี่ยงและความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ และนำไปสู่การปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น</p>	
<p>6.2 การจัดการและปรับปรุงกระบวนการทำงาน (PCM.2)</p>	
<p>ก. การจัดการกระบวนการทำงาน</p>	
<p>(1) องค์กรนำกระบวนการทำงานที่ออกแบบไว้ไปปฏิบัติ และสร้างความมั่นใจว่าจะเป็นไปตามข้อกำหนดสำคัญของกระบวนการ (บรรลุคุณลักษณะที่คาดหวัง). มีการนำข้อมูลจากผู้รับบริการ/ผู้รับผลงานอื่น ผู้ส่งมอบ และผู้ร่วมงานจากภายนอก มาใช้ในการจัดการกระบวนการดังกล่าว. องค์กรใช้ตัวชี้วัดผลงานสำคัญ และตัวชี้วัดระหว่างการปฏิบัติงานเพื่อควบคุมและปรับปรุงกระบวนการทำงาน</p>	<p>■ ส่วนราชการต้อง กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ของกระบวนการ เพื่อสร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุน โดยมีวิธีการในการนำมาตรฐานการปฏิบัติงานดังกล่าวให้บุคลากรนำไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนดที่สำคัญ PM5</p>

<p>(2) มีการพิจารณาความคาดหวังของผู้รับบริการ/ผู้รับผลงาน มีการอธิบายกระบวนการบริการ <u>คุณภาพและผลลัพธ์ที่</u>น่าจะเกิดขึ้นเพื่อให้ผู้รับผลงาน / ผู้รับบริการมีความคาดหวังที่สามารถตอบสนองได้. ผู้รับบริการ/ผู้รับผลงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและนำความสมัครใจ (preference) ของผู้รับบริการ/ผู้รับผลงานมาพิจารณาในการให้บริการ</p> <p>(3) องค์กรพยายามที่<u>ลดค่าใช้จ่ายโดยรวม</u>ในการตรวจสอบ ป้องกันการต้องทำงานซ้ำและความผิดพลาด</p>	<p>■ ส่วนราชการต้อง <u>จัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ</u> ที่สร้างคุณค่าจากความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อกำหนดด้านกฎหมาย และข้อกำหนดที่สำคัญที่ช่วยวัดผลการดำเนินงาน และ / หรือปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและความคุ้มค่า PM2</p>
<p>ข. การปรับปรุงกระบวนการทำงาน</p>	
<p>องค์กร <u>ปรับปรุงกระบวนการทำงาน</u> เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีขึ้น ลดความแปรปรวน ยกระดับการจัดบริการและผลลัพธ์ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและทิศทางด้านบริการที่เปลี่ยนแปลงไป. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการปรับปรุง และบทเรียนระหว่างหน่วยงานและกระบวนการต่างๆ เพื่อขับเคลื่อนการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์กร</p>	<p>■ ส่วนราชการ ต้องมี <u>การปรับปรุงกระบวนการ</u>เพื่อสร้างคุณค่า และ <u>กระบวนการสนับสนุน</u> เพื่อให้ผลการดำเนินการดีขึ้นและป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ และความสูญเสียจากผลการดำเนินการ PM6</p>