

P M Q A

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

เกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ.2550



ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2550

พิมพ์ครั้งที่ 1

พฤษภาคม 2549

จำนวน 3,000 เล่ม

จัดพิมพ์โดย

ภารกิจการบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)

ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

โทรศัพท์ 0-2356-9999

โทรสาร 0-2281-8169

ISBN : 974-9871-81-2

ออกแบบโดย

บริษัท วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย จำกัด

481/561 ถนนจรัญสนิทวงศ์ 37 แขวงบางขุนศรี

เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ 10700

โทรศัพท์ 0-2864-5698

โทรสาร 0-2864-5889

ลิขสิทธิ์โดย

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)

ผู้พิมพ์ผู้โฆษณา

นายโยธิน นีรันดร์มงคล

พฤษภาคม 2549



สารบัญ

หน้า

ส่วนที่ 1

ความเป็นมาของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	3
วัตถุประสงค์ของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	6
ประโยชน์ต่อส่วนราชการ	6
ภาพรวมของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	7
องค์ประกอบของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	7
ลักษณะสำคัญของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	10
โครงสร้างของเกณฑ์	11

ส่วนที่ 2

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	13
ส่วนที่ 1	
ลักษณะสำคัญขององค์กร	15
ส่วนที่ 2	
เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	29
หมวด 1 การนำองค์กร	31
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	45
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	55
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	63
หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	75
หมวด 6 การจัดการกระบวนการ	89
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ	97
ระบบการให้คะแนน	109
แนวทางการให้คะแนน	111
ขั้นตอนสู่ระดับการพัฒนาของหัวข้อที่อยู่ในหมวด 1-6 (กระบวนการ)	115
แนวทางการตอบเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	117

ส่วนที่ 3

ภาคผนวก	125
คำอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับหมวดและหัวข้อ	127
สารบัญอภิธานศัพท์	151



คำนำ

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการโครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยได้จัดทำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขึ้น เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการต่าง ๆ นำไปใช้ในการยกระดับและพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการให้เป็นหน่วยงานที่มีผลการปฏิบัติงานสูง และมีมาตรฐานการทำงานเทียบเคียงกับมาตรฐานสากล

รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) เป็นรางวัลสูงสุดที่มอบให้แก่หน่วยงานภาครัฐที่มีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการได้ทัดเทียมมาตรฐานสากล ซึ่งได้มาด้วยความเพียรพยายาม ความอดทน หลอมรวมกับความตั้งใจจริงของทุกคนในองค์กร เพื่อนำองค์กรให้ก้าวสู่ความเป็นเลิศ

สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้จัดพิมพ์เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2550 ขึ้น ซึ่งเป็นการปรับปรุงเกณฑ์เดิมให้สมบูรณ์และเหมาะสมกับบริบทราชการไทยมากยิ่งขึ้น และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าส่วนราชการจะสามารถนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐนี้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการไปสู่มาตรฐานสากลและรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
พฤษภาคม 2549