

รายงานผลการวิเคราะห์การประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง

ศูนย์อนามัยที่ 8 อุดรธานี

หมวด 1 การนำองค์กร

ศูนย์อนามัยที่ 8 อุดรธานี ได้มีการทบทวนสถานการณ์สุขภาพที่เปลี่ยนแปลงไป บทบาทที่พึงประสงค์ และวิเคราะห์ส่วนขาดที่ต้องพัฒนา ศูนย์อนามัยที่ 8 อุดรธานีได้นำนโยบายและกรอบแนวทางการเปลี่ยนแปลง ของกรมอนามัยมาปฏิบัติ (Change Management : CM) มาปฏิบัติเพื่อให้ศูนย์อนามัยที่ 8 เป็น Regional Lead ในระดับเขตสุขภาพที่ 8 โดยมีบทบาทในการชี้แนะ (Advocate) ในเรื่องของนโยบาย(Policy) กลยุทธ์ (Strategy) guideline , กฎหมาย (Law), มาตรฐาน (Standard) และ ชุดสิทธิประโยชน์ (Benefit package) และทำเรื่อง การประสานภาคีทุกภาคส่วนทั้ง Health & Non Health sectors (Inter Sectoral collaboration) และ กำกับ ติดตามประเมินภาพรวมระดับเขตของระบบส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม และการตรวจราชการ โดยได้ กำหนดวิสัยทัศน์ “ศูนย์อนามัยที่ 8 อุดรธานี เป็นองค์กรหลักของเขตสุขภาพที่ 8 ในการอภิบาลระบบส่งเสริม สุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมเพื่อประชาชนมีสุขภาพดี” โดยมีคณะกรรมการในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน 2 ชุด คือ 1.คณะกรรมการบริหารศูนย์และคณะกรรมการวางแผนและประเมินผลซึ่งคณะกรรมการในชุดเดียวกัน มี หน้าที่กำหนดทิศทางการดำเนินงานในภาพรวมของศูนย์ และการวางแผนและติดตามกำกับ การดำเนินงานให้เป็นไปตามแผน 2.คณะกรรมการพัฒนาวิชาการ มีหน้าที่ขับเคลื่อนงานวิจัย นวัตกรรม หรือ R2R มีการริเริ่มการดำเนินการขับเคลื่อนความรู้ผ่านเครือข่าย เพื่อเฝ้าระวังและตอบโต้ความเสี่ยงและเพิ่มความรอบรู้ ทางด้านสุขภาพในโซเซียลมีเดียโดยคณะทำงาน Risk Response for Health Literacy (RRHL) มีกลไกการเฝ้า ระวังมลพิษทางอากาศ เช่น หมอกควันในเขตสุขภาพที่ 8 ร่วมกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีกลไกเครือข่าย Dust boy ภาคประชาชน อสม. และ อปท. เข้ามาร่วมสื่อสารความเสี่ยงและรายงานข้อมูลเฝ้าระวังฯ ผ่านแอปพลิเคชัน ต่างๆ ในระดับตำบล

ส่วนแนวทางในการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมของกระบวนการทำงานและการให้บริการที่ดำเนินการร่วมกับ เครือข่าย นวัตกรรมการทำงาน/การให้บริการที่ทำร่วมกับเครือข่าย คือ 1. การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้/การเปิด เวทีรับฟังความคิดเห็น ปัญหา ความต้องการของประชาชน /ผู้รับบริการ แล้วนำมา วิเคราะห์ นำไปสู่การปรับปรุง กระบวนการ และปรับปรุงการทำงาน/บริการที่ทำร่วมกับภาคีเครือข่าย และสร้างนวัตกรรม บริการ เช่น การทำ MOU ร่วมกับ Air Asia และนครชัยแอร์ ในการจัดส่งนมแม่ ร่วมกับมหาวิทยาลัยในเขตจัดทำ Model เต้านมเพื่อ ใช้เป็นสื่อในการให้ HL การตรวจคัดกรองมะเร็งเต้านม และการสร้างพระนักเทศน์เพื่อสอน HLแก่ประชาชนใน พื้นที่

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ศูนย์อนามัยที่ 8 อุตรธานีมีเป้าหมายหลักในการเป็นผู้นำทางวิชาการด้านการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมในเขตสุขภาพที่ 8 เพื่อให้ประชาชนสุขภาพดี หน่วยงานเป็นที่ยอมรับของประชาชน และภาคีเครือข่าย ซึ่งในการที่จะดำเนินการขับเคลื่อนศูนย์อนามัยที่ 8 อุตรธานีให้เป็นอย่างที่กล่าวมานั้น จำเป็นต้องอาศัย “คนทำงานที่สมรรถนะ” ทักษะความรู้ดังนี้

ด้านทักษะ

- การทำงานเป็นทีม
- การเป็นผู้นำ
- การสื่อสาร
- การวิเคราะห์ สังเคราะห์และคิดเป็นระบบ
- ความริเริ่มสร้างสรรค์
- การวางแผน
- การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- การประสานงานที่ดี
- การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ด้านความรู้

- ด้านการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม
- ด้านงานวิจัยและนวัตกรรม
- ความรู้ด้านวิชาชีพ
- ด้านวิชาการทั่วไป

ด้านสมรรถนะ

- คุณธรรมและจริยธรรม
- การบริการที่ดี
- การมุ่งผลสัมฤทธิ์
- การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ

ศูนย์อนามัยที่ 8 อุตรธานีได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่ต้องพัฒนาไว้ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ด้านพัฒนาบุคลากร

- พัฒนาความรู้ สนับสนุนการศึกษาต่อ
- สนับสนุนและส่งเสริมให้มีการศึกษาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง (ระเบียบต่าง ๆ ความรู้ในงาน)
- พัฒนาบุคลากรด้านงานวิจัยและผลงานวิชาการให้มีคุณภาพ

- มีระบบ coaching (Team Coaching) ทั้งภายในและภายนอกองค์กร
- จัดสรรบุคลากรให้ตรงกับสายงาน
- จัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาบุคลากร

ประเด็นที่ 2 พัฒนาระบบบริหารจัดการงานวิจัยและนักวิจัยที่มีคุณภาพ

- ส่งเสริมและยกระดับมาตรฐานงานวิจัยและผลงานวิชาการให้มีคุณภาพ พร้อมรองรับการเป็นผู้นำในเขตสุขภาพที่ 8
- สนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดงานวิจัยที่มีคุณภาพ ผลงานวิชาการและนวัตกรรม
- มีทีมผู้เชี่ยวชาญด้านงานวิจัย จากหน่วยงานภายนอกองค์กรเป็นที่ปรึกษา เช่น อาจารย์มหาวิทยาลัยต่าง ๆ

ประเด็นที่ 3 พัฒนาระบบงานและระบบฐานข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรที่ตอบสนองความต้องการของพื้นที่

- บูรณาการฐานข้อมูลร่วมกันกับพื้นที่
- พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
- พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง
- พัฒนาคัดกรองข้อมูลขององค์กร
- การสร้างองค์ความรู้ด้านสุขภาพ
- พัฒนาระบบติดตามและตรวจสอบด้านการเงินการบัญชี

ประเด็นที่ 4 พัฒนาระบบประชาสัมพันธ์

- พัฒนาระบบประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายโดยการสร้างสื่อประชาสัมพันธ์ที่สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย
- เข้าร่วมกิจกรรมประเพณี วัฒนธรรมของพื้นที่ โดยกานำของผู้บริหารหรือตัวแทนบุคลากรในศูนย์อนามัยที่ 8 อุตรธานี
- สร้างปฏิทินและแผนปฏิบัติการของแต่ละกลุ่มงานเพื่อให้กลุ่มงานอื่น ๆ นำไปเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ต่อไป
- พัฒนาความร่วมมือกับเครือข่ายประชาสัมพันธ์จังหวัดทางกลุ่มไลน์

ในส่วนของการปฏิบัติการ มีการคำนึงถึงการลดต้นทุน การปรับปรุงการให้บริการ การเพิ่มความรวดเร็ว และสร้างคุณค่าต่อผู้รับบริการ/ประชาชน โดยใช้วิธีการ เช่น - ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงกระบวนการ/การบริการ ได้แก่ กระบวนการเฝ้าระวังและตอบโต้ความเสี่ยงเพิ่มความรอบรู้ด้านสุขภาพด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล การปรับปรุงกระบวนการ ลดการทำซ้ำและความผิดพลาด ได้แก่ การบริการด้านพัสดุ การบริการด้านการยืม-คืนครุภัณฑ์ คอมพิวเตอร์ การจอง/ขออนุมัติใช้ยานพาหนะ การจองห้องประชุม โดยผ่าน E- service management ของศูนย์อนามัยที่ 8 และระบบ Alert ติดตามกำกับกำกับการเบิกจ่าย

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ศูนย์อนามัยที่ 8 อุดรธานี เป็นหน่วยงานส่วนกลางที่มาตั้งบนภูมิภาค ซึ่งมีหน่วยงานหลักที่มีการประสานเครือข่าย (ซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย) คือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ทั้ง 7 แห่ง สำนักงานเขตสุขภาพเขต 8 และผู้จ้างเหมา ในส่วนของการรวบรวมข้อมูลเครือข่ายทั้ง 7 จังหวัดจะผ่านการประชุมระดมความเห็นของเครือข่ายในพื้นที่ 7 จังหวัด แต่ยังไม่มีการนำมาประมวลผลเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งได้มีการจึงได้มีการประยุกต์ฐานข้อมูลมาไว้ใน ระบบ Data Bank เพื่อเครือข่ายสามารถใช้เป็นฐานข้อมูลในการวิเคราะห์ วางแผนงานโครงการ กำหนดทิศทางได้ โดยมีข้อมูลทั้งเชิงปริมาณ และคุณภาพ และส่วนการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีการประเมินผ่าน Google form ซึ่งมีการนำผลมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานครั้งต่อไป

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ศูนย์อนามัยที่ 8 อุดรธานี มีการรวบรวมเอกสาร แนวทางการดำเนินงาน จัดทำแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน แต่ยังไม่มีการรวบรวมข้อมูลที่เป็นระบบ ที่พร้อมใช้ในการเรียนรู้ ซึ่งในปี 2563 คณะกรรมการพัฒนาวิชาการ ศูนย์อนามัยที่ 8 อุดรธานี ได้มีการจัดกระบวนการเพิ่มพูนทักษะในการจัดการความรู้ ให้แก่บุคลากรเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน นำไปสู่ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ พร้อมใช้งาน โดยได้มีการจัดประชุมพัฒนาศักยภาพด้านการจัดการความรู้ขึ้นในปี 2563 ทั้งนี้ศูนย์ฯ ได้มีนวัตกรรมที่เป็นความรู้ คือ การพัฒนาคู่มือความรู้สำหรับแม่ชี (แม่ชีนุญญาธิกา) เพื่อเป็นแนวทางให้ความรู้ภาคประชาชนต่อไป และศูนย์ฯ ยังมีการเชื่อมโยงข้อมูลจากระบบ HDC ข้อมูลสุขภาพจากกรมอนามัย (DOH Dash Board) เป็นข้อมูลในการจัดการความรู้ ค้นหาการพัฒนางานวิชาการ เพื่อจะพัฒนาระบบการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมให้มีประสิทธิภาพ และส่งผลประชาชนสุขภาพดี

1 หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

2 ศูนย์อนามัยที่ 8 ได้มีการแบ่งโครงสร้างออกเป็น 6 cluster หลัก คือ แม่และเด็ก วัยเรียน วัยรุ่น วัย
3 ทำงาน ผู้สูงอายุ และอนามัยสิ่งแวดล้อม และสายสนับสนุนอีก 2 กลุ่ม คือ กลุ่มอำนวยการ และกลุ่มขับเคลื่อน
4 ยุทธศาสตร์และพัฒนากำลังคน ซึ่งการดำเนินงานด้านบุคลากรนั้นได้มีการสำรวจความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนา
5 ตนเองของบุคลากร และได้มีการวางแผนพัฒนาบุคลากรทั้งศูนย์อนามัยเป็นผู้จัดเองและการส่งบุคลากรและ
6 จัดสรรงบประมาณสำหรับการไปฝึกอบรมภายนอกให้กับบุคลากร เช่น การจัดอบรม Re To Lead เพื่อพัฒนา
7 ศักยภาพของบุคลากรให้มีความรู้ในเรื่องของ DNA กรมอนามัย ซึ่งคือ A2IM เพื่อเป็นการขับเคลื่อนการส่งเสริม
8 สุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม แต่เตรียมพร้อมสู่ความเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ยังมีการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ มี
9 การตรวจสอบคุณสมบัติบุคลากรและวางแผนการเลื่อนระดับของข้าราชการ การพัฒนาบุคลากร โดยการส่งอบรม
10 ให้ตรงตาม career path มีการจัดทำเกณฑ์การเลื่อนระดับและเงินเดือนที่เป็นธรรมและแจ้งให้ทุกกลุ่มรับทราบ
11 ในด้านความผูกพันต่อองค์กร ได้มีการสำรวจความต้องการจัดกิจกรรมส่งเสริมความผูกพันภายในองค์กร และ
12 จัดทำแผนส่งเสริมความผูกพันภายในองค์กร

13 หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

14 ศูนย์อนามัยที่ 8 อุดรธานี มีการออกแบบโครงสร้างการบริหาร และควบคุมกำกับโดยคณะ
15 กรรมการบริหารศูนย์ (กบศ.) มีผู้บริหารสูงสุดคือ ผู้อำนวยการศูนย์ฯ ดูแลบริหารกลุ่มอำนวยการโดยตรง และแบ่ง
16 การบริหารให้ รองผู้อำนวยการศูนย์ 2 ท่าน คือ 1)รองฯฝ่ายบริหาร ดูแลกำกับ กลุ่มงานยุทธศาสตร์และพัฒนา
17 กำลังคน และ กลุ่มพัฒนาส่งเสริมอนามัยสิ่งแวดล้อม และ 2)รองฯฝ่ายวิชาการ ดูแลกำกับ กลุ่มส่งเสริมสุขภาพกลุ่ม
18 วัย ทั้ง 5 กลุ่มวัย โดยทุกกลุ่มมีการถ่ายระดับการบริหารไปยัง หัวหน้ากลุ่มฯ ต่างๆ อย่างเป็นระบบ เชื่อมโยงกัน
19 โดยมุ่งเน้นไปสู่กลุ่มเป้าหมายวิสัยทัศน์ขององค์กร หรือเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ลูกค้า/ประชาชน รวมถึงภาคี
20 เครือข่าย ที่ศูนย์อนามัยที่ 8 อุดรธานีรับผิดชอบ มีระบบการขับเคลื่อนโดย กลไกคณะกรรมการควบคุมภายใน,
21 คณะกรรมการตรวจสอบภายใน ที่มีส่วนร่วมจากทุกกลุ่มงานฯในองค์กร มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (SOP)
22 สำหรับเจ้าหน้าที่เพื่อลดความขัดแย้ง ลดความผิดพลาด ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน และ ลดการสูญเสียของ
23 กระบวนการทำงานที่ไม่จำเป็น ส่งผลให้การปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการโดยรวม บรรลุเป้าหมายตามภารกิจ
24 ในกระบวนการที่สำคัญและตามภารกิจของกรมอนามัย ตัวอย่างคู่มือการปฏิบัติงาน (SOP) สำหรับเจ้าหน้าที่ เช่น
25 แนวทางการขออนุมัติไปราชการ, แนวทางการเสนอแผนงานโครงการ, แนวทางการขอใช้รถ เป็นต้น

26 ศูนย์อนามัยที่ 8 อุดรธานี มีการใช้เทคโนโลยีที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในยุคปัจจุบันมีการนำข้อมูล
27 สารสนเทศที่ได้จากการดำเนินงานไปใช้ปรับปรุงกระบวนการ เพื่อพัฒนาการให้บริการและผลการดำเนินงานให้ดีขึ้น

1 ขึ้น ด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดกระบวนการและการติดตามรายงานผลอย่างรวดเร็ว นั้น เช่น ระบบการ
 2 บันทึกขออนุมัติไปราชการ, ระบบบันทึกการลา, ระบบการยืม-คืน พัสดุ/ครุภัณฑ์(โดยงานสารสนเทศ ได้พัฒนา
 3 โปรแกรมขึ้นมาใช้เป็นการเฉพาะภายในศูนย์อนามัยที่ 8 อุตรธานี) ระบบการขอใช้ห้องประชุม-ระบบประชุมผ่าน
 4 ทางไกลฯ เป็นต้น ผู้บริหารสูงสุดขององค์กรมีนโยบายส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กร มีการพัฒนาองค์ความรู้และต่อ
 5 ยอดในงานอย่างต่อเนื่อง จนเกิดเป็นผลงานที่น่าภาคภูมิใจ เช่น นวัตกรรมระบบโปรแกรมรายงานการตาย (CE)
 6 ของงานอนามัยแม่และเด็กพัฒนาร่วมกับงานสารสนเทศ ซึ่งได้รับรางวัล ชนะเลิศอันดับ ๒ จากการนำเสนอในเวที
 7 งานวิชาการฯ กระทรวงสาธารณสุข ปี 2562

8 ศูนย์อนามัยที่ 8 อุตรธานี โดยงานสารสนเทศร่วมกับกลุ่มขับเคลื่อนและพัฒนากำลังคน และกลุ่มงาน
 9 บริหาร อยู่ระหว่างดำเนินการพัฒนา ระบบ Alert การกำกับติดตามงบประมาณ ซึ่งเกิดจากปัญหาการควบคุม
 10 กำกับงบประมาณในช่วงที่ผ่านมายังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร งานการเงินและ ผู้รับผิดชอบของกลุ่มขับเคลื่อนฯ
 11 ไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลเป็นปัจจุบันทันต่อการนำไปใช้ เช่น การนำเสนอในเวทีประชุม กบศ. หรือเสนอ ผู้บริหาร
 12 ไปได้ ปัญหาข้อมูลการเบิกจ่าย ระหว่างงานการเงิน และ เจ้าหน้าที่ผู้ทำการคุมแผนางบประมาณ ยังไม่ Real time
 13 ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องจึงได้ร่วมระดมสมองเพื่อหาแนวทางการแก้ไขสู่การดำเนินการพัฒนา R2R เป็น ระบบ Alert การ
 14 กำกับติดตามงบประมาณ โดยมุ่งหวังว่าจะเกิดประโยชน์ในการบริหารขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

15 ศูนย์อนามัยที่ 8 อุตรธานี มีระบบการบริหารจัดการในภาพรวมขององค์กร เพื่อมุ่งสู่การบรรลุวิสัยทัศน์
 16 พันธกิจ ยุทธศาสตร์ โดยมีกระบวนการวิเคราะห์องค์กรร่วมกันเพื่อกำหนดแผนงาน โครงการและแนวทางสู่
 17 ความสำเร็จร่วมกัน และ มีการถ่ายทอด (Cascading) เป้าหมายและตัวชี้วัด สู่ผู้รับผิดชอบในทุกกระดับ โดยมีการลง
 18 นาม ตาม PA เมื่อวันที่ 6 ธันวาคม 2562 ระหว่าง ผู้อำนวยการฯ กับ หัวหน้ากลุ่มงานฯ และมีการถ่ายทอด ตัวชี้วัด
 19 ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบ ทั้ง Owners และ Supporters ที่ตรงกับงานในหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละคน มีการ
 20 กำกับติดตามโดยผู้รับผิดชอบ โดยกำหนดรายงานให้หัวหน้ากลุ่มงานทุกสัปดาห์ และรายงานผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง
 21 อย่างน้อยเดือนละ 1-2 ครั้ง มีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานทั้งเชิงผลลัพธ์และติดตามงบประมาณ โดยใช้
 22 เวทีที่หลากหลาย เช่น War Room, Morning Talk , ประชุมประจำเดือน และที่ประชุมของคณะกรรมการบริหาร
 23 ศูนย์ฯ เป็นต้น

24 ศูนย์อนามัยที่ 8 อุตรธานี มีนวัตกรรม คือ

25 1.ระบบโปรแกรมรายงานการตาย (CE) ของงานอนามัยแม่และเด็กพัฒนาร่วมกับงานสารสนเทศ ซึ่งได้รับ
 26 รางวัลชนะเลิศอันดับ 1 จากการนำเสนอในเวทีงานวิชาการฯ กระทรวงสาธารณสุข ปี 2562

27 2.คู่มือความรู้สำหรับแม่ชี (แม่ชีนุญญาธิกา)

1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 2 1. ผู้นำองค์กรมีการกำหนดนโยบาย แนวทางการดำเนินงานเพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีคุณภาพ และมีการสร้าง
- 3 การมีส่วนร่วมงานทุกคนในองค์กร
- 4 2. มีการสร้างกลไกการจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมกับลักษณะของแต่ละคน เพื่อเป็นการดึงประสิทธิภาพการ
- 5 ทำงานได้อย่างสูงสุด

6 มาตรการที่กำหนด

- 7 1. มีการประกาศนโยบาย และแนวทางการดำเนินงานสู่การเป็นองค์กรที่มีคุณภาพ ให้ทราบโดยทั่วถึงกันและเป็น
- 8 ทิศทางเดียวกัน
- 9 2. มีการสร้างการมีส่วนร่วมในการมุ่งสู่องค์กรคุณภาพ โดยการสร้างแรงจูงใจด้วยกัน
- 10 3. มีการจัดการด้านบุคลากรที่มีสรรหาคัดเลือกบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับศักยภาพแต่ละบุคคล มีความรู้
- 11 ความสามารถที่ตรงกับความต้องการในปัจจุบันและอนาคต

12 ประเด็นความรู้ที่บุคลากรต้องรู้ ในการดำเนินงาน PMQA ในหน่วยงาน

- 13 - เกณฑ์คุณภาพการการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ.2562
- 14 - เกณฑ์คุณภาพการการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ.2558
- 15 - การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในระบบราชการ 4.0