



# คู่มือการปฏิบัติตงาน

นางสาวศรุดา วัฒนนะ



กลุ่มอำนวยการ  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษสุราษฎร์ธานี ชุมพร



## คู่มือการปฏิบัติงาน

งานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

กลุ่มอำนวยการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร

## 1. ชื่องาน : งานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

### 2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

2.2 เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่ศึกษานำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานสู่ระดับมาตรฐานสากล

2.3 เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการประเมินตนเอง และเป็นบรรทัดฐานการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

### 3. ขอบเขตของงาน

บริหารจัดการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามแนวทาง และเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

### 4. คำจำกัดความ

"การพัฒนาองค์กร" หมายถึง ความพยายามอย่างมีแผนและต่อเนื่องเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั่วทั้งระบบ โดยมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ทั้งนี้ต้องได้รับความเห็นชอบและสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง ต้องใช้เครื่องมือและเทคนิคด้านพฤติกรรมศาสตร์ ประกอบกระบวนการวิจัยเชิงแก้ปัญหาเป็นแม่แบบ

"PMQA" (Public Sector Management Quality Award) หมายถึง การนำหลักเกณฑ์ และแนวทางการบริหารองค์กรที่เป็นเลิศ ซึ่งได้ยอมรับเป็นมาตรฐานสากลโลกมาประยุกต์ใช้พัฒนาระบบบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ โดยอาศัยหลักการประเมินองค์กรด้วยตนเองเป็น การทบทวนสิ่งที่องค์กรดำเนินการเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เมื่อตรวจพบว่าเรื่องใดยังไม่อยู่ในระบบที่น่าพอใจเมื่อเทียบกับเกณฑ์ องค์กรจะได้พัฒนาวิธีปฏิบัติเพื่อปรับปรุงองค์กรอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานไปสู่มาตรฐานระดับสากล

"สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา " หมายถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา และสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษา

"เจ้าภาพหลัก " หมายถึง กลุ่มอำนวยการ

"เจ้าภาพรอง" หมายถึง บริหารงานบุคคล กลุ่มนโยบายและแผน กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ หน่วยตรวจสอบภายใน และกลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน (ยกเว้น สพม.)

"คณะทำงาน" หมายถึง ทีมงานบุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่ได้รับมอบหมายให้ขับเคลื่อนงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

"เจ้าหน้าที่ " หมายถึง บุคลากรผู้รับผิดชอบ /ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานคุ้มครองการปฏิบัติราชการ

## 5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

5.1 จัดประชุมชี้แจง สร้างความตระหนักและให้ความรู้ในเรื่องการพัฒนางานและการพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ แก่บุคลากรทุกคนในองค์กร เนื่องจากปัจจัยความสำเร็จอย่างหนึ่งในการดำเนินการที่สำคัญ คือการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กรเพื่อที่จะได้ตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญ ประโยชน์ที่จะได้รับจากการดำเนินการดังกล่าว

5.2 คณะทำงานดำเนินการพัฒนางานและพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และจัดทำแผนดำเนินการ เพื่อให้มีผู้รับผิดชอบในแต่ละกิจกรรมของการดำเนินการ คณะทำงานควรประกอบด้วย 2 คณะ คือ

5.2.1 คณะกรรมการติดตามและกำกับดูแลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Steering Committee)

หน้าที่ : ให้นโยบายกรอบทิศทางในการดำเนินการ รวมทั้งเป็นผู้ผลักดันและให้การสนับสนุนในทุกเรื่องเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามแผนที่กำหนด

องค์ประกอบ : ประกอบไปด้วยผู้บริหารในระดับต่าง 1 ของส่วนราชการ คือ หัวหน้าส่วนราชการ รองหัวหน้าส่วนราชการ และหัวหน้าหน่วยงานที่รายงานโดยตรงต่อหัวหน้าส่วนราชการ

5.2.2 คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Working Team)

หน้าที่ : ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของส่วนราชการตามแนวทางและทิศทางที่ได้รับจากคณะกรรมการติดตามและกำกับดูแลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Steering Committee) โดยจัดทำลักษณะสำคัญขององค์การพร้อมกับประเมินองค์การด้วยตนเอง ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและจัดทำรายงานผลการดำเนินการเบื้องต้นของส่วนราชการ

องค์ประกอบ : ประกอบด้วยรองหัวหน้าส่วนราชการที่ทำหน้าที่รองประธานของคณะกรรมการติดตามและกำกับดูแลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Steering Committee) ทำหน้าที่ประธานในคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Working Team)

- เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่เป็นเจ้าภาพในแต่ละหมวด (Category Champion) ครอบคลุมทั้ง 6 หมวด ต้องเป็นผู้ที่มีความรอบรู้เป็นอย่างดีในงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละหมวดที่ตนเองรับผิดชอบ

- ทีมงานในแต่ละหมวดทั้ง 6 หมวด ดำเนินการร่วมกันในหมวดที่ 7

5.3 สร้างความเข้าใจกับคณะทำงานเพื่อเตรียมความพร้อมในการจัดทำลักษณะสำคัญขององค์กรและประเมินองค์การด้วยตนเอง 7 หมวด เพื่อให้คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Working Team) มีความรู้ ความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและเทคนิคในการประเมินองค์การเป็นอย่างดี

5.4 จัดทำลักษณะสำคัญขององค์กรตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Working Team) ต้องร่วมกันจัดทำลักษณะสำคัญขององค์กรเพื่อให้เข้าใจและเห็นภาพรวมขององค์กรตรงกัน เห็นทิศทางที่ส่วนราชการจะพัฒนา

#### **ลักษณะสำคัญขององค์กรแบ่งเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่**

1. ลักษณะขององค์กร ศึกษาข้อมูลพื้นฐานของส่วนราชการและความสัมพันธ์กับผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความสัมพันธ์กับส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติราชการและประชาชนโดยรวม

2 ความท้าทายต่อองค์การศึกษาข้อมูลความท้าทายในเชิงยุทธศาสตร์ที่ส่วนราชการเผชิญอยู่ในปัจจุบัน

5.5 จัดทำรายงานผลการดำเนินการเบื้องต้นตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รวม 7 หมวด เมื่อจัดทำลักษณะสำคัญขององค์กรเสร็จเรียบร้อยแล้ว เพื่อให้เห็นภาพรวมขององค์กรตรงกัน จึงประเมินองค์การด้วยตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รวม 7 หมวด โดยการเขียนรายงานเพื่อให้เห็นถึงผลการดำเนินการบริหารจัดการของส่วนราชการที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน มากที่สุดดังนี้

หมวดที่ 1 การนำองค์การ เป็นการตรวจประเมินว่าผู้บริหารของส่วนราชการ ดำเนินการอย่างไรในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นระยะยาว ค่านิยม ความคาดหวังในผลการดำเนินการ รวมถึงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งตรวจประเมินว่าส่วนราชการมีการกำกับดูแลตนเองที่ดี ดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อชุมชนอย่างไร

หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการตรวจประเมินวิธีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก รวมถึงแผนปฏิบัติราชการเพื่อนำไปปฏิบัติและวัดผลความก้าวหน้า

หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการตรวจประเมินว่าส่วนราชการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร รวมถึงส่วนราชการมีการดำเนินการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์กับการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการตรวจประเมินว่าส่วนราชการ เลือกรวบรวม วิเคราะห์ จัดการและปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศและจัดการความรู้อย่างไร

หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นการตรวจประเมินว่าระบบงานและระบบการเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ ช่วยให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่เพื่อให้มุ่งไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าประสงค์และแผนปฏิบัติการโดยรวมของส่วนราชการ รวมทั้ง ตรวจประเมินความใส่ใจการสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน การสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อ การปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งจะนำไปสู่ผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ เป็นการตรวจประเมินแง่มุมที่สำคัญทั้งหมด ของการจัดการกระบวนการการให้บริการทั้งหมด และกระบวนการอื่นที่สำคัญที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการบรรลุพันธกิจของส่วนราชการตลอดจนกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญต่าง ๆ

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์เป็นทางตรวจประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการ ในมิติต่าง ๆ นอกจากนี้ต้องตรวจประเมินผลการดำเนินการของส่วนราชการโดยเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรที่มีการกิจคล้ายคลึงกับ

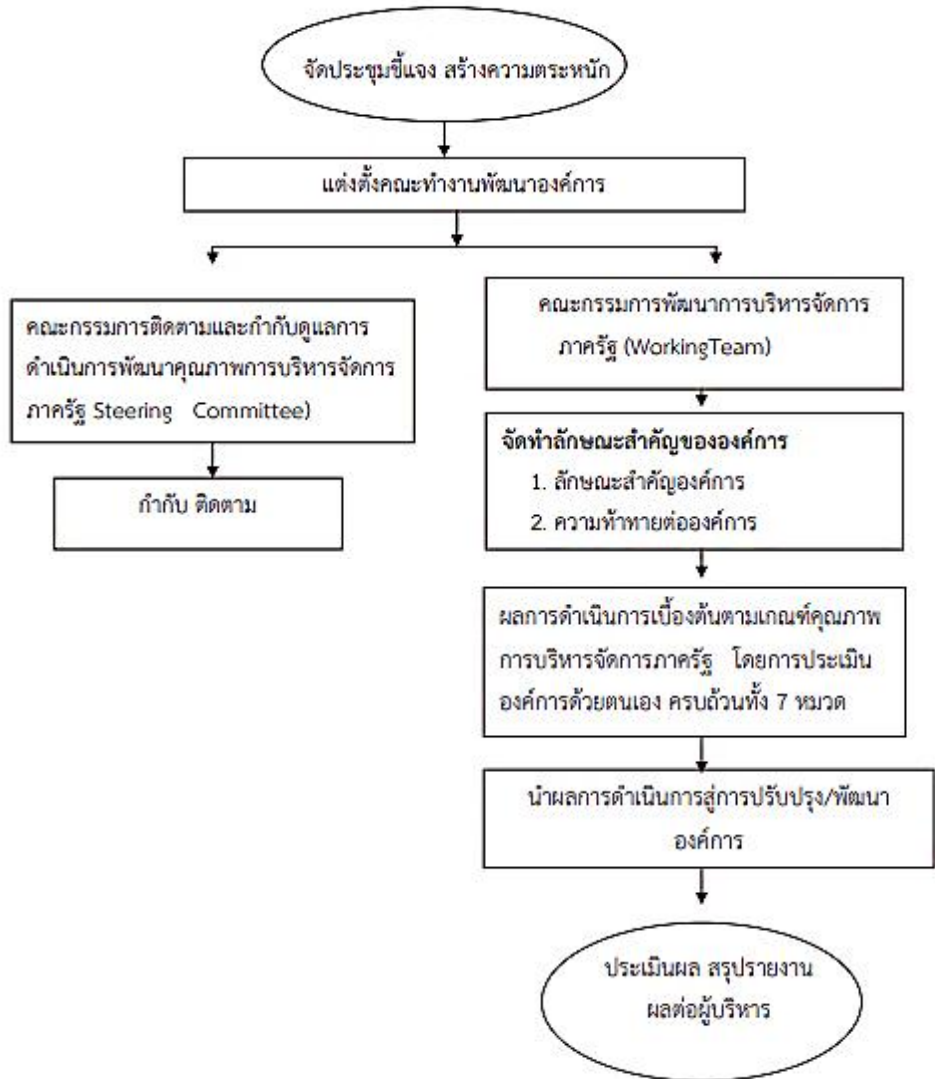
5.6 ดำเนินการในข้อที่ 2 - 5 นำผลการจัดทำลักษณะสำคัญขององค์กร ซึ่งมีอยู่ 2 ส่วน คือ ลักษณะองค์กร และครมทำทนายขององค์กร นำผลการประเมินตนเองครบทั้ง 7 หมวด สู่การพัฒนาองค์กรจุดเด่นสามารถดำเนินต่อไป จุดด้อยต้องกลับมาทบทวนกระบวนการพัฒนานำสู่การปรับปรุงองค์กรเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลและส่งผลสู่การพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศต่อไป

5.7 กำกับ ติดตาม การพัฒนาองค์กรในทุกด้านและทุกหมวด เป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

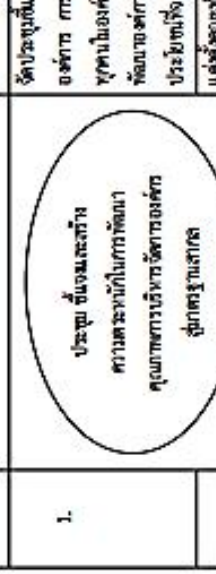
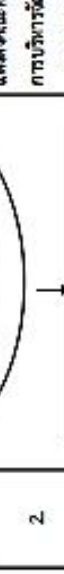
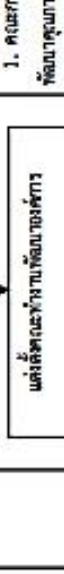
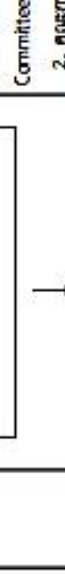
5.8 ประเมินผล สรุปรายงานผลให้กับผู้บริหารองค์กรได้ทราบถึงความเคลื่อนไหวเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ






6. Flow Chart การปฏิบัติงาน



9. สรุปมาตรฐานสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ชื่องาน	สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	วิทยาลัยการ
วัตถุประสงค์	2.1 เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยการศึกษานานาชาติ 2.2 เพื่อใช้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการศึกษาของหน่วยงานและสถานศึกษา 2.3 เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการประเมินตนเอง และเป็นแนวทางในการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา		
ลำดับที่	หัวข้อดำเนินงาน 	รายละเอียดงาน จัดประชุมชี้แจง สร้างความตระหนัก ได้ครบถ้วนในการพัฒนา องค์การ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่คุณภาพ การพัฒนาองค์กร และสร้างจิตสำนึก ในงานที่เกี่ยวข้อง พัฒนาระบบงานให้มีความสอดคล้องกับโครงสร้างองค์กรและ ประสิทธิภาพของงานได้เป็นอย่างดี	มาตรฐานคุณภาพงาน บุคลากรในสังกัดมีความ ความรู้ ความเข้าใจ ความตระหนักในการ บริหารจัดการตามเกณฑ์ PMQA
1.		เวลาดำเนินการ ตุลาคม - ธันวาคม	ผู้รับผิดชอบ คณะทำงาน
2.		มาตรฐานคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ จำนวน 2 คณะ ได้แก่ 1. คณะกรรมการติดตามและกำกับดูแลการดำเนินงาน พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Steering Committee) (ดำเนินการด้านนโยบาย) 2. คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Working Team) (ปฏิบัติงานนโยบาย)	หมายเหตุ/รายละเอียด
3.		มาตรฐานคุณภาพ คณะกรรมการติดตามและกำกับดูแลการดำเนินงาน พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Steering Committee) ไม่เพียงพอและ สัมภาษณ์ใช้กับ คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Working Team) เพื่อเตรียมความพร้อมในการจัดตั้งคณะ สำนักรับผิดชอบและประเมินองค์กร ตามแผนอง 7 หมวด	คณะกรรมการ การกำกับ ดูแลการ ดำเนินการ



ชื่องาน	งานพัฒนาศูนย์ภาษาต่างประเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (ต่อ)	ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ	ชื่อหน่วยงาน	วันที่ปฏิบัติงาน
วัตถุประสงค์	<p>2.1 เพื่อขยายศูนย์ภาษาต่างประเทศที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีที่ภาคเรียนและวิถีการบริการที่ทันสมัย</p> <p>2.2 เพื่อให้สำนักานเขตพื้นที่การศึกษาไปใช้เป็นการพัฒนาการเรียนการสอนของหน่วยงานที่สังกัด</p> <p>2.3 เพื่อให้เป็นกรอบแนวทางในการประเมินตนเองและเป็นบรรทัดฐานการติดตามและประเมินผลการบริการ วิชาการของสำนักานเขตพื้นที่การศึกษา</p>			
ลำดับที่	สิ่งชี้ขาดของตัวดำเนินงาน	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
4.		คณะกรรมการพัฒนาศูนย์ภาษาต่างประเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (Voclangu Team) ร่วมกันจัด สักและสำคัขององค์กร ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ 1. สักและองค์กร (ภาษาบริษัทที่ไม่ขององค์กร) 2. ความท้าทายต่อองค์กร (ภาษาทางเช่รับ)	คู่มือฉบับ	คณะกรรมการ ศาสตราจารย์ ศุภมาสภากร บริหารจัดการ ภาษา
5.		คณะกรรมการพัฒนาศูนย์ภาษาต่างประเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (Voclangu Team) ดำเนินการประเมินองค์กรด้วยตนเองครบถ้วนทั้ง 7 หมวด และรายงานผลการดำเนินงาน	มีนาคม	คณะกรรมการ ศาสตราจารย์ ศุภมาสภากร บริหารจัดการ ภาษา
6.		นำผลการประเมินสู่การ พัฒนาคือ 1. ผลการ สัก สักและสำคัขององค์กร 2. ผลการประเมินองค์กรด้วยตนเอง ครบถ้วนทั้ง 7 หมวด 3. นำผลการประเมินไปใช้ สักและปรับปรุงและพัฒนาองค์กร	เมษายน- มิถุนายน	คณะกรรมการ ศาสตราจารย์ ศุภมาสภากร บริหารจัดการ ภาษา

ชื่องาน	งานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	วิสัยทัศน์ : <small>.....</small>	
วัตถุประสงค์	<p>2.1 เพื่อยกระดับคุณภาพปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาไปสอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยส่งเสริมและบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี</p> <p>2.2 เพื่อส่งเสริมงานเขตพื้นที่การศึกษาไปใช้กับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานสู่ระดับมาตรฐานสากล</p> <p>2.3 เพื่อใช้เป็นการประเมินรางวัลพระมหากษัตริย์ และประเมินรางวัลคุณานุศาสตร์ และประเมินรางวัลคุณานุศาสตร์ที่การศึกษา</p>	<p>วัตถุประสงค์ของงาน</p>	
ลำดับที่	<p>7.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p>กำกับ ติดตามการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ</p> </div> <div style="margin-left: 100px;"> <p>↓</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 60px; height: 60px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;"> <p>ประเมินผล สรุปรายงาน</p> </div> </div>	<p>รายละเอียดงาน</p> <p>คณะกรรมการติดตามและกำกับดูแลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Steering Committee) กำกับ ติดตาม เป็นระเบียบอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ</p>	<p>ระยะเวลาในการดำเนินงาน</p> <p>กรกฎาคม-กันยายน</p>
8.	<p>คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Working Team) ประเมินผล สรุปรายงานผลการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ</p>	<p>มาตรฐานคุณภาพงาน</p>	<p>ผู้รับผิดชอบ</p> <p>คณะกรรมการกำกับดูแลการดำเนินงาน คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ</p>
<p>เอกสารอ้างอิง :</p>			
<p>1. คู่มือแนวทางการประเมินการ ดำเนินการตามแผนพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ</p>			
<p>2. หลักเกณฑ์และวิธีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ</p>			
<p>3. พระราชบัญญัติว่าด้วยส่งเสริมและบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546</p>			
<p>4. แนวทางการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติงาน</p>			
<p>คำอธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้แสดง <input type="radio"/> จุดเริ่มต้นหรือสิ้นสุดกระบวนการ <input type="checkbox"/> กิจกรรมงานหรือการปฏิบัติ <input type="diamond"/> การตัดสินใจ <input type="cross"/> วัตถุประสงค์หรืองานที่ต้องไปของงาน <input type="circle"/> จุดเชื่อมต่อระหว่างหน้า</p>			
<p>(ถ้าไม่พอเขียนใน 1 หน้า)</p>			

แบบฟอร์มตามสำนักงาน ก.พ.ร. และ กพร.สพฐ. กำหนด

## 8. เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง

- 8.1 คู่มือแนวทางดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
- 8.2 หลักเกณฑ์และวิธีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
- 8.3 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546
- 8.4 แนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ