



อรั้มภกถา

Public sector Management

Quality Award

รางวัลคุณภาพ

การบริหารจัดการภาครัฐ

พลอากาศโท อภิชาติ โกยสุขโช

นายกสมาคมแพทย์ทหารแห่งประเทศไทย

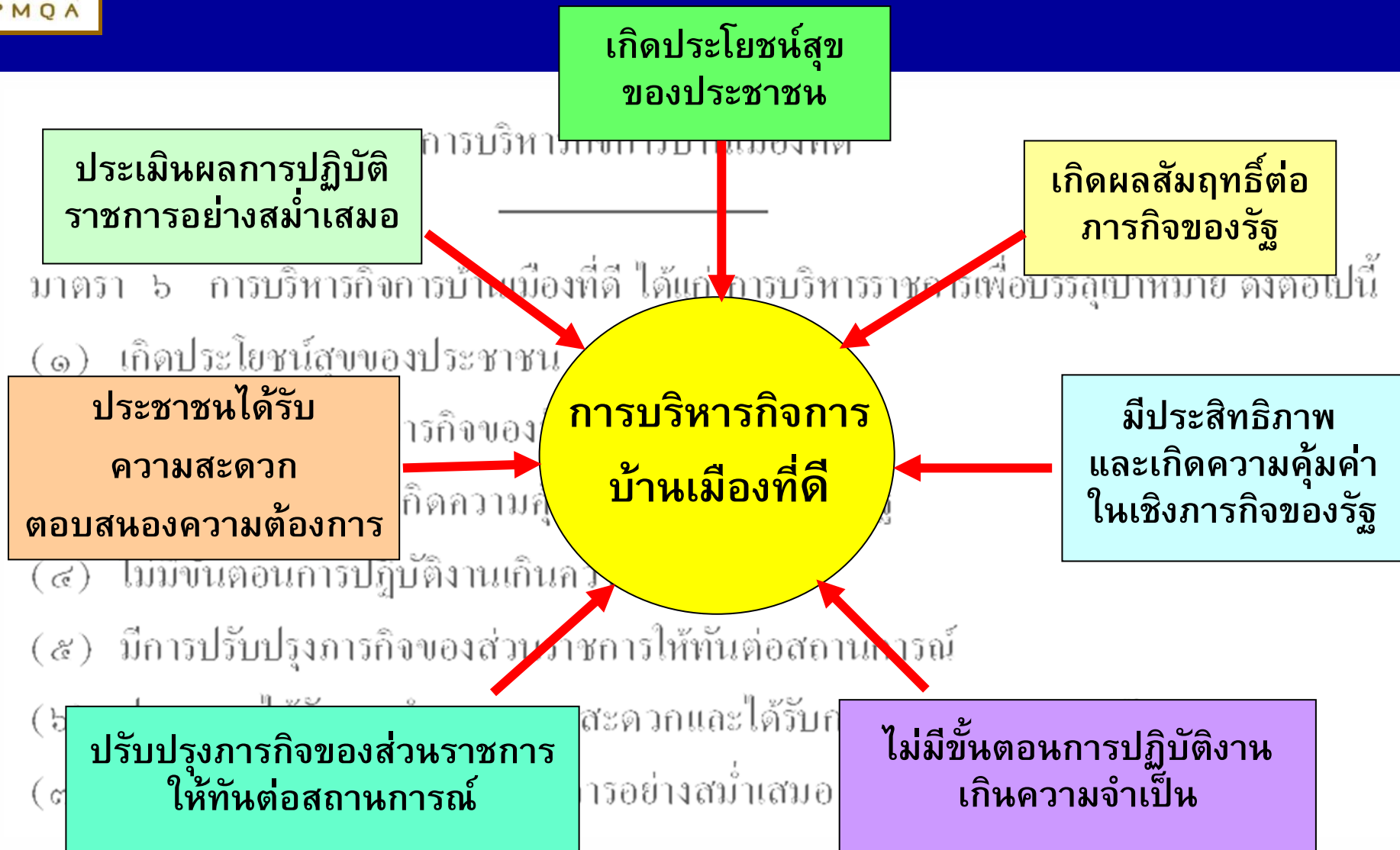


พ.ร.ฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546





พ.ร.ฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546





เป้าหมายแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546–2550)

- การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น (Better service Quality)
- การปรับบทบาทภารกิจและขนาดให้มีความเหมาะสม (Rightsizing)
- การยกระดับขีดความสามารถของข้าราชการ (High Performance)
- การตอบสนองระบอบประชาธิปไตย (Responsive to Democratic Governance)



กรอบการประเมินผล การปฏิบัติราชการ





กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วน ราชการประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2551

| มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผล | | 45 |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการ | <ol style="list-style-type: none"> ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของกระทรวง <ol style="list-style-type: none"> ระดับความสำเร็จของการพัฒนาศูนย์บริการร่วมหรือเคาน์เตอร์บริการประชาชน ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของกลุ่มภารกิจ <p>หมายเหตุ : ถ้าไม่มีกลุ่มภารกิจให้นำน้ำหนักไปรวมไว้ที่ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละ 5 และตัวชี้วัดที่ 3 ร้อยละ 5</p> ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการ/ภารกิจหลักของส่วนราชการระดับกรมหรือเทียบเท่า <ol style="list-style-type: none"> ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักตามเป้าหมายผลผลิตของส่วนราชการ (ตามเอกสารงบประมาณรายจ่าย) | <p>13</p> <p>2</p> <p>10</p> <p>15</p> <p>5</p> |



กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วน ราชการประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2551

| ประเด็นการประเมินผล การปฏิบัติราชการ | ตัวชี้วัด | น้ำหนัก (ร้อยละ) |
|--|--|---|
| มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการ ให้บริการ | | 20 |
| <ul style="list-style-type: none">● การเสริมสร้างธรรมาภิบาล | <ol style="list-style-type: none">4. ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและร่วมติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการ5. ระดับความสำเร็จในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ6. ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต | <ol style="list-style-type: none">636 |
| <ul style="list-style-type: none">● ความพึงพอใจของผู้รับบริการ | <ol style="list-style-type: none">7. ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ | <ol style="list-style-type: none">5 |



กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วน ราชการประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2551

| ประเด็นการประเมินผล การปฏิบัติราชการ | ตัวชี้วัด | น้ำหนัก (ร้อยละ) |
|---|--|---------------------|
| มติที่ 3 มิติด้าน ประสิทธิภาพของ การ ปฏิบัติราชการ | | 10 |
| • การบริหารงบประมาณ | 8. ร้อยละของอัตราการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่าย ลงทุน | 3 |
| • ประสิทธิภาพของการใช้ พลังงาน | 9. ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการ ประหยัดพลังงานของส่วนราชการ | 3 |
| • การรักษามาตรฐาน ระยะเวลาการให้บริการ | 10. ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการ รักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ | 2 |
| • การจัดทำต้นทุนต่อหน่วย | 11. ระดับความสำเร็จของการจัดทำต้นทุนต่อหน่วย ผลผลิต | 2 |



กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วน ราชการประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2551

| ประเด็นการประเมินผล การปฏิบัติราชการ | ตัวชี้วัด | น้ำหนัก (ร้อยละ) |
|---|--|---------------------|
| มติที่ 4 มิติด้านการพัฒนา องค์กร | | 25 |
| • การบริหารจัดการองค์กร | 12. ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) | 22 |
| • การพัฒนากฎหมาย | 13. ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนพัฒนา กฎหมายของส่วนราชการ | 3 |
| | รวม | 100 |

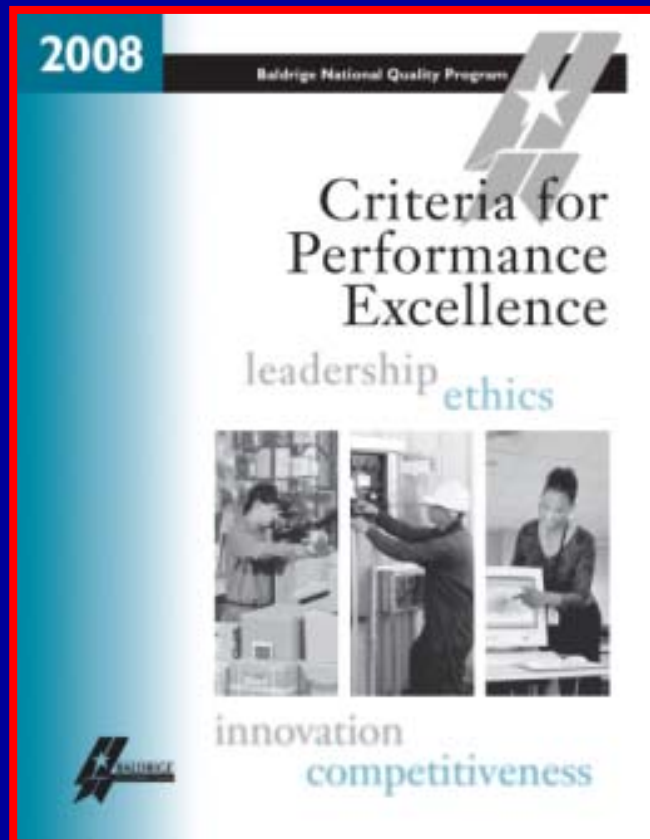


เครื่องมือผลักดัน ให้เกิดผลลัพธ์





Malcolm Baldrige National Quality Award



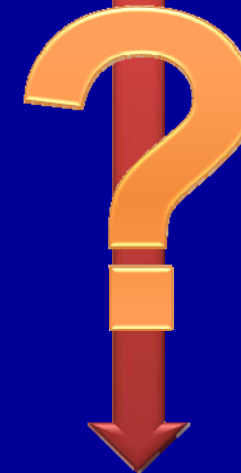
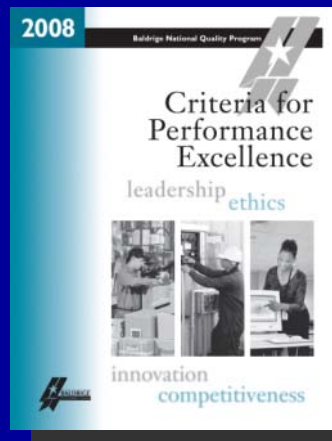


รางวัลด้านคุณภาพของนานาชาติ

- | | |
|--|-----------|
| • Canada Award (1984) | Canada |
| • Malcolm Baldrige National Quality Award (1987) | USA |
| • Australian Business Excellence Awards (1988) | Australia |
| • European Foundation Quality Management (1991) | EU |
| • Singapore Quality Award (1994) | Singapore |
| • Japan Quality Award (1995) | Japan |
| • Thailand Quality Award (2001) | Thailand |



รางวัลคุณภาพแห่งชาติ Thailand Quality Award (TQA)





THAILAND
QUALITY
AWARD

รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ

“ รางวัลคุณภาพแห่งชาติเป็นรางวัลอันทรงเกียรติ ซึ่งได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง เป็นเครื่องหมายแสดงถึงความเป็นเลิศในการบริหารจัดการองค์กรที่ทัดเทียมระดับมาตรฐานโลก ”



THAILAND
QUALITY
AWARD

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

Thailand Quality Award

เกณฑ์เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ : มุมมองในเชิงระบบ



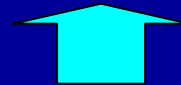


THAILAND
QUALITY
AWARD

ทิศทางของ TQA ในประเทศไทย

THAILAND QUALITY AWARD

THAILAND QUALITY CLASS



การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
พ.ศ. 2548



สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

เกณฑ์คุณภาพ
เพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ
ด้านการจัดการศึกษาแพทยศาสตร์

2548

Criteria for
Performance Excellence
in Medical Education 2005

Consortium of Thai Medical Schools



มาตรฐานโรงพยาบาล
ฉบับฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี
พ.ศ. 2550

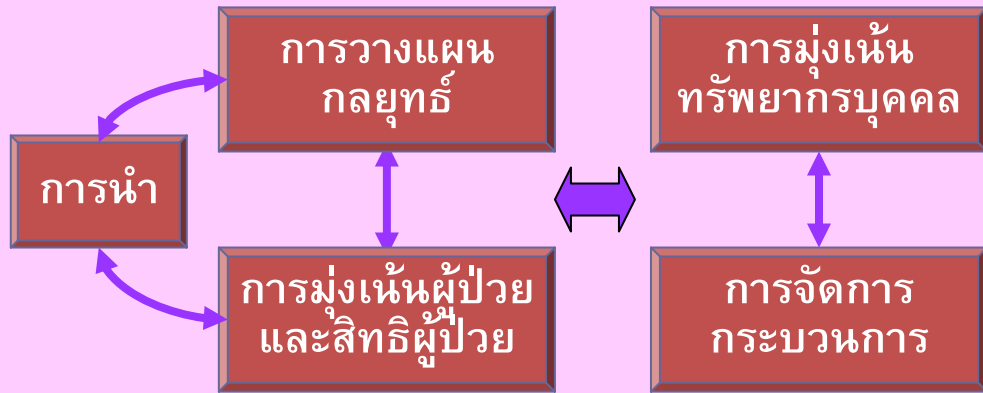
สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาล

มาตรฐานการพัฒนา
รัฐวิสาหกิจ

คณะกรรมการ
นโยบายรัฐวิสาหกิจ

ตอนที่ I

การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้



ตอนที่ IV

- ด้านการดูแลผู้ป่วย
- ด้านการมุ่งเน้นผู้รับผลงาน
- ด้านการเงิน
- ด้านทรัพยากรบุคคล
- ด้านประสิทธิภาพขององค์กร
- ด้านการนำและสังคม
- ด้านสร้างเสริมสุขภาพ

ผลลัพธ์

ระบบงานสำคัญของ รพ. ตอนที่ II

- ความเสี่ยง ความปลอดภัย คุณภาพ
- การกำกับดูแลวิชาชีพ
- โครงสร้างกายภาพและสิ่งแวดล้อม
- การป้องกันการติดเชื้อ
- ระบบเวชระเบียน
- ระบบจัดการด้านยา
- ระบบการตรวจทดสอบฯ
- งานบริการโลหิต
- การทำงานกับชุมชน
- กระบวนการดูแลผู้ป่วย

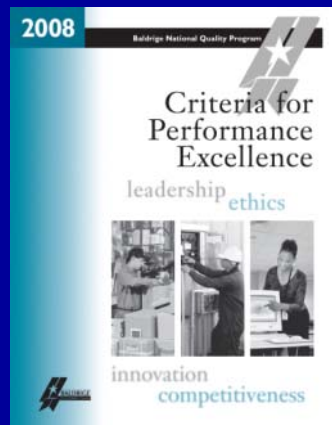
ตอนที่ III

- กระบวนการดูแลผู้ป่วย**
- การเข้าถึงและเข้ารับบริการ
- การประเมินผู้ป่วย
- การวางแผน
- การดูแลผู้ป่วย
- การให้ข้อมูลและเสริมพลัง
- การดูแลต่อเนื่อง

มาตรฐานโรงพยาบาล ฉบับฉลองสิริราชสมบัติ ครบ 60 ปี พศ. 2550

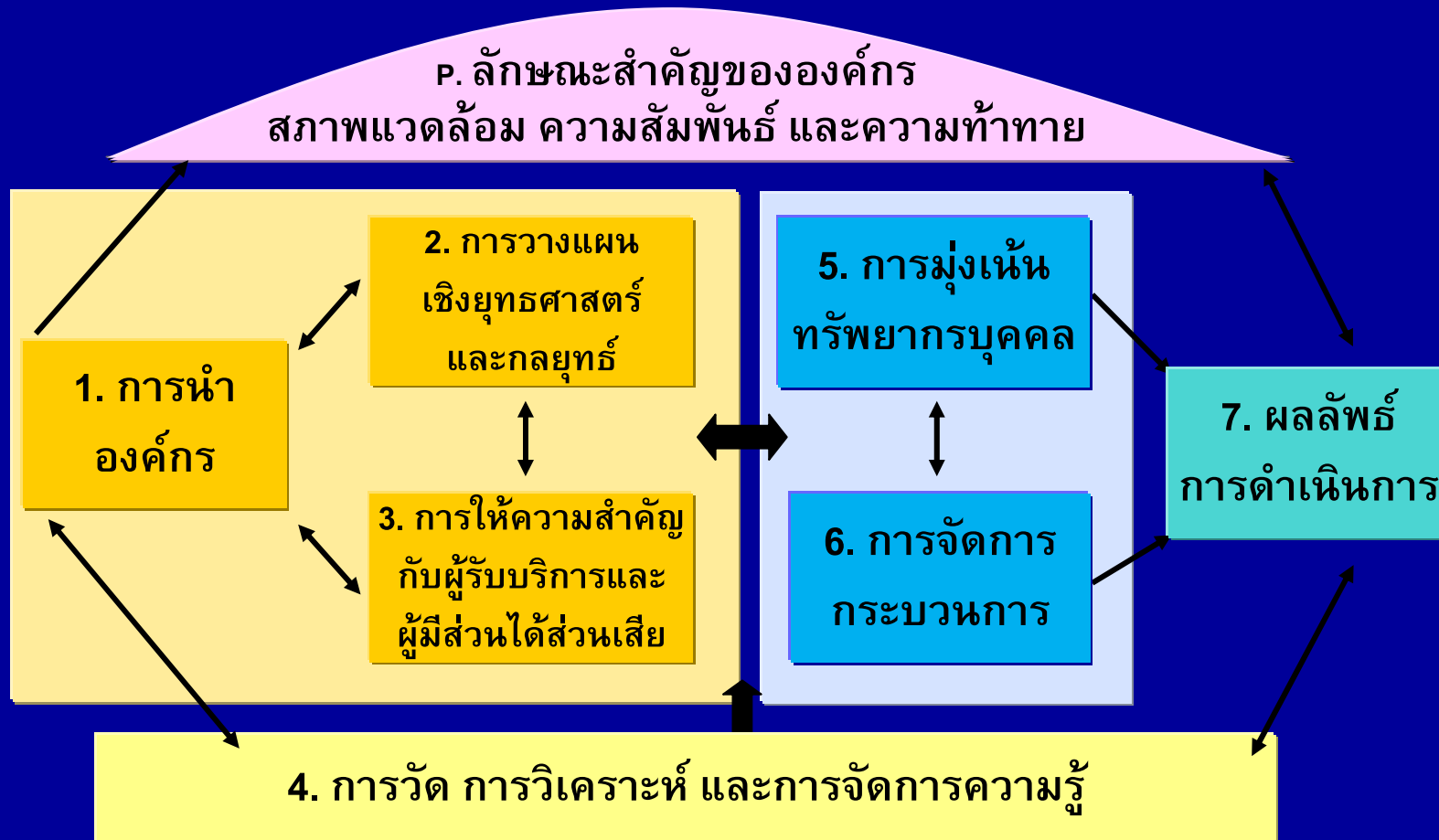


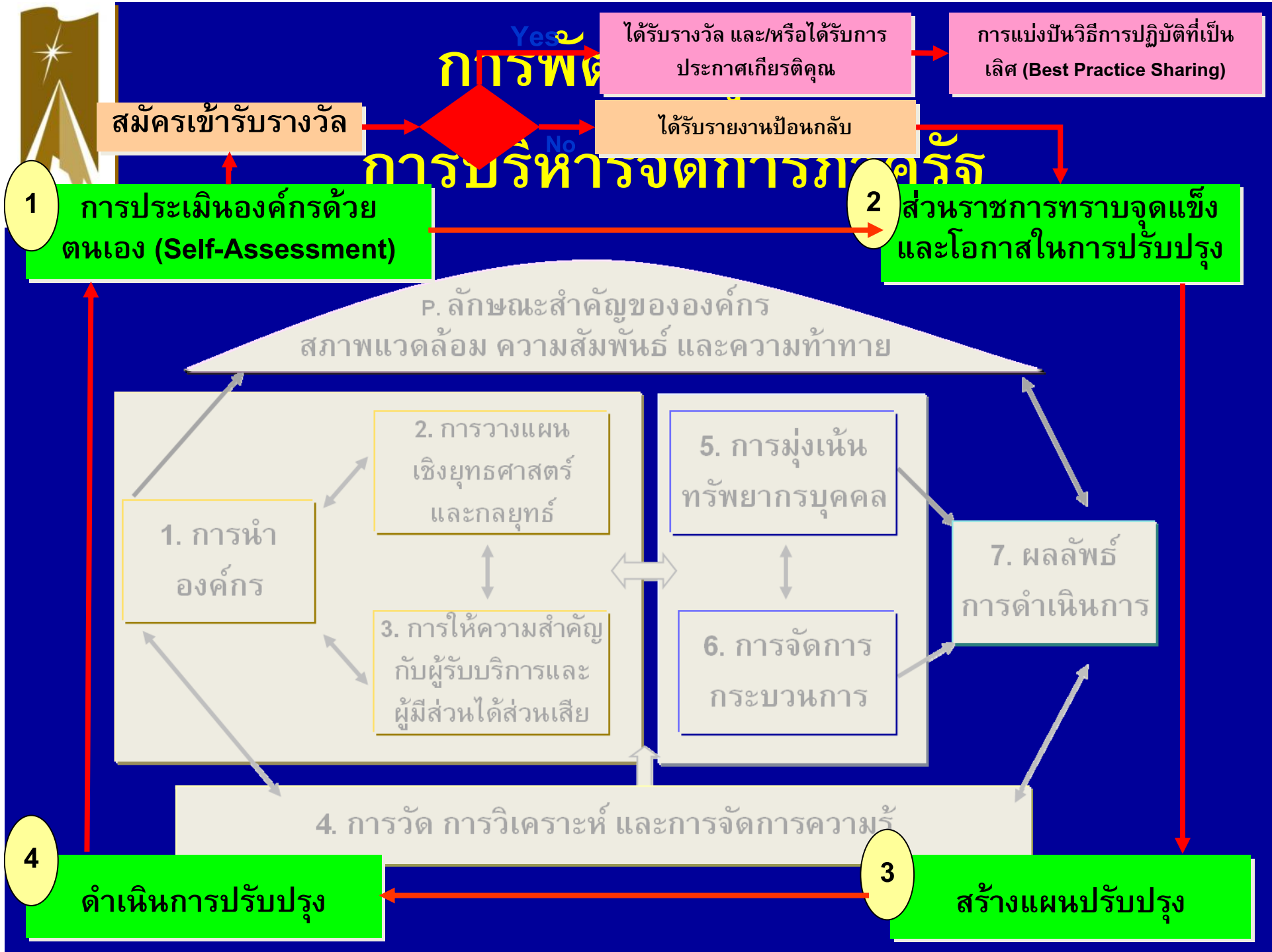
รางวัลคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ





เกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ







วัตถุประสงค์

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

- เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของภาครัฐให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
- เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานสู่ระดับมาตรฐานสากล
- เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการประเมินตนเอง และเป็นบรรทัดฐานการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ



องค์ประกอบของเกณฑ์ และตัวอย่าง

7 หมวด

17 หัวข้อ

30 ประเด็น
ที่ควรพิจารณา

105 คำถาม





PMQA ปีหน้าตามล่าเรา...จริงหรือไม่?

แนวโน้ม

- กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของ ก.พ.ร.ให้
น้ำหนักคะแนนระดับความสำเร็จของ PMQA เพิ่มขึ้นจาก
22% จะเป็น 100% ในที่สุด
- กรมแพทย์ของทุกเหล่าทัพเป็นเป้าหมายหลักในการเป็น
หน่วยนำร่องของเหล่าทัพในการดำเนินการเรื่อง PMQA.
ในระดับหน่วยขึ้นตรง



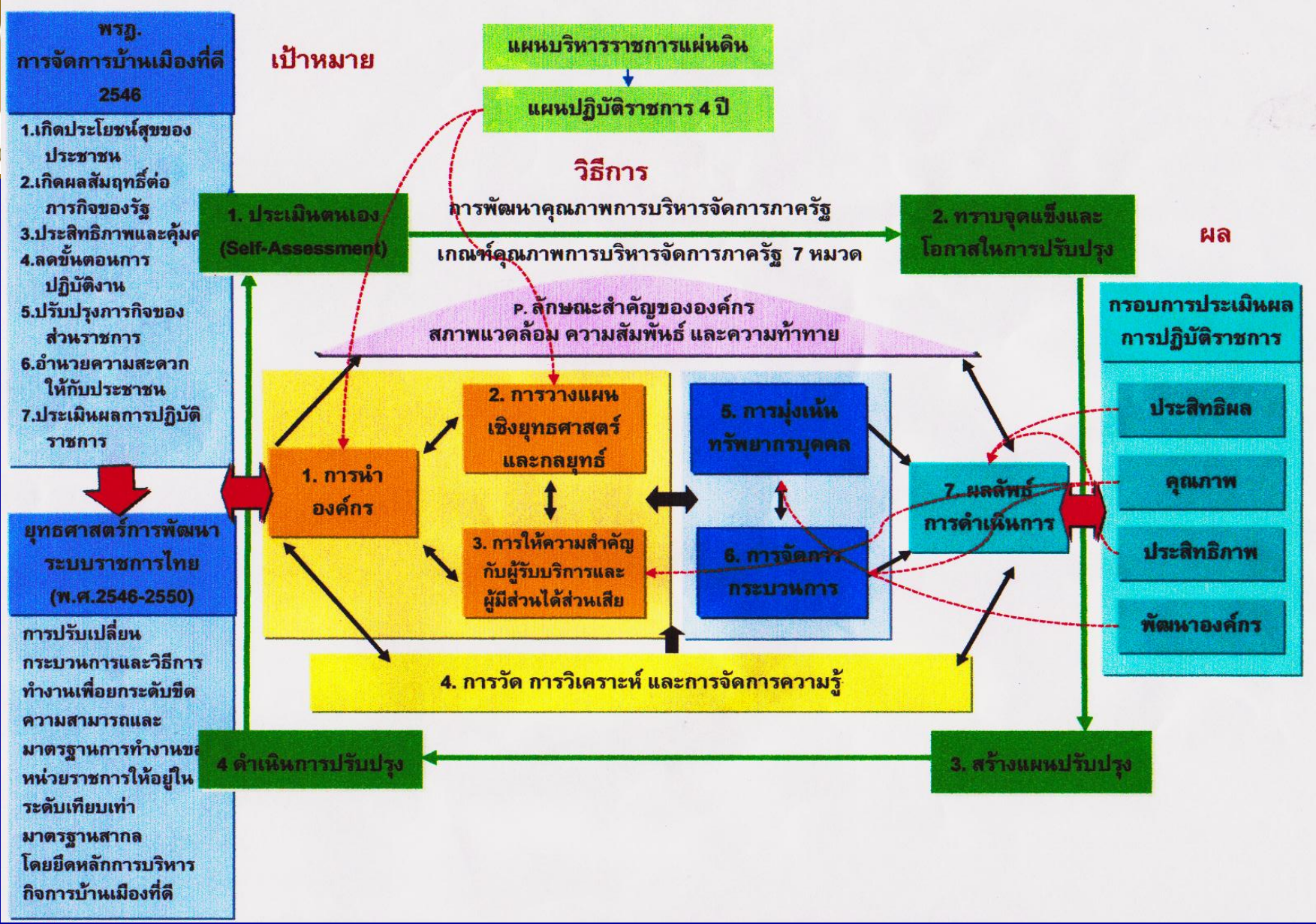
แผนการดำเนินการ PMQA ของ พอ.บหอ.

- ผู้บริหาร - ชี้นำ ผลักดัน และส่งเสริม
- สร้างทีม
 - Change Agent - ผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
 - ผู้ตรวจประเมินภายใน - ประเมินองค์กรและชี้ให้เห็นประเด็นที่ควรปรับปรุง
 - วิทยากรตัวคูณ - ขยายผลสร้างความรู้ความเข้าใจ
- สร้างความรู้ความเข้าใจให้ทุกคนในองค์กร
- พอ.บหอ.ดำเนินการตามเกณฑ์ PMQA
- รพ.ภูมิพลอดุลยเดชและ รพ.จันทบุรีเบกษา ต่อยอด HA สู่ TQA



การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ







การพัฒนาคุณภาพการบริหาร
จัดการเป็นกระบวนการที่มุ่งเน้น
ให้เกิดการเรียนรู้ ไม่ใช่มุ่งเน้นการ
ได้คะแนนสูง และ

เป็นกระบวนการต้องดำเนินการ
ต่อเนื่อง ไม่ใช่โครงการเฉพาะกิจ



แหล่งข้อมูลเพิ่มเติม

- สำนักงาน ก.พ.ร.

www.opdc.go.th

- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

www.ftpi.or.th

- รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

www.tqa.or.th

- Malcolm Baldrige National Quality Award

www.quality.nist.gov