

แนวทางการดำเนินงานตามตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน

๑. การวิเคราะห์กระบวนการ

ตัวอย่างการวิเคราะห์กระบวนการพัฒนาและรับรองมาตรฐานด้านการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม

Suppliers	Input	Process	Output	Customers
<p>-สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม กรมอนามัย</p> <p>-ศูนย์อนามัยที่ ๘</p> <p>-อปท.ต้นสังกัดของศูนย์เด็กเล็ก</p> <p><u>ความต้องการต่อ Suppliers</u></p> <p>-เป้าหมายมีความเป็นไปได้</p> <p>-หลักเกณฑ์มาตรฐานชัดเจน</p> <p>ใช้เกณฑ์ประเมินฉบับบูรณาการ</p> <p>-แผนปฏิบัติการ ได้รับอนุมัติตามที่วางไว้: บุคลากร งบประมาณ ยานพาหนะ</p> <p>-คู่มือ/เอกสาร วิชาการทันสมัยเพียงพอ</p> <p>-โลโก้เกียรติบัตรรับรองมาตรฐาน จัดสรรทันเวลา ปริมาณครบตามจำนวน</p>	<p>-บัญชีรายชื่อศูนย์เด็กเล็กนำอยู่ระดับพื้นฐาน ดี ดีมาก</p> <p>-มาตรฐานศูนย์เด็กเล็กนำอยู่หลักสูตรอบรมผู้ดูแลเด็ก</p> <p>-งบประมาณค่าใช้จ่ายสำหรับผู้ดูแลเด็กที่เข้าอบรมแต่ละจังหวัด</p> <p>-งบประมาณ ยานพาหนะของทีมประเมิน</p> <p>-โลโก้เกียรติบัตรรับรองมาตรฐานศูนย์เด็กเล็กนำอยู่ระดับดีมาก/เกียรติบัตรรับรองมาตรฐานศูนย์เด็กเล็กนำอยู่ระดับดีมาก</p>	<p>การพัฒนา</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ประสานผู้รับผิดชอบเพื่อประชาสัมพันธ์โครงการอบรมผู้ดูแลเด็กและขอรายชื่อศูนย์เด็กเล็กที่ผ่านการประเมินโดยจังหวัด 2. จัดอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพผู้ดูแลเด็ก 3. สนับสนุนด้านวิชาการ: วิทยากร สื่อสิ่งพิมพ์ <p>การรับรอง</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ขอ. หารือรายชื่อขอผลการประเมินศูนย์เด็กเล็กนำอยู่ระดับดีมาก 2. ขอ. ประสานทีมประเมินของ สสจ. ศูนย์เด็กเล็ก เพื่อตรวจประเมิน 3. ทีมประเมินจากศูนย์อนามัยตรวจประเมิน และแจ้งผลให้ศูนย์เด็กเล็กและ สสจ.ทราบ 4. ศูนย์อนามัยแจ้งรายชื่อศูนย์เด็กเล็กนำอยู่ระดับดีมากให้สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม 5. สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อมจัดทำและส่งใบประกาศเกียรติคุณให้จังหวัด 	<p>2.3 ศูนย์เด็กเล็กนำอยู่</p> <p><u>คุณลักษณะของสินค้า</u></p> <p>-แนวทางการพัฒนาศูนย์เด็กเล็กให้ผ่านการรับรองมาตรฐานศูนย์เด็กเล็กนำอยู่ระดับพื้นฐาน/ ดี/ ดีมาก</p> <p>-มีการสรทรอบระยะเวลารับรองมาตรฐานศูนย์เด็กเล็กนำอยู่ระดับดีมาก</p>	<p>-ผู้รับผิดชอบงานของสสจ.</p> <p>-ท้องถิ่นจังหวัดเทศบาล</p> <p>-ผู้รับผิดชอบงานระดับอำเภอ/อปท.</p> <p>-ผู้ดูแลเด็กในสังกัด อปท.</p> <p>-ผู้ปกครองเด็ก แกนนำชุมชน</p> <p><u>ความต้องการของ Customers</u></p> <p>-เป้าหมาย แผนปฏิบัติการปี 2549 ที่ชัดเจน</p> <p>-การประสานงาน การสื่อสารที่ชัดเจนและมีส่วนร่วมในการอบรมฯ</p> <p>-ความรวดเร็วการแจ้งผล และส่งมอบโลโก้เกียรติบัตรรับรองมาตรฐาน</p>

๒. ข้อกำหนดที่สำคัญและการกำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการ

ตัวอย่างข้อกำหนดที่สำคัญและตัวชี้วัดของโรงพยาบาลสงขลานครินทร์

กระบวนการ	ข้อกำหนดสำคัญ	ตัวชี้วัดภายใน	ตัวชี้วัดผลของกระบวนการ
การเตรียมเข้ารับบริการ (Entry) <ul style="list-style-type: none"> การเข้าถึงบริการระบบนัด 	<ul style="list-style-type: none"> การเข้าถึงบริการสะดวกและรวดเร็ว 	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละของผู้ป่วยที่ได้ตรวจตามเวลานัด ระยะเวลาารอพบแพทย์ ระยะเวลาารอดตรวจ x-ray อัตราครองเตียง 	<ul style="list-style-type: none"> ความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ความพึงพอใจของผู้ป่วยฉุกเฉิน ร้อยละของผู้ป่วยที่จะกลับมารักษาซ้ำ ร้อยละของผู้ป่วยที่จะแนะนำผู้อื่นมารักษา
การประเมินผู้ป่วย (Assessment) <ul style="list-style-type: none"> การซักประวัติผู้ป่วยและการตรวจร่างกาย การตรวจทางห้องปฏิบัติการ 	<ul style="list-style-type: none"> ได้ข้อมูลผู้ป่วย ครบถ้วนและถูกต้องตามหัวข้อที่โรงพยาบาลกำหนด ความถูกต้องและเชื่อถือได้ของผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการ 	<ul style="list-style-type: none"> สัดส่วนเวชระเบียนที่ผ่าน เกณฑ์มาตรฐาน ความผิดพลาดของการรายงานผลการตรวจ (LAB error) 	<ul style="list-style-type: none"> อัตราการตายของผู้ป่วย ผลการรักษาโรครายก ความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ความพึงพอใจของผู้ป่วยฉุกเฉิน ร้อยละของผู้ป่วยที่จะกลับมารักษาซ้ำ ร้อยละของผู้ป่วยที่จะแนะนำผู้อื่นมารักษา

กระบวนการ	ข้อกำหนดสำคัญ	ตัวชี้วัดภายในกระบวนการ	ตัวชี้วัดผลของกระบวนการ
การวางแผนก่อนการรักษา (Planning) <ul style="list-style-type: none"> • อธิบายถึงโรคที่เป็นวิธีการรักษาและประมาณการใช้จ่ายให้กับผู้ป่วยและญาติ • การร่วมวางแผนของทีมสหสาขาในปัญหาซับซ้อนหรือโรคยาก 	<ul style="list-style-type: none"> • วางแผนการรักษาพยาบาลที่ครบถ้วนและได้มาตรฐาน • อธิบายแผนการรักษา 	<ul style="list-style-type: none"> • จำนวน CPG / care map • อัตราผู้ป่วยในปฏิเสธการรักษา 	<ul style="list-style-type: none"> • อัตราการตายของผู้ป่วย • ผลการรักษาโรคยาก • ความพึงพอใจของผู้ป่วยใน • ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก • ความพึงพอใจของผู้ป่วยฉุกเฉิน • ร้อยละของผู้ป่วยที่จะกลับมารักษาซ้ำ • ร้อยละของผู้ป่วยที่จะแนะนำผู้อื่นมารักษา
การให้การรักษา (Treatment) <ul style="list-style-type: none"> • มีกระบวนการประกันคุณภาพการรักษา • มีประสิทธิภาพโดยควบคุมต้นทุน 	<ul style="list-style-type: none"> • รักษาได้ตามมาตรฐานที่โรงพยาบาลฯ กำหนด 	<ul style="list-style-type: none"> • Medication error • การบริหารยาที่ผิดพลาด • อัตราการติดเชื้อแผลผ่าตัด • อัตราการติดเชื้อปอดอักเสบในผู้ป่วยที่ใส่เครื่องช่วยหายใจ • อุบัติการณ์ผู้ป่วยตกเตียง 	<ul style="list-style-type: none"> • อัตราการตายของผู้ป่วย • ผลการรักษาโรคยาก • จำนวนวันนอนโรงพยาบาล • อัตราค่ารักษาพยาบาลเทียบกับกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์ • ความพึงพอใจของผู้ป่วยใน • ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก • ความพึงพอใจของผู้ป่วยฉุกเฉิน • ร้อยละของผู้ป่วยที่จะกลับมารักษาซ้ำ • ร้อยละของผู้ป่วยที่จะแนะนำผู้อื่นมารักษา

๓. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

ตัวอย่างมาตรฐานการปฏิบัติงานและตัวชี้วัดของกระบวนการ (กรมการค้าภายใน)

กระบวนการสร้างคุณค่า	มาตรฐานการปฏิบัติ	In – process KPI	ตัวชี้วัด
1. กระบวนการส่งเสริมการค้าสินค้าเกษตร	- การบริหารจัดการแก้ไขปัญหาการตลาด เป็นไปอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และ บรรลุวัตถุประสงค์	- จำนวนสินค้าเกษตรที่มีการติดตาม วิเคราะห์ และ รายงานภาวะการค้า/การเลือกภัยตามกำหนดเวลา - จำนวนสินค้าเกษตรที่มีมาตรการรองรับการแก้ไข ปัญหาด้านการตลาดก่อนผลผลิตออกสู่ตลาด	- ร้อยละที่เพิ่มขึ้นเฉลี่ยของมูลค่าสินค้าเกษตรหลัก 10 รายการ จากปีฐาน (ปี 2543) - ร้อยละของจำนวนสินค้าเกษตรที่กรมฯ ใช้มาตรการแทรกแซง ตลาดมีราคาเป็นไปตามเป้าหมาย - ร้อยละของจำนวนสินค้าเกษตรที่มีการ จัดระบบการค้าและอำนวยความสะดวก เป็นธรรมให้แก่เกษตรกรแล้วเป็นไปตามเป้าหมาย - ร้อยละของจำนวนสินค้าเกษตรที่มีการเชื่อมโยงการตลาดจาก จังหวัดแหล่งผลิตไปยังจังหวัดปลายทางแล้วเป็นไปตามเป้าหมาย
2. กระบวนการพัฒนาประสิทธิภาพ ระบบตลาด	- มีเกณฑ์ตามมาตรฐานของตลาดที่ชัดเจน น่าเชื่อถือ	- จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการตลาดข้อตกลงเป็นไปตาม เป้าหมายที่กำหนด - จำนวนกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ประโยชน์จากตลาดซื้อขาย ล่วงหน้า	- ตลาดกลางที่ยกระดับมาตรฐานเป็นตลาดกลางต้นแบบ - จำนวนผู้ซื้อผู้ขายที่เข้าร่วมโครงการตลาดข้อตกลง - ร้อยละที่กำหนดของกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ประโยชน์จากตลาดซื้อขาย สินค้าเกษตรล่วงหน้า
3. กระบวนการกำกับราคาและปริมาณ	- มีข้อมูลสินค้าที่กำกับดูแลครบถ้วน ทันเวลา ที่กำหนด - มีเกณฑ์มาตรฐานในการวิเคราะห์ราคาที่น่าเชื่อถือ	- จำนวนสินค้าและบริการที่กำกับดูแลมีข้อมูลครบถ้วน ทันเวลาที่กำหนด - จำนวนสินค้าและบริการที่มีการวิเคราะห์ราคาเสร็จทัน ตามเวลาที่กำหนด	- ร้อยละของจำนวนสินค้าและบริการเป้าหมายที่มีราคาขายปลีก เปลี่ยนแปลงสอดคล้องกับต้นทุน - ร้อยละของสินค้าและบริการที่ปรับโครงสร้างราคาให้สอดคล้อง กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อต้นทุน
4. กระบวนการกำกับดูแลเครื่องจักรต่างชนิดและสินค้าหนี้อ	- มีเกณฑ์มาตรฐานในการตรวจสอบที่น่าเชื่อถือ - มีแผนการตรวจสอบที่ชัดเจน - มีมาตรฐานการปฏิบัติงานในการสอบเทียบ ความเที่ยงของเครื่องจักรต่างชนิดและ ประเภท	- จำนวนเครื่องจักรต่างชนิดและสินค้าหนี้อที่ทำการ ตรวจสอบมาตรฐานและให้คำรับรองก่อนนำไปใช้งาน - จำนวนเครื่องจักรต่างชนิดและสินค้าหนี้อที่ผ่านการ ตรวจสอบ - จำนวนเครื่องจักรต่างชนิดที่ได้รับการสอบเทียบความ เที่ยง	- ร้อยละเครื่องจักรต่างชนิดที่ผลิตผ่านการรับรองมาตรฐานตาม กฎหมาย - ร้อยละของเครื่องจักรต่างชนิดและสินค้าหนี้อที่ตรวจสอบ ขณะใช้งานถูกต้องตามกฎหมาย

๔. การออกแบบกระบวนการ

ตัวอย่างการออกแบบกระบวนการของโรงพยาบาลสงขลานครินทร์

