

กรอบแนวคิด

**การพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัย
สิ่งแวดล้อม**

Environmental Health Accreditation

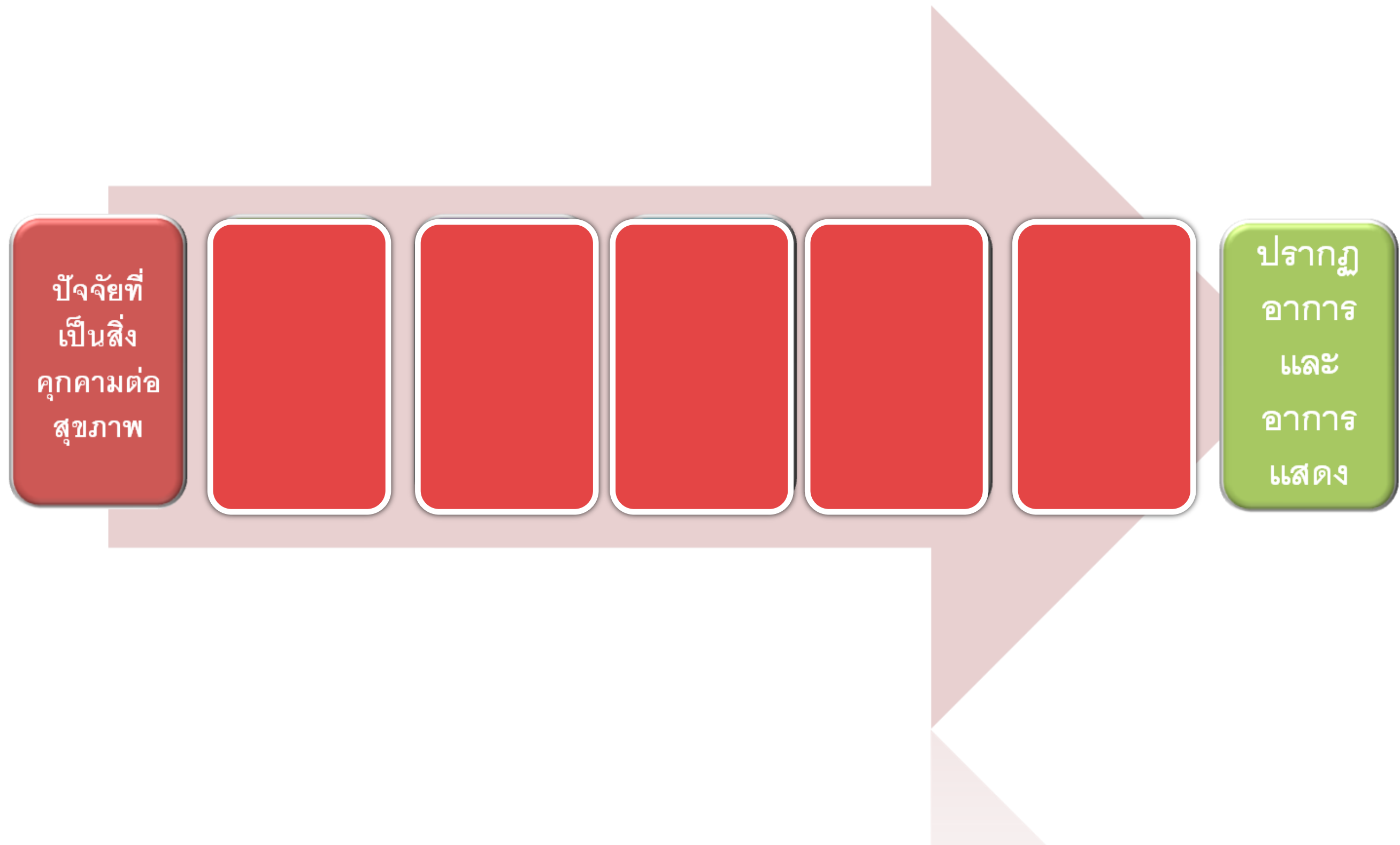
นายพิษณุ แสนประเสริฐ
รองอธิบดีกรมอนามัย



กรอบความคิด

- งานอนามัยสิ่งแวดล้อม คืออะไร
- อะไรคือ "ระบบบริการ"งาน
อนามัยสิ่งแวดล้อม
- "คุณภาพ" ระบบบริการอนามัย
สิ่งแวดล้อม เป็นอย่างไร

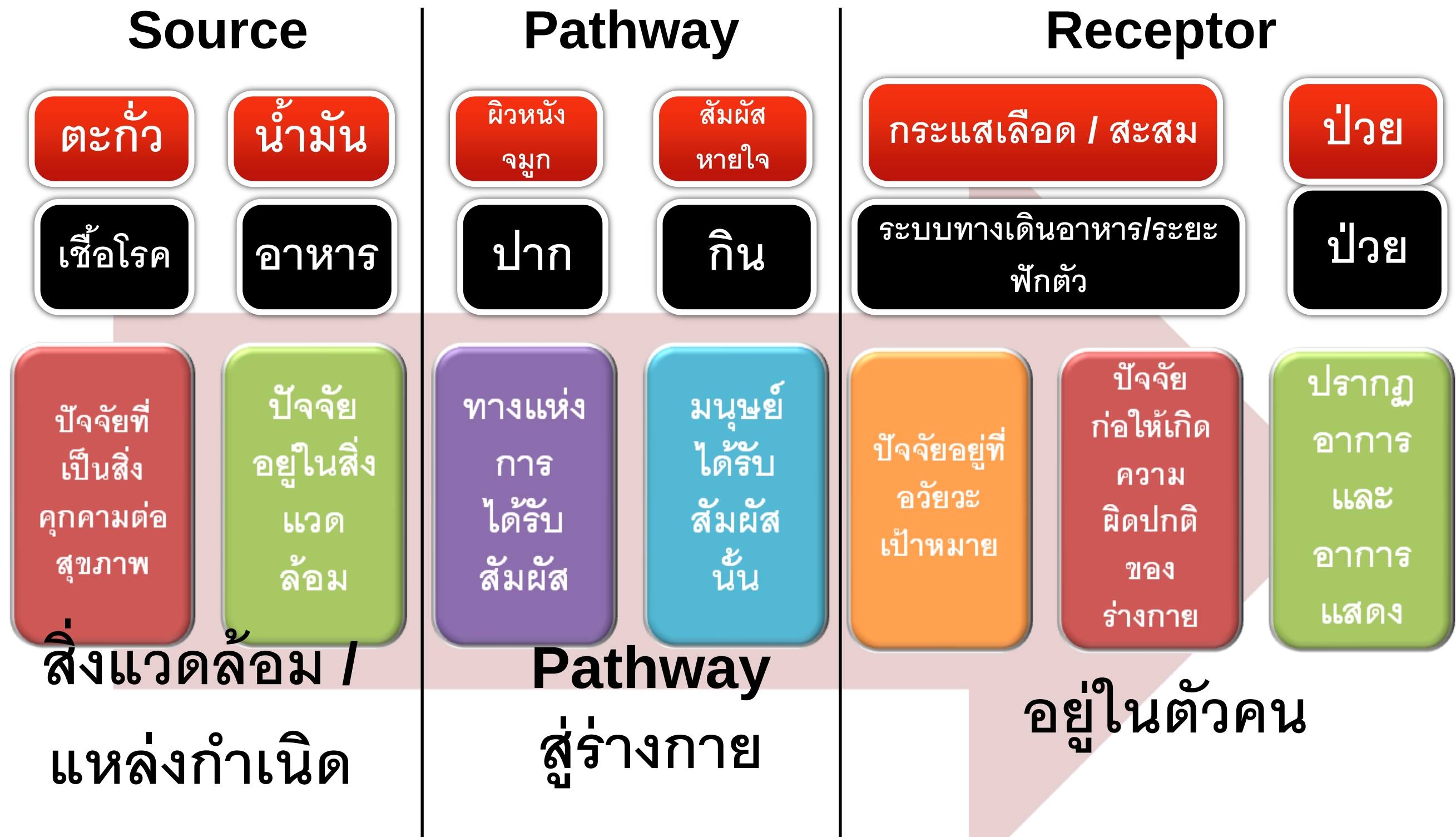
ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ



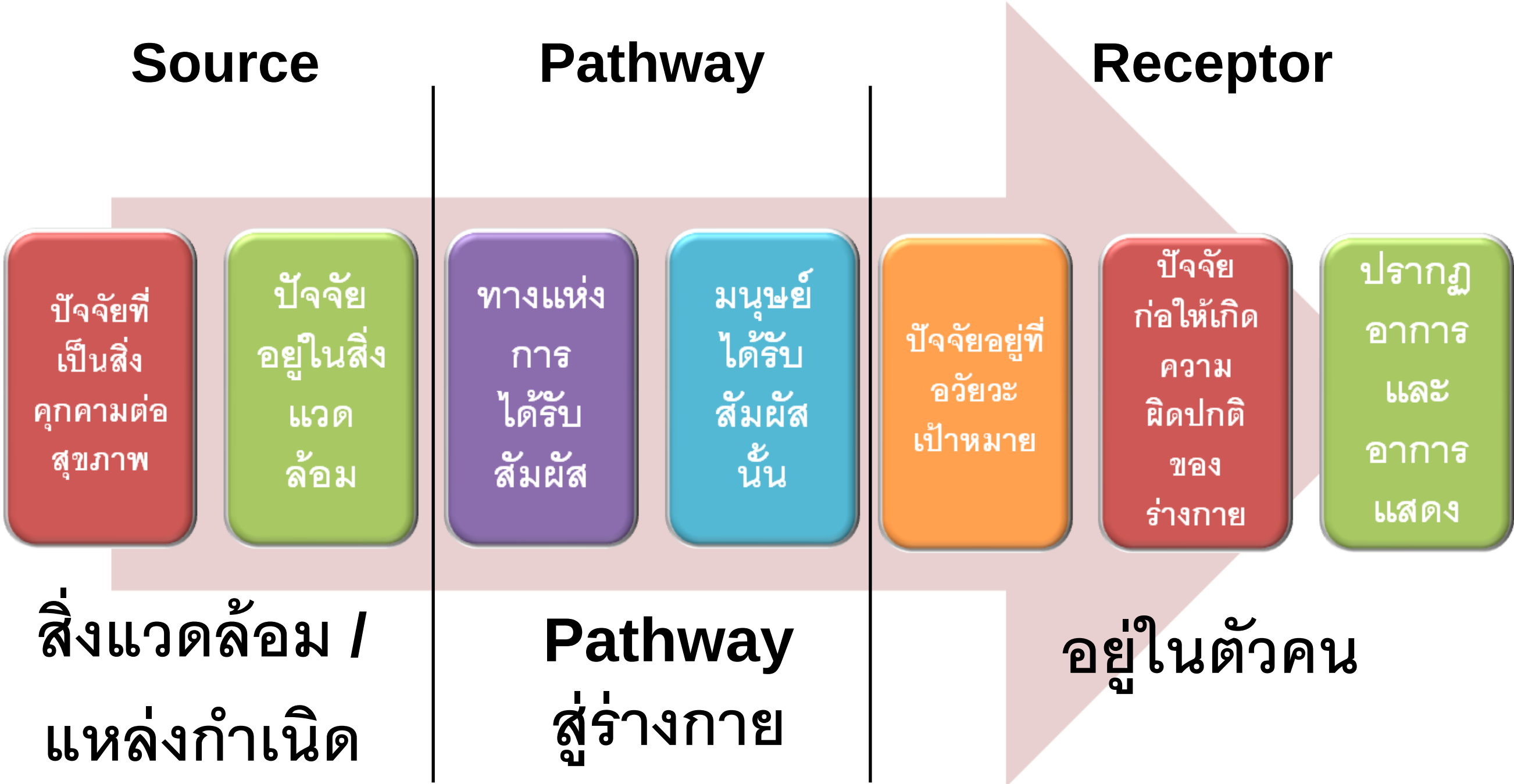
ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ



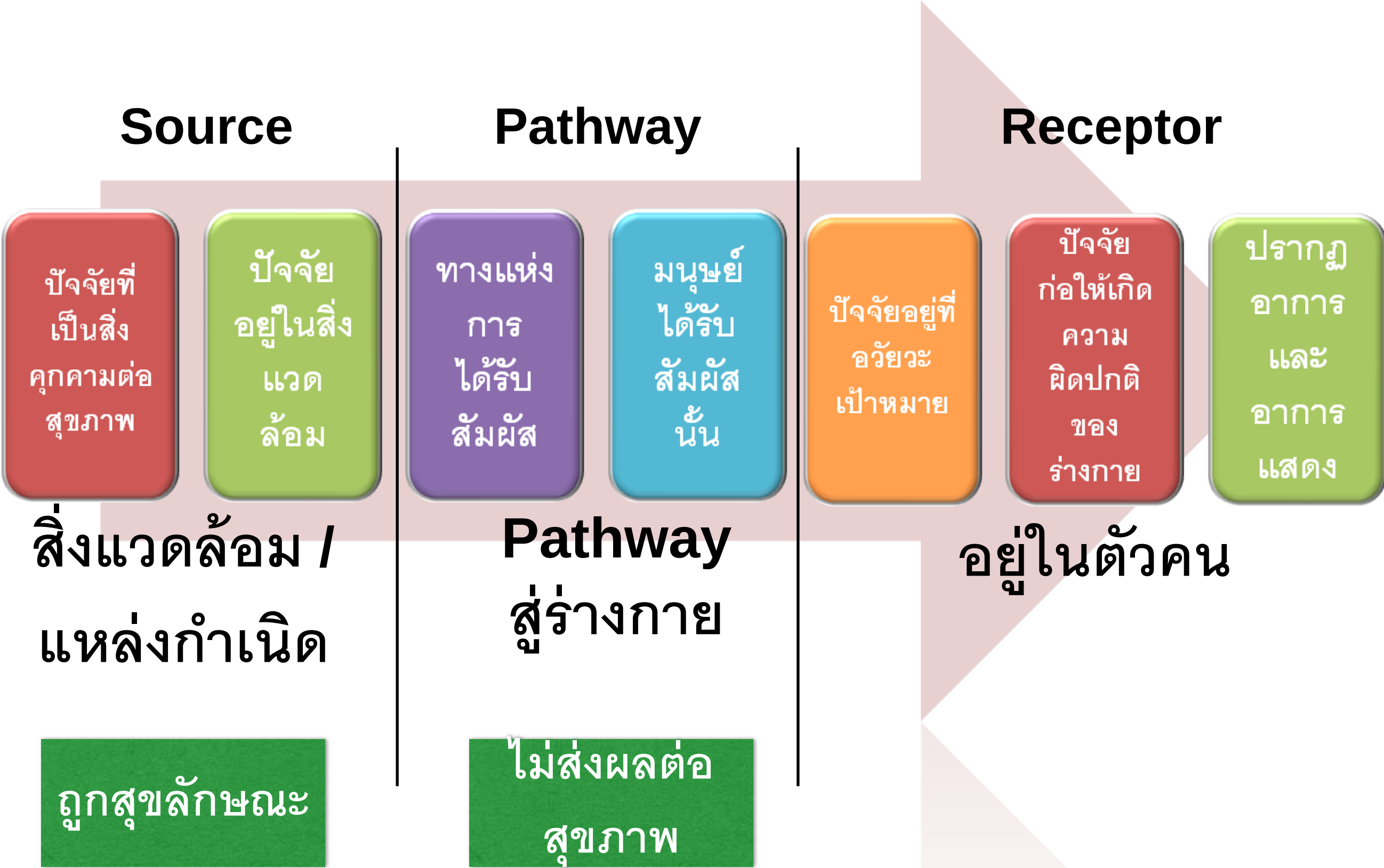
ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ



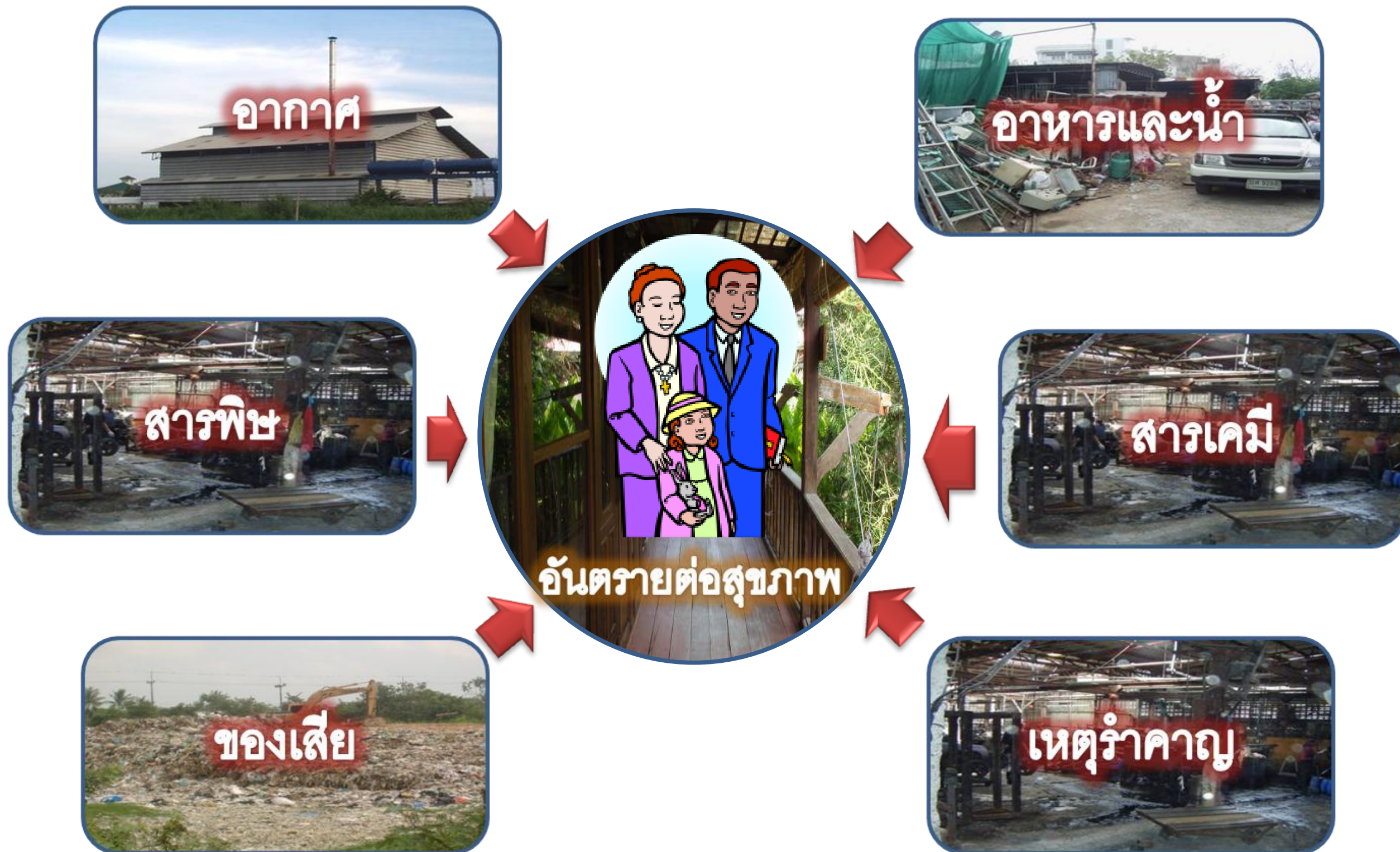
ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ



ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ



ผลกระทบต่อสุขภาพ



อนามัยสิ่งแวดล้อมคืออะไร

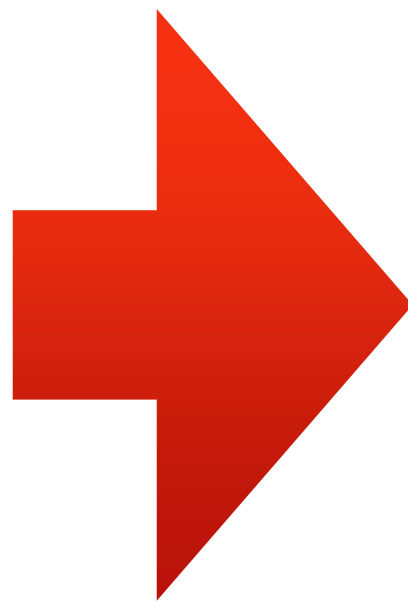
- องค์การอนามัยโลก (WHO, 1993) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “อนามัยสิ่งแวดล้อมเป็นการดำเนินงานในสิ่งที่จะมีผลกระทบต่อสุขภาพของมนุษย์ รวมถึงคุณภาพชีวิต (Quality of Life) ทั้งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมทางด้านกายภาพ, เคมี, ชีวภาพ, สังคม และจิตวิทยาสังคม โดยการใช้ทฤษฎีและการดำเนินงานเพื่อประเมิน, ตรวจสอบ, ควบคุม และป้องกันปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของคนในรุ่นปัจจุบันและคนในรุ่นอนาคต”

ลำดับงานอนามัยสิ่งแวดล้อมตามคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก

เมือง	เมืองขนาดใหญ่	มหานคร
-คุณภาพน้ำบริโภค -การจัดการน้ำเสีย -การจัดการสิ่งปฏิกูล -การจัดการมูลฝอย -การจัดการสัตว์และ แมลงนำโรค	-คุณภาพน้ำบริโภค -การจัดการน้ำเสีย -การจัดการสิ่งปฏิกูล -การจัดการมูลฝอย -การจัดการสัตว์และแมลงนำโรค -การจัดการในภาวะฉุกเฉิน -การใช้มาตรการด้านกฎหมาย -การจัดการอากาศ น้ำ เสียง ในสถานที่ทำงาน -การจัดการคุณภาพน้ำและอากาศ -การนำขยะมาใช้ประโยชน์ -การควบคุมโรคติดต่อ -การสุขาภิบาลอาหาร	-คุณภาพน้ำบริโภค -การจัดการน้ำเสีย -การจัดการสิ่งปฏิกูล -การจัดการมูลฝอย -การจัดการสัตว์และแมลงนำโรค -การจัดการในภาวะฉุกเฉิน -การใช้มาตรการด้านกฎหมาย -การจัดการอากาศ น้ำ เสียง ในสถานที่ทำงาน -การจัดการคุณภาพน้ำและอากาศ -การนำขยะมาใช้ประโยชน์ -การควบคุมโรคติดต่อ -การสุขาภิบาลอาหาร -การอนามัยชุมชน -การประเมินความเสี่ยงด้านอนามัย สิ่งแวดล้อม -การคุ้มครองสิ่งแวดล้อม -การประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ -การจัดการแมลงแบบบูรณาการ

การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ งานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

การพัฒนา
เพื่อส่งเสริม
คุณภาพชีวิต



การคุ้มครองสิทธิ
ทางสุขภาพจาก
ผลกระทบ
สิ่งแวดล้อม

อะไรคือการคุ้มครองสิทธิทางสุขภาพ (ประชาชนจะได้รับอะไร)

- ประชาชนมีข้อมูลเพียงพอต่อการตัดสินใจในการเผชิญต่อความเสี่ยงและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากสิ่งแวดล้อม
- ประชาชนได้รับการเตือนภัยที่ถูกต้องและทันเวลา
- ประชาชนได้รับบริการที่ได้มาตรฐานและเป็นธรรม

ระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คืออะไร

คือการดำเนินงานอนามัยสิ่งแวดล้อม
ตามบทบาทแห่งกฎหมายขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น(พรบ.เทศบาล / พรบ.อบต. และ
พรบ.เขตปกครองพิเศษ กทม.และพัทยา) ที่
ได้มาตรฐานงานอนามัยสิ่งแวดล้อม(หลัก
วิชาการ) และ พรบ.การสาธารณสุข

พ.ศ.2535 ฉบับแก้ไข พ.ศ.2550

พระราชบัญญัติ เทศบาล (ฉบับที่ ๑๐) พ.ศ. ๒๕๔๒

มาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

(3) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

(4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ

มาตรา 51 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

(1) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา

(2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์

(3) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม

(4) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน

(8) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

มาตรา 53 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมืองมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

- (1) กิจการตามที่ระบุไว้ใน มาตรา 50
- (2) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- (3) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- (6) ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ

มาตรา 54 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมืองอาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- (1) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- (2) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- (7) จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- (10) ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ สวนสัตว์และสถานที่พักผ่อน

หย่อนใจ

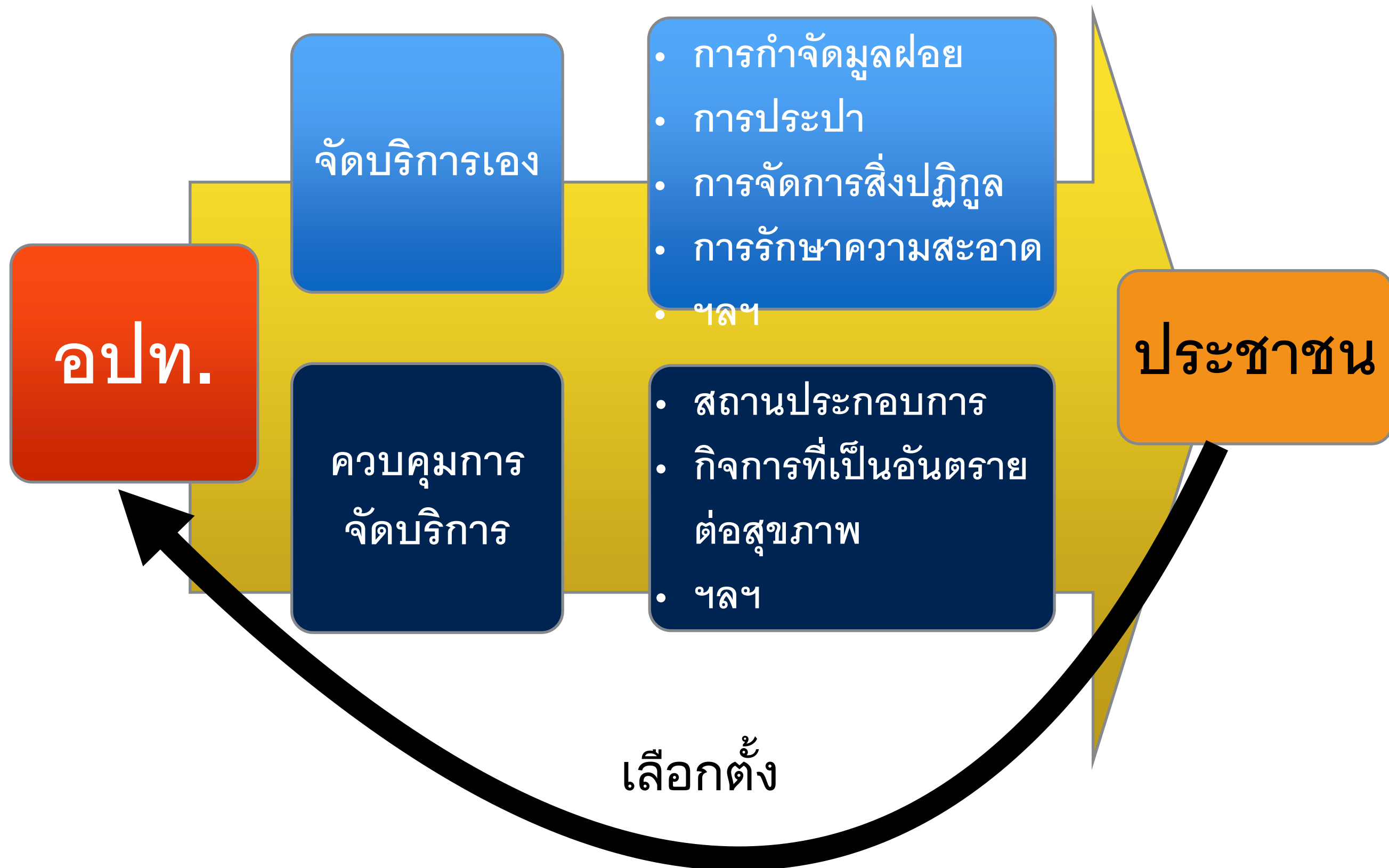
- (11) ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น

มาตรา 56 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลนครมีหน้าที่
ต้องทำในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

- (1) กิจการตามที่ระบุไว้ใน มาตรา 53
- (3) กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- (4) การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้าน
จำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ และสถานบริการอื่น
- (5) จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุง
แหล่งเสื่อมโทรม
- (6) จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม
และที่จอดรถ

มาตรา 57 เทศบาลนครอาจจัดทำกิจการอื่น ๆ ตาม มาตรา
54 ได้

การจัดบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมของ อปท.



ระบบคุณภาพ

- คุณภาพ คือ คุณสมบัติทุก ๆ ประการของสิ่งของที่ดำรงอยู่ ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและเป็นที่ยอมรับของลูกค้ากลุ่มนั้น ๆ ได้อย่างชัดเจน เช่น ความพอใจ
ในผลิตภัณฑ์ ความพอใจในการบริการ ทั้งที่บอกออกมาได้ และที่ไม่ได้บ่งบอกออกมา
- การตรวจสอบ หมายถึง การพินิจด้วยสายตา การวัด การทดสอบด้วยเครื่องวัด ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะทางคุณภาพของผลิตภัณฑ์ หรือบริการเพื่อประเมินหาความสอดคล้องกับข้อกำหนด
- การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) หมายถึง กิจกรรม เทคนิค ในระดับปฏิบัติการ ซึ่งนำมาใช้เพื่อทำให้เกิดความสอดคล้องกับข้อกำหนดด้านคุณภาพ
- การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) คือ การกระทำที่มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า และเป็นไปอย่างมีระบบ ซึ่งจำเป็นต้องมีเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า ผลิตภัณฑ์หรือบริการจะสามารถตอบสนองความต้องการด้านคุณภาพตามที่ตกลงกันไว้กับลูกค้าได้
- การบริหารคุณภาพ หมายถึง กระบวนการจัดการทั้งหมด เช่น การจัดการภายใน ระบบคุณภาพที่กำหนดนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ของด้านคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ ความรับผิดชอบและนำไปปฏิบัติต่อ ตลอดจนการวางแผนด้านคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ เป็นต้น

การพัฒนาคุณภาพระบบบริการ

- ISO องค์การมาตรฐานสากล หรือองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน International Standardization and Organization (ISO 9000 การกำหนดมาตรฐานสากลในการจัดระบบงานของหน่วยงาน, ISO 14000 เป็นเรื่องของสิ่งแวดล้อมและระบบคุณภาพ)
- TQM (Total Quality Management) คือ ระบบการบริหารคุณภาพหรือเทคนิคการบริหารเพื่อการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าหรือบริการอย่างต่อเนื่อง
- PSO ระบบมาตรฐานด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (Thailand International Public Sector Standard Management System and Outcomes : P.S.O.)
- HA (Hospital Accreditation) หมายถึง การประเมินและรับรองคุณภาพ รพ.
- PMQA (Public Sector Management Quality Award : PMQA) การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

การพัฒนาคุณภาพระบบบริการ

- การประกันคุณภาพการศึกษา คือ การดำเนินกิจกรรมและภารกิจต่าง ๆ ทั้งด้านวิชาการและการบริการ/การจัดการ เพื่อสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษา ทั้งผู้รับบริการโดยตรง คือ ผู้เรียน ผู้ปกครอง และผู้รับบริการทางอ้อม คือ สถานประกอบการ ประชาชน และสังคมโดยรวม ว่าการดำเนินงานของสถานศึกษาจะมีประสิทธิภาพและทำให้ผู้เรียนมีคุณภาพหรือคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่ได้กำหนดไว้
- GMP , GAP , HACCP เป็นต้น

การพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัย

สิ่งแวดล้อมคืออะไร

- คือ กระบวนการ พัฒนาให้เกิดระบบคุณภาพของระบบบริการอนามัย สิ่งแวดล้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างเป็นระบบทั้งองค์กร ทำให้องค์กรเกิดการเรียนรู้ มีการประเมินและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง



Environmental Health Accreditation คืออะไร

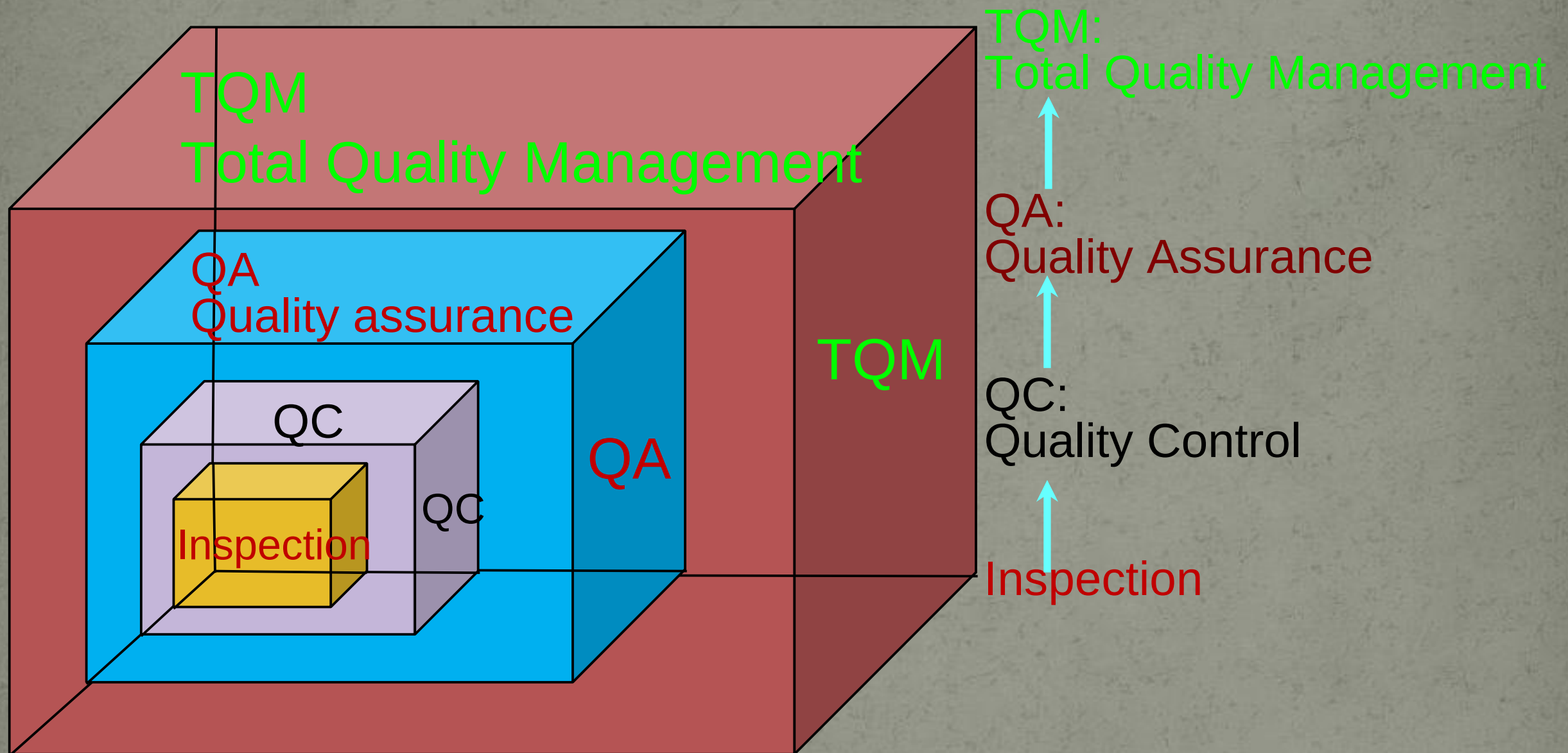
- **Credit** หมายถึง ความน่าไว้วางใจ เกียรติยศ
- **Accredit** หมายถึง การให้ความไว้วางใจ
ให้ความเชื่อถือ
- **Environmental Health Accreditation**
หมายถึง การประเมินและรับรอง
คุณภาพระบบบริการ
อนามัยสิ่งแวดล้อม



ทำไมต้อง EHA

- **Inspection**
- **QC**
- **QA**
- **TQM , PMQA**

What is “quality” ?



What is you measure is what you manage.

แนวคิดของ EHA



- กระจายอำนาจเพื่อการบริการประชาชน
- พัฒนา จพง.อปท.
- สร้างกระบวนการเรียนรู้
- ประกันคุณภาพบริการ
- มาตรฐานงาน
- การประเมินตนเอง
- การประเมินจากภายนอก
- การรับรอง

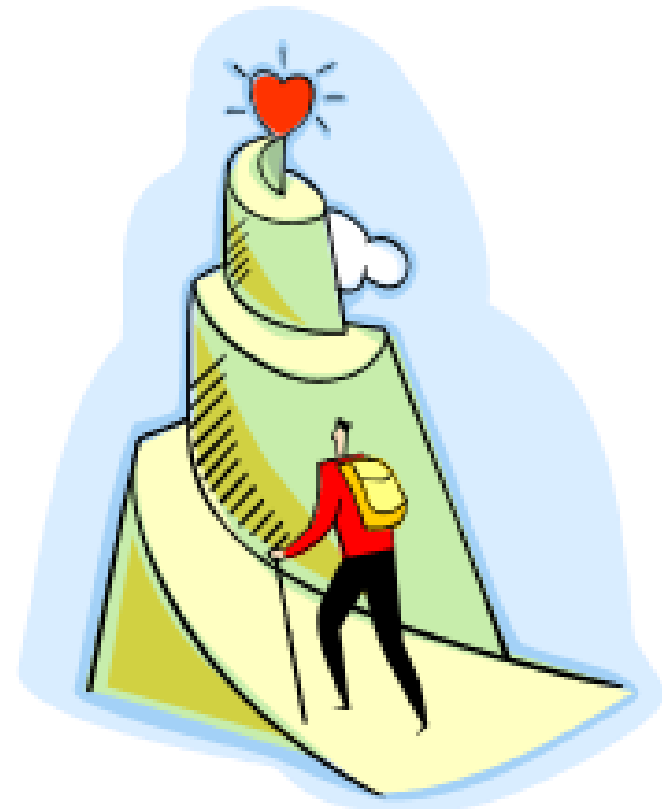
ทำไมต้องมี EHA

- อุดมการณ์ของชาติตามรัฐธรรมนูญ
- ทิศทางการพัฒนาประเทศ สังคมคุณภาพ
ภูมิปัญญาและการเรียนรู้
- ความต้องการของสังคม
- สถานการณ์ของระบบ
บริการคุณภาพ



เป้าหมายของ EHA

- กระตุ้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
(ในฐานะผู้ให้บริการ)
- สร้างความรับผิดชอบต่อสังคม
- คำนึงสิทธิแก่ผู้รับบริการ
- สร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ร่วมกัน
- สังคมน่าอยู่

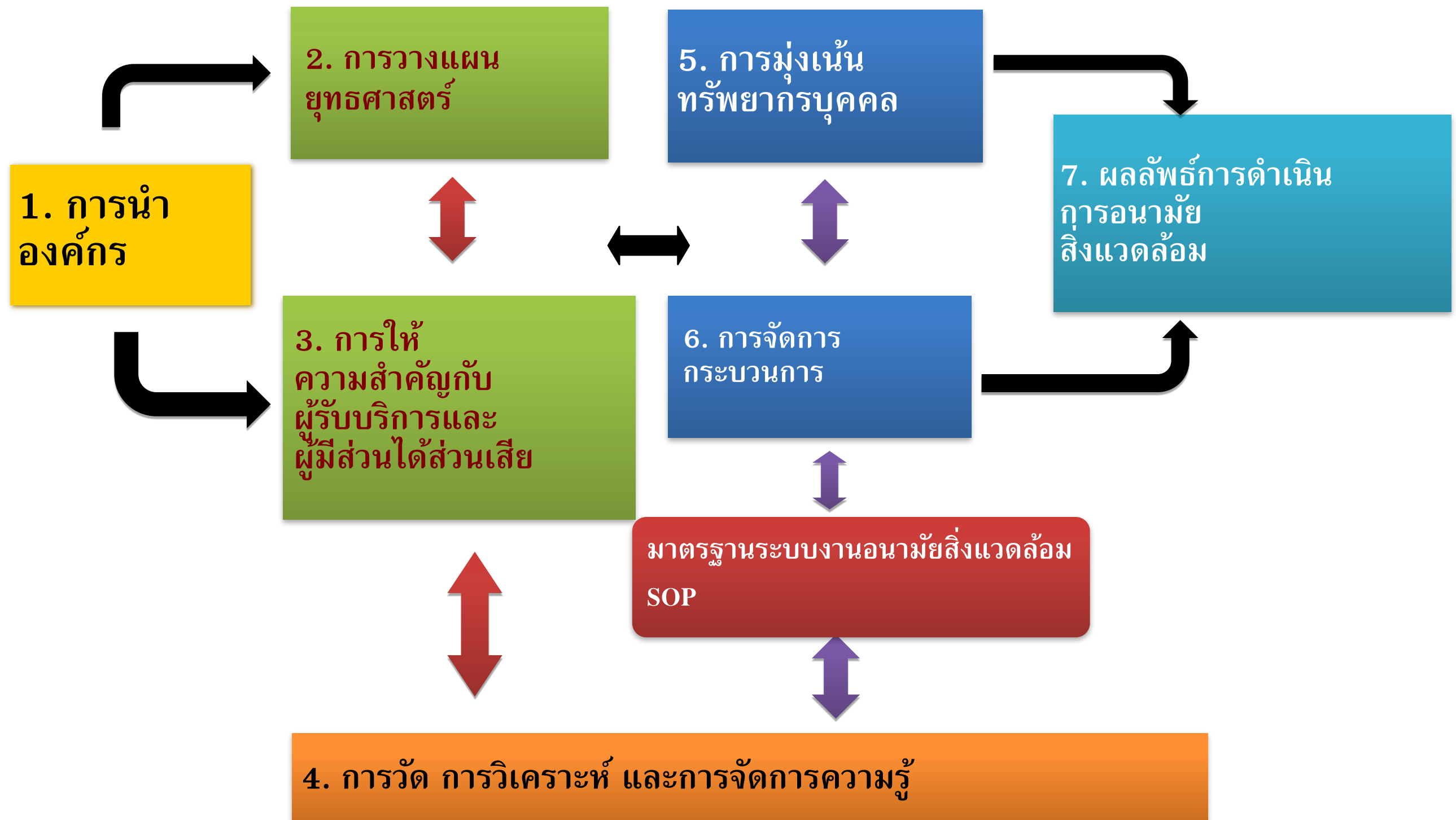


องค์ประกอบที่สำคัญของการพัฒนาระบบ

คุณภาพ

- การมีนโยบายที่ชัดเจน
- การมีแผนยุทธศาสตร์
- การคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสีย
- การจัดการความรู้ ข้อมูลและวิชาการ
- การพัฒนาบุคลากร
- การมีกระบวนการงานคุณภาพ
- การมีผลลัพธ์ที่ตอบสนองประชาชน

การพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



การพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. การนำ องค์กร



เพื่อให้การนำองค์กรสามารถ
กำหนดทิศทาง กำกับดูแลตนเองที่ดี มีการ
สื่อสาร ทบทวนและพัฒนาระบบ มีความ
รับผิดชอบต่อสังคม และดำเนินการอย่างมี
จริยธรรม



การพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

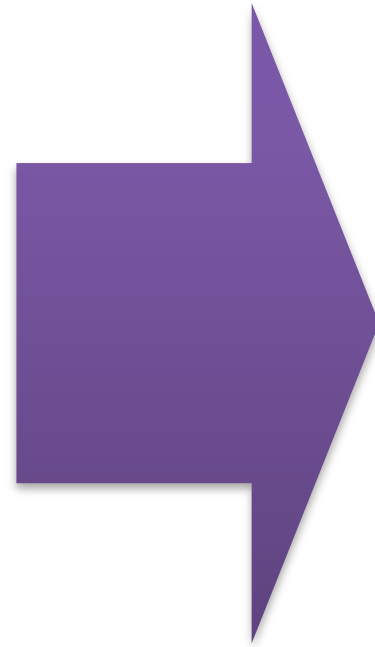
2. การวางแผน ยุทธศาสตร์

เพื่อให้องค์กรมีแผนยุทธศาสตร์
ที่สอดคล้องเป้าหมายยุทธศาสตร์ประเทศ
และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มี
ส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งมีระบบการ
ถ่ายทอดเป้าหมายอย่างเป็นระบบ



การพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. การให้
ความสำคัญกับ
ผู้รับบริการและ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

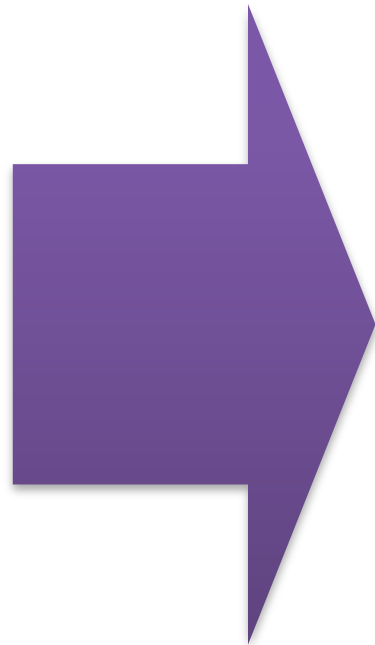


เพื่อให้องค์กรมีระบบการเรียนรู้ความ
ต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสีย (Customer/Stake Holder) ช่อง
ทางการสื่อสารแบบ 2 ทาง และมีการวัด
ความพึงพอใจ ของ C/SH



การพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการ ความรู้

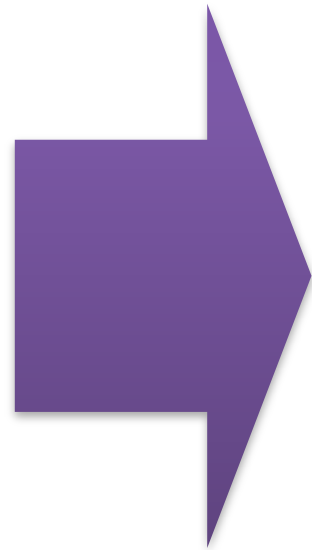


เพื่อให้องค์กรมี**ระบบฐานข้อมูล**
สารสนเทศที่สามารถวัดวิเคราะห์ผลงาน
เพื่อรองรับ
การตัดสินใจด้านบริหารและ
การปรับปรุงพัฒนาระบบงาน
ในหมวดต่าง ๆ รวมทั้งมีการ**จัดการความรู้**
(KM) สนับสนุนยุทธศาสตร์



การพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5. การมุ่งเน้น ทรัพยากรบุคคล



เพื่อให้องค์กรมีระบบงาน
และระบบบริหารทรัพยากรบุคคลที่สามารถ
สนับสนุนยุทธศาสตร์ขององค์กร และ
สามารถสร้างความก้าวหน้าและตอบสนอง
ความพึงพอใจและความผาสุกของบุคลากร
ได้



การพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

6. การจัดการ กระบวนการ

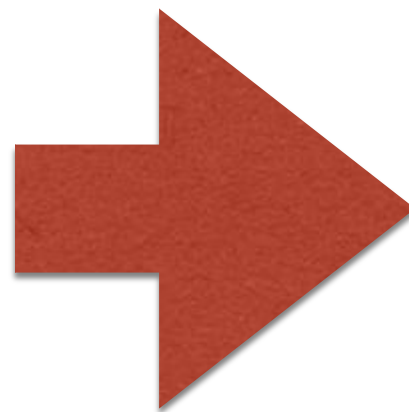


เพื่อให้องค์กรมี**กระบวนการ**
สร้างคุณค่าที่ตอบสนอง
ต่อภารกิจหลักและยุทธศาสตร์
ขององค์กร และมีคุณภาพมาตรฐานด้าน
ความรวดเร็ว ลดขั้นตอน ประหยัด และ
คุ้มค่า มีผลิตภาพสูง โดยรวมถึง
กระบวนการสนับสนุนด้วย



การพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กระบวนงาน
หลัก
9
กระบวนงาน

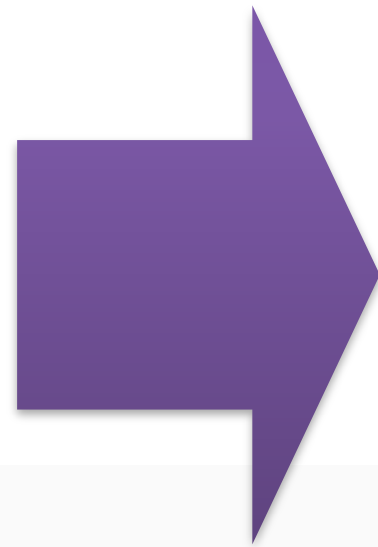


กระบวนงานย่อย
20
กระบวนงานย่อย

การพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

7. ผลลัพธ์

การดำเนินการ
อนามัยสิ่งแวดล้อม



บริการอนามัยสิ่งแวดล้อม
ที่ได้มาตรฐานมีคุณภาพและ
ตอบสนองความต้องการ
ของประชาชน



หลักของการพัฒนาคุณภาพระบบ บริการอนามัยสิ่งแวดล้อม

- การยึดหลักกฎหมาย ระเบียบ และ
ข้อบัญญัติต่าง ๆ
- การใช้หลักวิชาการเป็นแนวทาง
- การใช้หลักการบริหารจัดการ

ใครจะได้อะไรจากการพัฒนาระบบคุณภาพ

- ประชาชนได้รับบริการที่ดี
- জন.มีศักยภาพ ทำหน้าที่ได้สมศักดิ์ศรีของผู้ให้บริการที่ดี
- ผู้บริหารท้องถิ่น ได้รับการยกย่องและสามารถบริหารงาน อปท. อย่างมีประสิทธิภาพ
- อปท. ได้รับการยอมรับในการทำหน้าที่ของตนเอง
- ชุมชนน่าอยู่

ต้องทำอะไรถึงจะเป็นระบบที่มีคุณภาพ

- การศึกษากระบวนการภายในของหน่วยงานเพื่อหาข้อบกพร่องและโอกาสการพัฒนา
- วางแผนเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องและกำหนดแนวทางการดำเนินงาน
- ลงมือดำเนินงานตามขั้นตอนที่วางไว้
- ประเมินผลภายในเพื่อหาข้อบกพร่องและแก้ไข
- ทบทวนการดำเนินงาน
- ประเมินการพัฒนาทั้งระดับภายในองค์กรและภายนอกองค์กร

สามขั้นสู่ EHA

- การประเมินภายใน โดย องค์กร เน้นการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการภายใน
- การประเมินระดับต้น(โดยภายนอก สสจ. สสอ.) เน้นการพัฒนา ให้คำแนะนำ ปรับฐานและพัฒนากระบวนการงานให้เป็นมาตรฐาน : - เป้าหมายงานทั่วไป
- การประเมินรับรอง(โดย ส่วนกลาง ศูนย์)เน้นการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐาน :- สู่การยกย่องเชิดชู



Environmental Health Accreditation