

นโยบายการบริหารโรงพยาบาลนาหมื่น

วิสัยทัศน์

“บริการดี มีมาตรฐาน ผู้รับบริการพึงพอใจ ผู้ให้บริการมีความสุข”

1. บริการดี (Service Excellence)

มุ่งเน้นการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย และเป็นมิตร

แนวทางดำเนินงาน

- พัฒนาระบบ One Stop Service / ลดระยะเวลารอคอย
- จัดระบบคิว นัดหมายล่วงหน้า และบริการเชิงรุกในชุมชน
- พัฒนาทักษะการสื่อสารและ Service Mind ของบุคลากร
- เพิ่มช่องทางบริการ เช่น Telemedicine / คลินิกเฉพาะทาง

ตัวชี้วัด (KPI)

- ระยะเวลารอคอยเฉลี่ย \leq เกณฑ์กระทรวง
- ความพึงพอใจด้านบริการ \geq 90%

2. มีมาตรฐาน (Quality & Safety)

ยกระดับคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพและความปลอดภัย

แนวทางดำเนินงาน

- ดำเนินงานตามมาตรฐาน HA / Service Plan
- พัฒนาระบบ Patient Safety (2P Safety)
- ใช้ Clinical Guideline และ Evidence-based care
- ระบบควบคุมความเสี่ยงและทบทวนคุณภาพ (CQI)

ตัวชี้วัด (KPI)

- ผ่านเกณฑ์ HA / ตัวชี้วัด Service Plan
- อัตราเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ลดลงอย่างต่อเนื่อง

3. ผู้รับบริการพึงพอใจ (Patient Experience)

ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People-Centered Care)

แนวทางดำเนินงาน

- รับฟังเสียงผู้รับบริการ (Voice of Customer)
- จัดระบบร้องเรียน-ข้อเสนอแนะ และตอบกลับรวดเร็ว
- พัฒนาสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการบริการ (Clean / Comfort)
- ดูแลต่อเนื่อง (Continuum of Care / Home Health Care)

ตัวชี้วัด (KPI)

- ความพึงพอใจรวม \geq 90%
- ข้อร้องเรียนลดลง และปิดเคสภายในเวลาที่กำหนด

4. ผู้ให้บริการมีความสุข (Happy Organization)

สร้างองค์กรแห่งความสุขและการมีส่วนร่วม

แนวทางดำเนินงาน

- ส่งเสริม Happy Workplace / Work-Life Balance
- พัฒนาศักยภาพบุคลากร (Upskill / Reskill)
- ระบบประเมินผลและแรงจูงใจที่เป็นธรรม
- สร้างวัฒนธรรมองค์กร “ทีมเดียวกัน”

ตัวชี้วัด (KPI)

- ดัชนีความสุขบุคลากร $\geq 80\%$
- อัตราการลาออกลดลง
- ความผูกพันองค์กรเพิ่มขึ้น

5. ระบบบริหารจัดการที่สนับสนุนวิสัยทัศน์

การเงินการคลัง (Smart Finance)

- บริหาร Planfin อย่างมีประสิทธิภาพ
- ควบคุมต้นทุน + เพิ่มรายได้

เป้าหมาย: การเงินมั่นคง ไม่ขาดสภาพคล่อง

ดิจิทัลและข้อมูล (Digital Hospital)

- ใช้ HIS / Dashboard / Data-driven decision
- ลดเอกสาร (Paperless)

เป้าหมาย: บริหารแม่นยำ รวดเร็ว

ธรรมาภิบาล (Good Governance)

- โปร่งใส ตรวจสอบได้ (ITA ผ่านเกณฑ์สูง)
- มีส่วนร่วมทุกภาคส่วน

เป้าหมาย: องค์กรน่าเชื่อถือ

ความยั่งยืน (Sustainable Hospital)

- Green & Clean Hospital
- รองรับสังคมผู้สูงอายุ

เป้าหมาย: เติบโตอย่างยั่งยืน

สรุปแนวคิดการบริหาร

“พัฒนาคุณภาพบริการ ควบคุมความสุขของคนทำงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ประชาชน”