

การศึกษาอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อวางแผนยุทธศาสตร์การแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลบ้านฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่นในระยะ 3 ปีตั้งแต่ปี2548-2550และจัดทำคู่มือการวางแผนยุทธศาสตร์อย่างง่าย ซึ่งแผนยุทธศาสตร์ที่จัดทำขึ้นมีการศึกษาความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับงานแพทย์แผนไทยโดยวิธีสนทนากลุ่ม และการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ดำเนินการโดยการประชุมเชิงปฏิบัติการคณะทำงานรวม 2 ครั้ง หลังจากจัดทำแผนยุทธศาสตร์แล้ว มีการตรวจสอบแผนยุทธศาสตร์ที่ได้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคณะกรรมการบริหารคุณภาพโรงพยาบาล ระยะเวลาดำเนินการ ระหว่างเดือน ตุลาคม 2547 ถึงเดือนเมษายน 2548

ผลการวางแผนทำให้ได้วิสัยทัศน์ คือโรงพยาบาลชุมชนที่มีระบบบริการการแพทย์แผนไทยที่เป็นเลิศ มีพันธกิจ 3 ประกอบด้วย (1) ให้บริการแพทย์แผนไทยแบบบูรณาการที่มีคุณภาพ (2)พัฒนาองค์ความรู้ และทักษะของบุคลากรแพทย์แผนไทยให้ได้มาตรฐาน และ (3)ส่งเสริมและพัฒนาเครือข่ายบริการแพทย์แผนไทย มีวัตถุประสงค์ 8 ข้อ และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก 15 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ที่ (1) เพิ่มจำนวนผู้มารับบริการ โดยมีดัชนีชี้วัดความสำเร็จหลักได้แก่ (1.1)มูลค่าการให้บริการแพทย์แผนไทย (บาท) (1.2) มูลค่าการใช้สมุนไพรเพิ่มขึ้น (บาท) (1.3) มูลค่าการจำหน่ายผลิตภัณฑ์สมุนไพร (บาท) (1.4) จำนวนผู้รับบริการเพิ่มขึ้น (ครั้ง) (2) ผู้รับบริการแพทย์ไทยมีความพึงพอใจ โดยมีดัชนีชี้วัดความสำเร็จหลักได้แก่ (2.1) ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการระดับมาก (3) สร้างและขยายเครือข่ายบริการแพทย์แผนไทย โดยมีดัชนีชี้วัดความสำเร็จหลักได้แก่ (3.1)จำนวนกลุ่มผู้ผลิตสมุนไพรเพื่อจำหน่าย (3.2) จำนวนสถานประกอบการแพทย์แผนไทย (แห่ง) (3.3) จำนวนผู้ให้บริการแพทย์แผนไทย (คน) (4) บริหารจัดการให้เกิดความคุ้มค่า โดยมีดัชนีชี้วัดความสำเร็จหลักได้แก่ (4.1)รายรับ-รายจ่าย สมดุล (5) พัฒนาคุณภาพบริการแพทย์แผนไทย โดยมีดัชนีชี้วัดความสำเร็จหลักได้แก่ (5.1)การบริการได้มาตรฐาน (6) พัฒนามาตรฐานงานแพทย์แผนไทยโดยมีดัชนีชี้วัดความสำเร็จหลักได้แก่ (6.1) สถานที่ได้มาตรฐาน (7)บริหารลูกค้าให้มีประสิทธิภาพ โดยมีดัชนีชี้วัดความสำเร็จหลักได้แก่ (7.1) จัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการและ (8) พัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ โดยมีดัชนีชี้วัดความสำเร็จหลักได้แก่ (8.1) บุคลากรผ่านการประเมินสมรรถนะในการให้บริการแพทย์แผนไทย (8.2) บุคลากรผ่านการอบรมการนวดแผนไทย (8.3) เพิ่มจำนวนหมอนวดแผนไทย

ส่วนคู่มือการวางแผนยุทธศาสตร์อย่างง่ายนั้นได้มาจากการสรุปกระบวนการที่ใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ในครั้งนี้ ประกอบด้วย การศึกษาความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวิเคราะห์สถานการณ์ของหน่วยงาน การกำหนดทิศทางในอนาคต และการกำหนดยุทธศาสตร์ อย่างไรก็ตามสามารถเปลี่ยนแปลงลำดับกระบวนการในคู่มือนี้ให้เหมาะสมสำหรับการวางแผนยุทธศาสตร์ในแต่ละองค์กรได้

## ABSTRACT

**171416**

The objectives of this independent study were to craft the three-year strategy (2005-2008) in Thai Traditional Medicine for Banfang Hospital, Amphur Banfang, Khon Kaen Province and to produce a manual of simple strategic planning. The strategic plan was crafted by studying the needs of the stakeholders in Thai Traditional Medicine. The methods used in this study were discussion groups and two workshops of the strategic planning committee. After the process of crafting a strategic plan had been completed, the stakeholder and quality management committee reviewed the strategic plan. This study started in October 2004 and finished in April 2005.

The results of this planning created a new vision, three missions, eight objectives and fifteen key performance indicators (KPIs). The new vision is a community hospital with excellent services in Thai Traditional Medicine. The missions are as follows: (1) Provide integrated quality services in Thai Traditional Medicine. (2) Develop standard knowledge and skills for personnel of Thai Traditional Medicine. (3) Promote and develop a service network for Thai Traditional Medicine. The objectives and related key performance indicators are as follows: (1) Increase the number of patients with the following KPIs (1.1) Increasing income of Thai Traditional Medicine service (Baht). (1.2) Increasing income of herbal products used (Baht) (1.3) Increasing income of selling herbal products (Baht). (1.4) The number of customers (2) The customer satisfaction with the following KPIs (2.1) The percentage of patients who have a high satisfaction with services (3) Set and expand a service network for Thai Traditional Medicine with the following KPIs (3.1). The number of herbal medicine producers. (3.2) The number of places which provides services in Thai Traditional Medicine. (3.3) The number of providers in Thai Traditional Medicine services. (4) Manage the hospital to achieve break-even point with the following KPIs (4.1) Revenue balances with cost (5) Develop service qualities in Thai Traditional Medicine with the following KPIs (5.1) Services pass the standard (6) Develop standard procedure for Thai Traditional Medicine with the following KPIs (6.1) Service infrastructures pass the standard / standard service areas (7) Manage customers effectively with the following KPIs (7.1) Develop a patient database (8) Develop personnel's qualities with the following KPIs (8.1) The number of personnel that pass a performance evaluation regarding Thai Traditional Medicine. (8.2) The number of personnel that pass training in Thai massage. (8.3) The number of Thai massage practitioner

**171416**

Additionally, a manual of simple strategic planning has been concluded from the process used in crafting this strategic plan. The topics of this manual of simple strategic planning are stakeholder analysis, SWOT analysis, developing vision, mission, objective and strategy. The manual can be modified to be used by other organizations.