

ตารางที่ 2.1

การให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์
แผนกลยุทธ์โรงพยาบาลราชวิถี ปี 2549 – 2552

ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัดเป้าประสงค์	กลยุทธ์	กิจกรรมหลัก	ตัวชี้วัดกิจกรรมหลัก
1. ส่งเสริมการพัฒนาระบบบริการตติยภูมิและศูนย์การแพทย์เฉพาะทางระดับภูมิภาค	1. ประชาชนเข้าถึงบริการตติยภูมิและการแพทย์เฉพาะทางอย่างครอบคลุมและทั่วถึง	1. จำนวนศูนย์การแพทย์ระดับภูมิภาคที่ได้รับการพัฒนา	1.1 สร้างและพัฒนาเครือข่ายบริการตติยภูมิและศูนย์การแพทย์ระดับภูมิภาค	1.1.1 การรวบรวมสารสนเทศและประเมินความต้องการบริการในด้านต่างๆ สำหรับเครือข่ายบริการตติยภูมิและศูนย์การแพทย์ภูมิภาค 1.1.2 การพัฒนาเครือข่ายบริการตติยภูมิและศูนย์การแพทย์ระดับภูมิภาค 1.1.3 การพัฒนางานวิชาการที่เกี่ยวข้องกับเครือข่ายบริการตติยภูมิฯ	1.1.1.1 จำนวนฐานสารสนเทศที่สำเร็จตามแผน 1.1.2.1 ร้อยละของบุคลากรในเครือข่ายที่ได้รับการพัฒนาและผ่านการประเมิน 1.1.3.1 จำนวนเรื่อง/ครั้ง/คน ทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับเครือข่ายที่ได้รับการพัฒนา

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัดเป้าประสงค์	กลยุทธ์	กิจกรรมหลัก	ตัวชี้วัดกิจกรรมหลัก
				<p>- ปฏิบัติและทดลองที่ให้ผลในการแก้ปัญหาของประเทศ</p> <p>1.1.4 การดำเนินการจัดตั้งศูนย์การแพทย์ระดับภูมิภาคในด้านต่างๆ ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. โสต ศอ นาสิก 2. ผ่าตัดทางกล้อง 3. เปลี่ยนถ่ายอวัยวะ 4. เทคโนโลยีเจริญพันธุ์ 5. ผ่าตัด Spine 6. ศูนย์จักษุประสาทตา 7. ศูนย์มะเร็งนรีเวช 8. ศูนย์โศรพยาธิวิทยา 9. ศูนย์ Open Heart Surgery 	<p>1.1.4.1 จำนวน PRC ที่ได้ดำเนินการ</p>

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัดเป้าประสงค์	กลยุทธ์	กิจกรรมหลัก	ตัวชี้วัดกิจกรรมหลัก
2. ส่งเสริมงานวิจัยพัฒนา ประเมินเทคโนโลยีและจัดทำมาตรฐานบริการ	2. มีองค์ความรู้และเทคโนโลยีขั้นสูงทางการแพทย์ที่มีคุณภาพเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาด้านการแพทย์ของประเทศ	1.จำนวนองค์ความรู้และเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ได้รับการเผยแพร่(เรื่อง)	2.1 พัฒนาระบบการสนับสนุนการวิจัยและการประเมินเทคโนโลยีเพื่อสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมทางการแพทย์ในสาขาที่กำหนด 2.2 พัฒนาระบบจัดการความรู้วิชาการและสารสนเทศทางการแพทย์ขั้นสูง	2.1.1การพัฒนาบุคลากรด้านผลิตผลงานวิชาการ 2.1.2 การส่งเสริมสนับสนุนด้านผลิตผลงานวิชาการ 2.2.1การพัฒนาระบบสารสนเทศด้านความรู้วิชาการแพทย์ขั้นสูง 2.2.2 การจัดตั้งระบบฐานสารสนเทศด้านการแพทย์และสาธารณสุขสำหรับการอ้างอิง	2.1.1.1 จำนวนบุคลากรที่ผ่านการพัฒนาและผลิตงานวิชาการขั้นสูง 2.1.2.1 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรผู้สร้างผลงานวิจัย 2.1.2.2 จำนวนผลงานวิชาการที่ผลิตได้ 2.1.2.3 จำนวนงบประมาณที่สนับสนุน 2.2.1.1 จำนวนระบบความรู้ทางการแพทย์ที่ใช้งานได้ 2.2.2.1 จำนวนผู้เข้าใช้ระบบสารสนเทศด้านความรู้วิชาการแพทย์ขั้นสูง

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ประเด็น ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด เป้าประสงค์	กลยุทธ์	กิจกรรมหลัก	ตัวชี้วัดกิจกรรมหลัก
			<p>2.3 ส่งเสริมบุคลากรให้ผลิตผลงานวิจัยและนวัตกรรมทางการแพทย์ชั้นสูง (เน้นการเป็น research entrepreneur)</p>	<p>2.2.3 การจัดทำระบบสารสนเทศผู้เชี่ยวชาญด้านการแพทย์แต่ละสาขาสำหรับการอ้างอิง (Reference Person) และเผยแพร่</p> <p>2.3.1 การสร้างทีมงานวิจัย</p>	<p>2.2.3.1 ร้อยละของบุคลากรทางการแพทย์ที่ได้รับการอ้างอิง (จำนวนผู้เชี่ยวชาญที่เอาเข้ามาในระบบ)</p> <p>2.3.1.1 จำนวนโครงการวิจัยที่ทำได้สำเร็จภายใต้งบประมาณและเวลาที่กำหนด</p> <p>2.3.1.2 จำนวนผลงานวิชาการได้รับการยอมรับ และถูกนำไปเป็นต้นแบบหรืออ้างอิง</p>

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ประเด็น ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด เป้าประสงค์	กลยุทธ์	กิจกรรมหลัก	ตัวชี้วัดกิจกรรมหลัก
			2.4 สร้างเครือข่าย วิจัย (Multi Center/ Multi Disciplinary) 2.5 ส่งเสริม งานวิจัยเชิง บูรณาการ	2.4.1 การสร้างเครือข่ายวิจัย 2.5.1 การสร้างงานวิจัย เชิงบูรณาการเพื่อแก้ปัญหา สาธารณสุขของประเทศหรือ สร้างความเจริญก้าวหน้า ทางการแพทย์ - ทดลอง - นำร่อง - อนุมัติให้นำไปใช้ - พิสูจน์องค์ความรู้	2.4.1.1 จำนวนเครือข่ายที่สร้างได้และ เชื่อมโยงกับภายนอก 2.5.1.1 จำนวนผลงานวิจัยเชิง บูรณาการ

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ประเด็น ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัดเป้าประสงค์	กลยุทธ์	กิจกรรมหลัก	ตัวชี้วัดกิจกรรมหลัก
3. ส่งเสริมการเป็น ผู้นำทางการ ถ่ายทอดองค์ ความรู้และ เทคโนโลยี	3. เป็นผู้นำในการ ถ่ายทอดองค์ ความรู้และ เทคโนโลยี ทางการแพทย์ ชั้นสูง	1. จำนวนสาขาต่อ ยอดของบุคลากร ทางการแพทย์ 2. จำนวนองค์ ความรู้ที่ถ่ายทอด สามารถตอบสนอง และแก้ไขปัญหา ทางการแพทย์ของ ประเทศได้ (เรื่อง/ สาขา/หลักสูตร) 3. ร้อยละของ นักศึกษาแพทย์ที่ สอบได้ใบ ประกอบวิชาชีพ เวชกรรม	3.1 เร่งรัด ส่งเสริม การถ่ายทอดองค์ ความรู้และ เทคโนโลยีชั้นสูงทาง การแพทย์ทั้ง ภายนอกและภายใน โรงพยาบาล	3.1.1 การฝึกอบรมบุคลากร ทางการแพทย์ระยะยาว 3.1.2 การฝึกอบรมบุคลากร ทางการแพทย์ระยะสั้น การแพทย์ชั้นสูง 3.1.3 การพัฒนาและ สนับสนุนการผลิตสื่อวิชาการ เทคโนโลยีทาง	3.1.1.1 จำนวนหลักสูตร 3.1.1.2 ร้อยละของบุคลากรทาง การแพทย์ที่สอบผ่าน 3.1.2.1 จำนวนเรื่อง 3.1.2.2 ร้อยละของบุคลากรทาง การแพทย์ที่ผ่านการประเมิน 3.1.3.1 จำนวนสื่อวิชาการเทคโนโลยี ทางการแพทย์ชั้นสูงที่ผลิตได้

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ประเด็น ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัดเป้าประสงค์	กลยุทธ์	กิจกรรมหลัก	ตัวชี้วัดกิจกรรมหลัก
		1. โรงพยาบาลราชวิถีได้รับการพัฒนาและรับรองมาตรฐาน 2. จำนวนเหตุการณ์ขั้นสูง/ยุ่งยากซับซ้อนที่เพิ่มขึ้น 3. อัตราผลสำเร็จของการรักษาโดยการใช้เหตุการณ์ขั้นสูง	3.2 ปรับเปลี่ยนวิธีการถ่ายทอดองค์ความรู้โดยอาศัยเทคโนโลยีที่เหมาะสม 3.3 เร่งรัดการจัดทำการเรียนการสอน นศพ. ทางคลินิก	3.2.1 การสร้างเทคนิคและวิธีการถ่ายทอด 3.3.1 การสอนนักศึกษาแพทย์ด้านคลินิก 3.3.2 การพัฒนาอาจารย์	3.2.1.1 จำนวน/วิธีการที่สร้างขึ้น (Create/Change/Renovate/Establish) 3.3.1.1 ร้อยละของ นศพ. ที่สอบได้ใบประกอบวิชาชีพเวชกรรม 3.3.2.1 ร้อยละของอาจารย์ที่ผ่านการพัฒนา

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัดเป้าประสงค์	กลยุทธ์	กิจกรรมหลัก	ตัวชี้วัดกิจกรรมหลัก
4. เจริญก้าวหน้าในการให้บริการด้านตติยภูมิและสูงกว่าโดยใช้วิทยาการและเทคโนโลยีขั้นสูง	4. การบริการที่มีคุณภาพได้ตามมาตรฐานโดยเน้นการบริการระดับตติยภูมิและสูงกว่า	4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	4.1 เจริญก้าวหน้า ส่งเสริมให้บุคลากรมีความเชี่ยวชาญในการดูแลบำบัดรักษาโรคที่ต้องใช้วิทยาการและเทคโนโลยีขั้นสูงในระดับตติยภูมิและสูงกว่า 4.2 บริหารจัดการเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ขั้นสูงที่ทันสมัยและเหมาะสม	4.1.1 การพัฒนาบุคลากรด้านวิทยาการและเทคโนโลยีขั้นสูง 4.1.2 การส่งเสริมบุคลากรเพื่อให้บริการเพื่อการวิจัย 4.2.1 การบริหารจัดการเครื่องมือแพทย์ขั้นสูงให้เพียงพอทันสมัยและเหมาะสม	4.1.1.1 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาให้มีความรู้และทักษะในการบำบัดและรักษาโรคที่ต้องใช้เทคโนโลยีขั้นสูงและผ่านการประเมิน 4.1.2.1 ร้อยละของบุคลากรที่ผลิตผลงานวิจัยจากระบบการบริการ 4.2.1.1 จำนวนเครื่องมืออุปกรณ์การแพทย์ขั้นสูงเพิ่มขึ้น 4.2.1.2 จำนวนผู้รับบริการที่ใช้เครื่องมืออุปกรณ์การแพทย์ขั้นสูง

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ประเด็น ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัดเป้าประสงค์	กลยุทธ์	กิจกรรมหลัก	ตัวชี้วัดกิจกรรมหลัก
			<p>4.3 พัฒนาการ บริหารจัดการด้าน บริการให้เหมาะสม ต่อการพัฒนางาน วิชาการ</p> <p>4.4 พัฒนาคุณภาพ บริการให้เป็น มาตรฐานระดับชาติ และนานาชาติ</p>	<p>4.3.1 การปรับภาระงานให้ มุ่งเน้นภารกิจหลัก</p> <p>4.3.2 การพัฒนาคุณภาพ บริการให้มีมาตรฐาน</p> <p>4.3.3 การให้บริการทางไกล ทางการแพทย์ (Telemedicine)</p> <p>4.4.1 การพัฒนาคุณภาพ บริการให้เป็นมาตรฐาน ระดับชาติและนานาชาติ</p>	<p>4.3.1.1 สัดส่วนภาระงานที่เป็นภารกิจ หลักของบุคลากรเพิ่มขึ้น</p> <p>4.4.1.1 จำนวนระบบบริการที่เป็น มาตรฐาน</p> <p>4.4.1.2 ได้รับการรับรองจากสถาบัน รับรองระดับนานาชาติ</p>

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัดเป้าประสงค์	กลยุทธ์	กิจกรรมหลัก	ตัวชี้วัดกิจกรรมหลัก
5. ส่งเสริมแนวทางการแก้ไขปัญหาสุขภาพที่สำคัญให้ครบถ้วน	5. ประชาชนที่มีปัญหาสุขภาพที่สำคัญของประเทศได้รับการดูแลและแก้ไขอย่างเป็นระบบ	1. จำนวนโครงการที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาสุขภาพของประชาชนโดยตรง (ตามแนวทาง GCS/non GCS)	5.1 สนับสนุนบริการที่ผลงานถึงประชาชนทันทีที่เป็นนโยบายจำเป็นเร่งด่วน	5.1.1 การจัดทำโครงการเชิงรุกในพื้นที่ (GCS) 5.1.2 การพัฒนาการให้บริการแบบองค์รวมอย่างเป็นระบบ	5.1.1.1 จำนวนโครงการเชิงรุกที่ได้จัดทำ 5.1.1.2 จำนวนประชาชนที่ได้รับบริการ 5.1.1.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 5.1.2.1 จำนวนโครงการที่ได้จัดทำ 5.1.2.2 ความพึงพอใจของผู้ป่วยและผู้รับบริการ
6. พัฒนาระบบการบริหารจัดการให้เป็นเชิงยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบ	6. โรงพยาบาลราชวิถีมีระบบการบริหารจัดการที่ดี	1. จำนวนกระบวนการงาน (work process) ที่มีการวัดผลคุณภาพ (ประหยัดเพิ่มผลผลิต output/input)	6.1 พัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ	6.1.1 การพัฒนาระบบการควบคุมภายใน 6.1.2 การพัฒนาการบริหารทรัพยากร (UM)	6.1.1.1 ร้อยละของหน่วยงานที่มีระบบควบคุมภายในและมีการกำหนดตัวชี้วัดของระบบที่ตรวจสอบได้ 6.1.2.1 จำนวนกิจกรรมที่สามารถจัดทำ Unit Cost ได้ 6.1.2.2 จำนวนเครื่องมือราคาแพงที่มีการหาความคุ้มค่า/ต้นทุน

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัดเป้าประสงค์	กลยุทธ์	กิจกรรมหลัก	ตัวชี้วัดกิจกรรมหลัก
		2. ร้อยละของบุคลากรที่พึงพอใจต่อการบริหารจัดการ	6.2 ปรับลดบทบาทที่ไม่ใช่ภารกิจหลัก	6.1.3 การพัฒนาระบบสื่อสารภายในองค์กร 6.1.4 การลดระยะเวลาหรือขั้นตอนในการทำงาน 6.1.5 การปรับปรุงโครงสร้างการบริหารจัดการภายใน 6.2.1 การถ่ายโอนภารกิจหลัก 6.2.2 การปรับลดภารกิจบริการปฐมภูมิและทุติยภูมิ 6.2.3 การพัฒนาระบบประสานงานและรับส่งต่อ	6.1.3.1 ร้อยละของบุคลากรที่รับรู้ข่าวสารสำคัญ 6.1.3.2 ความสม่ำเสมอของการประชุมของกลุ่มงาน/ ฝ่าย 6.1.4.1 จำนวนโครงการหรือระบบที่มีระยะเวลา/ขั้นตอนการปฏิบัติงานลดลง 6.1.5.1 จำนวนโครงสร้าง/ระบบที่ได้รับการปรับปรุง 6.2.1.1 จำนวนภารกิจที่ถ่ายโอน 6.2.2.1 จำนวนหน่วยบริการที่เข้าร่วมเครือข่าย 6.2.2.2 จำนวนผู้ป่วยปฐมภูมิและทุติยภูมิที่ถ่ายโอนได้ 6.2.3.1 จำนวนผู้ป่วยตติยภูมิที่ส่งกลับคืนเพิ่มขึ้น

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ประเด็น ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัดเป้าประสงค์	กลยุทธ์	กิจกรรมหลัก	ตัวชี้วัดกิจกรรมหลัก
			<p>6.3 เร่งรัดพัฒนาระบบ ICT ให้มีประสิทธิภาพทันต่อความต้องการ</p> <p>6.4 ส่งเสริมให้มีการบริหารระบบลูกค้าสัมพันธ์</p> <p>6.5 พัฒนาการหารายได้</p>	<p>6.3.1 การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร</p> <p>6.3.2 การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร</p> <p>6.3.3 การพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์</p> <p>6.4.1 การพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์</p> <p>6.5.1 การจัดทำกิจกรรมเพิ่มพูนรายได้</p>	<p>6.3 จำนวนระบบสารสนเทศที่สำเร็จในระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>6.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ</p> <p>6.4.1.1 จำนวนเรื่องร้องเรียน</p> <p>6.4.1.2 ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้า</p> <p>6.5.1.1 จำนวนกิจกรรม/โครงการที่เพิ่มพูนรายได้</p>

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ประเด็น ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัดเป้าประสงค์	กลยุทธ์	กิจกรรมหลัก	ตัวชี้วัดกิจกรรมหลัก
			<p>6.6 พัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพ</p> <p>6.7 สร้างเสริมค่านิยมร่วมในองค์กรและทัศนคติต่อลูกค้าและต่อองค์กร</p>	<p>6.6.1 การดำเนินการให้มีบุคลากรจำนวนเพียงพอและมีศักยภาพ</p> <p>6.6.2 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล</p> <p>6.6.3 การสร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากร</p> <p>6.6.4 การสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน</p> <p>6.7.1 การดำเนินการสร้างค่านิยมร่วมในองค์กร</p>	<p>6.6.1.1 ความครอบคลุมของหน่วยงานที่ทำ Work Load</p> <p>6.6.1.2 ร้อยละของบุคลากรที่ปฏิบัติงานตรงตามสายงานและคุณสมบัติที่ต้องการ</p> <p>6.6.2.1 ร้อยละของบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการศึกษาอบรมตามแผน</p> <p>6.6.3.1 ความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงาน</p> <p>6.6.4.1 ความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงาน</p> <p>6.7.1.1 มี Core Value ของรพ.ราชวิถี</p> <p>6.7.1.2 ร้อยละของบุคลากรที่ภูมิใจในศักดิ์ศรีของการเป็นชาวราชวิถี</p> <p>6.7.1.3 จำนวนค่านิยมที่ได้รับการนำไปปฏิบัติจริงในค่าความถี่บ่อยครั้ง</p>