

หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกและตัดสินผู้สมัคร รางวัลผู้ประกอบการธุรกิจส่งออกดีเด่น

Prime Minister's Export Award 2018

ประเภทรางวัลธุรกิจบริการยอดเยี่ยม (Best Service Enterprise Award) ประจำปี 2561

สาขา โรงพยาบาล/คลินิกเฉพาะทางในโรงพยาบาล/ศูนย์การแพทย์เฉพาะทาง

คุณสมบัติของผู้สมัคร ประกอบด้วย

1. เป็นนิติบุคคลที่มีการจดทะเบียนในประเทศไทยถูกต้องตามกฎหมาย และมีสัดส่วนผู้ถือหุ้นที่มีสัญชาติไทยมากกว่าร้อยละ 50 โดยผู้สมัครสามารถเป็นโรงพยาบาล/คลินิกเฉพาะทางในโรงพยาบาล/ศูนย์การแพทย์เฉพาะทาง
2. เป็นบริษัทที่มีภาพลักษณ์ของกิจการที่ดีและไม่มีประวัติเสียหายในการดำเนินกิจการ เช่น ไม่มีพฤติกรรมในการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา หรือมีเจตนาลอกเลียนแบบสินค้าของผู้อื่น หรือ ไม่เคยได้รับการร้องเรียน ภายใน 3 ปี ก่อนวันปิดรับสมัครขอรับรางวัล ทั้งนี้ หากมีการร้องเรียนและมีข้อยุติแล้วให้อยู่ในดุลยพินิจของคณะกรรมการต่อไป โดยกรมขอสงวนสิทธิ์ที่จะเพิกถอนหรือเรียกรางวัลคืนหากปรากฏในภายหลังว่าผู้ได้รับรางวัลมีคุณสมบัติที่ไม่เหมาะสม หรือมีคุณสมบัติไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้
3. ผู้สมัครที่เคยได้รับรางวัล Prime Minister Export Award ประเภทใดประเภทหนึ่ง จะมีสิทธิสมัครขอรับรางวัลประเภทนั้นได้อีกเมื่อครบ 5 ปี นับแต่วันที่ได้รับรางวัล
4. ต้องได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการสถานพยาบาล โดยมีลักษณะของสถานพยาบาลเป็นคลินิกเวชกรรมเฉพาะทางหรือคลินิกทันตกรรม หรือคลินิกทันตกรรมเฉพาะทาง จากกระทรวงสาธารณสุขแห่งราชอาณาจักรไทย ทั้งนี้อาจเป็นสถานประกอบการอิสระหรือสถานประกอบการที่อยู่ภายในโรงพยาบาล
5. เป็นนิติบุคคลที่นำรายได้เข้าประเทศอย่างต่อเนื่อง มีแผนธุรกิจรองรับการบริการจากลูกค้าชาวต่างชาติ มีแผนการขยายตลาดต่างประเทศ/นำรายได้เข้าประเทศที่ชัดเจน และมีอัตราการเติบโตของลูกค้าชาวต่างชาติเพิ่มขึ้นในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา (ปี 2559 และ ปี 2560)
6. ประกอบกิจการมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี

ทั้งนี้ ผู้สมัครจะต้องมีคุณสมบัติตามข้อ 1 - ข้อ 6 จึงถือว่ามีความสมบูรณ์ครบถ้วน

** กรณีที่ผู้สมัครเป็นบริษัทในเครือของผู้ที่เคยได้รับรางวัลไม่เกิน 5 ปี ต้องมีการดำเนินงานที่แยกจากบริษัทที่เคยได้รับรางวัลแล้ว

เกณฑ์การให้คะแนนแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน (ไม่มีคะแนน)

ส่วนที่ 2 เกณฑ์การพิจารณารางวัลธุรกิจบริการยอดเยี่ยม (Best Service Enterprise Award) สาขาโรงพยาบาล/คลินิกเฉพาะทางในโรงพยาบาล/ศูนย์การแพทย์เฉพาะทาง – ตรวจเอกสาร (รวม 100 คะแนน)

โดยผู้สมัครต้องประเมินตนเองตามหัวข้อที่ปรากฏในใบสมัคร และนำส่งเอกสารที่จำเป็นบางส่วนตามหัวข้อดังกล่าว การประเมินคะแนนจะให้จากที่ประเมินตนเองเป็นคะแนนฐาน และประเมินคะแนนเพิ่ม/ลดจากคะแนนฐานดังกล่าวเมื่อมีตามหลักฐานที่ปรากฏ

ผู้ที่มีคะแนนตั้งแต่ร้อยละ 70 ขึ้นไป คณะกรรมการฯ จะพิจารณาเพื่อคัดเลือก และดำเนินการนัดหมายเพื่อตรวจเยี่ยมสถานประกอบการต่อไป โดยให้ผู้ที่ได้รับการนัดหมายเข้าตรวจเยี่ยมสถานประกอบการเตรียมนำเสนอข้อมูลให้สอดคล้องกับหัวข้อในการตรวจเยี่ยมสถานประกอบการในส่วนที่ 3 โดยให้นำเสนอไม่เกิน 15 นาที

ส่วนที่ 3 เกณฑ์การพิจารณารางวัลธุรกิจบริการยอดเยี่ยม สาขาโรงพยาบาล/คลินิกเฉพาะทางในโรงพยาบาล/ศูนย์การแพทย์เฉพาะทาง – ตรวจเยี่ยมสถานประกอบการ (รวม 100 คะแนน)

การตัดสินขั้นสุดท้าย เป็นการรวมคะแนนส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 โดยมีสัดส่วน 50:50

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน – โครงสร้างองค์กร (ORGANIZATIONAL PROFILE) (ไม่มีคะแนน)

1. ชื่อบริษัท
2. ชื่อคลินิกหรือชื่อทางการค้า
3. ที่อยู่บริษัท
4. ที่ตั้งสถานบริการ
5. การจดทะเบียน
6. ผู้ถือหุ้นบริษัท
7. รูปแบบการบริหารกิจการ
8. รูปแบบของบริการ
9. จำนวนสาขา
10. จำนวนพนักงานทั้งหมดและจำนวนเตียงทั้งหมด
11. ผู้สมัครได้รับการร้องเรียนที่ร้ายแรง เกี่ยวกับสินค้า หรือบริการภายใต้ตราสินค้าที่ขอรับรางวัล และยังไม่มีการแก้ไขหรือไม่
12. ชื่อ/นามสกุล ผู้ติดต่อประสานงานกับกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
13. ชื่อ/นามสกุล ผู้มีอำนาจลงนาม

ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เกณฑ์การพิจารณารางวัลธุรกิจบริการยอดเยี่ยม สาขาโรงพยาบาล/คลินิกเฉพาะทางในโรงพยาบาล/ศูนย์การแพทย์เฉพาะทาง (รวมส่วนละ 100 คะแนน)

| หมวด | ส่วนที่ 2 (คะแนนรอบที่ 1) | | ส่วนที่ 3 (คะแนนรอบที่ 2) |
|---|------------------------------|-----------------|------------------------------|
| | ข้อ | คะแนนตรวจเอกสาร | คะแนนตรวจเยี่ยมสถานประกอบการ |
| หมวดที่ 1 การบริหารองค์กร | 1-2 | 9 คะแนน | 9 คะแนน |
| หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ | 3 | 5 คะแนน | 5 คะแนน |
| หมวดที่ 3 การพัฒนาเพื่อขยายฐานลูกค้าและการตลาด | 4-6 | 11 คะแนน | 11 คะแนน |
| หมวดที่ 4 การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ | 7-8 | 9 คะแนน | 9 คะแนน |
| หมวดที่ 5 บุคลากร | 9 | 5 คะแนน | 5 คะแนน |
| หมวดที่ 6 การดำเนินงาน | 10-13 | 18 คะแนน | 18 คะแนน |
| หมวดที่ 7 ความสำเร็จจากการดำเนินธุรกิจ | 14-18 | 43 คะแนน | 43 คะแนน |

ใบสมัคร

รางวัลผู้ประกอบการธุรกิจส่งออกดีเด่น

Prime Minister's Export Award 2018

ประเภทรางวัลธุรกิจบริการยอดเยี่ยม (Best Service Enterprise Award) ประจำปี 2561

สาขาโรงพยาบาล/คลินิกเฉพาะทางในโรงพยาบาล/ศูนย์การแพทย์เฉพาะทาง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน – โครงสร้างองค์กร (Organizational Profile) (ไม่มีคะแนน)

คำแนะนำ

- เพื่อผลประโยชน์ของท่าน กรุณาอธิบายรายละเอียดในแต่ละข้อให้ชัดเจน ถูกต้องครบถ้วนและสมบูรณ์ที่สุด
- กรุณาให้ข้อมูลทุกข้อ ถ้าข้อใดท่านไม่มีข้อมูลหรือไม่เกี่ยวข้องกับท่าน ให้ระบุว่า "ไม่มี" หรือ "ไม่เกี่ยวข้อง" (ห้ามเว้นช่องว่างไว้โดยเด็ดขาด)
- ในกรณีที่ช่องว่างที่จัดไว้ให้ลงข้อมูลไม่เพียงพอ ท่านสามารถแนบเอกสารเพื่ออธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมได้
- หากมีการสืบทราบภายหลังว่า ข้อมูลที่ท่านให้มาไม่เป็นความจริง ท่านจะถูกเพิกถอนสิทธิ์ในการรับรางวัลและหากปรากฏข้อเท็จจริงในภายหลังจากที่ได้รับรางวัลแล้วท่านมีการกระทำ/ดำเนินการใดๆ ที่ส่งผลเสียหายและ/หรือ ผลกระทบต่อเกียรติภูมิและศักดิ์ศรีแห่งรางวัลผู้ส่งออกสินค้าและบริการดีเด่น คณะกรรมการมีสิทธิ์โดยชอบธรรมที่จะเรียกคืนซึ่งรางวัลดังกล่าวและยกเลิกสิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับโดยทันที

1. ชื่อบริษัท

(ภาษาไทย) _____

(ภาษาอังกฤษ) _____

2. ชื่อคลินิกหรือชื่อทางการค้า (Commercial Mark) :

เครื่องหมายการค้า (Trade Mark) : _____

ตราสินค้า/บริการ (Brand Name) (ถ้ามี): _____

ตราสัญลักษณ์



ติดรูปตราสัญลักษณ์บริษัท



ติดรูปตราสัญลักษณ์สินค้า/บริการ

3. ที่อยู่บริษัท

เลขที่: _____ หมู่ที่: _____ ตรอก/ซอย: _____

ถนน: _____ แขวง/ตำบล: _____

เขต/อำเภอ: _____ จังหวัด: _____

รหัสไปรษณีย์: _____

โทรศัพท์: _____ โทรสาร: _____

E-mail: _____ Website: _____

เลขประจำตัวผู้เสียภาษีนิติบุคคล (ภงด.50) : _____

เลขทะเบียนการค้า : _____

เลขที่ทะเบียนนิติบุคคล : _____

4. ที่ตั้งสถานบริการ

เลขที่: _____ หมู่ที่: _____ ตรอก/ซอย: _____

ถนน: _____ แขวง/ตำบล: _____

เขต/อำเภอ: _____ จังหวัด: _____

รหัสไปรษณีย์: _____

โทรศัพท์: _____ โทรสาร: _____

E-mail: _____ Website: _____

5. การจดทะเบียนปี พ.ศ. _____ ระยะเวลาการดำเนินงานจนถึงปัจจุบัน _____ ปี

6. ผู้ถือหุ้นบริษัท ไทย : ร้อยละ. _____ ต่างประเทศ : ร้อยละ. _____

7. รูปแบบของการบริหารจัดการ

- บริหารกิจการด้วยตนเอง
- เป็นแฟรนไชส์ของคลินิกต่างประเทศ
- มีการร่วมลงทุนจากนักลงทุนต่างประเทศ ระบุประเทศ _____
- สาขา หรือตัวแทน หรือแฟรนไชส์ ของบริษัทในต่างประเทศระบุชื่อบริษัท และประเทศ _____
- อื่น ๆ โปรดระบุ _____

8. รูปแบบของบริการ

- คลินิกเวชกรรมเฉพาะทาง โปรดระบุ _____
- สถานพยาบาลเวชกรรมเฉพาะทาง โปรดระบุ _____
- ไม่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน _____ เต็ม

9. จำนวนสาขา _____ สาขา
ในประเทศ _____ สาขา ระบุรายละเอียด _____
ต่างประเทศ _____ สาขา ระบุรายละเอียด _____
10. จำนวนพนักงานทั้งหมด _____ คน จำนวนเตียงทั้งหมด _____ เตียง
11. ผู้สมัครได้รับการร้องเรียนที่ร้ายแรง เกี่ยวกับสินค้าภายใต้ตราสินค้าที่ขอรับรางวัล และยังไม่มีการแก้ไขหรือไม่ (คณะกรรมการจะพิจารณาจากผลการตรวจสอบประวัติจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)
- ไม่มี (หากตรวจสอบพบภายหลัง กรมฯ จะตัดสิทธิ์การรับรางวัลทันที)
- มี
โปรดระบุรายละเอียด _____

12. ชื่อ/นามสกุล ผู้ติดต่อประสานงานกับกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
นาย/นาง/นางสาว _____
ตำแหน่ง _____
โทรศัพท์ _____ เบอร์ต่อ _____
โทรสาร _____ โทรศัพท์มือถือ _____
E-mail: _____ Website: _____
13. ชื่อ/นามสกุล ผู้มีอำนาจลงนาม
นาย/นาง/นางสาว _____
ตำแหน่ง _____
โทรศัพท์ _____ เบอร์ต่อ _____
โทรสาร _____ โทรศัพท์มือถือ _____
E-mail: _____ Website: _____

BEST SERVICE ENTERPRISE AWARD

ประเภทรางวัลธุรกิจบริการยอดเยี่ยม

♦ สาขาโรงพยาบาล / คลินิกเฉพาะทางในโรงพยาบาล / ศูนย์การแพทย์เฉพาะทาง



LEADING THE WAY

| ข้อ | หลักเกณฑ์ ปี 2561 | คะแนน |
|---|--|----------------|
| ส่วนที่ 2 ข้อมูลเพื่อพิจารณา | | รวม 100 |
| หมวดที่ 1 การบริหารองค์กร | | รวม 9 |
| 1 | ธรรมาภิบาลขององค์กร (สัมภาษณ์/ตรวจสอบเอกสาร/สังเกต ให้คะแนนตามจำนวนข้อที่มี) | 5 |
| | 1.1 หลักความโปร่งใส เช่น มีการจัดทำระบบตรวจสอบภายในองค์กร 1.2 หลักนิติธรรม เช่น มีการปฏิบัติตามกฎหมาย เช่น การจัดส่งงบการเงิน การชำระภาษี 1.3 หลักคุณธรรม เช่น มีการฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์และมีประสิทธิภาพ 1.4 หลักความคุ้มค่า เช่น มีการรณรงค์ให้พนักงานใช้ทรัพยากร เช่น น้ำ ไฟ กระดาษ อย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม 1.5 หลักการมีส่วนร่วม เช่น มีการส่งเสริมให้พนักงานร่วมกันเสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างให้สัมฤทธิ์ผลและเป็นรูปธรรม 1.6 หลักความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น มีการกำหนดผัง หน้าที่ความรับผิดชอบ กฎระเบียบองค์กรที่ชัดเจน | |
| 2 | มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน (CSR and Sustainable Management) (สัมภาษณ์/ตรวจสอบเอกสาร/สังเกต ให้คะแนนตามจำนวนข้อที่มี) | 4 |
| | 2.1 มีแผนการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม 2.2 เข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม 2.3 ดำเนินกิจกรรมด้านสังคม เช่น การพัฒนาสภาพแวดล้อมในชุมชน การบริจาคเพื่อสาธารณประโยชน์ เป็นต้น 2.4 ดำเนินกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การพัฒนาสภาพแวดล้อมในชุมชน มีกิจกรรมการรณรงค์การนำวัสดุใช้แล้วกลับมาใช้ใหม่ เป็นต้น | |
| หมวดที่ 2 แผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning) | | รวม 5 |
| 3 | การพัฒนากลยุทธ์องค์กร (สัมภาษณ์/ตรวจสอบเอกสาร/สังเกต) | 5 |
| | 3.1 มีการกำหนดผู้มีส่วนร่วม, ขั้นตอน และกรอบเวลาในการพัฒนาแผนกลยุทธ์ที่ชัดเจน 3.2 มีกระบวนการที่ช่วยในการค้นหาจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และอุปสรรคขององค์กรในการทำธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ 3.3 มีการใช้ข้อมูลสัญญาณบ่งชี้แต่เนิ่นๆ ถึงการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ 3.4 มีการจัดทำแผนกลยุทธ์อย่างต่อเนื่องในช่วง 3 ปี (พ.ศ. 2558 - 2560) 3.4.1 มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ต่อเนื่อง 1-2 ปี 3.4.2 มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ต่อเนื่อง 3 ปีขึ้นไป | |
| หมวดที่ 3 การพัฒนาเพื่อขยายฐานลูกค้า (Customer and Market Focus) | | รวม 11 |
| 4 | การรับฟังความต้องการของลูกค้า (Voice of the customers) (สัมภาษณ์/ตรวจสอบเอกสาร/สังเกต ให้คะแนนตามจำนวนข้อที่มี) | 4 |
| | 4.1 มีการสำรวจความต้องการของลูกค้าทั้งชาวไทย และต่างชาติ 4.2 มีการทำงานอย่างใกล้ชิดกับผู้มีส่วนได้เสียรายสำคัญ | |

| ข้อ | หลักเกณฑ์ ปี 2561 | คะแนน |
|---|---|--------------|
| | <p>4.3 มีกลยุทธ์ในการรับฟังและค้นหาความต้องการของผู้ป่วยทั้งชาวไทย และต่างชาติครอบคลุมวงจรชีวิตของการเป็นผู้ใช้บริการตั้งแต่ก่อนการเป็นผู้ป่วย,เป็นผู้ป่วยใหม่,เป็นผู้ป่วยประจำ,จนถึงการเลิกใช้บริการ</p> <p>4.4 มีกระบวนการค้นหาความคิดเห็น และความต้องการของผู้ที่มีศักยภาพที่จะเป็นลูกค้าในอนาคต</p> <p>4.5 มีข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ, ไม่พึงพอใจ, ใช้บริการซ้ำ หรือ การแนะนำบริการต่อให้ผู้อื่น และ นำเสียงจากลูกค้าไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการลูกค้าชาวไทยและต่างชาติ</p> | |
| 5 | <p>ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement) (สัมภาษณ์/ตรวจเอกสาร/สังเกต ให้คะแนนตามจำนวนข้อที่มี)</p> | 3 |
| | <p>5.1 มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า เพื่อกำหนดบริการสนับสนุนลูกค้า</p> <p>5.2 มีการออกแบบบริการสนับสนุนให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าต่างชาติ</p> <p>5.3 มีกระบวนการที่ชัดเจนในการนำผลความพึงพอใจของลูกค้าต่างชาติต่อกระบวนการสนับสนุน, ข้อมูลของคู่แข่ง และอุตสาหกรรม มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการสนับสนุน</p> <p>5.4 มีการทบทวนและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในการใช้ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า เพื่อวางแผนและปรับปรุงการทำงานในด้านต่าง ๆ</p> | |
| 6 | <p>การมุ่งเน้นตลาดต่างประเทศ (Market Focus) โดยมีการขยายธุรกิจบริการ และ/หรือมีตัวแทนขายในต่างประเทศของคลินิกเวชกรรมที่ให้การรักษาเฉพาะทาง หรือ องค์กรที่คลินิกฯ สังกัด (สัมภาษณ์/ตรวจสอบ/สังเกต ให้คะแนนตามจำนวนข้อที่มี)</p> | 4 |
| | <p>6.1 มีการเข้าร่วมกิจกรรมด้านการตลาดในต่างประเทศกับหน่วยงานอื่น ๆ</p> <p>6.2 มีการเข้าเป็นสมาชิกกับสมาคมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง</p> <p>6.3 มีการสร้างเครือข่ายหรือพันธมิตรทางธุรกิจ และตัวแทน</p> <p>6.4 มีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าชาวต่างประเทศ</p> <p>6.5 มีการขยายธุรกิจบริการไปในต่างประเทศ</p> | |
| หมวดที่ 4 การวัด วิเคราะห์ และบริหารจัดการองค์ความรู้ (Measurement, Analysis and Knowledge Management) | | รวม 9 |
| 7 | <p>การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (Measurement, Analysis and Improvement of Organization Performance) (สัมภาษณ์/ตรวจเอกสาร/สังเกต ให้คะแนนตามจำนวนข้อที่มี)</p> | 4 |
| | <p>7.1 มีการวัดผลการดำเนินการ (Performance Measurement) อย่างเป็นระบบ รวมทั้งมีการใช้ข้อมูลลูกค้าชาวต่างชาติและข้อมูลเปรียบเทียบ</p> <p>7.2 มีการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ (Performance Analysis and Review)</p> <p>7.3 มีกิจกรรมการปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ (Performance Improvement)</p> <p>7.4 มีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best-Practice Sharing)</p> <p>7.5 มีการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตอย่างเหมาะสม และมีการนำค่าคาดการณ์ไปใช้ประโยชน์อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ (Future Performance)</p> <p>7.6 มีกิจกรรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีนวัตกรรมในการทำงาน (Continuous Improvement and Innovation)</p> | |

| ข้อ | หลักเกณฑ์ ปี 2561 | คะแนน |
|---|--|---------------|
| 8 | การจัดการสารสนเทศ องค์ความรู้ และ เทคโนโลยีสารสนเทศ (Management of Information, Knowledge and Information Technology) <i>(สัมภาษณ์/ตรวจสอบเอกสาร/สังเกต ให้คะแนนตามจำนวนข้อที่มี)</i> | 5 |
| | ข้อมูลผู้ป่วย ข้อมูลการรักษา และข้อมูลที่สำคัญขององค์กรมีระบบการบริหารจัดการที่ 8.1 ทำให้เกิดความแม่นยำ, มีความถูกต้องและเชื่อถือได้, มีระบบการบริหารจัดการที่ทำให้เกิดความทันสมัยอยู่เสมอ 8.2 มีระบบการบริหารจัดการที่ทำให้เกิดความปลอดภัยและเป็นความลับ 8.3 ข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมใช้งาน (Data and Information Availability) 8.4 มีระบบในการจัดเตรียมข้อมูลให้มีความพร้อมใช้งาน และสามารถเข้าถึงได้สำหรับบุคลากรในองค์กรอย่างเหมาะสม 8.5 ระบบมีความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน (Emergency Availability) | |
| หมวดที่ 5 บุคลากร (Workforce Focus) | | รวม 5 |
| 9 | สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce environment) <i>(สัมภาษณ์/ตรวจสอบเอกสาร/สังเกต ให้คะแนนตามจำนวนข้อที่มี)</i> | 5 |
| | 9.1 มีกระบวนการเตรียมความพร้อมบุคลากรใหม่ให้มีความรู้ความสามารถพอเพียงที่จะปฏิบัติงาน 9.2 มีตัวชี้วัดความสำเร็จของการทำงานของบุคลากรที่ชัดเจน 9.3 มีการกระตุ้นให้ทีมงานสร้างผลงานอย่างสุดความสามารถด้วยการจัดรูปแบบการทำงานเป็นทีม เพื่อกระตุ้นให้มีแข่งขัน 9.4 มีการใช้ระบบสรรหาเชิงรุก เช่น การสรรหาในสถาบันการศึกษา 9.5 มีการศึกษา และดำเนินการด้านสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่จัดให้บุคลากร | |
| หมวดที่ 6 การดำเนินงาน (Operation Focus) | | รวม 18 |
| 10 | ผลลัพธ์ด้านกระบวนการที่จะนำไปสู่มาตรฐานของบริการ (Process Outcomes) <i>(สัมภาษณ์/ตรวจสอบเอกสาร/สังเกต ให้คะแนนตามจำนวนข้อที่มี)</i> | 6 |
| | 10.1 ได้รับการรับรองมาตรฐานการบริหารจัดการด้านต่างๆ ทั่วไป เช่น ISO, มรท. 10.2 ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการทางการแพทย์จากหน่วยงาน/องค์กรที่น่าเชื่อถือ เช่น HA, JCI | |
| 11 | การดำเนินการตามเป้าหมายด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยในระดับสากล <u>ของคลินิกเวชกรรมที่ให้การรักษาเฉพาะทางหรือองค์กรที่คลินิกฯ สังกัด</u> (International Patient Safety Goals) <i>(สัมภาษณ์/ตรวจสอบเอกสาร/สังเกต ให้คะแนนตามจำนวนข้อที่มี)</i> | 11 |
| | มีระบบการทำงานที่เหมาะสมเพียงพอในการ 11.1 ระบุชื่อคนไข้ได้อย่างถูกต้อง (Identify Patients Correctly) (ให้อธิบายพอสังเขป ถึงแนวทางในการบ่งชี้ผู้ป่วยที่ใช้เพื่อให้เกิดความถูกต้อง) 11.2 พัฒนาประสิทธิภาพในการสื่อสาร (Improve Effective Communication) (ให้อธิบายพอสังเขป ถึงแนวทางในการสื่อสาร เช่นการสื่อสารทางวาจา, การจดบันทึก, การรายงานผล, การทบทวน/ยืนยันคำสั่ง เป็นต้น) 11.3 พัฒนาความปลอดภัยของยาที่ต้องระมัดระวังเป็นพิเศษ (Improve the Safety of High-Alert Medications) (ให้อธิบายพอสังเขป ถึงแนวทางปฏิบัติเพื่อลดความเสี่ยงที่จะเกิด จาก ความ ผิดพลาดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับยาอันตราย เช่น การใช้ระบบการควบคุมด้วยสายตา เป็นต้น) | |

| ข้อ | หลักเกณฑ์ ปี 2561 | คะแนน |
|-----|--|-------|
| | <p>11.4 ทำให้มั่นใจในความถูกต้องในด้านสถานที่,ขั้นตอน และการทำศัลยกรรมคนไข้ที่ถูกต้อง (Ensure Correct-Site, Correct-Procedure, Correct-Patient Surgery) (ให้อธิบายพอสังเขป ถึงแนวทางในการป้องกันความผิดพลาดในการทำหัตถการ/การผ่าตัดผิดชนิด,ผิดตำแหน่ง และผิดคน เช่น แนวทางในการระบุตำแหน่งของอวัยวะ,ขั้นตอนการตรวจสอบความถูกต้อง)</p> <p>11.5 ลดความเสี่ยงในการรักษาที่เกี่ยวข้องกับการติดเชื้อ (Reduce the Risk of Health Care -Associated Infections) (ให้อธิบายพอสังเขป ถึงแนวทางในการป้องกัน และลดความเสี่ยงในการติดเชื้อ เช่น ในกระบวนการทำงานทั่วไป, กระบวนการหัตถการ,กระบวนการผ่าตัด เป็นต้น)</p> <p>11.6 ลดความเสี่ยงในการบาดเจ็บของคนไข้จากการ หล่นกระแทก (Reduce the Risk of Patient Harm Resulting from Falls) (อธิบายพอสังเขป ถึงมาตรการในการป้องกันการพลัดตก/หกล้ม สำหรับผู้ป่วยทั่วไป และผู้ป่วยที่ต้องได้รับการปฏิบัติแบบพิเศษ)</p> | |
| 12 | <p>กระบวนการมาตรฐานเพื่อมุ่งเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง (Process for Patient-Centered Standards) <i>(สัมภาษณ์/ตรวจเอกสาร/สังเกต ให้คะแนนตามจำนวนข้อที่มี)</i></p> | 4 |
| | <p>12.1 การเข้าสู่การรักษา และความต่อเนื่องในการรักษา (Access to Care and Continuity of Care) (อธิบายพอสังเขป ถึงมาตรการในการดำเนินการในช่วงเข้าสู่การรักษา, การส่งต่อ หรือเคลื่อนย้ายผู้ป่วยไปยังแผนกต่างๆ, การจำหน่ายผู้ป่วย)</p> <p>12.2 การดำเนินการเกี่ยวกับสิทธิของผู้ป่วย และครอบครัว (Patient and Family Rights) เช่น สิทธิเกี่ยวกับการรักษา, สิทธิในการร้องเรียน (อธิบายพอสังเขป ถึงมาตรการในการปฏิบัติ เพื่อตอบสนองผู้ป่วย และครอบครัวตามสิทธิที่พึงมี เช่น กระบวนการในการสื่อสารให้ผู้ป่วย และครอบครัวได้ทราบถึงสิทธิที่ต่าง ๆ พึงได้รับ)</p> <p>12.3 การตรวจประเมินผู้ป่วย (Assessment of Patients) (อธิบายพอสังเขป ถึงมาตรการในการประเมินผู้ป่วยในกลุ่มต่างๆ เช่น ผู้ป่วยนอก, ผู้ป่วยใน หรือผู้ป่วยกลุ่มพิเศษอื่นๆ)</p> <p>12.4 การดูแลรักษาผู้ป่วย (Care of Patients) (อธิบายพอสังเขป ถึงมาตรการในการดูแลรักษาผู้ป่วย เช่น การวางแผน,การประเมินความต้องการในการดูแลรักษา, การจัดการกับความเจ็บปวด เป็นต้น)</p> <p>12.5 การดูแลให้ยาระงับความรู้สึก ยาสลบ และการผ่าตัด แก่คนไข้ทำอย่างเหมาะสม ด้วยความระมัดระวัง (Anesthesia and Surgical Care) (อธิบายพอสังเขป ถึงมาตรการในการประเมินผู้ป่วย,การดูแลผู้ป่วยหลังได้รับยาระงับความรู้สึก)</p> <p>12.6 การบริหารจัดการยา และการใช้ยา (Medication Management and Use) (อธิบายพอสังเขป ถึงมาตรการในการบริหารจัดการยา เช่น การจัดเก็บ,การตรวจสอบยาหมดอายุ, การจัดจ่ายยาตามคำสั่งของแพทย์)</p> <p>12.7 การให้ความรู้แก่ผู้ป่วย และญาติ เกี่ยวกับสิทธิ, การมีส่วนร่วม และการดูแลรักษา (Patient and Family Education) (อธิบายพอสังเขป ถึงมาตรการในการพิจารณาเกี่ยวกับลักษณะของผู้ป่วย (เช่น อายุ,ความเชื่อ,ค่านิยม ฯลฯ) หัวข้อในการให้ความรู้แก่ผู้ป่วย และญาติ เช่น หัวข้อในการให้ความรู้ (เช่น คำแนะนำด้านโภชนาการ, การดูแลเรื่องอาการปวด ฯลฯ),เกี่ยวกับสิทธิ, กระบวนการมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาของผู้ป่วยและญาติ)</p> | |

| ข้อ | หลักเกณฑ์ ปี 2561 | คะแนน |
|--|--|---------------|
| 13 | การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย (Facility Management and Safety) (สัมภาษณ์/ตรวจเอกสาร/สังเกต ให้คะแนนตามจำนวนข้อที่มี) | 4 |
| | <p>การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย (Facility Management and Safety)</p> <p>13.1 องค์กรปฏิบัติตามกฎหมายข้อบังคับและข้อกำหนดในการตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวก (Facility inspection)</p> <p>13.2 ระบบไฟฟ้า, น้ำ, ของเสีย, การระบายอากาศ, ก๊าซทางการแพทย์, และระบบอื่น ๆ ที่สำคัญ (Inspect, maintain and improve of Utility Systems) มีการตรวจสอบและมีการบำรุงรักษาอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมีการปรับปรุงตามความเหมาะสม</p> <p>13.3 มีการเตรียมความพร้อมใช้ของระบบน้ำดื่มและพลังงานไฟฟ้า (Available of utility system) มีการให้บริการตลอดเวลา (24 ชั่วโมงต่อเจ็ดวันต่อสัปดาห์) ผ่านแหล่งปกติหรือแหล่งทางเลือกสำรองอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของการดูแลผู้ป่วยที่จำเป็น</p> <p>13.4 องค์กรมีแผนสำหรับการจัดการสินค้าคงคลัง, การยกขน, การจัดเก็บ และการใช้วัสดุที่เป็นอันตราย รวมทั้งการควบคุม และการกำจัดของวัสดุและของเสียอันตราย</p> <p>13.5 องค์กรมีแผนรับมือ และมีการทดสอบการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน, โรคระบาดและภัยพิบัติต่าง ๆ ตามความเหมาะสม</p> <p>13.6 มีการนำข้อมูลการตรวจสอบระบบสาธารณสุขไปมาใช้ในการวางแผนความต้องการในระยะยาวขององค์กรในการปรับปรุง (อัพเกรด) หรือเปลี่ยนระบบ</p> | |
| หมวดที่ 7 ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ (Results) | | รวม 43 |
| 14 | ผลลัพธ์ด้านลูกค้าของคลินิกเวชกรรมที่ให้การรักษาเฉพาะทาง หรือ องค์กรที่คลินิกฯ สังกัด (Customers-Focused Outcomes) (สัมภาษณ์/ตรวจเอกสาร/สังเกต ให้คะแนนตามจำนวนข้อที่มี) | 12 |
| | <p>14.1 ความพึงพอใจรวมของลูกค้า</p> <p>14.1.1 มากกว่า 75%</p> <p>14.1.2 มากกว่า 80%</p> <p>14.1.3 มากกว่า 85%</p> <p>14.1.4 มากกว่า 90%</p> <p>14.1.5 มากกว่า 95%</p> <p>14.2 อัตราการต่อสัญญาของลูกค้า</p> <p>14.2.1 มากกว่า 75%</p> <p>14.2.2 มากกว่า 80%</p> <p>14.2.3 มากกว่า 85%</p> <p>14.2.4 มากกว่า 90%</p> <p>14.2.5 มากกว่า 95%</p> | |

BEST SERVICE ENTERPRISE AWARD

ประเภทรางวัลธุรกิจบริการยอดเยี่ยม

♦ สาขาโรงพยาบาล / คลินิกเฉพาะทางในโรงพยาบาล / ศูนย์การแพทย์เฉพาะทาง



LEADING THE WAY

| ข้อ | หลักเกณฑ์ ปี 2561 | คะแนน |
|-----|--|-------|
| 15 | ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (Workforce-Focused Outcomes) (สัมภาษณ์/ตรวจสอบเอกสาร/สังเกต ให้คะแนนตามจำนวนข้อที่มี) | 9 |
| | 15.1 ระดับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน 15.1.1 มากกว่า 70 % 15.1.2 มากกว่า 75 % 15.1.3 มากกว่า 80 % 15.2 อัตราการลาออกของพนักงานระดับบริหาร 15.2.1 น้อยกว่า 10 % ต่อปี 15.2.2 น้อยกว่า 7 % ต่อปี 15.2.3 น้อยกว่า 5 % ต่อปี 15.3 อัตราการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ 15.3.1 น้อยกว่า 20 % ต่อปี 15.3.2 น้อยกว่า 15 % ต่อปี 15.3.3 น้อยกว่า 10 % ต่อปี | |
| 16 | ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและธรรมาภิบาล (Leadership and Governance Outcomes) (สัมภาษณ์/ตรวจสอบเอกสาร/สังเกต ให้คะแนนตามจำนวนข้อที่มี) | 4 |
| | 16.1 ไม่มีการร้องเรียนด้านการละเมิดสิทธิของผู้ป่วยภายใน 3 ปี 16.2 มีกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสุขของสังคม และชุมชนโดยไม่แสวงหาผลกำไรอย่างน้อย 1 กิจกรรม/ปี 16.3 มีกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างสิ่งแวดล้อมอย่างน้อย 1 กิจกรรม/ปี 16.4 ได้รับการรับรองมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมจากองค์กรที่น่าเชื่อถือ | |
| 17 | ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด (Financial and Market Outcomes) (สัมภาษณ์/ตรวจสอบเอกสาร/สังเกต ให้คะแนนตามจำนวนข้อที่มี) | 15 |
| | 17.1 รายได้จากการให้บริการลูกค้า เพิ่มขึ้นไม่ต่ำกว่า 10 % ต่อปี 17.2 กำไรจากการดำเนินงาน เพิ่มขึ้นไม่ต่ำกว่า 10 % ต่อปี 17.3 กำไรสุทธิ เพิ่มขึ้นไม่ต่ำกว่า 10 % ต่อปี 17.4 อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์รวม เพิ่มขึ้น 17.5 จำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด เพิ่มขึ้นไม่ต่ำกว่า 10 % ต่อปี | |
| 18 | การได้รับรางวัลต่างๆ ของคลินิกเวชกรรมที่ให้การรักษาเฉพาะทางหรือองค์กรที่คลินิกเฉพาะทางสังกัด ซึ่งแสดงถึง ความเป็นเลิศภายในระยะเวลา 3 ปี (สัมภาษณ์/ตรวจสอบเอกสาร/สังเกต ให้คะแนนตามจำนวนข้อที่มี) | 3 |
| | 18.1 ได้รับรางวัล 1 รางวัล 18.2 ได้รับรางวัล 2 รางวัล 18.3 ได้รับรางวัล 3 รางวัล ขึ้นไป | |