

หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกและตัดสินผู้สมัคร  
รางวัลผู้ประกอบการธุรกิจส่งออกดีเด่น

Prime Minister's Export Award 2021

ประเภทรางวัลธุรกิจบริการยอดเยี่ยม (Best Service Enterprise Award) ประจำปี 2564  
สาขาโรงพยาบาล/ศูนย์การแพทย์เฉพาะทาง/คลินิกเฉพาะทาง

คุณสมบัติผู้สมัคร

1. เป็นนิติบุคคลที่มีการจดทะเบียนในประเทศไทยถูกต้องตามกฎหมาย และมีสัดส่วนผู้ถือหุ้นที่มีสัญชาติไทยมากกว่าร้อยละ 50 โดยผู้สมัครต้องมีสถานะเป็น โรงพยาบาล/ศูนย์การแพทย์เฉพาะทาง/คลินิกเฉพาะทาง
2. เป็นบริษัทที่มีภาพลักษณ์ของกิจการที่ดีและประวัติไม่เสียหายในการดำเนินกิจการ เช่น ไม่มีพฤติกรรมในการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาหรือมีเจตนาลอกเลียนแบบสินค้าของผู้อื่น และ “ไม่เคยได้รับการฟ้องร้อง” ภายใน 3 ปี ก่อนวันปีได้รับสมัครขอรับรางวัล โดยกรมขอสงวนสิทธิ์ที่จะเพิกถอนหรือเรียกรางวัลคืนหากปรากฏในภายหลังว่าผู้ได้รับรางวัลคุณสมบัติ ไม่เหมาะสมหรือมีคุณสมบัติไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้
3. ผู้สมัครที่เคยได้รับรางวัล Prime Minister's Export Award ประเภทใดประเภทหนึ่ง จะมีสิทธิ์สมัครขอรับรางวัลประเภทนั้นได้อีก เมื่อครบ 5 ปี นับจากวันที่ได้รับรางวัล
4. ต้องได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการสถานพยาบาล จากกระทรวงสาธารณสุขแห่งราชอาณาจักรไทย โดยมีลักษณะเป็นโรงพยาบาล/ศูนย์การแพทย์เฉพาะทาง/คลินิกเฉพาะทาง ทั้งนี้อาจเป็นสถานประกอบการอิสระหรือสถานประกอบการที่อยู่ภายในโรงพยาบาล
5. เป็นนิติบุคคลที่นำรายได้เข้าประเทศอย่างต่อเนื่อง และมีชาวต่างชาติเข้ารับบริการประกอบด้วย
  - 5.1 แสดงข้อมูลผู้รับบริการ/เข้ารับการรักษาพยาบาลเป็นชาวต่างชาติย้อนหลัง 3 ปี (ปี 2560-2562)
  - 5.2 มีแผนธุรกิจรองรับการบริการจากลูกค้าชาวต่างชาติ มีแผนขยายตลาดต่างประเทศ/นำรายได้เข้าประเทศที่ชัดเจน
6. ประกอบกิจการมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี

คำนิยาม “คลินิกเฉพาะทาง” ที่ใช้เฉพาะในการรับสมัครผู้ประกอบการรางวัล Prime Minister Export Award 2021 สาขาโรงพยาบาล/ศูนย์การแพทย์เฉพาะทาง/คลินิกเฉพาะทาง เท่านั้น

“คลินิกเฉพาะทาง: คลินิกเวชกรรมเฉพาะทาง คลินิกทันตกรรม ซึ่งมีการดำเนินการโดย ผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรมหรือผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรม และต้องได้รับขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาต เป็นผู้ประกอบวิชาชีพจากแพทยสภาหรือทันตแพทยสภา”

ข้อมูลสำหรับการพิจารณาให้คะแนนแบ่งออกเป็น 2 ส่วน

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลพื้นฐาน (ไม่มีคะแนน)

**ส่วนที่ 2** เกณฑ์การพิจารณารางวัล รางวัลธุรกิจบริการยอดเยี่ยม (Best Service Enterprise Award) สาขาโรงพยาบาล/ศูนย์การแพทย์เฉพาะทาง/คลินิกเฉพาะทาง (100 คะแนน) แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1 การประเมินตนเอง** ผู้สมัครประเมินตนเองตามหัวข้อที่ปรากฏในใบสมัคร และนำเสนอเอกสารที่จำเป็นบางส่วนตามหัวข้อดังกล่าว (ผู้ที่จะผ่านในขั้นตอนที่ 1 จะต้องได้คะแนนมากกว่าร้อยละ 70)

**ขั้นตอนที่ 2 การสัมภาษณ์** ผู้สมัครนำเสนอการดำเนินงานให้สอดคล้องกับหัวข้อการประเมินต่อคณะกรรมการฯ พร้อมแสดงเอกสารประกอบ/หลักฐาน (ผู้ที่จะผ่านในขั้นตอนที่ 2 จะต้องได้คะแนนมากกว่าร้อยละ 70) โดยคะแนนจะได้มาจากการนำเสนอการดำเนินงานขององค์กรและการตอบข้อซักถามจากคณะกรรมการฯ ทั้งนี้ คณะกรรมการฯ จะใช้คะแนนจากการประเมินตนเองของผู้สมัครเป็นฐาน และประเมินปรับเพิ่ม/ลดจากการนำเสนอและการตอบข้อซักถามของผู้สมัคร

**ขั้นตอนที่ 3 การตรวจเยี่ยมสถานประกอบการ** คณะกรรมการฯ ทำการตรวจประเมิน ณ สถานประกอบการ (ผู้ที่จะผ่านในขั้นตอนที่ 3 จะต้องได้คะแนนมากกว่าร้อยละ 80) โดยผู้ที่ได้คะแนนสูงสุดจะได้รับการพิจารณาให้ได้รับรางวัล Prime Minister's Export Award 2021 สาขาโรงพยาบาล/ศูนย์การแพทย์เฉพาะทาง/คลินิกเฉพาะทาง

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลพื้นฐาน- โครงสร้างองค์กร (Organizational Profile) (ไม่มีคะแนน)

1. ชื่อบริษัท

2. ชื่อคลินิกหรือชื่อทางการค้า (Commercial Mark) :

3. ที่อยู่บริษัท

โทรศัพท์ : โทรสาร :

E-mail : Website :

เลขประจำตัวผู้เสียภาษีนิติบุคคล (ภงด.50) :

4. ที่ตั้งสถานบริการ

โทรศัพท์ : โทรสาร :

E-mail : Website :

5. การจดทะเบียน

6. ผู้ถือหุ้นบริษัท :

7. รูปแบบการบริหารกิจการ

8. รูปแบบของบริการ

9. จำนวนสาขา

10. จำนวนพนักงานทั้งหมด จำนวนเตียงทั้งหมด

11. ผู้สมัครได้รับการร้องเรียนที่ร้ายแรง เกี่ยวกับสินค้า หรือบริการภายใต้ตราสินค้าที่ขอรับรางวัล และยังไม่มีการแก้ไขหรือไม่

12. ชื่อ/นามสกุล/เบอร์โทรศัพท์ ผู้ติดต่อประสานงานกับกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ

13. ชื่อ/นามสกุลผู้มีอำนาจลงนาม

14. สัดส่วนผู้ใช้บริการ (ร้อยละ)

ไทย: (เปอร์เซ็นต์)

ต่างชาติ: (เปอร์เซ็นต์)

ส่วนที่ 2 เกณฑ์การพิจารณาธุรกิจบริการยอดเยี่ยม (สาขาโรงพยาบาล/ศูนย์การแพทย์เฉพาะทาง/คลินิกเฉพาะทาง)  
(รวม 100 คะแนน)

หมวด	ส่วนที่ 2	
	ข้อ	คะแนน
หมวดที่ 1 การบริหารองค์กร	1 - 2	10 คะแนน
หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์	3 - 5	10 คะแนน
หมวดที่ 3 การพัฒนาเพื่อขยายฐานลูกค้าและการตลาด	6 - 8	11 คะแนน
หมวดที่ 4 การวัด วิเคราะห์ และบริหารจัดการองค์กรความรู้	9 - 11	11 คะแนน
หมวดที่ 5 บุคลากร	12 - 13	10 คะแนน
หมวดที่ 6 การดำเนินงาน	14 - 17	13 คะแนน
หมวดที่ 7 ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ	18 - 23	35 คะแนน

ข้อ	หลักเกณฑ์ ปี 2564	คะแนน
	ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน	ไม่มี
	ส่วนที่ 2 ข้อมูลเพื่อพิจารณา	รวม 100
	<b>**หากไม่มีคุณสมบัติข้อใดข้อหนึ่งจะไม่พิจารณาใบสมัคร**</b>	
	<b>หมวดที่ 1 การบริหารองค์กร (Organizational Management)</b>	<b>รวม 10</b>
1	<b>ธรรมาภิบาลขององค์กร</b> (สัมภาษณ์/ตรวจเอกสาร/สังเกต ให้คะแนนตามจำนวนข้อที่มี)	6
	<p>1.1 หลักการมีส่วนร่วม เช่น มีการส่งเสริมให้พนักงานร่วมกันเสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างให้สัมฤทธิ์ผลและเป็นรูปธรรม (1 คะแนน) (หลักการมีส่วนร่วม คือ การทำให้สังคมไทยเป็นสังคมที่ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมรับรู้ และร่วมเสนอความเห็นในการตัดสินใจสำคัญๆ ของบริษัท โดยเปิดโอกาสให้ทุกคนมีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ การแจ้งความเห็น การไต่สวน การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ หรืออื่นๆ ซึ่งจะช่วยให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือกันภายในบริษัท)</p> <p>1.2 หลักความรับผิดชอบต่อ บริษัทที่มีการจัดทำแผนผังองค์กรที่เหมาะสมและกำหนดบทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลอย่างชัดเจน (1 คะแนน) (หลักความรับผิดชอบต่อ ผู้บริหารตลอดจนบุคลากรต้องตั้งใจปฏิบัติภารกิจตามหน้าที่อย่างดียิ่ง โดยมุ่งให้บริการแก่ผู้มารับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ มีความรับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การทำงานที่ตนรับผิดชอบอยู่ และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขได้ทันท่วงที)</p> <p>1.3 หลักความโปร่งใส เช่น มีการจัดทำระบบตรวจสอบและระบบควบคุมภายในองค์กร มีกระบวนการในการคัดเลือกผู้บริหารอย่างโปร่งใสและเป็นระบบ (1 คะแนน)</p> <p>1.4 หลักนิติธรรม บริษัทปฏิบัติตามกฎหมายข้อบังคับ คาดการณ์และเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบเชิงลบต่อสังคม ความกังวลของสาธารณะ เช่น การจัดส่งงบการเงิน การชำระภาษี (1 คะแนน) (หลักนิติธรรม คือ การตรากฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับและกติกาต่างๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม ตลอดจนเป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิก โดยมีการยินยอมและถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม กล่าวคือ การริเริ่มปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่กระทำการตามอำเภอใจหรืออำนาจของบุคคล)</p> <p>1.5 หลักคุณธรรม เช่น ปฏิบัติตามมาตรฐานคุ้มครองผู้บริโภค มีการฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์และมีประสิทธิภาพ (1 คะแนน) (หลักคุณธรรม คือ การยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยการรณรงค์เพื่อสร้างค่านิยมที่ดีงามให้ผู้ปฏิบัติงานในบริษัท หรือสมาชิกของสังคมถือปฏิบัติ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต ความเสียสละ ความอดทน ขยันหมั่นเพียร ความมีระเบียบวินัย เป็นต้น)</p> <p>1.6 หลักความคุ้มค่า เช่น มีการรณรงค์ให้พนักงานใช้ทรัพยากร เช่น น้ำ ไฟ กระดาษ อย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม (1 คะแนน)</p>	

ข้อ	หลักเกณฑ์ ปี 2564	คะแนน
2	การกำกับดูแลองค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน (สัมภาษณ์/ตรวจสอบเอกสาร/สังเกต ให้คะแนนตามจำนวนข้อที่มี)	4
	<p>2.1 บริษัทมีแผนการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (1 คะแนน)</p> <p>2.2 บริษัทดำเนินโครงการ/กิจกรรมด้านสังคม เช่น การพัฒนาสภาพแวดล้อมในชุมชน การช่วยเหลือสังคม เป็นต้น (1 คะแนน)</p> <p>2.3 บริษัทดำเนินโครงการ/กิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม เช่น กิจกรรมสร้างจิตสำนึกและมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มีกิจกรรมการณรงค์การนำวัสดุใช้แล้วกลับมาใช้ใหม่ การคัดแยกขยะ เป็นต้น (1 คะแนน)</p> <p>2.4 บริษัทเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน/องค์กรอื่นๆ เป็นเจ้าภาพ ได้แก่ กิจกรรมสาธารณกุศล การบริจาคเงิน สนับสนุนโครงการสาธารณะประโยชน์ (1 คะแนน)</p>	
	<b>หมวดที่ 2 แผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning)</b>	<b>รวม 10</b>
3	การพัฒนากลยุทธ์องค์กร (สัมภาษณ์/ตรวจสอบเอกสาร/สังเกต)	2
	<p>3.1 มีกระบวนการวิเคราะห์ปัจจัยด้านจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis) ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อ จัดทำหรือพัฒนาแผนกลยุทธ์องค์กร หรือมีการใช้วิธีการอื่นวิเคราะห์ที่เทียบเท่ากับ SWOT Analysis อย่างถูกต้อง (1 คะแนน)</p> <p>(กระบวนการวิเคราะห์ปัจจัยด้านจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis) คือ การวิเคราะห์สภาพบริษัทหรือหน่วยงานในปัจจุบัน เพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดด้อย โอกาส และอุปสรรคที่อาจเป็นปัญหาสำคัญในการดำเนินงานสู่สภาพที่ต้องการในอนาคตโดย SWOT Analysis ควรวิเคราะห์จากที่มาของข้อมูลที่ต้องและนำเชื่อถือจากแหล่งข้อมูลอื่นด้วย มิใช่ใช้เพียงความคิดเห็นที่มาจากมุมมองของบุคลากรภายในบริษัทเท่านั้น)</p> <p>3.2 มีการจัดทำแผนกลยุทธ์อย่างต่อเนื่องในช่วง 3 ปี (พ.ศ. 2562-2564) (1 คะแนน)</p> <p>3.2.1 มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ต่อเนื่อง 1-2 ปี (0.5 คะแนน)</p> <p>3.2.2 มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ต่อเนื่อง 3 ปีขึ้นไป (1 คะแนน)</p>	
4	การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)	4
	<p>4.1 มีการจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ ได้แก่ มีการจัดทำแผนระยะสั้น และระยะยาว มีการกำหนดกิจกรรม/ขั้นตอน งบประมาณ กรอบระยะเวลา ทรัพยากรต่างๆ รวมถึงมีส่วนร่วม/ผู้รับผิดชอบได้อย่างชัดเจน (2 คะแนน)</p> <p>4.2 มีระบบการวัดผลโดยรวมของแผนปฏิบัติการ (1 คะแนน)</p> <p>4.3 มีการกำกับติดตามและทบทวนแผนปฏิบัติการ (1 คะแนน)</p>	
5	การบริหารความเสี่ยง (Risk Management)	4
	<p>5.1 มีการระบุความเสี่ยง/สัญญาณบ่งชี้ การวิเคราะห์ความเสี่ยง (โอกาสที่จะเกิดและผลที่จะตามมา) การจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงแต่ละชนิด (1 คะแนน)</p> <p>5.2 มีการนำสัญญาณบ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงมาจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง (1 คะแนน)</p> <p>5.3 มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมระเบียบปฏิบัติ วิธีปฏิบัติ ความรับผิดชอบต่อสังคม และทรัพยากรที่จะใช้ในการบริหารความเสี่ยง (1 คะแนน)</p> <p>5.4 มีการกำกับติดตามและทบทวนความเสี่ยง (1 คะแนน)</p>	
	<b>หมวดที่ 3 การพัฒนาเพื่อขยายฐานลูกค้า (Customer and Market Focus)</b>	<b>รวม 11</b>
6	การรับฟังความต้องการของลูกค้า (Voice of the Customer) เพื่อให้ได้ข้อมูลนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการดำเนินงาน	4
	<p>6.1 มีช่องทางการประสานงานอย่างเป็นทางการ และมีการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้ารับทราบโดยทั่วกัน (1 คะแนน)</p> <p>6.2 มีการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้าโดยมีการหารือร่วมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร เพื่อหาข้อสรุปด้วยกัน (1 คะแนน)</p> <p>6.3 มีการนำผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้ามาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาและปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานหรือการให้บริการให้ดีขึ้น (1 คะแนน)</p> <p>6.4 มีการนำผลสำรวจความพึงพอใจมาวิเคราะห์เพื่อหามาตรการในการป้องกันปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อมากำหนดเป็นมาตรฐานของกระบวนการทำงาน (1 คะแนน)</p>	

ข้อ	หลักเกณฑ์ ปี 2564	คะแนน
7	<b>ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement)</b> (สัมภาษณ์/ตรวจสอบเอกสาร/สังเกต ให้คะแนนตามจำนวนข้อที่มี)	3
	7.1 มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าเพื่อกำหนดบริการสนับสนุนลูกค้า (1 คะแนน) 7.2 มีการออกแบบบริการสนับสนุนให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าต่างชาติ (1 คะแนน) 7.3 มีช่องทางการรับข้อร้องเรียน และการจัดการข้อร้องเรียน (1 คะแนน)	
8	<b>การมุ่งเน้นตลาดต่างประเทศ (Market Focus) โดยมีการขยายธุรกิจบริการ และ/หรือมีตัวแทนขายในต่างประเทศ</b> (สัมภาษณ์/ตรวจสอบเอกสาร/สังเกต ให้คะแนนตามจำนวนข้อที่มี)	4
	8.1 บริษัทมีการรวบรวม ศึกษา ค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตลาดและรูปแบบของการให้บริการที่มีอยู่ในตลาดต่างประเทศ (1 คะแนน) 8.2 บริษัทมีการวิเคราะห์จุดอ่อน-จุดแข็งและทำ SWOT Analysis เพื่อดำเนินการเปรียบเทียบประสิทธิภาพของ บริษัทกับบริษัทคู่แข่ง นำมากำหนดปัจจัยและโอกาสทางการตลาดต่างประเทศ (1 คะแนน) 8.3 บริษัทมีการทำแผนการตลาดโดยนำข้อมูลที่ได้จาก 6.1 และ 6.2 มาจัดทำแผนสู่การปฏิบัติงาน (1 คะแนน) 8.4 บริษัทมีการดำเนินงานต่อเนื่องเพื่อขยายความร่วมมือกับพันธมิตร/เครือข่ายทางธุรกิจในต่างประเทศ (1 คะแนน)	
	<b>หมวดที่ 4 การวัด วิเคราะห์ และบริหารจัดการองค์ความรู้</b> (Measurement, Analysis, and Knowledge Management)	<b>รวม 11</b>
9	<b>การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร</b> (Measurement, Analysis and Improvement of Organizational Performance) (สัมภาษณ์/ตรวจสอบเอกสาร/สังเกต ให้คะแนนตามจำนวนข้อที่มี)	3
	9.1 มีการพัฒนาและกำหนดตัวชี้วัดการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติงาน โดยมีค่าเป้าหมายของดัชนีเพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างชัดเจน (1 คะแนน) 9.2 มีการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ (1 คะแนน) 9.3 มีการใช้ข้อมูลเพื่อปรับปรุงแผนกลยุทธ์ หรือแผนปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม (1 คะแนน)	
10	<b>การจัดการความรู้และสารสนเทศ (Information and Knowledge Management)</b> (สัมภาษณ์/ตรวจสอบเอกสาร/สังเกต ให้คะแนนตามจำนวนข้อที่มี)	4
	10.1 บริษัทมีข้อมูลสารสนเทศ สินทรัพย์ความรู้ ที่จำเป็น มีคุณภาพและพร้อมใช้งาน รวมถึงมีการจัดการความรู้ที่ดี (1 คะแนน) 10.2 บริษัทมีข้อมูลและสารสนเทศที่จะเป็นสำหรับบุคลากร ผู้บริหาร ผู้ป่วยและหน่วยงานภายนอกมีรูปแบบที่ง่ายต่อการใช้งานและทันเหตุการณ์ (1 คะแนน) 10.3 การบริหารจัดการระบบสารสนเทศของบริษัทให้ความสำคัญเรื่องการรักษาความลับ เช่น การกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ (1 คะแนน) 10.4 บริษัทมีการรวบรวมข้อมูลสำหรับ data analytics เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (1 คะแนน)	
11	<b>การใช้ระบบสารสนเทศ</b>	4
	11.1 มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) มาใช้เพื่อสนับสนุนกระบวนการทำงาน (1 คะแนน) 11.2 มีการประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน เพื่อประมวลผล จัดการข้อมูลและมีการเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันภายในองค์กร (1 คะแนน) 11.3 มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (Management Information Systems หรือ MIS) เพื่อใช้ในการบริหารจัดการกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์กร เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูลถึงกัน (1 คะแนน) 11.4 สามารถใช้โปรแกรมการบริหารจัดการดังกล่าวในข้อ 9.3 เป็นเครื่องมือในการวางแผนการดำเนินงานต่างๆ ให้เกิดประสิทธิภาพ (1 คะแนน)	
	<b>หมวดที่ 5 บุคลากร (Workforce Focus)</b>	<b>รวม 10</b>
12	<b>แผนงานและระบบด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management)</b> (สัมภาษณ์/ตรวจสอบเอกสาร/สังเกต ให้คะแนนตามจำนวนข้อที่มี)	6
	12.1 บริษัทมีแผนปฏิบัติงานด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยมีการวางเป้าหมายทั้งในแผนระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว (0.5 คะแนน)	

ข้อ	หลักเกณฑ์ ปี 2564	คะแนน
	12.2 บริษัทที่มีระบบด้านการวางแผนกำลังพล (Man Power Planning) และระบบการวิเคราะห์งาน (Job Analysis) (0.5 คะแนน) 12.3 บริษัทที่มีระบบการสรรหาบุคคล (Recruitment) การคัดเลือกบุคคล (Selection) และการสัมภาษณ์ (Interview) (0.5 คะแนน) 12.4 บริษัทที่มีระบบการปฐมนิเทศ (Orientation) สำหรับพนักงานใหม่ (0.5 คะแนน) 12.5 บริษัทที่มีแผนและระบบการให้ความรู้และการฝึกอบรม (Education and Training) สำหรับบุคลากร (0.5 คะแนน) 12.6 บริษัทที่มีการจัดตั้งดัชนีชี้วัดการทำงาน (Key Performance Indicator: KPI) ของบุคลากรในบริษัท หรือมีระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) อื่นๆ (0.5 คะแนน) 12.7 บริษัทที่มีระบบการรับฟังความต้องการและข้อคิดเห็นของบุคลากร (0.5 คะแนน) 12.8 บริษัทที่มีระบบสืบทอดตำแหน่งและความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ (Career Path) (0.5 คะแนน) 12.9 บริษัทที่มีระบบการบริหารความเสี่ยงด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์หรือระบบการจัดการทุนมนุษย์ (0.5 คะแนน) 12.10 บริษัทที่มีการส่งเสริมสนับสนุนการสร้างสุขภาวะอันดีของพนักงานในสถานที่ทำงาน โดยมีการนำหลักการองค์กรสุขภาวะ (Happy Workplace) ความปลอดภัยในการทำงาน หรือเครื่องมืออื่นๆ ที่เทียบเท่ามาประยุกต์ใช้ (0.5 คะแนน) 12.11 บริษัทที่มีการบริหารผลตอบแทนพิเศษ (Incentive) ที่เหมาะสมให้แก่บุคลากรภายในบริษัท (0.5 คะแนน) 12.12 บริษัทที่มีระบบการจรรงรักษาไว้ซึ่งพนักงาน (Employee Retention) (0.5 คะแนน)	
13	<b>นโยบายและการจัดทำระบบแผนการอบรมพนักงาน</b>	<b>4</b>
	13.1 มีการกำหนดนโยบายในการพัฒนาบุคลากร และประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน (0.5 คะแนน) 13.2 มีโครงการฝึกอบรมเพื่อยกระดับความสามารถของพนักงานให้เป็นไปตามนโยบาย และมีการจัดทำแผนฝึกอบรมอย่างชัดเจนในแต่ละปี โดยเป็นหลักสูตรอบรมทั่วไป (General Course) (0.5 คะแนน) 13.3 มีการจัดทำ Competency ของแต่ละตำแหน่งและมีการอบรมหลักสูตรที่เหมาะสม และตรงกับ Core Competency (1 คะแนน) 13.4 มีระบบการจัดการองค์ความรู้สำหรับพนักงานแต่ละระดับของบริษัท และมีการทำ Knowledge Management โดยการถ่ายทอดความรู้ที่ได้รับจากการอบรมไปยังบุคลากรภายในบริษัท (1 คะแนน) 13.5 มีการพัฒนาไปสู่ Knowledge Sharing ภายในบริษัทและต้องมีการประยุกต์ใช้ประโยชน์จากการแบ่งปันความรู้นั้นๆ อย่างเห็นผลและเป็นระบบอย่างต่อเนื่อง และมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาส่งเสริมการเรียนรู้และทักษะ (1 คะแนน)	
	<b>หมวดที่ 6 การดำเนินงาน (Operations Focus)</b>	<b>รวม 13</b>
14	<b>ผลลัพธ์ด้านกระบวนการที่จะนำไปสู่มาตรฐานของบริการ (Process Outcomes) (สัมภาษณ์/ตรวจเอกสาร/สังเกต ให้คะแนนตามจำนวนข้อที่มี)</b>	<b>4</b>
	14.1 ได้รับการรับรองมาตรฐานการบริหารจัดการด้านต่างๆ ทั่วไป เช่น ISO, มรท. (มาตรฐานแรงงานไทย) (2 คะแนน) 14.2 ได้รับการรับรองระบบรับรองมาตรฐานการให้บริการทางการแพทย์จากหน่วยงาน/องค์กรที่น่าเชื่อถือเช่น HA, JCI (2 คะแนน)	
15	<b>การดำเนินงานตามเป้าหมายด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยในระดับสากล (International Patient Safety Goals) (สัมภาษณ์/ตรวจเอกสาร/สังเกต ให้คะแนนตามจำนวนข้อที่มี)</b>	<b>3</b>
	15.1 คนไข้ทุกรายมีเวชระเบียนซึ่งมีข้อมูลเพียงพอสำหรับการสื่อสาร การดูแลต่อเนื่อง การเรียนรู้ การวิจัย การประเมินผล และการใช้เป็นหลักฐานทางกฎหมาย (0.5 คะแนน) 15.2 มีการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารระหว่างผู้ให้การดูแลผู้ป่วย (0.5 คะแนน) 15.3 มีการเพิ่มความปลอดภัยในการใช้ยาที่ต้องระมัดระวังสูง (0.5 คะแนน) 15.4 มีการสร้างระบบเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการผ่าตัดผู้ป่วย (0.5 คะแนน) 15.5 มีการลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อที่เกี่ยวข้องกับการบริการสุขภาพ (0.5 คะแนน) 15.6 มีการลดความเสี่ยงต่อการเกิดอันตรายของผู้ป่วยจากภาวะพลัดตกหกล้มในโรงพยาบาล (0.5 คะแนน)	
16	<b>กระบวนการมาตรฐานเพื่อมุ่งเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง (Process for Patient-Centered Standards) (สัมภาษณ์/ตรวจเอกสาร/สังเกต ให้คะแนนตามจำนวนข้อที่มี)</b>	<b>3</b>
	16.1 มีการดำเนินการเกี่ยวกับสิทธิของผู้ป่วยและครอบครัว (1 คะแนน) 16.2 มีการบริหารจัดการยาและการใช้ยา (1 คะแนน) 16.3 มีการให้ความรู้แก่ผู้ป่วยและญาติ เกี่ยวกับสิทธิ การมีส่วนร่วม และการดูแลรักษา (1 คะแนน)	

ข้อ	หลักเกณฑ์ ปี 2564	คะแนน
17	<b>การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย (Facility Management and Safety)</b> (สัมภาษณ์/ตรวจสอบเอกสาร/สังเกต ให้คะแนนตามจำนวนข้อที่มี)	3
	17.1 องค์กรปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องและข้อกำหนดเกี่ยวกับการตรวจสอบอาคารสถานที่ (0.5 คะแนน) 17.2 องค์กรวางแผนโปรแกรมเพื่อจัดให้มีสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ปลอดภัยและมีสวัสดิภาพ และนำแผนสู่การปฏิบัติ ตลอดจนตรวจสอบและมีแผนที่จะลดความเสี่ยงที่ปรากฏชัดเจน (0.5 คะแนน) 17.3 องค์กรมีแผนสำหรับทำบัญชีรายการ การหยิบสัมผัส (handling) การจัดเก็บ และการใช้วัตถุอันตราย (0.5 คะแนน) 17.4 องค์กรจัดทำและคงไว้ซึ่งโปรแกรมและแผนการบริหารในภาวะฉุกเฉินเพื่อตอบสนองเหตุฉุกเฉิน โรคระบาด ภัยธรรมชาติ หรืออุบัติภัยอื่นๆ ที่มีโอกาสเกิดในชุมชน (0.5 คะแนน) 17.5 องค์กรวางแผนโปรแกรมสำหรับการป้องกัน การตรวจจับแต่แรกเริ่ม การดับเพลิง การบรรเทา และทางออกที่ปลอดภัย เพื่อตอบสนองต่อภาวะฉุกเฉินจากอัคคีภัยหรือภาวะฉุกเฉินอื่นๆ (0.5 คะแนน) 17.6 องค์กรจัดทำและนำไปปฏิบัติซึ่งแผนสำหรับการจัดการระบบสาธารณูปโภคอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (0.5 คะแนน)	
	<b>หมวดที่ 7 ความสำเร็จในการดำเนินงานธุรกิจ (Results)</b>	<b>รวม 35</b>
18	<b>ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customers-Focused Outcomes)</b> (สัมภาษณ์/ตรวจสอบเอกสาร/สังเกต ให้คะแนนตามจำนวนข้อที่มี)	9
	18.1 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา โดยเฉลี่ย (3 คะแนน) 18.1.1 มากกว่า 80% (3 คะแนน) 18.1.2 ระหว่าง 70 – 79% (2 คะแนน) 18.1.3 น้อยกว่า 70% (1 คะแนน) 18.2 สัดส่วนของจำนวนลูกค้าที่กลับมาใช้บริการ (Repeated Customers) ในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา โดยเฉลี่ย (3 คะแนน) 18.2.1 มากกว่า 80% (3 คะแนน) 18.2.2 ระหว่าง 70 – 79% (2 คะแนน) 18.2.3 น้อยกว่า 70% (1 คะแนน) 18.3 อัตราการเติบโตของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา โดยเฉลี่ย (3 คะแนน) 18.3.1 มากกว่า 80% (3 คะแนน) 18.3.2 ระหว่าง 70 – 79% (2 คะแนน) 18.3.3 น้อยกว่า 70% (1 คะแนน)	
19	<b>ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Results)</b> (สัมภาษณ์/ตรวจสอบเอกสาร/สังเกต ให้คะแนนตามจำนวนข้อที่มี)	6
	ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัวชี้วัดหรือดัชนีชี้วัดที่สำคัญด้านการทำให้บุคลากรมีความผูกพันกับองค์กร ความพึงพอใจ ของบุคลากร การพัฒนาของบุคลากร ผู้นำองค์กร ชีตความสามารถ อัตราการลาออกของบุคลากร จำนวนของบุคลากร ทักษะที่ เหมาะสมของบุคลากร บรรยากาศการทำงานของบุคลากร สุขอนามัย ความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัยของ สถานที่ทำงาน 19.1 ระดับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มากกว่า 80 % (2 คะแนน) 19.1.1 มากกว่า 70 % ได้ 1 คะแนน 19.1.2 มากกว่า 75 % ได้ 1.5 คะแนน 19.1.3 มากกว่า 80 % ได้ 2 คะแนน 19.2 อัตราการลาออกของพนักงานระดับบริหาร น้อยกว่า 5 % ต่อปี (2 คะแนน) 19.2.1 น้อยกว่า 10 % ต่อปี ได้ 1 คะแนน 19.2.2 น้อยกว่า 7 % ต่อปี ได้ 1.5 คะแนน 19.2.3 น้อยกว่า 5 % ต่อปี ได้ 2 คะแนน 19.3 อัตราการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ น้อยกว่า 10 % ต่อปี (2 คะแนน) 19.3.1 น้อยกว่า 20 % ต่อปีได้ 1 คะแนน 19.3.2 น้อยกว่า 15 % ต่อปี ได้ 1.5 คะแนน 19.3.3 น้อยกว่า 10 % ต่อปี ได้ 2 คะแนน	

ข้อ	หลักเกณฑ์ ปี 2564	คะแนน
20	<b>ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและธรรมาภิบาล (Leadership and Governance Outcomes)</b> (สัมภาษณ์/ตรวจสอบเอกสาร/สังเกต ให้คะแนนตามจำนวนข้อที่มี)	6
	20.1 มีตัวชี้วัดหรือผลเกี่ยวกับการบรรลุผลตามกลยุทธ์และแผนงานขององค์กร (1 คะแนน) 20.2 มีตัวบ่งชี้สำคัญหรือผลเกี่ยวกับการดำเนินการของผู้นำระดับสูงเรื่องการสื่อสารและการสร้างความผูกพันกับกำลังคน (1 คะแนน) 20.3 มีตัวบ่งชี้สำคัญหรือผลด้านการกำกับดูแลกิจกรรมและความรับผิดชอบต่อด้านการเงิน (1 คะแนน) 20.4 มีตัวบ่งชี้สำคัญหรือผลด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนด/กฎหมาย/กฎระเบียบต่างๆ (1 คะแนน) 20.5 มีตัวบ่งชี้สำคัญหรือผลด้านการประพฤติอย่างมีจริยธรรม และความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผู้นำระดับสูง และการกำกับดูแลกิจการ (1 คะแนน) 20.6 มีตัวบ่งชี้สำคัญหรือผลด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชน (1 คะแนน)	
21	<b>ผลลัพธ์ด้านการดำเนินงาน</b>	3
	มีการดำเนินงานเกี่ยวกับ Clinical Outcome ที่เหมาะสม มีการกำกับติดตามอย่างสม่ำเสมอ (3 คะแนน)	
22	<b>ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด (Financial and Market Outcomes)</b> (สัมภาษณ์/ตรวจสอบเอกสาร/สังเกต ให้คะแนนตามจำนวนข้อที่มี)	10
	22.1 ในช่วงปีที่ผ่านมา บริษัทมีผลประกอบการรวมเพิ่มขึ้น (2 คะแนน) 22.1.1 ผลประกอบการรวมเพิ่มขึ้นน้อยกว่า 5% ต่อปี (1 คะแนน) 22.1.2 ผลประกอบการรวมเพิ่มขึ้น 5 - 10% ต่อปี (1.5 คะแนน) 22.1.3 ผลประกอบการรวมเพิ่มขึ้นมากกว่า 10% ต่อปี (2 คะแนน) 22.2 ในช่วงปีที่ผ่านมา บริษัทมีอัตรากำไรสุทธิ (Net Profit) เพิ่มขึ้น (2 คะแนน) 22.2.1 อัตรากำไรสุทธิเพิ่มขึ้นน้อยกว่า 5% ต่อปี (1 คะแนน) 22.2.2 อัตรากำไรสุทธิเพิ่มขึ้น 5 - 10% ต่อปี (1.5 คะแนน) 22.2.3 อัตรากำไรสุทธิเพิ่มขึ้นมากกว่า 10% ต่อปี (2 คะแนน) 22.3 การขยายตลาดไปยังประเทศกลุ่มเป้าหมายที่เป็นตลาดใหม่ (6 คะแนน) 22.3.1 มีจำนวนพันธมิตรทางธุรกิจในประเทศเป้าหมายเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา (2 คะแนน) 22.3.1.1 พันธมิตรทางธุรกิจในประเทศเป้าหมายเพิ่มขึ้น 2% (1 คะแนน) 22.3.1.2 พันธมิตรทางธุรกิจในประเทศเป้าหมายเพิ่มขึ้น 3 - 5% (1.5 คะแนน) 22.3.1.3 พันธมิตรทางธุรกิจในประเทศเป้าหมายเพิ่มขึ้น มากกว่า 5% (2 คะแนน) 22.3.2 มีจำนวนผู้ใช้บริการที่เป็นคนต่างประเทศเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา (2 คะแนน) 22.3.2.1 ผู้ใช้บริการที่เป็นคนต่างประเทศเพิ่มขึ้น 2% (1 คะแนน) 22.3.2.2 ผู้ใช้บริการที่เป็นคนต่างประเทศเพิ่มขึ้น 3 - 5% (1.5 คะแนน) 22.3.2.3 ผู้ใช้บริการที่เป็นคนต่างประเทศเพิ่มขึ้น มากกว่า 5% (2 คะแนน) 22.3.3 ในช่วงปีที่ผ่านมา บริษัทมีรายได้จากการให้บริการคนต่างประเทศเพิ่มขึ้น (2 คะแนน) 22.3.3.1 บริษัทมีรายได้จากการให้บริการคนต่างประเทศเพิ่มขึ้น น้อยกว่า 5% ต่อปี (1 คะแนน) 22.3.3.2 บริษัทมีรายได้จากการให้บริการคนต่างประเทศเพิ่มขึ้น 5% - 10% ต่อปี (1.5 คะแนน) 22.3.3.3 บริษัทมีรายได้จากการให้บริการคนต่างประเทศเพิ่มขึ้น มากกว่า 10% ต่อปี (2 คะแนน)	
23	<b>การได้รับรางวัลต่างๆ ซึ่งแสดงถึงความเป็นเลิศขององค์กรภายในระยะเวลา 3 ปี</b> (สัมภาษณ์/ตรวจสอบเอกสาร/สังเกต ให้คะแนนตามจำนวนข้อที่มี)	1
	23.1 ได้รับรางวัล 1 รางวัล (0.5 คะแนน) 23.2 ได้รับรางวัล 2 รางวัล ขึ้นไป (1 คะแนน) รางวัลที่องค์กรได้รับ ไม่รวมถึงรางวัลที่มอบให้แก่บุคลากรหรือผู้บริหารองค์กร	