

ระดับเอกสาร : ระเบียบปฏิบัติ	รหัส : SP-QMR-002-00	ฉบับที่ 2	หน้า 1 / 2
เรื่อง : ค่านิยมโรงพยาบาลเบตง		วันที่เริ่มใช้ 17 กรกฎาคม 2568	

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อเป็นแนวทางในการปลูกฝังและส่งเสริมค่านิยมของโรงพยาบาลเบตงให้บุคลากรทุกระดับนำไปปฏิบัติ
- 1.2 เพื่อให้การบริการของโรงพยาบาลเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับค่านิยมที่กำหนด
- 1.3 เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

2. คำจำกัดความ

ค่านิยมโรงพยาบาลเบตง หมายถึง หลักการและแนวปฏิบัติที่บุคลากรของโรงพยาบาลเบตงยึดถือร่วมกัน เพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายและสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่ง

3. นโยบาย

โรงพยาบาลเบตงมุ่งมั่นที่จะส่งเสริมและปลูกฝังค่านิยมขององค์กรให้แก่บุคลากรทุกระดับ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแนวทางที่กำหนด และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4. ขอบเขต / หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

บุคลากรทางการแพทย์และทางพยาบาลทุกระดับ รวมถึงเจ้าหน้าที่และผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของโรงพยาบาลเบตง

5. แนวทางปฏิบัติ

ค่านิยมของโรงพยาบาล	ทำอย่างไร
1. Patient/Customer Focus (ลูกค้าสำคัญ)	1. รับรู้ปัญหา/ความต้องการของลูกค้าภายนอกและลูกค้าภายในครอบคลุมถึงลูกค้าในชุมชน โดยการสำรวจความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะของลูกค้า 2. ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ให้บริการที่ตรงปัญหา 3. รับฟังเสียงสะท้อนทั้งทาง webpage ทางโทรศัพท์ ทางวาจา หรือเป็นลายลักษณ์อักษร

ระดับเอกสาร : ระเบียบปฏิบัติ	รหัส : SP-QMR-002-00	ฉบับที่ 2	หน้า 2 / 2
เรื่อง : ค่านิยมโรงพยาบาลเบตง		วันที่เริ่มใช้ 17 กรกฎาคม 2568	

ค่านิยมของโรงพยาบาล	ทำอย่างไร
2. Continuous Process Improvement (พัฒนาอย่างต่อเนื่อง)	1. การปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง การหาโอกาสพัฒนาภายในหน่วยงาน องค์กร 2. ใช้กลยุทธ์ในการค้นหาโอกาสพัฒนาเชิงการทบทวนผล การปฏิบัติงาน ควรรับฟังผู้รับผลงาน การเปรียบเทียบกับข้อกำหนด/มาตรฐาน โดยให้ทีมสหสาขาวิชาชีพมอบภาพรวม หาแนวทางแก้ไข 3. ผู้นำสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจ ให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
3. Teamwork (ทำงานเป็นทีม)	1. การรับฟัง ร่วมคิด ร่วมทำ ภายในหน่วยงาน ระหว่างหน่วยงาน/วิชาชีพ ระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน 2. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงาน องค์กร 3. ขยายไปร่วมรับฟัง ร่วมคิด ร่วมทำกับองค์กรภายนอก ประชาชน

6. ตัวชี้วัดและประเมินผล

ตัวชี้วัด

- 1) บุคลากรมีความรู้และการปฏิบัติตามแนวทางค่านิยมที่กำหนด ร้อยละ 80
- 2) จำนวนโครงการ/ภารกิจที่สำเร็จตามเป้าหมายด้วยการทำงานร่วมกันเป็นทีม หน่วยงานละ 5 เรื่อง ต่อปี
- 3) ความพึงพอใจของบุคลากรต่อบรรยากาศการทำงานเป็นทีมและการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน/

หัวหน้า มากกว่าร้อยละ 70

การประเมินผล

- 1) ประเมินโดยคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพ
- 2) ประเมินโดยศูนย์คุณภาพ โรงพยาบาลเบตง

7. ภาคผนวก (ถ้ามี)