



สนามเป้า • SANAM PAO

โรงพยาบาลพญาไท 2

รพ.พญาไท 2 ได้มุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพ อย่างต่อเนื่องจนได้รับรองมาตรฐาน HA และ มาตรฐาน JCI อันเป็นมาตรฐานการดูแลผู้ป่วยในระดับสากล จนในปี 2015 องค์กรได้เริ่มใช้เกณฑ์ TQA มาพัฒนาองค์กร ให้มีมุมมองเชิงระบบต่อยอดจากมาตรฐานต่างๆที่มีอยู่ ทำให้เกิดการพัฒนาในทุกๆด้านอย่างก้าวกระโดด รางวัลแห่งความภาคภูมิใจในครั้งนี้ จะเป็นแรงผลักดันที่ทำให้องค์กรมีกำลังใจในการมุ่งมั่นพัฒนาองค์กรตามค่านิยมหลักของ TQA เพื่อความสำเร็จที่ยั่งยืนในอนาคตที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาต่อไป

นพ.อนันตศักดิ์ อภัยรัตน์
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพญาไท 2

ลักษณะองค์กร

รพ.พญาไท 2 เป็นโรงพยาบาลเอกชนระดับตติยภูมิขนาด 260 เตียง ก่อตั้งเมื่อวันที่ 22 กรกฎาคม 1987 บนเนื้อที่ 7 ไร่ ในพื้นที่เขตพญาไท ให้บริการครอบคลุมทั้งการตรวจวินิจฉัยและรักษา,ฟื้นฟูสุขภาพ,ป้องกัน และส่งเสริมสุขภาพ ภายใต้เครือโรงพยาบาลพญาไทและโรงพยาบาล เปาโลซึ่งเป็นองค์กรแม่ และอยู่ในกลุ่มธุรกิจที่ 5 ของเครือ BDMS โดย ยึดค่านิยม “BEST: Build up the Excellence, Effective Communication, Service for Happiness, Together We Win” และวัฒนธรรมองค์กร We before Me เดียวกันทั้งองค์กรแม่

องค์กรไว้กำหนดวิสัยทัศน์ว่า “จะเป็นหนึ่งใน รพ.ศูนย์กลางความเป็นเลิศของประเทศไทย” ภายใต้พันธกิจ เราให้การดูแลทางการแพทย์ ด้วยคุณภาพระดับโลกบนพื้นฐานด้านวิชาการ งานวิจัย โดยโปรแกรมการรักษาที่ทันสมัยเทคโนโลยีล่าสุด ระบบงานที่มีประสิทธิภาพ

การบริการที่เป็นไทยและสภาพแวดล้อมที่โดดเด่น ผ่านกระบวนการวางแผนและขับเคลื่อนกลยุทธ์ขององค์กร (P2 Strategic Planning Process : P2SPPP)

องค์กรมีบุคลากรประมาณ 1300 คน แบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1.กลุ่มแพทย์และทันตแพทย์ 2. กลุ่มพนักงานสายวิชาชีพ 3. กลุ่มพนักงานสายสนับสนุน 4. กลุ่มผู้บริหาร บุคลากรถือเป็นทรัพย์สินที่ทรงคุณค่า และมีส่วนสำคัญในการผลักดันให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ องค์กรจึงให้ความสำคัญในการดูแลและคงไว้ซึ่งบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ โดยในทุกปี จะมีการสำรวจความผูกพันของบุคลากรแยกรายกลุ่ม โดยกลุ่มแพทย์และทันตแพทย์ทำการสำรวจโดยเครือ BDMS และบุคลากรกลุ่มอื่นๆ ทำการสำรวจโดยผู้เชี่ยวชาญภายนอกให้ได้มาซึ่งปัจจัยที่ทำให้บุคลากรผูกพันกับองค์กร

สิ่งสำคัญที่มีผลต่อวิธีการดำเนินงาน

องค์กรมีความมุ่งมั่นในสิ่งสำคัญที่มีผลต่อวิธีการดำเนินงานในทุกระดับตั้งแต่ผู้นำระดับสูงมุ่งมั่นในการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม และสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการประพฤติตามกฎหมายและจริยธรรม มีการสร้างสิ่งแวดล้อมให้มีการทำงานแบบเป็นระบบ และขับเคลื่อนด้วยกลยุทธ์ และแผนการปฏิบัติงานที่คล่องตัว ปรับเปลี่ยนได้ทันกับสถานการณ์ มุ่งเน้นลูกค้า

และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยมีระบบการรับฟังเสียงลูกค้าและมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้เกิดความพึงพอใจและความจงรักภักดี มีระบบการกำหนดตัวชี้วัดและการวัดผล รวมทั้งมีแนวทางในการสร้าง คันทาเผยแพร่ และจัดเก็บข้อมูลที่เป็นการเรียนรู้ระดับองค์กร ให้ความสำคัญสูงสุดกับบุคลากร มีระบบในการสร้างความผูกพัน การประเมินผลงานและมีการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ



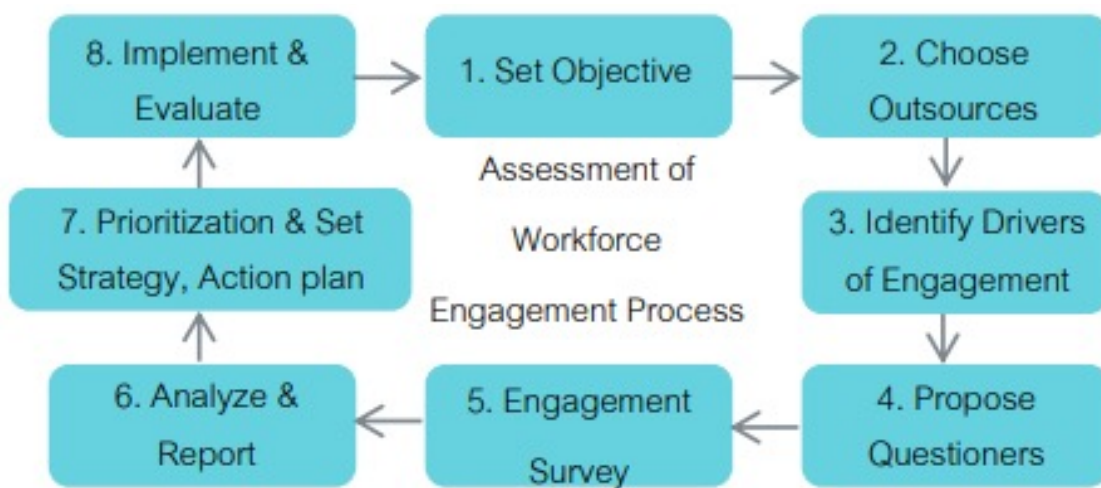
บุคลากร

บุคลากรถือเป็นทรัพย์สินที่ทรงคุณค่า โรงพยาบาลพญาไท 2 ให้ความสำคัญด้านบุคลากรในทุกมิติ โดยมีการวางแผนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และมีการทบทวนเป็นประจำทุกปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ใน P2SPP เพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรจัดเตรียมอัตรากำลังและพัฒนาความสามารถของบุคลากรเพียงพอที่จะผลักดันให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ องค์กรมีวิธีการในการสรรหา ว่าจ้าง และดูแลบุคลากรใหม่อย่างเป็นระบบ โดยสรรหาทั้งจากภายในและภายนอก ทำการประเมินความรู้ผ่าน Job Based Interview, Competency based interview, personality test และเมื่อได้บุคลากรที่มีคุณสมบัติตามที่ต้องการแล้วก็จะมีการพัฒนาและรักษาการคงอยู่ของบุคลากรใหม่ ดำเนินการผ่านการพัฒนาความรู้ จัดสภาพแวดล้อม ระบบบริหารค่าตอบแทนที่เหมาะสม นอกจากนี้ องค์กรได้มีการว่าจ้างชาวต่างชาติในบางตำแหน่งงานเพื่อให้เกิดความหลากหลายทางความคิดและตอบสนองต่อผู้รับบริการที่มีความหลากหลายวัฒนธรรม เพื่อให้สามารถเข้าถึงความต้องการของลูกค้าที่แท้จริง



องค์กรมีการทบทวนระบบการดูแลบุคลากรทุกปี ทั้งจากการทำแบบสำรวจปัจจัยความผูกพัน ปริมาณงาน อัตราการลาออก รวมถึงการตรวจสอบสุขภาพ เพื่อนำปรับปรุงระบบการดูแลบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เช่นการจัดตั้ง Team mentor เพื่อพัฒนาคุณภาพที่เลี้ยงพนักงานใหม่ ให้มีความรู้และความเข้าใจพนักงานใหม่มากขึ้น เนื่องจากองค์กรเล็งเห็นว่าวิธีการนี้อาจเพิ่มความสามารถในการตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ในเรื่องการขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์ในระดับประเทศ และการแย่งชิงบุคลากรที่มีความสามารถได้ นอกจากนี้องค์กรมีวิธีการสนับสนุนบุคลากรในด้านการบริการ สิทธิประโยชน์ และนโยบายที่แตกต่าง ในแต่ละประเภทบุคลากรที่มีความต้องการที่หลากหลาย โดยนำนโยบายจากองค์กรแม่ ร่วมกับการสำรวจปัจจัยด้านความผูกพัน ความพึงพอใจของบุคลากร และการสำรวจตลาดแรงงาน ในธุรกิจเพื่อสุขภาพ นำมากำหนดนโยบายขององค์กร และออกแบบปรับปรุงการบริการและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของบุคลากรแต่ละกลุ่ม รวมถึงกลุ่มบุคลากรชาวต่างชาติที่มีความต้องการพิเศษที่แตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ

องค์กรมีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการสร้างความมั่นใจด้านสุขภาพ การสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการทำงาน ที่ได้มาตรฐานตามกฎหมายและมาตรฐานวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง เช่น การตรวจสอบสุขภาพบุคลากรตามอายุและลักษณะงาน การตรวจระดับรังสีในร่างกายของเจ้าหน้าที่ศูนย์รังสี นอกจากนี้ ยังมีการสำรวจความเสี่ยงของโรคที่เกิดจากการทำงาน มีการอบรมหลักสูตรความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมตามการทำงาน ทำให้เกิดการดำเนินการเพิ่มเติมทั้งในเรื่องการฉีดวัคซีนป้องกันโรคทั่วไปและวัคซีนเฉพาะในกลุ่มเสี่ยง การจัดกิจกรรมเพื่อลดความเสี่ยงจากโรคที่เกิดจากการทำงาน เช่น การออกกำลังกาย การจัดการความเครียด รวมถึงการใช้ Application LGH (Let's get healthy) เพื่อประเมินความเสี่ยงด้านสุขภาพที่เกิดจากพฤติกรรมของบุคลากร ในช่วงการระบาดของ COVID-19 องค์กรได้ปรับปรุงระบบอากาศในห้องตรวจโรค ห้องพักผู้ป่วย ตลอดจนจัดเตรียมอุปกรณ์ป้องกัน PPE เพื่อความปลอดภัยของบุคลากร แนวทางเหล่านี้ ช่วยส่งเสริมความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ด้านบุคลากรจนได้รับรางวัล Thailand's Healthiest Workplace by AIA Vitality



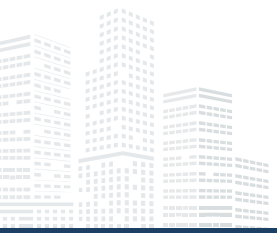
องค์กรมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพัน และประเมินความผูกพันของบุคลากร เช่น กระบวนการประเมินความผูกพัน ครอบคลุมพนักงานทุกกลุ่ม มีการทบทวนวิธีการในการกำหนดปัจจัยความผูกพันและวิธีการประเมินความผูกพัน ส่งผลให้องค์กรได้รับรางวัลอย่างต่อเนื่อง เช่น Best Employer Awards แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยให้องค์กรได้รับทราบถึงปัจจัยและระดับความผูกพันของบุคลากร ในปัจจุบัน และนำไปใช้ในการยกระดับความผูกพันของบุคลากรให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น และมีระบบในการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สนับสนุนให้เกิดการทำงานที่ให้ผลการดำเนินงานที่ดี ผ่าน P2WPMS (Phyathai 2 Workforce performance management system) 9 ขั้นตอน โดยมีการกำหนด เป้าหมายในแต่ละระดับ จัดทำเป็น IPA (Individual performance appraisal) ตาม Balance score card รวมถึงวัฒนธรรมและค่านิยมองค์กร มีรอบการทบทวน

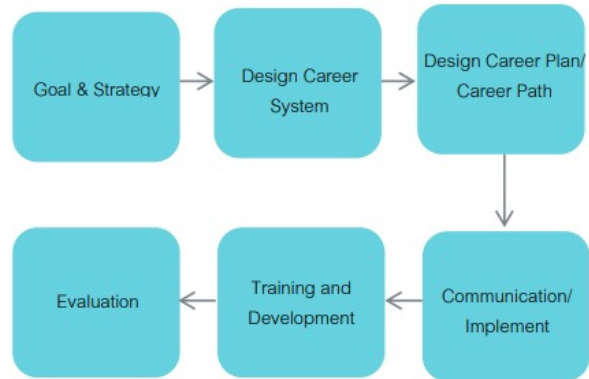
Performance องค์กร และ IPA ในเดือนกรกฎาคมและเดือนพฤศจิกายน จะมีการประเมินผลการปฏิบัติการในทุกระดับเทียบเป้าหมาย โดยใช้ระบบ Enterprise Performance Management System สำหรับการประเมิน เฉพาะในกลุ่มแพทย์ เพื่อพิจารณาการต่อ Privilege ปลายปี ซึ่งองค์กรนำผลการประเมินการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาการบริหารค่าตอบแทน โบนัส รวมถึงการยกย่อง ชมเชย และสร้างแรงจูงใจ เช่น การให้ Special Adjust ระหว่างปีแก่พนักงานที่ทำรายได้ New High, การให้รางวัล Best Service Award ที่ได้รับคำชมจากผู้รับบริการ เป็นต้น แนวทางที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าวช่วยกระตุ้นให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดี สนับสนุนการตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร และปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันในเรื่อง ค่าจ้างที่เป็นธรรม รางวัลที่เหมาะสม และคำชื่นชมจากความทุ่มเท



องค์กรมีแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการการพัฒนาหน้าที่การงานของบุคลากรตาม Career Development system เช่นแผนกทรัพยากรบุคคลจะ จัดทำข้อกำหนดตาม Job Spec, Job description และ Career path สื่อสารให้บุคลากรทราบ วางแผนในการพัฒนาแต่ละสายงานตาม Training need และ Individual Development Plan นำเสนอให้ ทีมนำทราบเพื่อปรับปรุงแผนในกระบวนการ P2SPP และมีระบบในการพัฒนาผู้นำในอนาคต ในส่วนของการพัฒนาผู้นำในอนาคต วางแผนการสืบทอดตำแหน่งของ ตำแหน่งผู้บริหารและผู้นำโดยจัดระดับการพัฒนาเป็น Top performer, Talent, Top talent หรือ Successor มีการฝึกปฏิบัติงานเสมือนจริง โดยมีผู้บริหารปัจจุบันเป็นที่เลี้ยง แนวทางที่เป็นระบบจะช่วยตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ในเรื่องของ การแข่งขันบุคลากรที่มีความสามารถ และการพัฒนาบุคลากรที่มีความสามารถให้ทันต่อแผนกลยุทธ์ขององค์กร







นอกจากนี้ องค์กรยังมีเป้าหมายในการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพสูงขึ้นตลอดเวลา โดยมีระบบการพัฒนาบุคคล P2PDS (Phyathai 2 Performance development system) ที่จะทำการสำรวจ training need ร่วมกับผลการประเมิน IPA และความต้องการขององค์กร มาจัดทำ IDP (Individual development plan) และ Corporate Training program พร้อมทั้งจัดตั้งหน่วยงาน CIL รับผิดชอบ การพัฒนาบุคลากรที่หลากหลาย platform ครอบคลุมทุกด้านผ่านการเรียนออนไลน์ ในชื่อของ Application CILA การดำเนินการดังกล่าว ส่งเสริมให้องค์กรสามารถบรรลุพันธกิจขององค์กรด้วยบุคลากรที่มีศักยภาพ องค์กรมีวิธีการที่เป็นระบบในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดการสื่อสารที่เปิดกว้าง การทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี และบุคลากรมีความผูกพัน ตามกระบวนการในการสร้าง เสริมวัฒนธรรมองค์กร

we before me ดำเนินการตามตัวอย่างการดำเนินการ เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านต่าง ๆ เช่น ใช้วัฒนธรรม We Open เพื่อเสริมสร้างการสื่อสารที่เปิดกว้าง, We Can เพื่อสนับสนุนให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี และ We Own We Happy เพื่อบุคลากรมีความผูกพัน และมีการทบทวนปรับปรุงแนวทางเป็นระยะ เช่น โครงการ Huddle ในปี 2019 กระบวนการดังกล่าวสนับสนุนให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

โรงพยาบาลพญาไท 2
 เลขที่ 943 ถนนพหลโยธิน แขวงพญาไท
 เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

