



มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
มหาวิทยาลัยมหิดล



เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เปิดกว้างให้องค์กรสามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญ ทั้งอดีต ปัจจุบัน และอนาคต เพื่อทบทวนและกำหนดทิศทาง บทบาท และเป้าหมายขององค์กร ทำให้มองเห็นโอกาสพัฒนา และการเรียนรู้ในการบริหารจัดการองค์กรอย่างมุ่งเป้า คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ได้กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ในการเป็นองค์กรที่เป็นเลิศ มุ่งสู่อุทิศด้วยผลงานที่เป็นเลิศ รวมทั้งการเป็นผู้นำและผู้ชี้้นำทางการแพทย์ที่ได้รับความเชื่อถือระดับสากล และสร้างองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อวงการแพทย์ระดับประเทศ และระดับโลก จึงดำเนินการในรูปแบบ การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมขององคควยบต่างๆ มีการกำหนดทิศทางที่ชัดเจน เพื่อให้ทุกภาคส่วนสามารถออกแบบ ปรับปรุงกระบวนการทำงานที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ และตอบสนองเป้าหมายคณะฯ โดยมีการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้มีความผูกพัน ภาคภูมิใจในการทำงานที่มีคุณค่า สำหรับคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลนั้น การนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร ได้ก่อให้เกิดความสามารถในการบูรณาการ พันธกิจหลักทั้ง 3 ด้าน คือ การศึกษา การวิจัย และการดูแลรักษาพยาบาลและการบริการวิชาการ และระบบสนับสนุน ได้อย่างกลมกลืนและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อมุ่งสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสังคม สู่ความยั่งยืน

ศ. ดร.นพ.ประสิทธิ์ วัฒนาภา
คณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
มหาวิทยาลัยมหิดล

ลักษณะองค์กร

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ถือกำเนิดเมื่อ 26 เมษายน 2431 ด้วยพระมหากรุณาธิคุณของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ให้เป็นโรงพยาบาล (รพ.) รัฐแห่งแรก “โรงพยาบาลที่พึ่งแก่ประชาชนทุกระดับ” ปี 2433 ตั้งเป็นโรงเรียน (รจ.) แพทย์แห่งแรกของประเทศ ปี 2512 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช โปรดเกล้าฯ ให้เป็นมหาวิทยาลัยเต็มรูปแบบ พระราชทานนามว่า “มหาวิทยาลัยมหิดล” โดยองค์กรเป็นหนึ่งใน 4 ส่วนงานแรก ปัจจุบันเป็น 1 ใน 43 ส่วนงานของมหาวิทยาลัยมหิดล ตั้งอยู่ ณ วิทยาเขตบางกอกน้อย ริมแม่น้ำเจ้าพระยาฝั่งตะวันตก บนพื้นที่ 110 ไร่

องค์กรดำเนินการภายใต้พันธกิจหลัก 3 ด้าน 1) การศึกษา เพื่อผลิตบัณฑิต บุคลากรทางการแพทย์ และแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง 2) การวิจัย เพื่อสร้างองค์ความรู้และบรรยากาศทางวิชาการ และ 3) การบริการทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ คุณธรรม ทันสมัย ได้มาตรฐานสากล และนำมาซึ่งศรัทธาและความนิยมสูงสุดจากประชาชน รวมทั้งชั้นนำสังคมไทยในด้านสุขภาพอนามัยและคุณภาพชีวิต องค์กรบูรณาการทั้ง 3 พันธกิจภายใต้ระบบบริหารจัดการเดียวกัน สนับสนุนการบรรลุวิสัยทัศน์ “เป็นสถาบันการแพทย์ของแผ่นดิน ที่สร้างสุขภาวะเพื่อมวลมนุษยชาติ” ภายใต้วัฒนธรรมและค่านิยม (V) “S-I-R-I-R-A-J”



องค์ประกอบ	ความหมาย	องค์ประกอบ	ความหมาย
S = Seniority	รักกันดุจพี่น้อง	I = Integrity (V), Integration	ถูกต้อง บูรณาการ
R = Responsibility (V)	รับผิดชอบ	I = Innovation	สร้างสรรค์
R = Respect	ให้เกียรติ	A = Altruism (V)	คำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวมเป็นที่ตั้ง
		J = Journey to Excellence and Sustainability (V)	มุ่งมั่นพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ
สมรรถนะหลัก (CC)	มีการบูรณาการด้านการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการทางการแพทย์ เพื่อเสริมสร้างความรู้ความชำนาญพิเศษ ในการผลิตแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ การบริการการแพทย์ระดับตติยภูมิขั้นสูง (โรคที่ซับซ้อน) และการสร้างองค์ความรู้ใหม่ด้วยการวิจัย		

ผลิตภัณฑ์ขององค์กรภายใต้พันธกิจหลัก 3 ด้าน 1) ด้านการศึกษา มี 2 ระดับ คือ ก่อนและหลังปริญญา รวม 164 หลักสูตร นักศึกษา (นศ.) 3,931 คน จัดการเรียนการสอนแบบ outcome-based และ active learning โดยระดับก่อนปริญญา (ปริญญา ป.) ตรี มี นศ. 58.2% ได้แก่ หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต (พ.บ. มีนศ.พ. 46.7%) ผลิตบัณฑิตแพทย์เป็นอันดับสองของประเทศ และกลุ่มหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาสุขภาพ (นศ. 11.5%) ระดับหลังปริญญา ได้แก่ หลักสูตรบัณฑิตศึกษา (ป.โทและเอก มีนศ. 11.6%) และหลักสูตรแพทย์เฉพาะทาง (แพทย์ประจำบ้าน (พป.) และพป.ต่อยอด มีผู้ฝึกอบรม 30.2%) ผลิตแพทย์เฉพาะทางมากที่สุดของประเทศ 2) ด้านการวิจัย ผลิตผลงานตีพิมพ์ด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพมากที่สุดของประเทศ ได้แก่ ผลงานวิจัยเชิงคลินิก และวิชาการแพทย์ เพื่อสร้างองค์ความรู้ นวัตกรรมด้านวิทยาการทางการแพทย์และวิทยาศาสตร์สุขภาพ และ 3) ด้านการบริการทางการแพทย์ ให้การรักษาพยาบาลผู้ป่วยเน้นระดับตติยภูมิขั้นสูง ทุกกลุ่มโรคสำคัญ ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูง ต้นทุนการรักษาที่เหมาะสม โดยไม่มุ่งหวังกำไร มีผู้ใช้บริการทั้งผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกมากที่สุดของประเทศ มีบุคลากร 15,795 คน แบ่งตามลักษณะงานเป็น 1) สายวิชาการ ได้แก่ อาจารย์ เป็นกลุ่มหลักดำเนินการทั้ง 3 พันธกิจ 2) สายสนับสนุนวิชาชีพเฉพาะ ต้องมีใบประกอบวิชาชีพ ได้แก่ พยาบาล เกษษกร รวมถึงสายสนับสนุนวิชาการ และ 3) สายสนับสนุนทั่วไป ได้แก่ สนับสนุนการบริหาร และสนับสนุนการปฏิบัติการและลูกค้า

สินทรัพย์สำคัญ มีอาคารรวม 82 หลัง เครื่องมือและเทคโนโลยีสำคัญที่ทันสมัย ด้านการศึกษา ได้แก่ 59 ห้องเรียน 38 ห้องปฏิบัติการ ศูนย์ฝึกทักษะทางการแพทย์ระดับนานาชาติ (SIMSET) หอสมุดดิจิทัล มีตำราและวารสารทางการแพทย์กว่า 200,000 เล่ม ระบบไอทีสนับสนุนการและระบบสนับสนุนการเรียนการสอนออนไลน์และทางไกลที่ทันสมัย ด้านการวิจัย ได้แก่ อาคารปฏิบัติการวิจัยรวม อุปกรณ์และเครื่องมือสนับสนุนการวิจัยขั้นสูง หน่วยเครื่องมือกลาง ศูนย์วิจัยคลินิก ศูนย์วิจัยและเลี้ยงสัตว์ทดลอง คลังเนื้อเยื่อ ห้องปฏิบัติการชีวโมเลกุลระดับ 3 ห้องปฏิบัติการเซลล์เพื่อการบำบัด (Clean room ISO Class 5) และห้องปฏิบัติการวิจัยเฉพาะในภาควิชาต่างๆ ด้วยมาตรฐานความปลอดภัยระดับสากล ด้านการบริการทางการแพทย์ ได้แก่ รพ. 3 แห่ง 2,423 เตียง อุปกรณ์และเทคโนโลยีทันสมัย เน้นการดูแลผู้ป่วยโรคซับซ้อน ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ผ่านการรับรองมาตรฐาน ISO 15189, 15190 ทุกแห่ง ระบบสนับสนุน ได้แก่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุน 3 พันธกิจและการบริหารจัดการ และ WIFI ทั้งองค์กร

องค์กรดำเนินการภายใต้พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2550 กฎหมาย กฏระเบียบ ประกาศกระทรวงที่เกี่ยวข้อง และมาตรฐานพื้นฐานที่เป็นภาคบังคับและระดับสากลด้วยความสมัครใจ เพื่อความปลอดภัยและคุณภาพที่เป็นเลิศ

โครงสร้างองค์กร คนบติเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด รายงานตรงต่ออธิการบดีและสภามหาวิทยาลัย บริหารองค์กรร่วมกับกรรมการ (กก.) บริหาร (EC) รวม 21 คน (คนบติเป็นประธาน รองคนบติ 17 คน และผู้อำนวยการโรงพยาบาล (ผอ.รพ.) 3 คน) และกก.ประจำคณะฯ (FC) รวม 36 คน (คนบติเป็นประธาน รองคนบติและผู้อำนวยการโรงเรียนแพทย์ หัวหน้าภาควิชา/สถาน/ศูนย์ที่เทียบเท่าภาควิชา 30 คน และตัวแทนคณาจารย์ประจำ 4 คน) ทำหน้าที่ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ และความเห็นชอบเกี่ยวกับทิศทางการพัฒนาและกรอบการดำเนินงานขององค์กร ให้สอดคล้องกับนโยบาย ข้อบังคับ และไม่ก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อชุมชนและสังคม

โครงสร้างการบริหารจัดการและระบบการรายงานผล แบ่งตามบทบาทการกำกับดูแล ได้แก่ 1) ภาควิชาหรือเทียบเท่า 30 แห่ง กำกับดูแลโดยหัวหน้าภาควิชา/สถาน/ศูนย์ที่เทียบเท่า ดำเนินงานทั้ง 3 พันธกิจหลัก 2) โรงพยาบาล 3 แห่ง มีผอ.รพ.และกก.บริหารรพ.รับผิดชอบและบริหารจัดการแยกกัน เพื่อตอบสนองต่างกลุ่มลูกค้า แต่ประสานการทำงานกัน และ 3) หน่วยงานสนับสนุนส่วนกลาง กำกับดูแลโดยตรงคนบติ มีระบบการกำกับดูแลองค์กรและการตรวจสอบผ่านกลไกและกก.ต่าง ๆ



สิ่งสำคัญที่มีผลต่อ วิธีการดำเนินงาน

ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินพันธกิจทั้ง 3 ซึ่งต้องคล่องตัวต่อการปรับเปลี่ยนเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย วิสัยทัศน์ และความยั่งยืน ได้แก่ 1) กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ มาตรฐานระดับพื้นฐานและสากล นโยบายและทิศทางของโลก ประเทศ และองค์กรแม่ เช่น แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ที่กำหนดให้ medical service เป็น 1 ใน 12 อุตสาหกรรมเพื่อสร้างรายได้ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม กำหนดให้ transform organization เพื่อผลิต Frontier research

สู่ระดับโลก 2) ความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ชุมชนและสังคม 3) แนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ภายนอก เช่น เทคโนโลยี สภาวะสุขภาพ ข้อมูลขององค์กรที่เป็นเลิศระดับโลก คู่แข่ง คู่เทียบ และ 4) ผลการดำเนินการ ผลประเมินความสำเร็จ ผลประเมินภายในและองค์กรภายนอกด้านคุณภาพ ความปลอดภัย ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความคุ้มค่า



ความท้าทายสำคัญที่องค์กรเผชิญ

- จำนวนรพ.แพทย์และสถาบันคู่แข่งทั้งในและประเทศเพื่อนบ้านเพิ่มขึ้น และทัศนคติ แนวคิด และพฤติกรรมของผู้เรียนที่ต่างไป
- แนวโน้มการวิจัยที่มุ่งเน้น precision medicine และให้รพ.แพทย์ผลิตผลงานวิจัยที่มีความล้ำหน้า
- การสร้างคุณภาพการดูแลรักษาและความน่าไว้วางใจระดับสากลสอดคล้องกับแนวโน้มสภาวะสุขภาพของประเทศและสังคมภายใต้ทรัพยากรที่จำกัดและผู้ป่วยที่มาก
- การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่พัฒนาก้าวกระโดด รวดเร็ว
- โครงสร้างการบริหารจัดการและรูปแบบการทำงานขององค์กรซับซ้อน ไม่รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว
- การพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อทันต่อการเปลี่ยนแปลงและเทคโนโลยี



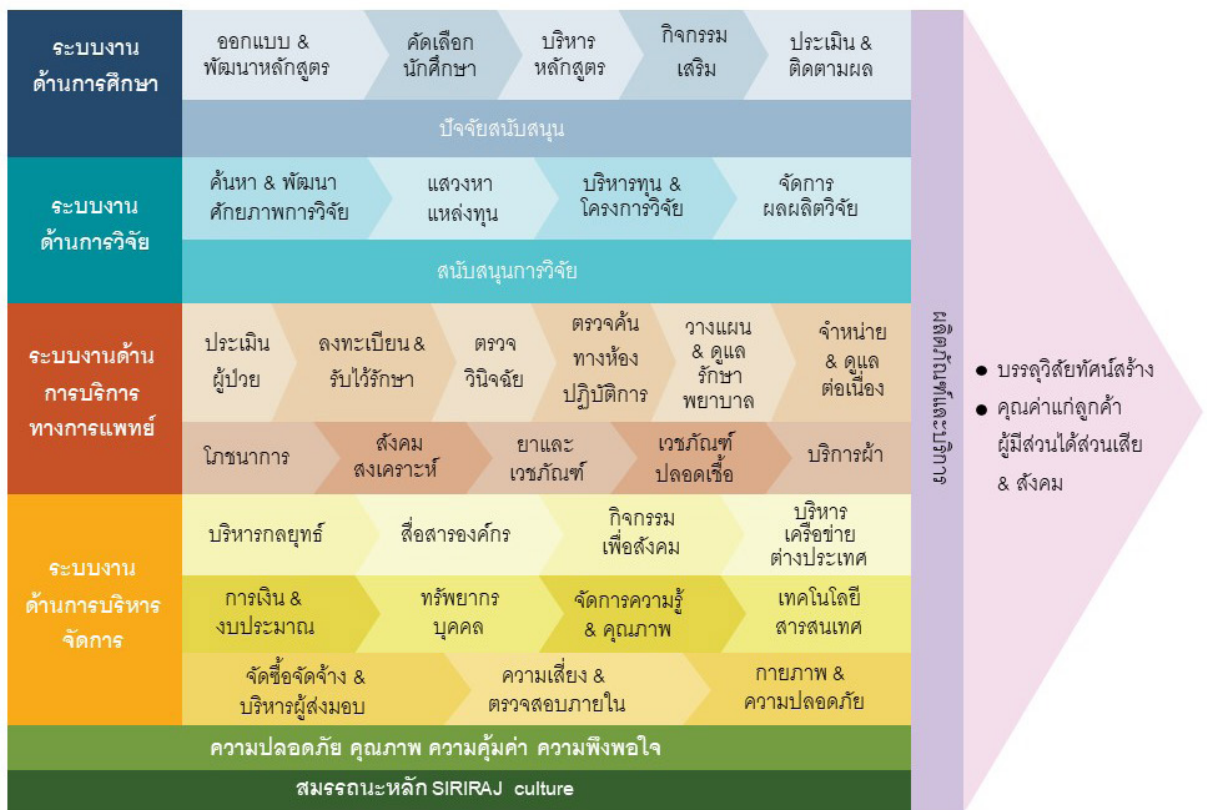


การปฏิบัติการ

องค์กรจัดระบบงานเป็น 4 ระบบใหญ่ เพื่อตอบสนองพันธกิจหลักทั้ง 3 และระบบการบริหารจัดการที่รวมศูนย์เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลและสร้างคุณค่าให้องค์กร ภายใต้ระบบงานทั้ง 4 ยังประกอบด้วย กระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน โดยกระบวนการสนับสนุนมีทั้งระดับองค์กรและระดับพันธกิจ ซึ่งจะมีการพิจารณาตัดสินใจดำเนินการโดยผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือด้วย เพื่อช่วยส่งเสริมการบรรลุยุทธศาสตร์ สนับสนุน CC ขององค์กร และเกื้อหนุนประโยชน์กันและกันจากการดำเนินการดังกล่าวทำให้มีพันธมิตรระดับ world class ร่วมพัฒนาหลักสูตร เช่น Oregon Health Science University, Peking University Health Science Center เป็นต้น

การระบุและจัดทำข้อกำหนดสำคัญของผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน โดยกก.พันธกิจ เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการออกแบบ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์และกระบวนการในพันธกิจหลักทั้ง 3 มีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดวงจรชีวิต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ และนำสู่การเปลี่ยนแปลงเพื่อความเป็นเลิศ การเป็นผู้นำและผู้ขึ้นใน ระดับประเทศและโลก โดยพิจารณาจาก

- 1) กฎหมายและมาตรฐานที่กำกับแต่ละพันธกิจทั้งระดับชาติและนานาชาติ
- 2) การประมวลและวิเคราะห์สารสนเทศลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตลาด ทั้งระดับประเทศและโลก เพื่อวิเคราะห์เชิงลึก ออกแบบ ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ กระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน ทั้งทั่วไปและเฉพาะกลุ่ม และเชิงกลยุทธ์เพื่อให้ตรงความต้องการของตลาดและพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ เช่น การผลิตหลักสูตร Flexi program การพัฒนาเครือข่ายงานวิจัยเพื่อตอบโจทย์ของสังคม และการให้บริการผู้ป่วยระดับตติยภูมิขั้นสูงด้วยคุณภาพที่เป็นเลิศระดับสากล ด้วยการจัดตั้งศูนย์บูรณาการความเป็นเลิศทางการแพทย์ (SiCOE) ที่บูรณาการทั้ง 3 พันธกิจหลักให้การดูแลรักษาผู้ป่วยเฉพาะโรคที่ซับซ้อนและเป็นความเชี่ยวชาญขององค์กร มีการจำแนกกระบวนการตามความเร่งด่วน พัฒนาและสร้างนวัตกรรมการดูแลผู้ป่วยด้วยทีมสหสาขาวิชาชีพ เพื่อผลลัพธ์และอัตราการรักษาหายที่ดีกว่าค่าเทียบเคียงระดับสากล มีต้นทุนการรักษาที่สมเหตุสมผล เช่น การจัดบริการช่องทางด่วน (Fast track) ในกลุ่มผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองเฉียบพลัน โรคกล้ามเนื้อหัวใจขาดเลือดเฉียบพลัน กระดูกสะโพกหักระยะเฉียบพลันในผู้ป่วยสูงอายุ เป็นต้น และ
- 3) ชีตความสามารถขององค์กรในการบริหารจัดการ



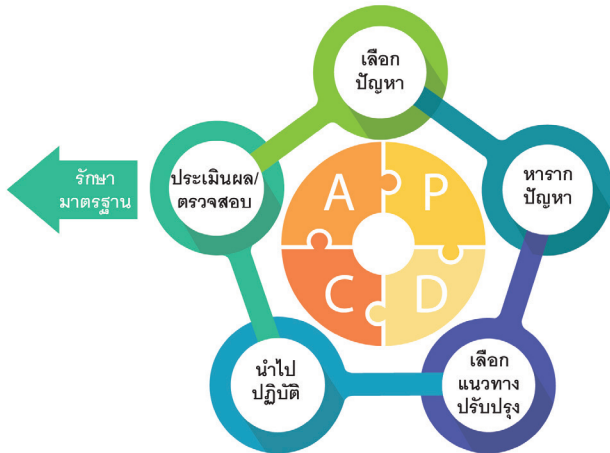
รูป 1 ระบบงานสำคัญ

การควบคุมการปฏิบัติงานประจำวัน ผ่านการติดตามผลของตัววัดตัวชี้วัด ทั้งระดับปฏิบัติการและระดับองค์กร โดยวิเคราะห์ความเชื่อมโยงของตัววัดด้วย SIKPI matrix (รูป 2) และ Logic model เพื่อถ่ายทอดให้ทุกหน่วยงานที่รับผิดชอบตัววัดให้ครอบคลุมมิติคุณภาพ ความปลอดภัย การส่งมอบ ความคุ้มค่า และความพึงพอใจ สร้างความเชื่อมโยงกับหน่วยเหนือและองค์กร และใช้ออกแบบ ปรับปรุงกระบวนการทำงาน ให้บรรลุความสำเร็จ และประเมินผลตามระบบการประเมินคุณภาพภายในประจำปี กระบวนการสนับสนุนภายใต้พันธกิจหลักได้รับการออกแบบและบริหารจัดการควบคู่กับกระบวนการหลักของแต่ละพันธกิจ มีการระบุข้อกำหนดสำคัญและวิเคราะห์ตัวชี้วัด ตัววัดกระบวนการด้วย Logic model โดยฝ่าย HR ใช้เป็นเครื่องมือถ่ายทอดเป้าหมาย มอบหมายงาน พัฒนาสมรรถนะ และประเมินผลปฏิบัติงานรายบุคคล ตลอดจนติดตามผลลัพธ์ในที่ประชุมหน่วยงาน ภาควิชา กก.ปฏิบัติการ (คนดีเป็นประธาน หัวหน้าฝ่าย/งาน เลขภาควิชา) EC การประเมินคุณภาพประจำปี เพื่อส่งเสริมให้เกิดการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการทั้งระดับองค์กร ภาควิชา และหน่วยงาน อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ตามระบบปรับปรุงผลการดำเนินการในองค์กร (Siriraj Performance Improvement System) โดยใช้แนวคิด PDCA (รูป 3) และกระบวนการแก้ไขปัญหา ทั้งระดับกระบวนการ (CQI) ภายใต้ระบบประเมินคุณภาพภายใน และโครงการประกวดประจำปี ได้แก่ โครงการติดดาว และงานวิจัยจากงานประจำ (R2R) เพื่อสนับสนุนการสร้างผลการดำเนินการที่เหนือกว่า ความคาดหวัง การประกาศจุดเน้นการพัฒนาคุณภาพประจำปีตั้งแต่ปี 2551 เพื่อใช้ขับเคลื่อนและยกระดับการพัฒนาคุณภาพทั้งองค์กร ส่งผลให้ระดับการพัฒนาของหน่วยงานจากผลการเยี่ยมสำรวจภายในประจำปี มีค่าเฉลี่ยสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง 3.07 (เต็ม 5) ในปี 2555 เป็น 3.50 ในปี 2562 การสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัย ภายใต้นโยบาย "No harm, No blame, No shame" โดยส่งเสริมให้บุคลากรกล้านำปัญหาความเสี่ยง อุบัติการณ์ ที่พบในการทำงาน รายงานในระบบกำหนดประเด็น วิเคราะห์รากปัญหา และแก้ไขปัญหาเพื่อความปลอดภัย ตอบสนองจุดเน้นความปลอดภัยของผู้ป่วยที่ชัดเจน องค์กรมีการพัฒนาเครื่องมือบริหารความเสี่ยงเชิงรุก (SICIT) ในกลุ่มเสี่ยงสำคัญ และสร้างหลักสูตร Safety สำหรับบุคลากรทุกระดับ ขยายสู่ส.พ. และแพทย์เฉพาะทาง ทำให้ผลการสำรวจวัฒนธรรมความปลอดภัยด้านระดับความปลอดภัยและการรายงานอุบัติการณ์ดีขึ้นและดีกว่า AHRQ (รพ.ในประเทศสหรัฐอเมริกา) อย่างต่อเนื่อง ส่วนโครงการระดับองค์กร โดย EC ได้แก่ โครงการ SIIPEx ที่มุ่งยกระดับการพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรด้วยเกณฑ์ TQA ตั้งแต่ปี 2556 ทำให้ได้รับรางวัล TQC ในปี 2559 และ TQC Plus: Operation ในปี 2563 เป็นแห่งแรกของสถาบันการศึกษาของประเทศทั้ง 2 ประเภทรางวัล

ระบบงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ส่งมอบ พันธมิตรและคู่ความร่วมมือ มีการถ่ายทอดโอกาสการปรับปรุงเป็นนโยบาย แผนงาน หรือโครงการ เช่น โครงการพันธมิตรพิชิตหนี้โดยฝ่ายการคลัง เพื่อพัฒนาผู้ส่งมอบ และพันธมิตรในการปรับปรุงและสร้างนวัตกรรม ระบบการชำระหนี้ และบริหารกระบวนการด้วยกลไกทางบัญชี ทำให้ระยะเวลาชำระหนี้เฉลี่ยลดลงอย่างต่อเนื่องจาก 85 วันเหลือประมาณ 40 วัน ลดค่าเผื่อหนี้สูญแต่ละปีจาก 9% เหลือ 0.5%

องค์กรปลูกฝังความคล่องตัวขององค์กร ผ่านกระบวนการทำงานของระดับปฏิบัติการและ CFT ชุดต่าง ๆ ที่ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับองค์กร/รพ. ตัวแทนของพันธกิจหลักระดับภาควิชาและระบบสนับสนุนต่าง ๆ เพื่อร่วมแก้ไขปัญหาและจุดอ่อนของการดำเนินการอย่างทันท่วงที แม้ในเหตุการณ์ที่อาจเป็นเรื่องใหม่ เช่น กรณีเหตุการณ์โควิด-19 ผู้บริหารระดับสูงได้รับรู้และประเมินสถานการณ์ตลอดเวลา ซึ่งองค์กรจัดทำแผนรองรับการระบาดของเชื้ออุบัติใหม่ (BCP) ทำให้สามารถตอบสนองอย่างทันท่วงที ด้วยการตั้งคณะทำงาน COVID-19 BCM เพื่อร่วมกันติดตามดูแลแก้ไขปัญหา จัดการ และควบคุม ให้เกิดความปลอดภัยแก่ผู้รับบริการ นศ. และบุคลากร จึงไม่พบการแพร่ระบาดของเชื้อจากการปฏิบัติงาน

การประเมินความสามารถในการแข่งขัน ด้วยการเทียบเคียงและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ การวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ภายนอก และความจำเป็นในการลงทุน เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ภายใต้ SISPP เกิดโครงการเชิงกลยุทธ์ และการปฏิบัติการประจำ มีการรายงานผลต่อที่ประชุม EC และ FC เพื่อพิจารณาและปรับปรุง นอกจากนี้ คณะศิษย์ สรุปลงและแจ้งความก้าวหน้าต่อประชาคมปีละ 2 ครั้ง



รูป 3 การปรับปรุงด้วยเครื่องมือ PDCA

องค์กรบูรณาการระบบการจัดการความรู้ (KM) ทั้งองค์กร (SIKMS) เข้ากับระบบคุณภาพ ใช้ KM strategy "Siriraj Link-Share-Learn" โดยทีมงานผู้เชี่ยวชาญกำหนดหัวข้อและดำเนินการร่วมกับเจ้าของกระบวนการในลักษณะคร่อมสายงาน (Siriraj Community Practice Style) เกิดการถอดรหัส best practice ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ผสานกับเครื่องมือคุณภาพ เพื่อยกระดับคุณภาพองค์กรด้วยการพัฒนาคนและงานประจำ ส่งผลให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ มีคุณภาพที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและเป้าหมาย เสริมสร้าง CC และลดความแปรปรวนของกระบวนการ นำไปขยายผลหรือปรับใช้ในการบริหารจัดการระบบงานต่าง ๆ บูรณาการสู่ความเป็นเลิศ เช่น ขยายผลงานวิจัยการดูแลผู้ป่วยสูงวัยที่มีภาวะสับสนหลังผ่าตัดเป็นแนวปฏิบัติในการดูแลผู้ป่วยในงานประจำ แนวปฏิบัติจาก SICTT ทำให้อัตราการติดเชื้อปลอดจากเครื่องช่วยหายใจและการเกิดแผลกดทับลดลงอย่างต่อเนื่อง ผลสำรวจดัชนีองค์กรแห่งการเรียนรู้และบรรยากาศการเรียนรู้และทำงานเป็นทีมคร่อมสายงานบรรลุเป้าหมายและมีแนวโน้มดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งองค์กรได้รับ

การรับรองคุณภาพด้วยมาตรฐานต่างๆ เป็นรายแรกของประเทศ ได้แก่ มาตรฐาน AHA มาตรฐาน JCI ของรพ.รัฐ เป็นต้นแบบของการผ่านการประเมิน WFME ระดับนานาชาติของหลักสูตรพ.บ. และพป. มาตรฐาน AAHRPP จริยธรรมการวิจัยในคน ประเทศสหรัฐอเมริกา นอกจากนี้ คณะฯ ยังเป็นผู้ริเริ่มในการก่อตั้ง ASEAN Medical School Network เมื่อปี 2557 และเป็นประธาน 2 วาระแรก การที่ผู้บริหารและบุคลากร อุทิศตนและทุ่มเทเวลาให้แก่งานทั้งที่เป็นประโยชน์โดยตรงต่อองค์กรและประเทศ ทำให้องค์กรได้รับการยอมรับในระดับประเทศ ผู้บริหารระดับสูงได้รับการยกย่องและได้รับรางวัล บุคคลคุณภาพดีเด่น ด้านสาธารณสุข ปี 2560 นักบริหารโรงพยาบาลดีเด่นแห่งชาติ ปี 2563 Best Brand Performance on Social Media (Hospital) จาก Thailand Social Awards 2020, Asian Service Award จาก Asian Network for Quality ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความไว้วางใจและการยอมรับของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และรับรางวัลจากภายนอกเป็นแห่งแรกของประเทศอย่างต่อเนื่อง (รูป 4) และผลสำรวจความศรัทธาของประชาชนต่อการดำเนินการของรพ.แพทย์และรพ.เป็นอันดับหนึ่งของประเทศ



รูป 4 Award-timeline

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
 เลขที่ 2 ถนนวิภาวดี แขวงศิริราช เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร 10700
 โทรศัพท์ 0 2419 7000