



บริษัท อาร์เอฟเอส จำกัด

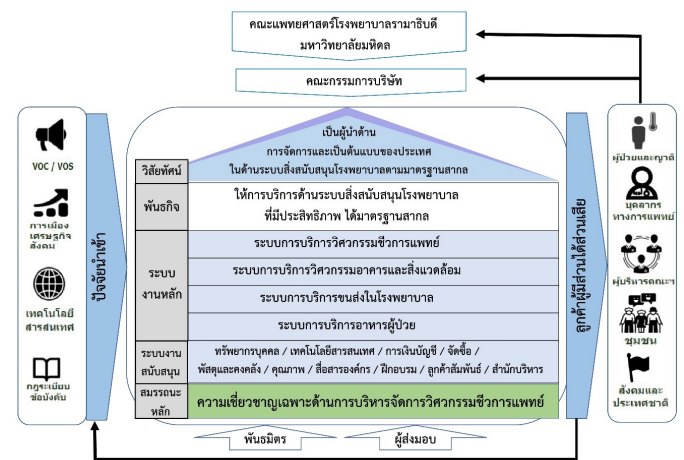
RFS เชื่อมันว่าระบบสิ่งสนับสนุนโรงพยาบาลที่ดีมีส่วนสำคัญต่อการดูแลสุขภาพที่มีคุณภาพและความปลอดภัยแก่ทั้งผู้ป่วย บุคลากรทางการแพทย์ และสังคม ตลอดจนเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันในการเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ระดับโลก จึงได้นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาเป็นแนวทางในการบริหารจัดการองค์กรและเป็นกรอบในการประเมินตนเองเพื่อหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การได้รับรางวัลในครั้งนี้ ทำให้ชาว RFS ทุกคนมีความภาคภูมิใจและมีความมุ่งมั่นในการพัฒนางาน เพื่อก้าวสู่วิสัยทัศน์ในการเป็นผู้นำด้านการจัดการและเป็นต้นแบบของประเทศด้านสิ่งสนับสนุนโรงพยาบาล รวมทั้งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ RFS

ศ.นพ.อร่าม โรจนสกุล
กรรมการผู้จัดการ
บริษัท อาร์เอฟเอส จำกัด

ลักษณะองค์กร

โครงสร้างองค์กร Ramathibodi Facilities Services (RFS) เป็นบริษัท ไม่แสวงหาผลกำไรภายใต้การกำกับดูแลของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาล รามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล (ผู้ถือหุ้นทั้งหมด) เริ่มดำเนินกิจการเมื่อปี 2554 มีพันธกิจหลักในการพัฒนางานระบบสิ่งสนับสนุนโรงพยาบาล สร้างองค์ความรู้เพื่อเผยแพร่ไปยังผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งร่วมสร้างบุคลากรซึ่งยังขาดแคลน อยู่อีกมาก RFS มีวิสัยทัศน์ในการเป็นผู้นำการจัดการและเป็นต้นแบบของประเทศด้านระบบสิ่งสนับสนุนโรงพยาบาล มีสมรรถนะหลักคือความเชี่ยวชาญ ในการบริหารจัดการด้านวิศวกรรมชีวการแพทย์ ณ มิ.ย.64 มีพนักงานรวม 653 คน ซึ่งมีความหลากหลายทั้งด้านอายุ การศึกษาและคุณวุฒิวิชาชีพ ตลอดจนปัจจัยสร้างความผูกพันที่สำคัญ โดยมีค่านิยมหลักคือ RFS-CARE การดำเนินการของ RFS อยู่ภายใต้กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ จริยธรรมและจรรยาบรรณพนักงาน มีการบริการหลัก ได้แก่ 1)การบริการวิศวกรรมชีวการแพทย์ 2)การบริการวิศวกรรมอาคารและสิ่งแวดล้อม 3)การบริการขนส่งในโรงพยาบาล 4)การบริการอาหารผู้ป่วย มีกลุ่มลูกค้าที่สำคัญ ได้แก่ บุคลากรทางการแพทย์ และลูกค้าปลายทาง คือ ผู้ป่วยและญาติ มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ คือ ผู้ถือหุ้น ชุมชน สังคมและประเทศชาติ ผู้ส่งมอบและพันธมิตรที่สำคัญได้แก่ ECR1 และสถาบันการศึกษาที่ผลิตบัณฑิตในสาขาที่เกี่ยวข้อง การเปลี่ยนแปลง ที่สำคัญและความท้าทาย

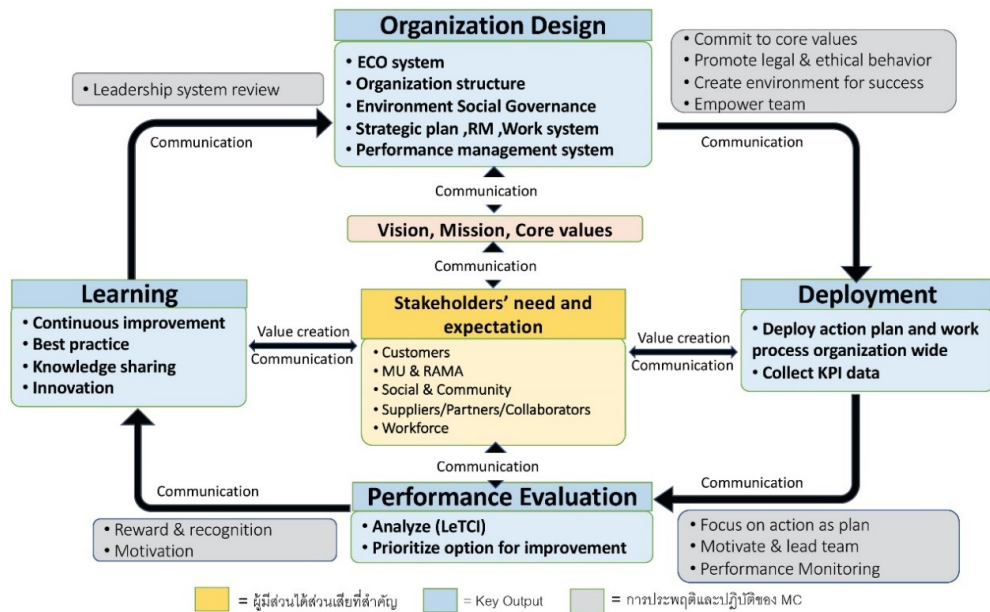
ขององค์กรได้แก่ 1)การขยายตัวอย่างรวดเร็วของคณะฯ 2)การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ 3)ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าที่หลากหลายและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา 4)การจัดหาบุคลากรที่มีความสามารถให้เพียงพอ และการสร้าง ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน 5)การเกิดสถานการณ์โรคระบาด COVID-19 RFS ใช้ PDSA เป็นวิธีการหลักในการปรับปรุงผลการดำเนินการ โดยมีแหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่หลากหลายทั้งในระดับชาติและนานาชาติ



การนำองค์กร

RFS วางระบบการนำองค์กร โดยนำความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายเป็นศูนย์กลางในการดำเนินการทุกระดับ ตั้งแต่การกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และกลยุทธ์ ออกแบบโครงสร้างองค์กรที่ยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามกลยุทธ์และสถานการณ์ ใช้กรอบ ESG เพื่อการบริหารจัดการองค์กรอย่างยั่งยืน ออกแบบระบบนิเวศ วางระบบการจัดการผลการดำเนินการและระบบบริหารจัดการความเสี่ยง ผู้นำระดับสูงสื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และกลยุทธ์ สู่พนักงาน ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำไปสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร กำกับติดตามการปฏิบัติงาน ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ สร้างวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศและนวัตกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ผู้นำระดับสูงปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างตามค่านิยม ส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย และจรรยาบรรณ สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ กระจ่ายอำนาจการตัดสินใจสู่ระดับต่างๆ มีระบบการประเมินคณะกรรมการบริษัท

(ประเมินตนเอง) และทีมบริหารอย่างชัดเจน โดยนำผลการประเมินมาใช้พัฒนาสมรรถนะและกำหนดคำตอบแทน ใช้หลักการบริหารความเสี่ยงเพื่อดำเนินการในกรณีที่มีการบริการและการปฏิบัติการ อาจส่งผลกระทบต่อสังคม กำหนดแนวทางการปฏิสัมพันธ์ทุกด้านกับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและกำกับดูแลให้ปฏิบัติอย่างเคร่งครัด เช่น การไม่รับของกำนัลจากลูกค้าและผู้ส่งมอบ เป็นต้น RFS ร่วมสร้างความสมบูรณ์แก่ระบบสิ่งแวดล้อมในหลายโครงการ เช่น การลดก๊าซเรือนกระจก การลดการใช้พลังงานไฟฟ้า การจัดการขยะ และการจัดการน้ำอย่างเหมาะสม เป็นต้น ในด้านสังคมและเศรษฐกิจ RFS เผยแพร่องค์ความรู้ไปยังผู้เกี่ยวข้องด้วยวิธีการที่หลากหลาย RFS มีส่วนร่วมในการยกระดับวิชาชีพด้านวิศวกรรมชีวการแพทย์และนักยกเคลื่อนย้ายผู้ป่วย รวมทั้งนำสมรรถนะหลักมาสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ ในการผลิตนักศึกษาในสาขาที่เกี่ยวข้อง



กลยุทธ์

RFS มีการจัดการเชิงกลยุทธ์อย่างเป็นระบบเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ แบ่งออกเป็น 7 ขั้นตอน โดยขั้นตอนที่ 1-3 เป็นการวางแผนและทบทวนกลยุทธ์ ขั้นตอนที่ 4-6 เป็นการนำสู่การปฏิบัติ และขั้นตอนที่ 7 เป็นการทบทวนและปรับปรุงซึ่งมีการดำเนินการเป็นประจำทุกปีและเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ในการจัดทำกลยุทธ์มีการวิเคราะห์ปัจจัยทั้งภายในและภายนอก โดย PEST และ SWOT ทบทวนความท้าทาย ความสำเร็จเปรียบและโอกาส

เชิงกลยุทธ์ รวมทั้งสมรรถนะหลัก กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยระบุเป้าหมาย กรอบเวลาและตัวชี้วัด ทำการสื่อสารถ่ายทอดสู่ฝ่ายต่างๆ และผู้ปฏิบัติงาน เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการที่สอดคล้อง เมื่อผ่านความเห็นชอบจากทีมบริหารจะได้รับการสนับสนุนด้านทรัพยากรที่จำเป็นต่อการดำเนินการ มีการกำกับติดตามผลการดำเนินงานเพื่อให้มั่นใจในความสำเร็จ

ลูกค้า

RFS กำหนดและทบทวนกระบวนการมุ่งเน้นลูกค้า ด้วยแนวคิด PDSA มีการจำแนกกลุ่มลูกค้าทั้งในปัจจุบันและในอนาคต มีวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้ากลุ่มต่างๆ ด้วยวิธีการที่หลากหลาย ได้แก่ การพบปะ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เอกสารและการสำรวจ RFS ประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการออกแบบและปรับปรุงการบริการ และกระบวนการสำคัญ รวมทั้งเป็นปัจจัยนำเข้าในการทบทวนกลยุทธ์ ทำการทบทวนและปรับปรุงแนวทางรับฟังเสียงของลูกค้าเป็นประจำทุกปี

และเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ เช่น การระบาดของ COVID-19 มีการใช้ Line Group และ Hot Line ทำให้สามารถสื่อสารได้อย่างทันที มีกระบวนการจัดการความสัมพันธ์และสนับสนุนข้อมูลที่สำคัญให้กับลูกค้า มีระบบการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าโดยการสร้างทัศนคติให้พนักงานมองเป็นโอกาสในการปรับปรุงผลการดำเนินการ ในกรณีเร่งด่วนมีแนวทางการตอบสนองโดยทันที นำข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์ แก้ไขปัญหาและวางแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก รวมทั้งการสื่อสารไปยังลูกค้าเพื่อเรียกความเชื่อมั่นกลับคืนมา

การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้

RFS แบ่งตัววัดออกเป็น 3 ระดับ คือ 1)Corporate KPIs ติดตามความสำเร็จโดยรวมขององค์กร 2)Department/Unit KPIs ติดตามการปฏิบัติงานสำคัญของหน่วยงาน และ 3)Personal KPIs ติดตามการปฏิบัติงานประจำวัน โดยมีการกำหนดวิธีการเลือก ผู้รับผิดชอบ วิธีการรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ การรายงานและการทบทวน ตลอดจนการนำไปใช้ มีการเสาะแสวงหาสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบซึ่งมีอยู่อย่างจำกัด RFS จัดตั้ง IT Committee เพื่อวางระบบการจัดการสารสนเทศให้มีคุณภาพ พร้อมใช้และเชื่อถือได้โดยกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติรวมถึงสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลของพนักงานกลุ่มต่างๆ มีการกำกับดูแลให้ปฏิบัติตามระเบียบ

จัดหาระบบและอุปกรณ์ด้าน IT ต่างๆ อย่างเหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการ และทำให้ได้นำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน RFS วางกระบวนการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ โดยแต่ละหน่วยงานกำหนดและทบทวนความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ให้พนักงานได้เรียนรู้และเพิ่มสมรรถนะด้วยตนเองและเรียนรู้ระหว่างการปฏิบัติงานจากหัวหน้าและผู้ควบคุมงาน มีกระบวนการสร้างและจัดเก็บองค์ความรู้เพื่อนำไปเผยแพร่ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กรด้วยวิธีการที่หลากหลาย มุ่งเน้นการปฏิบัติที่เป็นเลิศ มีการทบทวนและปรับปรุงการจัดการความรู้อย่างสม่ำเสมอ

บุคลากร

RFS จัดตั้งคณะกรรมการทรัพยากรบุคคล เพื่อวางนโยบายและแนวทางปฏิบัติ กำกับติดตาม ทบทวนและปรับปรุงให้พนักงานขับเคลื่อนองค์กรได้อย่างเต็มศักยภาพ การพิจารณาด้านขีดความสามารถและอัตราค่าจ้างจนถึงผลิตภาพ (Productivity Base) มีระบบการสรรหา คัดเลือก ปฐมนิเทศ และทดลองงาน มีการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงาน การพัฒนาความรู้ความสามารถ การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาสมรรถนะและเชื่อมโยงกับผลตอบแทน RFS วางระบบให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงาน ผ่านคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน และคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการ ซึ่งผ่านการคัดเลือกจากบุคลากรโดยตรง RFS สร้างความผูกพันกับพนักงาน โดยสำรวจปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันตามแนวทางของ AON Hewitt นำมาประเมินและวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงกระบวนการสร้างความผูกพัน RFS จัดการผลการปฏิบัติงานโดยพิจารณาจาก Competency และการบรรลุผลการปฏิบัติงานตาม KPI ซึ่งมีสัดส่วนแตกต่างกันไปตามระดับของพนักงาน พร้อมทั้งเชื่อมโยงผลการปฏิบัติงานกับค่าตอบแทน รางวัล และการปรับระดับตำแหน่งงาน

ความภาคภูมิใจของเรา
บริการของเรา

OUR PRIDE
ระบบมาตรฐานที่ได้รับการรับรอง

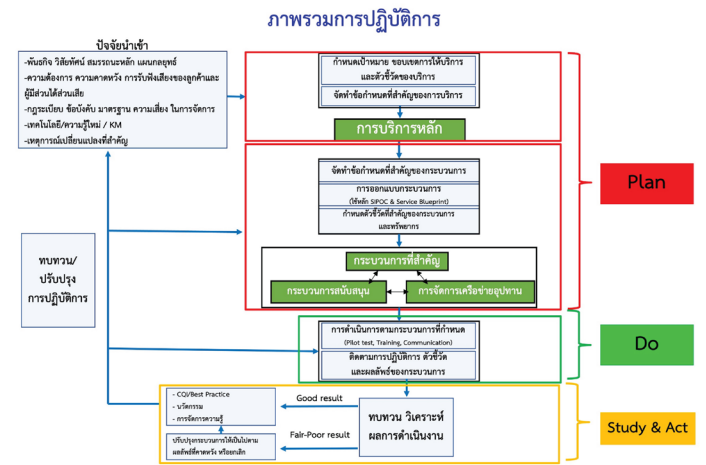
THAILAND QUALITY CLASS TQC 2021
ISO 9001
ISO 14001
ISO 45001
Q-MARK
LESS

OUR SERVICES
บริการงานด้านระบบสิ่งสนับสนุนโรงพยาบาล

การปฏิบัติการ

RFS กำหนดการออกแบบบริการและกระบวนการอย่างเป็นระบบตาม PDCA ค้นหาข้อกำหนดของการบริการและกระบวนการ จากนั้นนำไปออกแบบกระบวนการที่สำคัญพร้อมตัวชี้วัดโดยใช้ SIPOC & Service Blueprint แบ่งเป็นกระบวนการหลัก กระบวนการสนับสนุน และการจัดการเครือข่ายอุปทาน จัดทำ SOP และ WI ทำการสื่อสารสู่ผู้เกี่ยวข้อง ทดลองปฏิบัติและฝึกอบรม เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความสามารถต่อการปฏิบัติงาน มีการกำกับติดตามผ่านตัวชี้วัดของกระบวนการใน Daily Brief, Huddle และการตรวจติดตามภายใน นำผลการดำเนินงานมาวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน นำเทคโนโลยีสารสนเทศ MAXIMO, SIFMs มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการ RFS วางหลักเกณฑ์การคัดเลือกและประเมินผู้ส่งมอบ เพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจคัดเลือก มีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ส่งมอบ RFS จัดทำงบประมาณที่มีประสิทธิภาพและโปร่งใส โดยกำหนดให้แต่ละแผนกจัดทำแผนงบประมาณและทรัพยากรสนับสนุน วางเป้าหมายและแนวทางในการลดต้นทุน ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและรักษา

สภาพคล่องทางการเงิน RFS วางระบบป้องกันภัยบนโลกไซเบอร์ และจัดการให้เกิดสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยโดยพิจารณาจากความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้จากการปฏิบัติการและกรณีภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้การดำเนินการของลูกค้าและบริษัทไม่หยุดชะงัก



ผลลัพธ์

ผลลัพธ์ด้านการบริการและกระบวนการ ส่วนใหญ่เป็นไปตามเป้าหมาย มีแนวโน้มที่ดี และดีกว่าค่าเทียบอย่างต่อเนื่องเช่นเดียวกับผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อสถานะฉุกเฉิน ส่วนผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการสำคัญอยู่ในระดับ และมีแนวโน้มที่ดีในทุกการบริการสำคัญ ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของลูกค้าหลายเรื่องอยู่ในระดับและมีแนวโน้มที่ดี เช่น ความพึงพอใจต่อการบริการด้านวิศวกรรมชีวการแพทย์ การบริการด้านอาหารและการขนส่ง เป็นต้น ผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถและอัตราค่าจ้างส่วนใหญ่บรรลุเป้าหมายและมีแนวโน้มที่ดี มีบรรยากาศการทำงานที่ดี ความผูกพันของบุคลากรอยู่ในระดับสูง ในด้านการนำองค์กร มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับและการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมผ่านการตรวจสอบจากองค์กรภายนอก ผลลัพธ์ด้านการสื่อสารมีแนวโน้มที่ดีและมีผลการสำรวจวัฒนธรรมความปลอดภัยที่ดีกว่าคู่แข่งในระดับสากล ส่วนผลลัพธ์ด้านการเงินเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

มีส่วนตลาดที่เพิ่มขึ้นตามลำดับ สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายของลูกค้าผ่านหลายแนวทาง เช่น การจัดทำสัญญาบำรุงรักษาระยะยาว การจัดซื้อจัดจ้างรวมในปริมาณมาก การจัดหาอะไหล่ทดแทน การแสวงหาข้อมูลสารสนเทศอ้างอิง และการต่อรองราคา เป็นต้น RFS ได้รับการรับรองมาตรฐานสากล เช่น ISO 9001, GMP&HACCP, ISO 14001 และสนับสนุนการดำเนินงานของคณะฯ เพื่อการรับรอง ISO 50001, AHA(III-2) และ JCI(FMS) นอกจากนี้ยังได้รับรางวัล Q-Mark รางวัลธรรมภิบาลดีเด่น Thailand 5S Award และในปี 2564 ได้รับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class)

บริษัท อาร์เอฟเอส จำกัด
 270 อาคารสมเด็จพระเทพรัตน ชั้น 8 โรงพยาบาลรามาริบัติ
 ถนนพระรามที่ 6 แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี
 กรุงเทพมหานคร 10400