

**ศิริราชสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง
(High Performance Organization : HPO)
ด้วยเกณฑ์ TQA**

ศ. พญ.ดวงมณี เลหาประสิทธิภาพ
รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ

ประเด็น

- เส้นทางคุณภาพศิริราชสู่ความเป็นเลิศ
และยั่งยืน
- องค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง (High
Performance Organization : HPO)
- เรียนรู้เกณฑ์ TQA
- ศิริราชสู่ HPO ด้วยเกณฑ์ TQA

**เส้นทางคุณภาพศิริราชสู่ความเป็นเลิศ
และยั่งยืน**



สถาบันทางการแพทย์ของแผ่นดิน มุ่งสู่ความเป็นเลิศระดับสากล
สืบสานพระราชปณิธานสมเด็จพระบรมราชชนก

ได้รับศรัทธาและความเชื่อมั่นจากสังคม

วัฒนธรรมศิริราช

I ความเป็นเลิศด้านคุณภาพ & จัดการความรู้ :
คณะฯ กำหนดกลยุทธ์ด้านคุณภาพ & จัดการความรู้ :
ตั้งแต่ปี 2548 การรับรองมาตรฐานโดยองค์กรภายนอก
และการมุ่งสู่ LO ด้วย KM
และตั้งแต่ปี 2555 กำหนดใช้ TQA เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการคณะฯ

ยกระดับหลักสูตรสู่ มาตรฐานสากล	สร้างระบบสนับสนุนพื้นฐาน เพื่อความเป็นเลิศของการวิจัย แบบครบวงจร	เพิ่มประสิทธิภาพ การบริการ TQA
-----------------------------------	--	-----------------------------------

IV องค์กรที่มีการบริหารจัดการเป็นเลิศอย่างยั่งยืน

บริหารการเงินเพื่อความยั่งยืน	ขับเคลื่อนองค์กรด้วยระบบ สารสนเทศ	ส่งเสริมธรรมาภิบาลและการ บริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ
-------------------------------	--------------------------------------	---

V องค์กรที่บุคลากรมีความผูกพัน และมีประสิทธิภาพสูง

ยกระดับผู้การเป็นองค์กรที่มีประ สิทธิภาพ	KM	สร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้สู่ความเป็นเลิศ
---	----	---

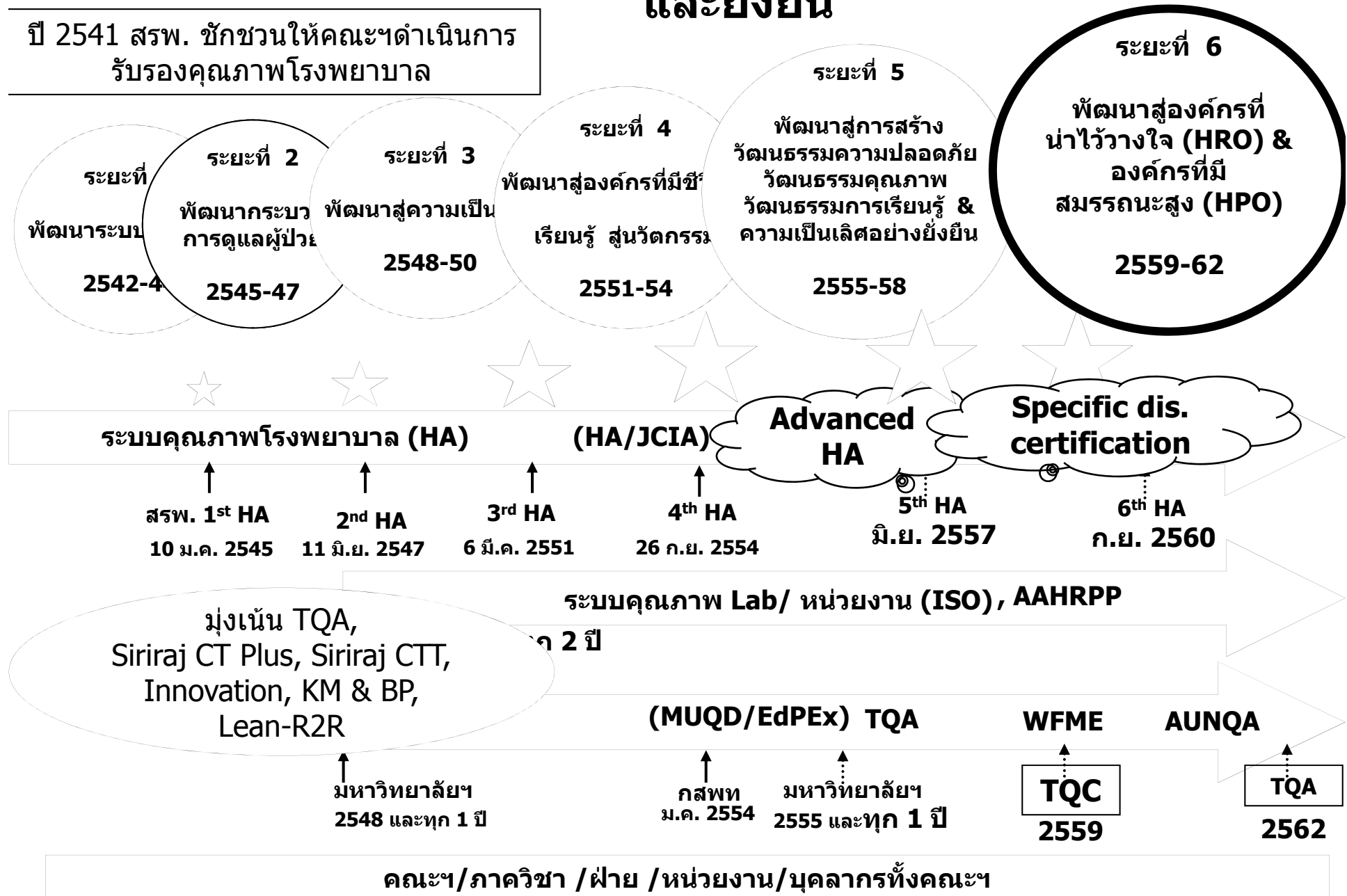
VI องค์กรที่มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อสังคม

เสริมสร้างภาพลักษณ์และการสื่อสาร องค์กร	สร้างเสริมความรับผิดชอบต่อสังคม
--	---------------------------------

องค์กรแห่งสุขภาพ

เส้นทางการพัฒนาคุณภาพศิริราชสู่ความเป็นเลิศ และยั่งยืน

ปี 2541 สรพ. ชักชวนให้คณะดำเนินการ
รับรองคุณภาพโรงพยาบาล



เส้นทางการพัฒนาคุณภาพศิริราช สู่ความเป็นเลิศและยั่งยืน

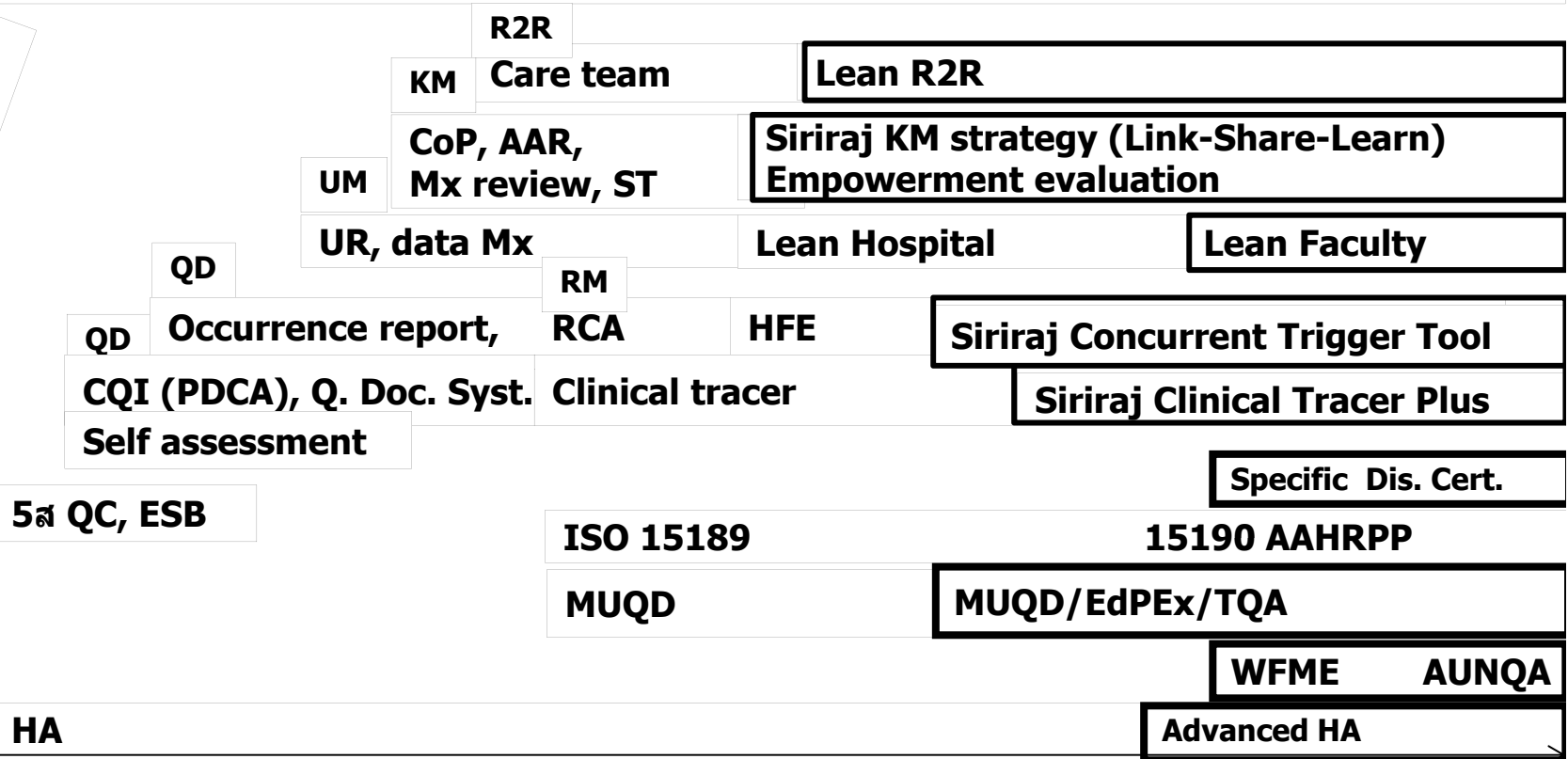
ระยะที่ 6 พัฒนาองค์กรที่น่าไว้วางใจ (HRO) & องค์กรที่มีสมรรถนะสูง (HPO)
(2559-2562)

มุ่งเน้นการพัฒนาค้น ระบบ สร้างองค์ความรู้ และนวัตกรรม สอดคล้องความต้องการของสังคม ด้วย

- TQA
- Siriraj Clinical Tracer Plus, Siriraj Concurrent Trigger Tool
- Siriraj KM strategy, Empowerment evaluation : Innovation, Best practice
- Lean R2R

Examples of Quality tools/
supporting unit

Standards



องค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง
(High Performance Organization : HPO)

High Performance Organization : HPO

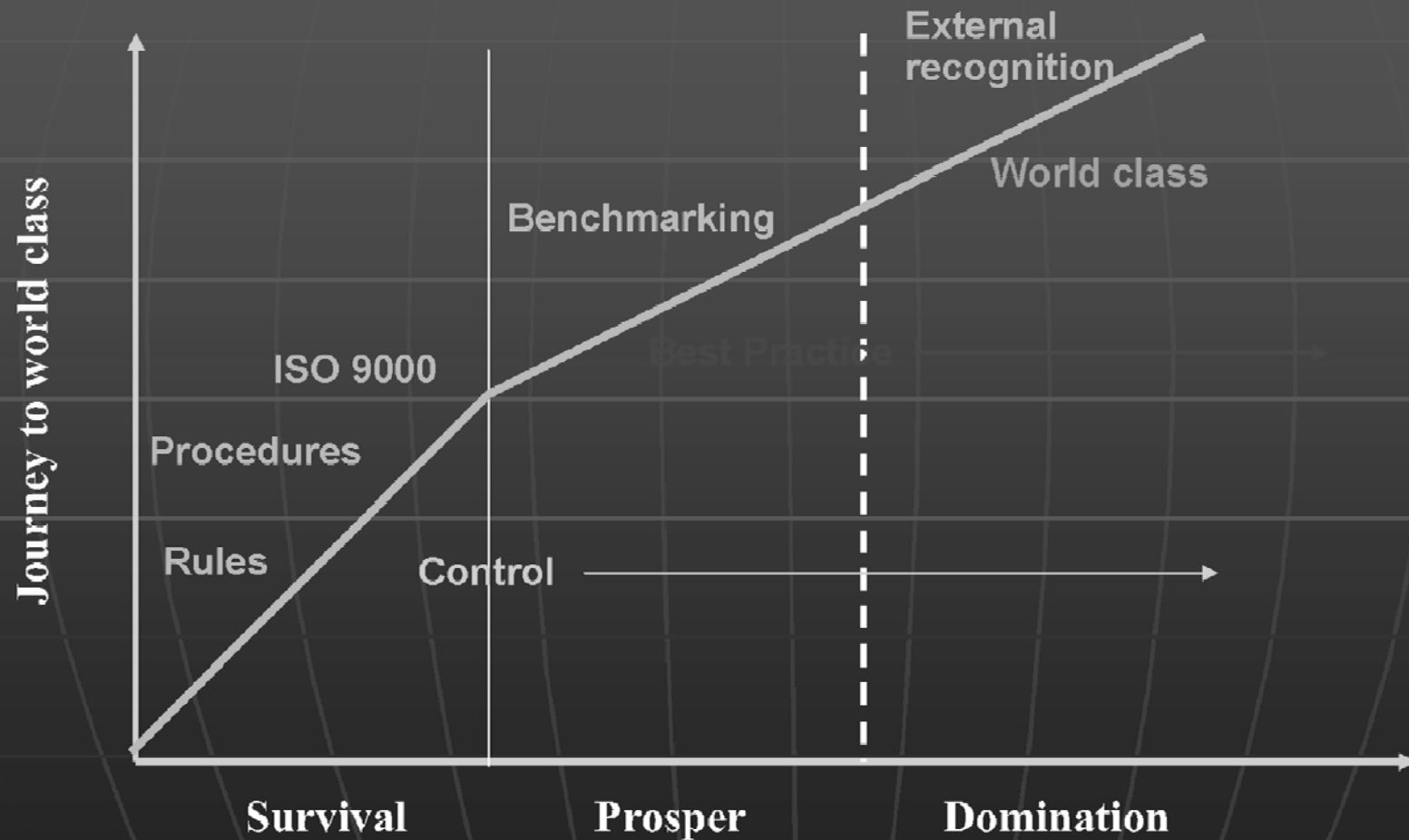
องค์กรที่มีผลลัพธ์การดำเนินการทั้งด้านการเงินและไม่ใช้
การเงินเหนือคู่แข่งอย่างต่อเนื่อง (≥ 5 ปี) โดยออกแบบ
ระบบ/กระบวนการงานที่ยืดหยุ่น คล่องตัว ทีมงานที่เข้าใจ
องค์กร งาน และลูกค้า และการบริหารจัดการอย่างบูรณาการ
มุ่งเป้า

ปัจจัยความสำเร็จสู่ HPO

1. คุณภาพการบริหารจัดการ (Quality of management) : **TQA framework**
2. สร้างความมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการ : **Employee participation/empowerment**
(coordinate relationship, positive atmosphere, mutual trust)
3. มุ่งผลระยะยาว (Long-term Orientation) : **KPI & Benchmark (LeTCI)**
4. Continuous Improvement & Renewal : **CQI (ADLI) & Innovation**
5. Quality of Employees : **Competency**

เรียนรู้เกณฑ์ TQA

Excellence Maturity Model



รางวัลคุณภาพแห่งชาติของนานาชาติ

ประเทศ	รางวัล	ปีที่เริ่มต้น
สหรัฐอเมริกา	Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA)	1987
ออสเตรเลีย	Australian Business Excellence Award (ABEA)	1988
สิงคโปร์	Singapore Quality Award (SQA)	1989
ญี่ปุ่น	Japan Quality Award (JQA)	1994
สหภาพยุโรป	European Quality Award (EQA)	1995
ไทย	Thailand Quality Award (TQA)	2002

ประเทศที่นำเกณฑ์ MBNQA ไปประยุกต์ใช้

- มากกว่า 70 ประเทศทั่วโลก
- มากกว่า 17 ประเทศในเอเชีย

องค์กรที่ควรใช้เกณฑ์ TQA ?

- mature stage?
- competitive environment?
- ต้องแข่งขันและต้องดีกว่า (strive to be better) และมีการดำเนินการปรับปรุงคุณภาพและกระบวนการ (improving in quality and processes) มาก่อน?
- กำหนดบทบาทในการเป็นต้นแบบ (model)?
- กำลังอยู่ในช่วงปรับเปลี่ยน (going through the process of change)?
- กำลังมองหากรอบการดำเนินการ หรือกำหนดเข็มมุ่ง (looking for a framework to keep focused and unify direction)?

ความแตกต่างระหว่าง เกณฑ์ TQA และระบบ QAทั่วไป

ประเด็น	เกณฑ์ TQA	ระบบ QA ทั่วไป
➤ กำหนดขั้นตอน และกระบวนการ หรือเครื่องมือที่ใช้	➤ ไม่กำหนด	➤ กำหนด
➤ ตัวชี้วัด	➤ ไม่ระบุ	➤ ระบุกลุ่มดัชนีชี้วัดชัดเจน
➤ กรอบการดำเนินงาน	➤ ขึ้นกับสภาพแวดล้อม เงื่อนไข และความท้าทายที่องค์กรประเมินตนเอง	➤ ทุกองค์กรดำเนินการตามในรูปแบบเดียวกัน
➤ ผู้ประเมินภายในและภายนอก	➤ ใช้เกณฑ์เดียวกันในการประเมิน	➤ การประเมินภายใน และภายนอกอาจไม่เหมือนกัน
➤ การพัฒนาปรับปรุง	➤ อาศัยข้อมูล Benchmarking	➤ อาศัยกลไกระบบ QA ภายใน
➤ การประเมินผล	➤ เพื่อเป็นองค์กรชั้นเลิศตามสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานนั้น	➤ เป็นไปตามเกณฑ์ขั้นต่ำ

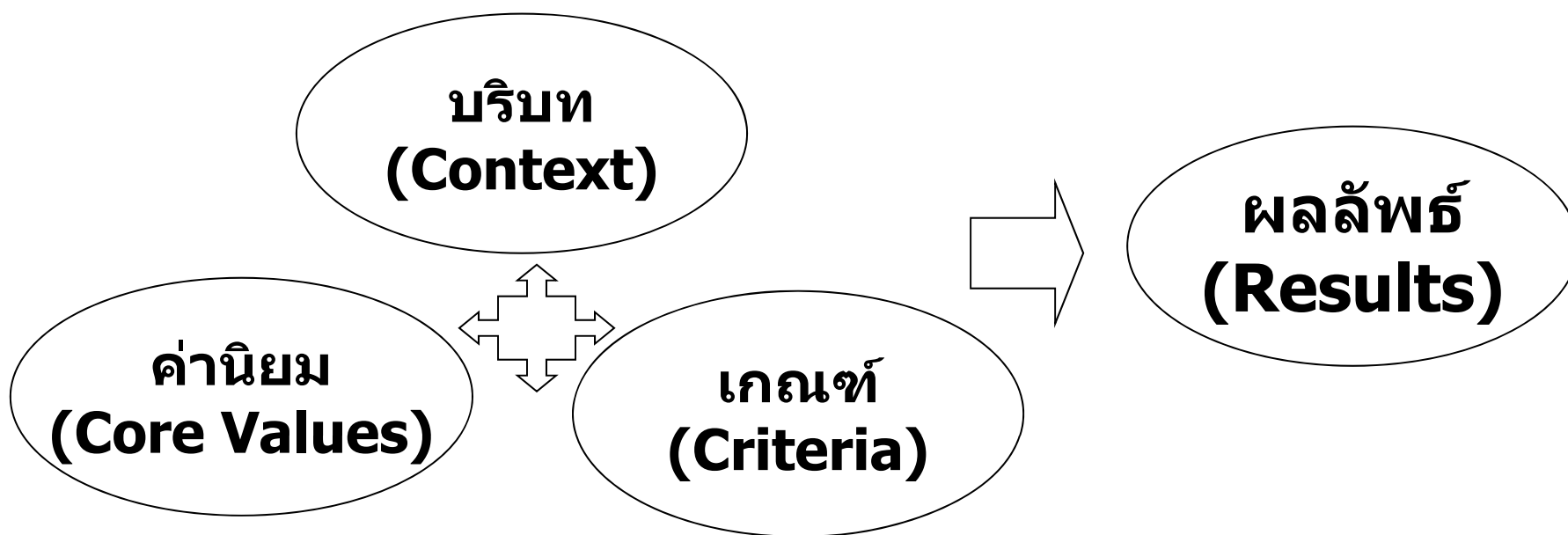
จุดประสงค์ของเกณฑ์

- เป็นพื้นฐานสำคัญของการประเมินตนเอง และปรับปรุงการบริหารจัดการ เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันขององค์กร 3 ประการ
 - ปรับปรุงวิธีการดำเนินการ ขีดความสามารถ และผลลัพธ์ขององค์กร ส่งผลต่อคุณภาพของผลผลิต และความยั่งยืนขององค์กร
 - เป็นเครื่องมือที่บูรณาการ เพื่อการวางแผน และเป็นโอกาสในการเรียนรู้ขององค์กร และระดับบุคคล
 - กระตุ้นให้มีการสื่อสาร และแบ่งปันสารสนเทศเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ระหว่างองค์กรและองค์กรอื่นๆ
- แสดงให้นานาชาติเห็นถึงความมุ่งมั่นในการยกระดับมาตรฐานความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ (ประกาศเกียรติคุณ)

คุณลักษณะสำคัญของเกณฑ์

- ใช้ได้ทั้งในทุกบริบทขององค์กร
- ประเมินทั้งองค์กร และระบบ (Inclusive)
- ไม่เฉพาะเจาะจงหรือกำหนดให้ใช้ (Nonprescriptive and Adaptable = ตั้งโจทย์เอง ตอบโจทย์เอง)
- หน่วยย่อยในองค์กรมีระบบการบริหารที่ต้องเหมือนกันทุกส่วน
- สนับสนุนมุมมองเชิงระบบ (System Perspective) : หลัก PDCA
- Focus ที่ความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด

การใช้เกณฑ์ TQA & 3 C Model



ไม่ใช่สูตรสำเร็จ
(NON - PRESCRIPTIVE)

ความโดดเด่นของเกณฑ์

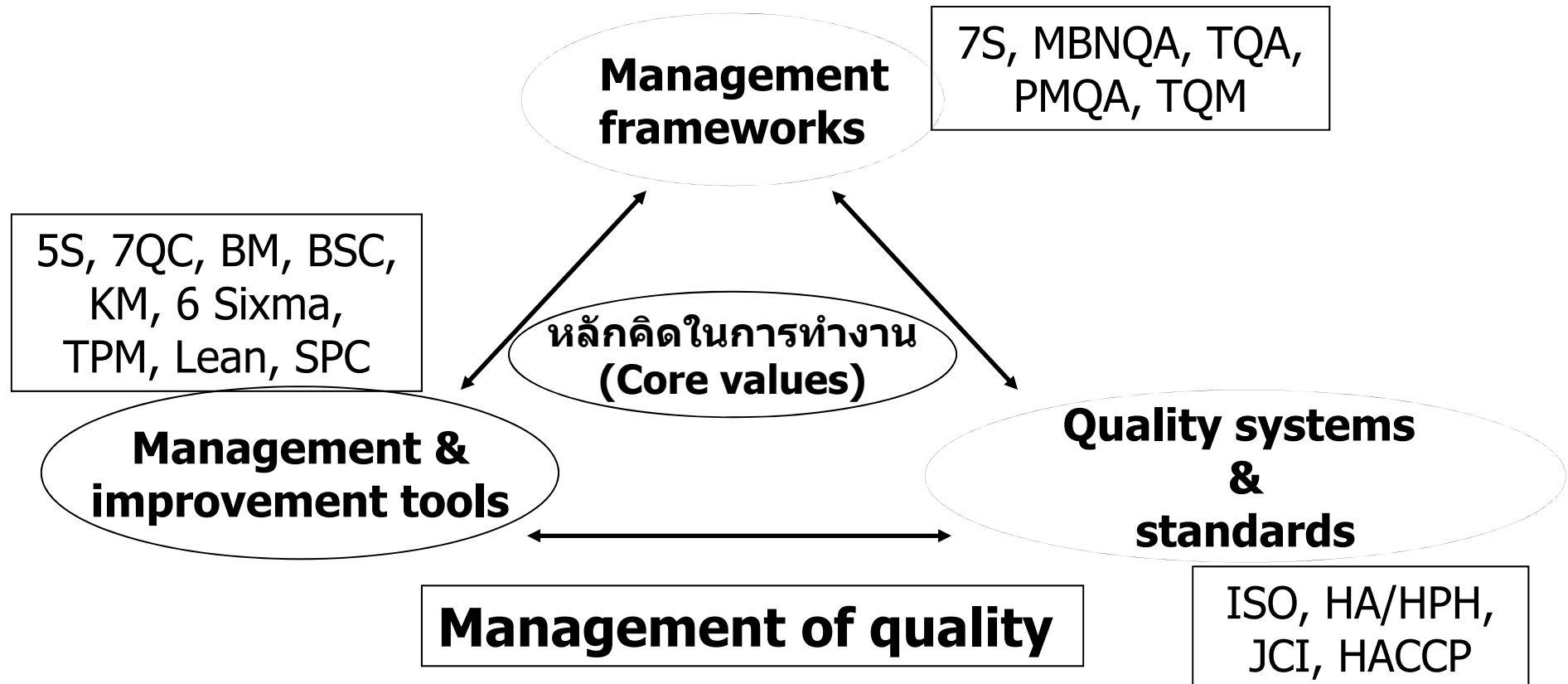
เกิดจาก

- บูรณาการหลักการบริหารจัดการ & หลักการพัฒนาคุณภาพ
- บูรณาการแกนแท้ของหลักการบริหารจัดการด้านต่างๆ
- ปรับปรุงเกณฑ์ให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง (ทุก 2 ปี)

Organizational Management

- System management
- Process management

Quality of management

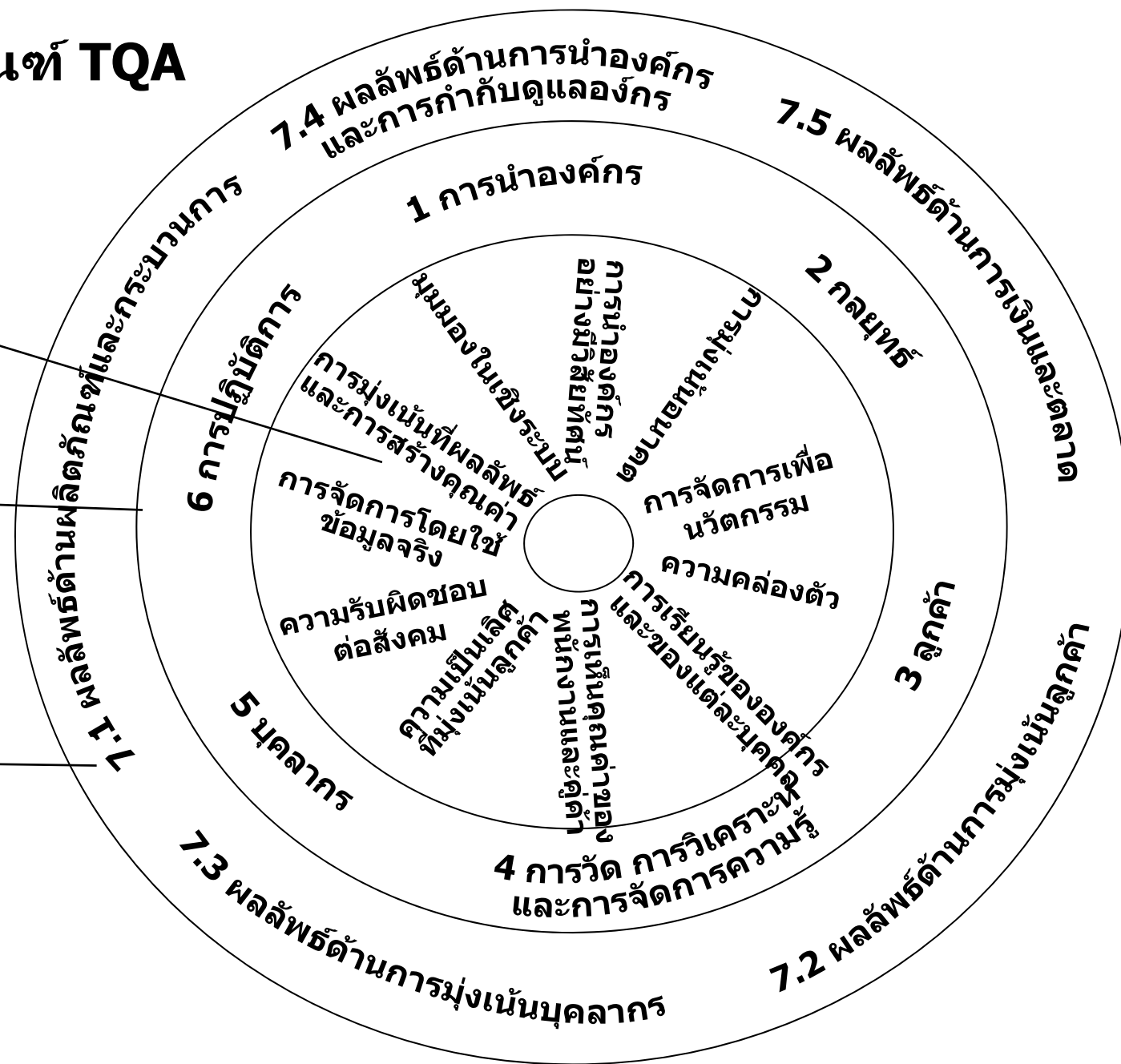


เกณฑ์ TQA

ค่านิยม

เกณฑ์

ผลลัพธ์



เกณฑ์ TQA เป็นเครื่องมือประเมินและพัฒนาองค์กร

- **บริหารถูกทิศทางภายใต้การนำอย่างมีวิสัยทัศน์ (1, 2)**
- **เข้าใจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมุ่งมั่นตอบสนองความต้องการ (3)**
- **รวบรวมและใช้สารสนเทศที่เหมาะสม เพื่อใช้วางแผนและบรรลุเป้าหมายทั้งในปัจจุบันและอนาคต (4)**
- **พัฒนาและใช้ความสามารถพิเศษของบุคลากรในองค์กร (5)**
- **บริหารงานที่มีประสิทธิภาพ ลดการสูญเสีย ลดความผิดพลาด และส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิผลในการดำเนินการในทุกพันธกิจ และการบริการดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง (6)**
- **ผลการดำเนินการขององค์กร ทั้งจากมุมมองของลูกค้าและตลาด ขวัญกำลังใจและการมีส่วนร่วมของบุคลากร ผลิตภาพ ประสิทธิภาพ และผลประกอบการด้านการเงิน ดีกว่าเป้าหมาย และค่าเทียบเคียง (7)**

ความลึกซึ้งของเกณฑ์ TQA

ADLI & LeTCI

เกณฑ์ตั้งคำถาม เพื่อให้องค์กรพิจารณาว่า ข้อกำหนดต่าง ๆ ของระบบการบริหาร ได้มี...

1. การดำเนินการที่เป็นระบบหรือไม่ (**Approach**)
2. การนำระบบไปปฏิบัติอย่างจริงจัง สม่ำเสมอ ทัวถึง หรือไม่ (**Deploy**)
3. การติดตามประเมินผล เพื่อพัฒนาระบบและกระบวนการต่าง ๆ ให้ดีขึ้นหรือไม่ (**Learning**)
4. ผลการปรับปรุงในแต่ละเรื่องส่งผลกระทบต่อ**การบรรลุเป้าหมายและทิศทาง**ที่สถาบันมุ่งหวังไว้หรือไม่ (**Integration**)
5. ผลลัพธ์ของการปรับปรุง**สร้างความยั่งยืนหรือไม่** (แข่งขันได้ เป็นเลิศ **LeTCI**)

➤ **Do**

➤ **Plan**

เป็นระบบ (Approach) ประกอบด้วย

- มีผู้รับผิดชอบ (Owner)
- ใช้ข้อมูลเป็นปัจจัยนำเข้า (Input)
- มีขั้นตอน (Steps) ทำซ้ำได้
- เห็นผลลัพธ์ (Output)
- มีระยะเวลาการดำเนินการ (Time frame)
- วัดผลได้ (Measurable)

มีประสิทธิภาพ (Effective) :

- แนวทางปฏิบัติที่ดี (Good practice)
- ต้นแบบ (Best practice)

ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (Deployment)

มี 2 มิติ

- ความครอบคลุมของพื้นที่เป้าหมาย (Breadth)
- ความทั่วถึงของบุคลากรที่ได้ปฏิบัติจริง (Depth)

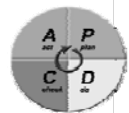
➤ **Check**



LeTCI

เรียนรู้ (Learning) มี 3 ระดับ

- Systematic evaluation & improvement (CQI)
- Knowledge (KM)
- Innovation



เทียบเคียง

➤ **Act**

บูรณาการ (Integration)

มี 2 ส่วน

- ระบบอื่น (Other approach)
- บริบท (Context)

TQA Core Values

Strategic Leadership

1. การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ (Visionary leadership)
2. การมุ่งเน้นอนาคต (Focus on the future)
3. ความรับผิดชอบต่อสังคม (Societal responsibility)
4. มุมมองเชิงระบบ (Systems perspective)

Execute Excellence

5. ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า (Customer-Driven Excellence)
6. การให้ความสำคัญกับบุคลากรและพันธมิตร (Valuing Workforce Members and Partners)
7. ความคล่องตัว (Agility)
8. การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า (Focus on Results and Creating Value)

Organizational Learning

9. การเรียนรู้ขององค์กรและของแต่ละบุคคล (Organizational and Personal Learning)
10. การจัดการเพื่อนวัตกรรม (Managing for Innovation)
11. การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง (Management by fact)

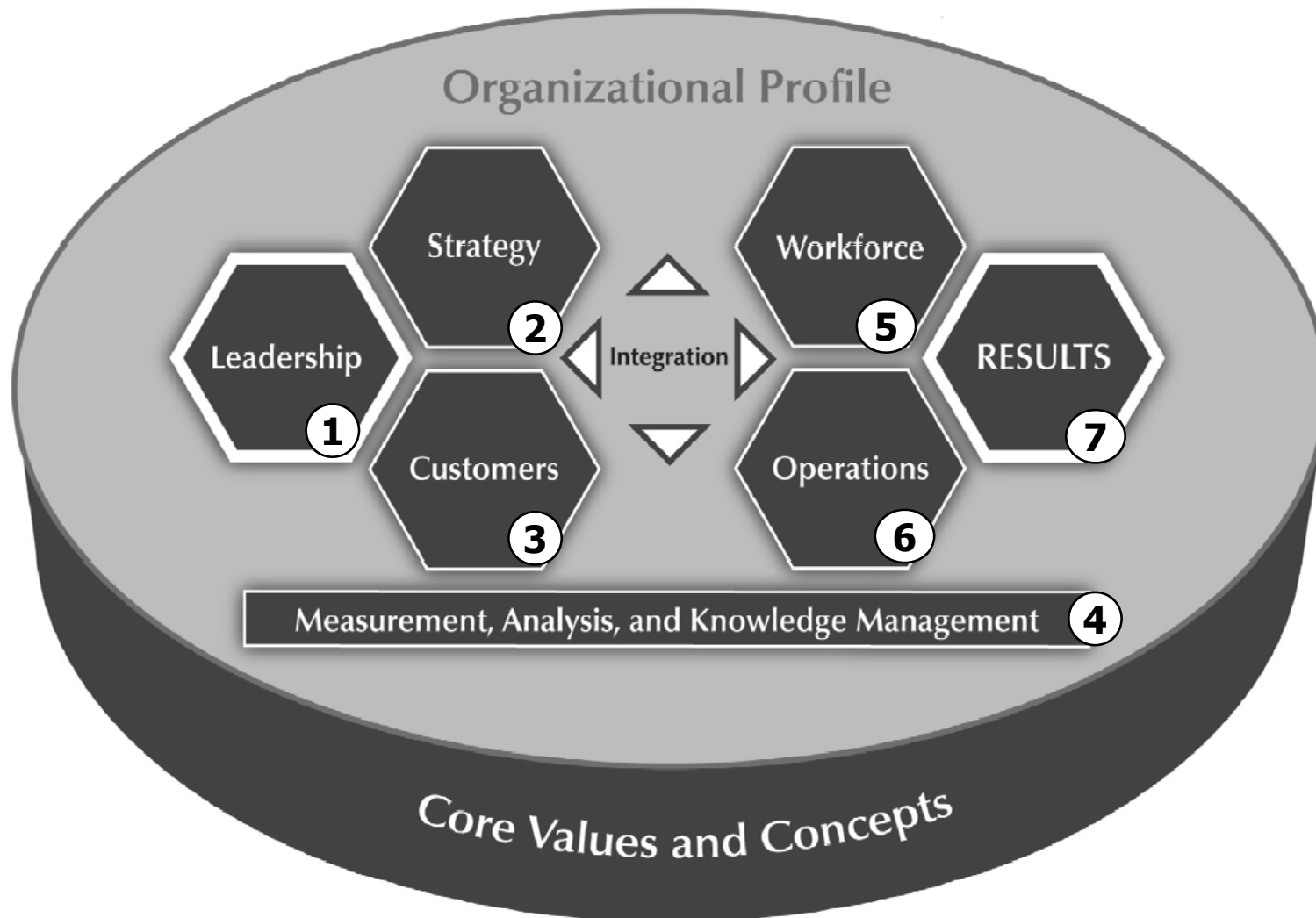
SIRIRAJ cultural values

ส่งเสริม CQI, Innovation, KM, R2R
สอดคล้องค่านิยม HA, TQA

S	Seniority (C)	รักกันดุจพี่น้อง เป็นทีม เรียนรู้ร่วมกัน
I	Integrity & Integration (V)	ซื่อสัตย์ ถูกต้อง เชื่อถือได้ ใช้ข้อมูลจริงในการทำงาน บูรณาการ
R	Responsibility (C)	รับผิดชอบ มีประสิทธิภาพ ตรงต่อเวลา ให้ความสำคัญแก่ผู้ใช้บริการ สังคม และบุคลากร มุ่งผลลัพธ์ สร้างคุณค่า
I	Innovation (V)	คิดสร้างสรรค์ ใฝ่รู้ พัฒนาต่อเนื่อง
R	Respect (C)	ให้เกียรติกัน เอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นคุณค่าของคนทุกระดับ
A	Altruism (V)	คำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่น และส่วนรวมเป็นที่ตั้ง
J	Journey to excellence and Sustainability (V)	มุ่งมั่นพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ และยั่งยืน มีอาชีพ มีวิสัยทัศน์ เป็นระบบ คล่องตัว

ยึดโยง & ขับเคลื่อนในการปฏิบัติงานของทุกคน สู่วิสัยทัศน์ร่วมกัน

เกณฑ์ TQA 2559-2560



From Baldrige Performance Excellence Program. 2015. *2015–2016 Baldrige Excellence Framework: A Systems Approach to Improving Your Organization's Performance*. Gaithersburg, MD: U.S. Department of Commerce, National Institute of Standards and Technology. <http://www.nist.gov/baldrige>.

ส่วนประกอบพื้นฐานของเกณฑ์ TQA

- 1. Organizational profile** : สรุปภาพรวมของสถาบัน พื้นฐานด้านสภาพแวดล้อมขององค์กร ความสัมพันธ์กับกลุ่มต่างๆ ในระดับองค์กร สิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อวิธีดำเนินการ สภาพการแข่งขัน ตลอดจนความท้าทายที่สำคัญ ซึ่งสถาบันเผชิญอยู่
- 2. System operation** : ระบบการปฏิบัติการทั้ง 6 ส่วน คือ การนำองค์กร กลยุทธ์ ลูกค้า บุคลากร การปฏิบัติการ และผลลัพธ์
- 3. System foundation** : ระบบการจัดการข้อมูล (การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้)

หมวด 1 การนำองค์กร

(120 คะแนน)

**1.1 การนำองค์กร
โดยผู้นำ
ระดับสูง
(70 คะแนน)**

**1.2 การกำกับ
ดูแลองค์กร
และความ
รับผิดชอบต่อ
สังคมในวง
กว้าง
(50 คะแนน)**

➤ **การนำองค์กร** : วิธีการที่ผู้นำระดับสูงขององค์กรทำกิจกรรม หรือชี้นำ ให้องค์กรมีความยั่งยืน รวมทั้งระบบการกำกับดูแลองค์กร และวิธีการที่องค์กรใช้เพื่อบรรลุผลด้านกฎหมาย จริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง รวมทั้งการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (70 คะแนน)

ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

- (1) วิสัยทัศน์และค่านิยม** การกำหนดและถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยม
- (2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม** ความมุ่งมั่นและสร้างสภาพแวดล้อมต่อการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม
- (3) การสร้างองค์กรที่ประสบความสำเร็จ** ในปัจจุบันและอนาคต

ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์กร

- (1) การสื่อสาร** การสื่อสารสองทิศทางและการสร้างความผูกพันกับบุคลากร
- (2) การทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจัง** เพื่อให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กร การปรับปรุงผลการดำเนินการและการสร้างนวัตกรรม

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบ ต่อสังคมในวงกว้าง (50 คะแนน)

ก. การกำกับดูแลองค์กร

- (1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร การทบทวนและทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในเรื่องต่างๆ ที่สำคัญในระบบการกำกับดูแลองค์กร
- (2) การประเมินผลการดำเนินการ การประเมินผลการดำเนินการของผู้บริหารระดับสูง รวมถึงผู้นำสูงสุดด้วย

ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม

- (1) การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ การรับรู้และระบุความกังวลของสาธารณะ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการดำเนินการขององค์กร
- (2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม การส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านขององค์กรมีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

ค. ความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้างและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

- (1) ความผาสุกของสังคมในวงกว้าง เป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติการประจำวัน การสร้างความสมบูรณ์ให้กับระบบสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ
- (2) การสนับสนุนชุมชน การสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญโดยใช้สมรรถนะหลักขององค์กร

หมวด 2 กลยุทธ์

(85 คะแนน)

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

(45 คะแนน)

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

(40 คะแนน)

- **กลยุทธ์ :** วิธีการจัดทำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการขององค์กร รวมทั้งการนำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่เลือกไว้ไปปฏิบัติ การปรับเปลี่ยนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป ตลอดจนวิธีการวัดผลความก้าวหน้า

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (45 คะแนน)

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

- (1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์
ขั้นตอนที่สำคัญของกระบวนการ
จัดทำกลยุทธ์
- (2) นวัตกรรม
- (3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์
การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล และ
พัฒนาสารสนเทศสำหรับกระบวนการ
วางแผนเชิงกลยุทธ์
- (4) ระบบงานและสมรรถนะหลักของ
องค์กร ระบบงานที่สำคัญขององค์กร
และการตัดสินใจเรื่องระบบงาน ที่
ช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
ขององค์กร และกระบวนการโดยผู้ส่ง
มอบและพันธมิตร

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

- (1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่
สำคัญ มีอะไรบ้าง ระบุ
ตารางเวลาที่จะบรรลุวัตถุประสงค์
เหล่านั้น
- (2) การพิจารณาวัตถุประสงค์
เชิงกลยุทธ์ ที่ทำให้องค์กร
ประสบความสำเร็จ

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (40 คะแนน)

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและ การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

- | | |
|--|--|
| <p>(1) การจัดทำแผนปฏิบัติการ ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สำคัญขององค์กร</p> <p>(2) การนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร</p> <p>(3) การจัดสรรทรัพยากร ด้านการเงิน และด้านอื่นๆพร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนสำเร็จ</p> | <p>(4) แผนด้านบุคลากร ที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการระยะสั้นและระยะยาว</p> <p>(5) ตัววัดผลการดำเนินการ มีอะไรบ้าง</p> <p>(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการตามกรอบเวลาของการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาวขององค์กร</p> |
|--|--|

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

การปรับเปลี่ยนและนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ กรณีที่สถานการณ์บังคับให้ต้องปรับแผน และต้องการนำไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว

หมวด 3 ลูกค้า

(85 คะแนน)

3.1 เสียงของ ลูกค้า (40 คะแนน)

3.2 ความผูกพัน ของลูกค้า (45 คะแนน)

- **ลูกค้า** วิธีการที่องค์กรสร้างความผูกพันกับลูกค้าเพื่อความสำเร็จด้านตลาดในระยะยาวครอบคลุมถึงวิธีการที่องค์กรรับฟัง “เสียงของลูกค้า” สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และใช้สารสนเทศนี้เพื่อปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

3.1 เสียงของลูกค้า (40 คะแนน)

ก. การรับฟังลูกค้า

(1) การรับฟังลูกค้าในปัจจุบัน
เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ ที่มีความแตกต่างกัน ระหว่างลูกค้า กลุ่มลูกค้า หรือ ส่วนตลาด

(2) การรับฟังลูกค้าในอนาคต การรับฟังลูกค้าในอดีต ลูกค้าในอนาคต และลูกค้าของคู่แข่ง เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า

(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน วิธีการประเมินการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า

(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง การเสาะหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อองค์กรเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของลูกค้าของตนที่มีต่อคู่แข่ง และองค์กรอื่น

3.2 ความผูกพันของลูกค้า (45 คะแนน)

ก. ผลิตรักณ์และการสนับสนุนลูกค้า

- (1) ผลิตรักณ์** การกำหนดความต้องการของลูกค้าและตลาดสำหรับผลิตรักณ์และบริการ
- (2) การสนับสนุนลูกค้า** ทำให้ลูกค้าสามารถสืบค้นสารสนเทศและรับการสนับสนุน ทำธุรกรรม และให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลิตรักณ์และการสนับสนุนลูกค้า
- (3) การจำแนกลูกค้า** จำแนกกลุ่มลูกค้าและส่วนตลาดในปัจจุบันและในอนาคต

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

- (1) การจัดการความสัมพันธ์** การทำตลาด สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อให้ได้ลูกค้าใหม่และเพิ่มส่วนแบ่งตลาดจัดการและเสริมสร้างภาพลักษณ์ตราสินค้ารักษาลูกค้า และเพิ่มความผูกพัน
- (2) การจัดการกับข้อร้องเรียน** ทำให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล เรียกความเชื่อมั่นของลูกค้ากลับมา สร้างเสริมความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า และหลีกเลี่ยงการเกิดซ้ำอีกในอนาคต

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

(90 คะแนน)

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร
(50 คะแนน)

4.2 การจัดการสารสนเทศความรู้และเทคโนโลยีสารสนเทศ
(40 คะแนน)

➤ **การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้** : วิธีการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูล สารสนเทศ และสินทรัพย์ทางความรู้ และองค์กรมีการเรียนรู้ และบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ องค์กรใช้ผลการทบทวนเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการ

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผล การดำเนินการขององค์กร (45 คะแนน)

ก. การวัดผลการดำเนินการ

- (1) ตัววัดผลการดำเนินการ** เพื่อติดตามการปฏิบัติการประจำวัน และผลการดำเนินการโดยรวมขององค์กร
- (2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ** เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการ
- (3) ข้อมูลลูกค้า** เพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นลูกค้ายิ่งขึ้น และเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการ
- (4) ความคล่องตัวของการวัดผล** เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในหรือภายนอกองค์กรที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหรือที่ไม่ได้คาดคิด

ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

การทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถขององค์กร

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

- (1) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ** การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศภายในองค์กร และนำไปปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร
- (2) ผลการดำเนินการในอนาคต** เพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต
- (3) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม** และถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ (45 คะแนน)

ก. ความรู้ขององค์กร

(1) การจัดการความรู้ การจัดการความรู้ขององค์กร การรวบรวมและถ่ายทอดความรู้

(2) การเรียนรู้ระดับองค์กร การใช้องค์ความรู้และทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกลงไปในการปฏิบัติงานขององค์กร

ข. การจัดการทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ

(1) คุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ ให้แม่นยำ ถูกต้องและเชื่อถือได้ เที่ยงตรง และทันกาล ปลอดภัยและเป็นความลับ

(2) ความปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ มีการรักษาความลับและมีการเข้าถึงที่เหมาะสม การดูแลความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ

(3) พร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ รูปแบบที่ใช้งานง่ายสำหรับบุคลากร ผู้ส่งมอบพันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือ รวมทั้งลูกค้า

(4) คุณลักษณะของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัยและใช้งานง่าย

(5) ความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน มีความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองลูกค้าและความจำเป็นทางธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

หมวด 5 บุคลากร

(85 คะแนน)

**5.1 สภาพแวดล้อม
ของบุคลากร**
(40 คะแนน)

**5.2 ความผูกพัน
ของบุคลากร**
(45 คะแนน)

➤ **บุคลากร** : ความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร และการสร้างสภาพแวดล้อมของบุคลากร ที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี การสร้างความผูกพัน จัดการ และพัฒนาบุคลากร เพื่อนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่ ให้สอดคล้องไปในทางเดียวกันกับพันธกิจ กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการขององค์กร

5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร (45 คะแนน)

ก. ชีตความสามารถและ อัตรากำลังบุคลากร

- (1) ชีตความสามารถและ
อัตรากำลัง** ความต้องการด้าน
ชีตความสามารถและอัตรากำลัง
บุคลากร
- (2) บุคลากรใหม่** การสรรหา ว่าจ้าง
บรรจุ และรักษาบุคลากรใหม่ไว้
- (3) การทำงานให้บรรลุผล** การจัด
โครงสร้างและบริหารบุคลากร
- (4) การจัดการการเปลี่ยนแปลง
ด้านบุคลากร** เตรียมบุคลากรให้
พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลง
ความต้องการด้านชีต
ความสามารถและอัตรากำลัง
บุคลากร

ข. บรรยาการการทำงานของ บุคลากร

- (1) สภาพแวดล้อมการทำงาน**
เกี่ยวกับปัจจัยด้านสุขภาพและ
สวัสดิภาพ และความสะดวกใน
การเข้าถึงสถานที่ทำงานของ
บุคลากร
- (2) นโยบายการบริการและสิทธิ
ประโยชน์** การออกแบบให้
เหมาะสมตามความต้องการของ
บุคลากรที่หลากหลาย

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (45 คะแนน)

ก. ผลความผูกพันและการปฏิบัติงานของบุคลากร

- (1) วัฒนธรรมองค์กร** การสื่อสารที่เปิดกว้าง การทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี และบุคลากรมีความผูกพัน
- (2) องค์ประกอบของความผูกพัน** การกำหนดองค์ประกอบสำคัญ

- (3) การประเมินความผูกพัน** ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- (4) การจัดการผลการปฏิบัติงาน** สนับสนุนให้มีการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดีและความผูกพันของบุคลากร

ข. การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ

- (1) ผู้นำระบบการเรียนรู้และการพัฒนา** สำหรับบุคลากรและผู้นำ
- (2) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา** เชื่อมโยงกับผลลัพธ์ทางธุรกิจ/กิจการสำคัญ
- (3) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน** การวางแผนการสืบทอดตำแหน่งของผู้บริหารและ

หมวด 6 การปฏิบัติการ

(85 คะแนน)

6.1 กระบวนการทำงาน

(45 คะแนน)

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

(40 คะแนน)

➤ **การปฏิบัติการ** : วิธีการออกแบบ จัดการ ปรับปรุง และการสร้างนวัตกรรม ผลิตภัณฑ์ และกระบวนการทำงาน รวมทั้งปรับปรุง ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ เพื่อส่งมอบ คุณค่าแก่ลูกค้า และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

6.1 กระบวนการทำงาน (45 คะแนน)

ก. การออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการ

- (1) ข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน กระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กร ข้อกำหนดที่สำคัญ
- (2) แนวคิดในการออกแบบ การออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงานเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ การนำเทคโนโลยีใหม่ ความรู้ขององค์กร ความเป็นเลิศของผลิตภัณฑ์ คุณค่าของลูกค้า และความคล่องตัวที่อาจต้องการในอนาคตมาพิจารณา

ข. การจัดการกระบวนการ

- (1) การนำกระบวนการไปปฏิบัติ ให้การปฏิบัติงานประจำวันเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ
- (2) กระบวนการสนับสนุน กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญขององค์กร การปฏิบัติงานประจำวันเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ
- (3) การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการ เพื่อปรับปรุงผลิตภัณฑ์และผลการดำเนินการ และลดความแปรปรวนของกระบวนการ

ค. การจัดการนวัตกรรม

การพิจารณาโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่เป็นความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างฉลาด การทำให้ทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่นๆ พร้อมใช้ในการดำเนินการสนับสนุนโอกาสเหล่านี้ การพิจารณาจุดโอกาสเชิงกลยุทธ์ในเวลาที่เหมาะสม

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (40 คะแนน)

ก. กระบวนการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การควบคุมต้นทุนโดยรวมของการปฏิบัติการ รอบเวลา ผลผลิตภาพ รวมทั้งปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลอื่นๆ มาพิจารณาในการออกแบบกระบวนการทำงานเหล่านี้ การป้องกันไม่ให้เกิดของเสีย ความผิดพลาดของการให้บริการ และการทำงานซ้ำ

ข. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

การเลือกผู้ส่งมอบที่มีคุณสมบัติและพร้อมที่จะช่วยยกระดับผลการดำเนินการขององค์กร และความพึงพอใจของลูกค้า

ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉิน

- (1) ความปลอดภัย** การทำให้มีสภาพแวดล้อมการปฏิบัติที่ปลอดภัย และการทำให้คืนสู่สภาพเดิม
- (2) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน** ระบบการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน คำนึงถึงการป้องกัน ความต่อเนื่องของการดำเนินการ และการทำให้คืนสู่สภาพเดิม และสร้างความเชื่อมั่นของผู้ส่งมอบและพันธมิตร

หมวด 7 ผลลัพธ์

(450 คะแนน)

7.1 ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ

(120 คะแนน)

7.2 ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

(80 คะแนน)

7.3 ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

(80 คะแนน)

7.4 ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

(80 คะแนน)

7.5 ด้านการเงินและตลาด

(90 คะแนน)

➤ **ผลลัพธ์ :** การประเมินผลการดำเนินการและการปรับปรุงในด้านที่สำคัญทุกด้านขององค์กร ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร และผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด ระดับผลการดำเนินการขององค์กรเปรียบเทียบกับคู่แข่งและองค์กรอื่นที่เสนอผลิตภัณฑ์ที่คล้ายคลึง

7.1 ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ (120 คะแนน)

ก. ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการที่มุ่งเน้นลูกค้า

ผลการดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการที่มีความสำคัญและตอบสนองโดยตรงต่อลูกค้า เปรียบเทียบคู่แข่งและองค์กรอื่น

ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการปฏิบัติการ

(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการ รวมทั้งผลิตภาพ รอบเวลา นวัตกรรม และตัววัดอื่นๆ เปรียบเทียบคู่แข่งและองค์กรอื่น

(2) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน และภัยพิบัติ

ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ผลการดำเนินการด้านห่วงโซ่อุปทานขององค์กร รวมทั้งการมีส่วนในการเสริมสร้างผลการดำเนินการขององค์กร

7.2 ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (80 คะแนน)

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

- (1) ความพึงพอใจของลูกค้า**
ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
ของลูกค้า เปรียบเทียบกับ
ระดับความพึงพอใจของลูกค้า
ต่อคู่แข่ง และองค์กรอื่น
- (2) ความผูกพันของลูกค้า** การ
สร้างความผูกพันและ
ความสัมพันธ์กับลูกค้า
เปรียบเทียบกับวงจรชีวิตของ
การเป็นลูกค้า

7.3 ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (80 คะแนน)

ก. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

- (1) ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมถึงจำนวนของบุคลากร และทักษะที่เหมาะสมของบุคลากร**
- (2) บรรยากาศการทำงาน รวมถึงสุขภาพ ความปลอดภัย สุวีรสติภาพ การบริการ และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร**
- (3) ความผูกพันของบุคลากร ความผูกพันกับองค์กร และความพึงพอใจของบุคลากร**
- (4) การพัฒนาบุคลากร ของบุคลากรและผู้นำองค์กร**

7.4 การนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (80 คะแนน)

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง

- (1) การนำองค์กร** การสื่อสารและการสร้างความผูกพันกับบุคลากรของผู้นำระดับสูง เพื่อถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติ การกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารในลักษณะสองทิศทาง และการทำให้เกิดการปฏิบัติตัวอย่างจริงจัง
- (2) การกำกับดูแลองค์กร** การกำกับดูแลองค์กร และความรับผิดชอบต่อด้านการเงินภายในและภายนอก
- (3) กฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ** การปฏิบัติตามหรือปฏิบัติได้เหนือกว่าข้อกำหนดด้านกฎระเบียบข้อบังคับและกฎหมาย
- (4) จริยธรรม** การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม และความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผู้นำระดับสูงและการกำกับดูแลองค์กร
- (5) สังคม** ความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้างและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

7.5 ด้านการเงินและตลาด (65 คะแนน)

ก. ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด

- (1) ผลการดำเนินการด้านการเงิน** การดำเนินการด้านการเงิน รวมถึงตัววัดโดยรวมด้านผลตอบแทนทางการเงิน ความมั่นคงทางการเงิน หรือผลการดำเนินการด้านงบประมาณ
- (2) ผลการดำเนินการด้านตลาด** การดำเนินการด้านตลาด รวมถึงส่วนแบ่งตลาดหรือตำแหน่งในตลาด การเติบโตทางตลาดและส่วนแบ่งตลาด และการเจาะตลาดใหม่

ศิริราชสู่ HPO ด้วยเกณฑ์ TQA

วัตถุประสงค์ของการใช้เกณฑ์ TQA คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

ผู้บริหารคณะฯ

- ประเมินการบริหารจัดการในระดับองค์กร
- เป็นกลไกสร้างให้เกิดการบูรณาการของส่วนต่าง ๆ เพื่อขับเคลื่อนให้คณะฯ ภาควิชา ไปสู่เป้าหมายและวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้
- เสริมสร้างการเรียนรู้ของคณะฯ ค้นหาโอกาสในการปรับปรุง เพื่อนำไปใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาคณะฯสู่ความเป็นเลิศ
- ค้นหาแนวทางและวิธีการในการส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้นเสมอให้แก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงประสิทธิภาพและขีดความสามารถของคณะฯ โดยรวม การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุง และการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล ซึ่งจะส่งผลต่อความยั่งยืนของคณะฯ

แนวทางการใช้เกณฑ์ TQA โดยผู้บริหารคณะฯ เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการคณะฯ

Phase 1 (2555-2557)

- เรียนรู้เกณฑ์
- รู้จักตนเอง
- ค้นหา GAP
- วางแผนกลยุทธ์ (SiIPEX)
- ปรับปรุงกระบวนการ
- วัดผลลัพท์
- เทียบเคียง
- ประเมินตนเอง

Phase 2 (2557-2558)

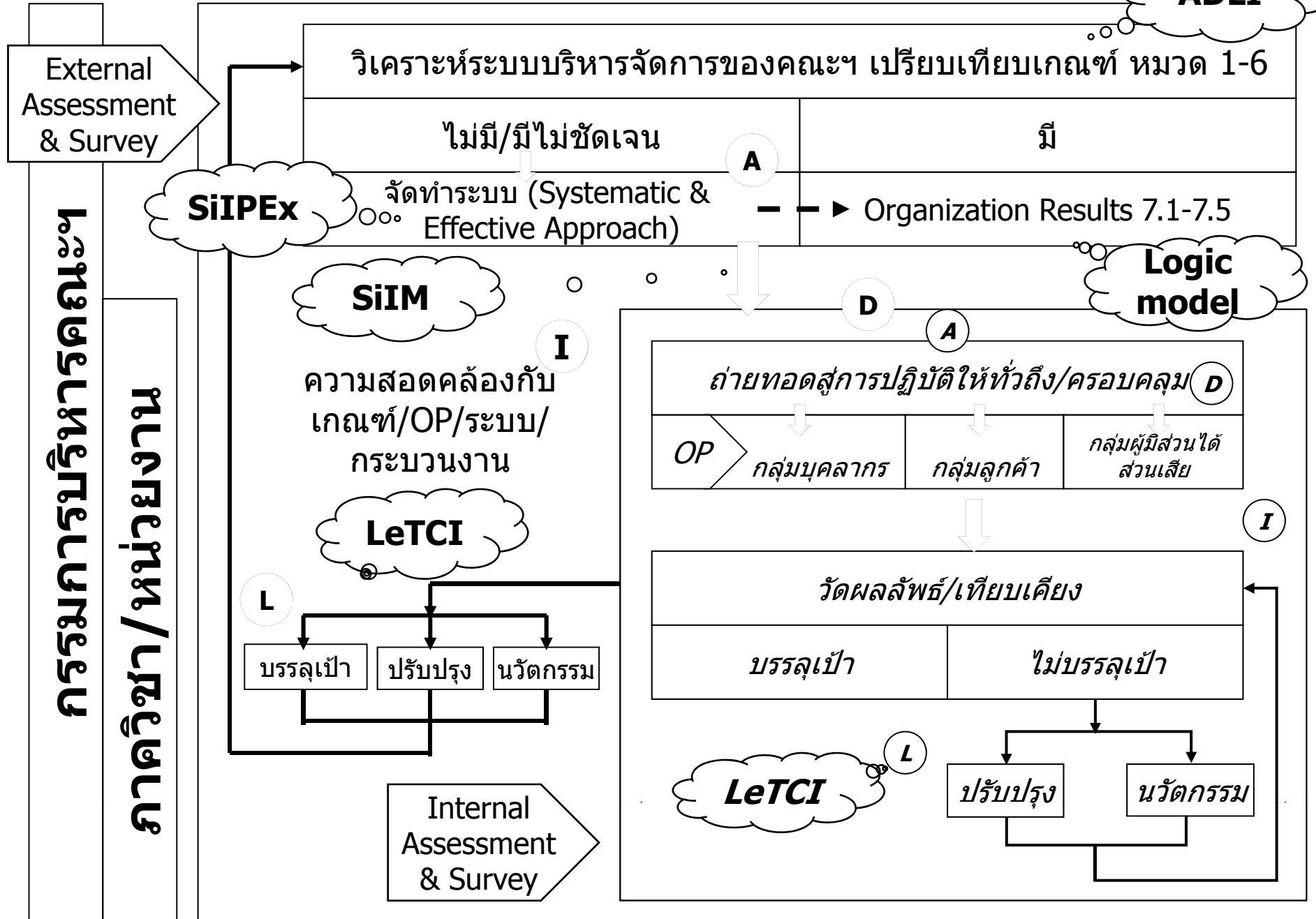
- ปรับกลยุทธ์ (SiIPEX)
- กำหนดตัววัด
- วัดผลลัพท์
- ปรับปรุงกระบวนการ
- สร้างนวัตกรรม
- ค้นหา BP

Phase 3 (2558-2559)

- ประเมินตนเอง
- ปรับกลยุทธ์ (SiIPEX)
- ปรับปรุง
- สร้างนวัตกรรม
- ค้นหา BP
- วัดผลลัพท์
- เทียบเคียง

การใช้ TQA คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

ADLI



Siriraj Implementation TQA Model (SiIM)

เกณฑ์

หมวด 1 การนำองค์กร : ผู้นำระดับสูงทำกิจกรรม หรือชี้นำให้องค์กรมีความยั่งยืนอย่างไร ระบบการกำกับดูแลองค์กร วิธีการที่องค์กรใช้เพื่อบรรลุผลด้านกฎหมาย จริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง รวมทั้งการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญอย่างไร

ผู้นำระดับสูงของภาควิชา/สถาน/ศูนย์/โรงเรียน หมายถึง หัวหน้าและกรรมการบริหารภาควิชา/สถาน/ศูนย์/โรงเรียน

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง : ผู้นำระดับสูงนำองค์กรอย่างไร

กระบวนการระดับคณะฯ

1.1ก วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

1.1ก(1) ผู้นำระดับสูงดำเนินการในการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมอย่างไร : ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติโดยผ่านระบบการนำองค์กรไปยังบุคลากร ผู้ส่งมอบและพันธมิตรที่สำคัญ ลูกจ้าง รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ? การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงได้แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมขององค์กรอย่างไร?

ผู้นำระดับสูงของภาควิชา/สถาน/ศูนย์/โรงเรียน มีวิธีการนำวิสัยทัศน์และค่านิยมของคณะฯ มาถ่ายทอด ติดตาม และใช้ประโยชน์ในการดำเนินการ (เช่น การกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม นโยบายและการตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย รวมทั้งแผนงานระยะสั้นและระยะยาว ที่สอดคล้องกับทิศทางของคณะฯ) รวมทั้งการสื่อสาร ถ่ายทอด ชื่นชมการปฏิบัติที่สะท้อนค่านิยม และยกย่องชมเชยผู้เป็นต้นแบบ ดังนี้

กระบวนการระดับภาควิชา/สถาน/ศูนย์/โรงเรียน

SAR เยี่ยมสำรวจฯ (SiIS)
ประกันคุณภาพการศึกษาฯ (SiQA) 2558

SiIM

Siriraj Implementation TQA Model (SiIM)

7.4ข ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ : ผลลัพธ์ของการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กรเป็นอย่างไร? ผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กรเป็นอย่างไร? ผลลัพธ์การสร้างและเสริมสร้าง

ถ่ายทอดและติดตามผลลัพธ์ตัวชี้วัดระดับภาควิชา/สถาน/ศูนย์/โรงเรียน

ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติของภาควิชา/สถาน/ศูนย์/โรงเรียน

ประเด็น	ข้อที่	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				
				2553	2554	2555	2556	2557
การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	7.4-9	อัตราความสำเร็จของแผนปฏิบัติการระดับภาควิชา/สถาน/ศูนย์/โรงเรียน (%)						
	7.4-10	อัตราการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัด SIPA (%)						
	7.4-11	อัตราความสำเร็จของแผนปฏิบัติการตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ใน SIPA (%)						

7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด : ผลการดำเนินงานด้านการเงินและตลาดมีอะไรบ้าง?

7.5ก(1) ผลการดำเนินงานด้านการเงินและตลาดมีอะไรบ้าง? **SAR เยี่ยมสำรวจฯ (SiIS) ประกันคุณภาพการศึกษาฯ (SiQA) 2558**

ผลลัพธ์ด้านการเงินของภาควิชา/สถาน/ศูนย์/โรงเรียน

ประเด็น	ข้อที่	ตัวชี้วัด	รอบการรายงานผล	ผลการดำเนินการ				
				2553	2554	2555	2556	2557
(1) ผลการดำเนินงานด้านการเงิน	7.5-1	อัตราการก่อหนี้ผูกพันของงบลงทุน (%)	ปีงบประมาณ					
	7.5-2	อัตราการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผน (%)	ปีงบประมาณ					
	7.5-3	รายรับของภาควิชา/สถาน/ศูนย์ (บาท)						

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผล การดำเนินการขององค์กร (45 คะแนน)

ก. การวัดผลการดำเนินการ

- (1) ตัววัดผลการดำเนินการ** เพื่อติดตามการปฏิบัติการประจำวัน และผลการดำเนินการโดยรวมขององค์กร
- (2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ** เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการ
- (3) ข้อมูลลูกค้า** เพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นลูกค้ายิ่งขึ้น และเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการ
- (4) ความคล่องตัวของการวัดผล** เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในหรือภายนอกองค์กรที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหรือที่ไม่ได้คาดคิด

ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

การทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถขององค์กร

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

- (1) ระเบียบปฏิบัติที่เป็นเลิศ** การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศภายในองค์กร และนำไปปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร
- (2) ผลการดำเนินการในอนาคต** เพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต
- (3) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม** และถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ (45 คะแนน)

ก. ความรู้ขององค์กร

(1) การจัดการความรู้ การจัดการความรู้ขององค์กร การรวบรวมและถ่ายทอดความรู้

(2) การเรียนรู้ระดับองค์กร การใช้องค์ความรู้และทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกลงไปในการปฏิบัติงานขององค์กร

ข. การจัดการทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ

(1) คุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ ให้แม่นยำ ถูกต้องและเชื่อถือได้ เที่ยงตรง และทันกาล ปลอดภัยและเป็นความลับ

(2) ความปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ มีการรักษาความลับและมีการเข้าถึงที่เหมาะสม การดูแลความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ

(3) พร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ รูปแบบที่ใช้งานง่ายสำหรับบุคลากร ผู้ส่งมอบพันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือ รวมทั้งลูกค้า

(4) คุณลักษณะของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย

(5) ความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน มีความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองลูกค้าและความจำเป็นทางธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

6.1 กระบวนการทำงาน (45 คะแนน)

ก. การออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการ

- (1) ข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน** กระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กร ข้อกำหนดที่สำคัญ
- (2) แนวคิดในการออกแบบ** การออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงานเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ การนำเทคโนโลยีใหม่ ความรู้ขององค์กร ความเป็นเลิศของผลิตภัณฑ์ คุณค่าของลูกค้า และความคล่องตัวที่อาจต้องการในอนาคตมาพิจารณา

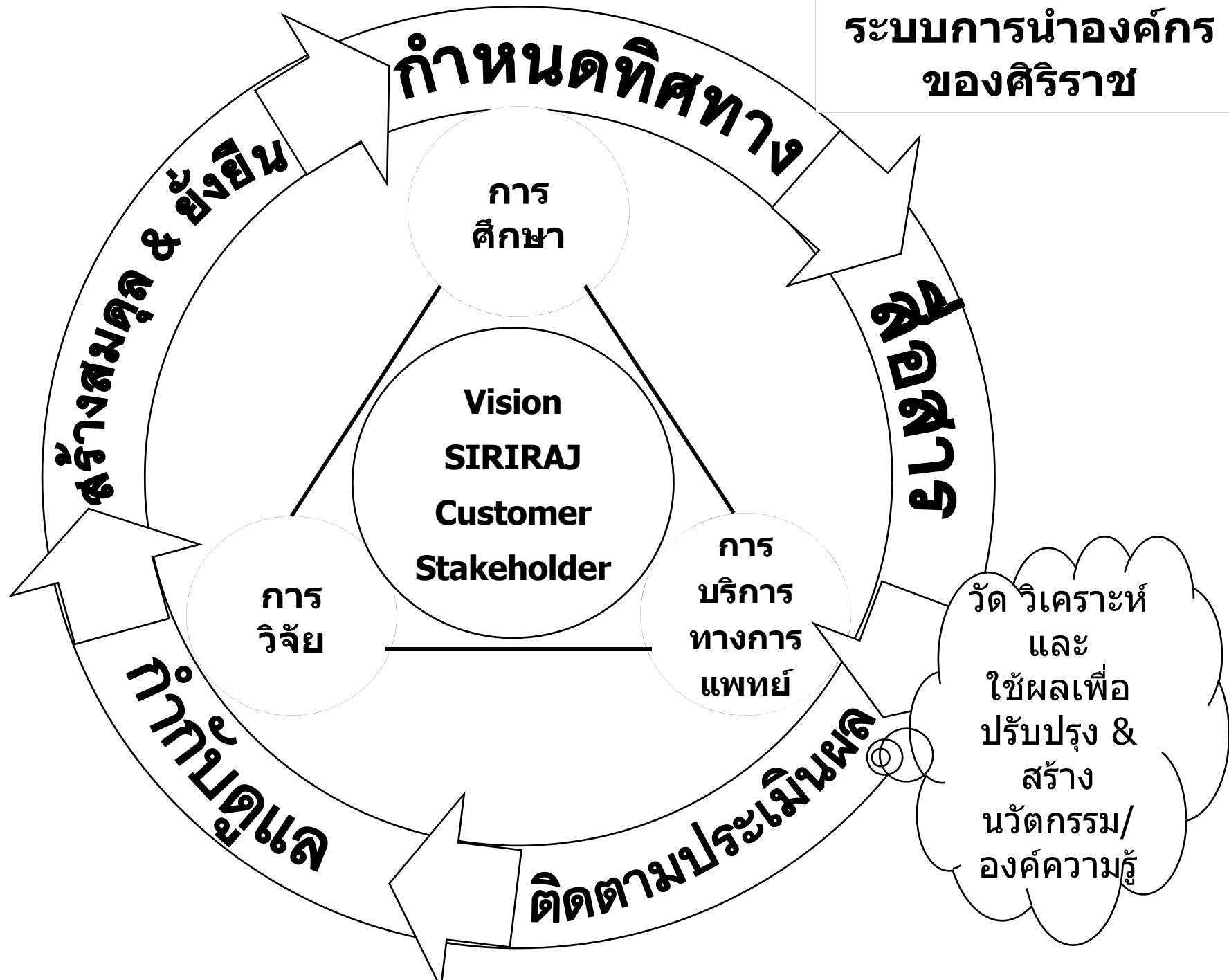
ข. การจัดการกระบวนการ

- (1) การนำกระบวนการไปปฏิบัติ** ให้การปฏิบัติงานประจำวันเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ
- (2) กระบวนการสนับสนุน** กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญขององค์กร การปฏิบัติงานประจำวันเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ
- (3) การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการ** เพื่อปรับปรุงผลิตภัณฑ์และผลการดำเนินการ และลดความแปรปรวนของกระบวนการ

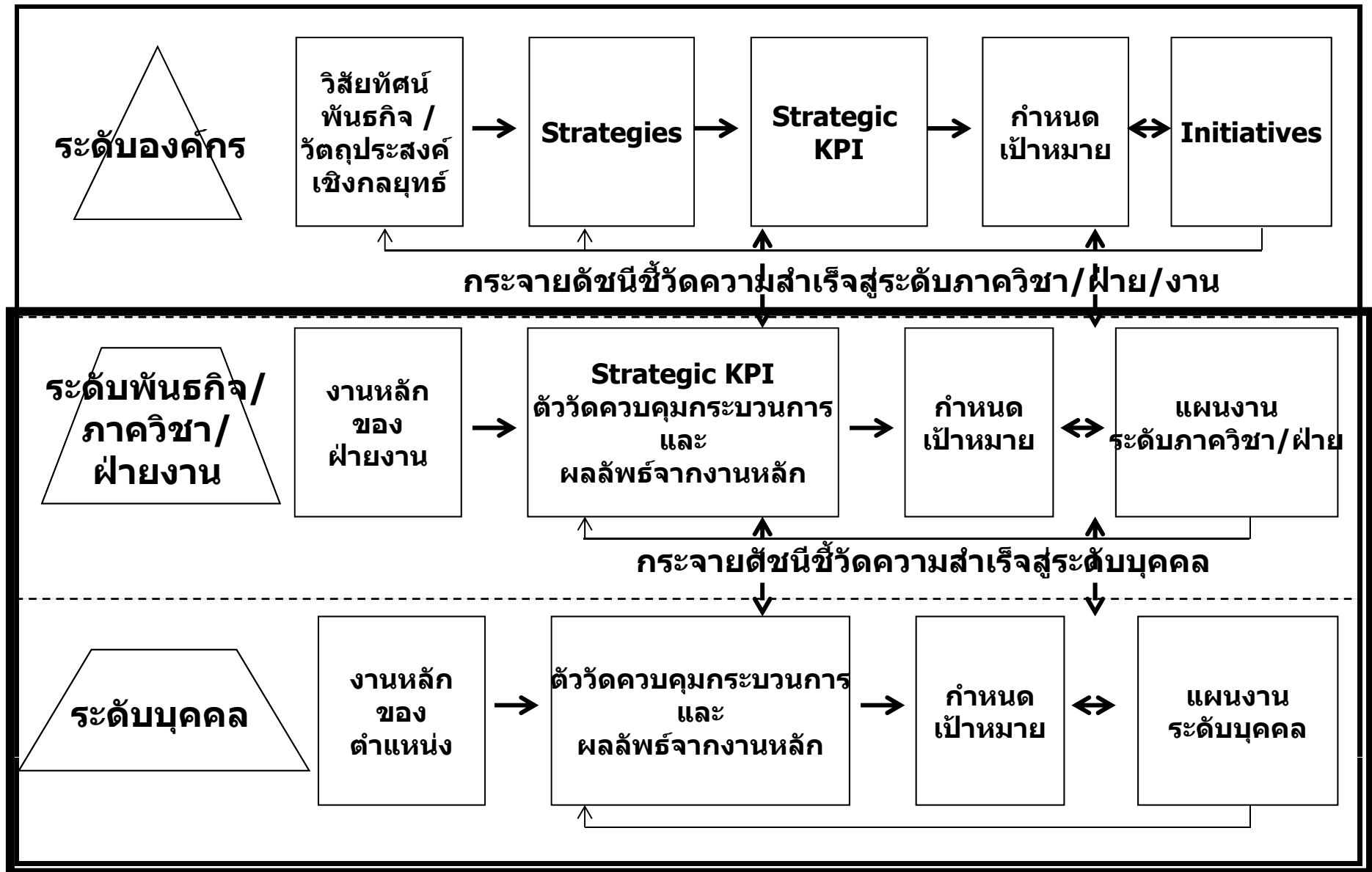
ค. การจัดการนวัตกรรม

การพิจารณาโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่เป็นความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างฉลาด การทำให้ทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่นๆ พร้อมใช้ในการดำเนินการสนับสนุนโอกาสเหล่านี้ การพิจารณายุติโอกาสเชิงกลยุทธ์ในเวลาที่เหมาะสม

ระบบการนำองค์กร
ของศิริราช



กระบวนการกระจายตัวชี้วัดสู่การปฏิบัติ 3 ระดับ



ตัวอย่าง การติดตามแผนอย่างสม่ำเสมอ

รายละเอียดแผนการดำเนินการเยี่ยมสำรวจภายใน ประจำปี 2558														
- หน่วยงานเขียน SAR 2 เดือน โดยกำหนดส่ง SAR กลับ วันที่ 1 พ.ค.58														
- นำเสนอระบบงานสำคัญ และ แจกแก้มือเชื่อมมา 1 เดือนก่อนการเยี่ยม														
ลำดับ	ขั้นตอน	ตัวชี้วัด	ก.ย.-57	ต.ค.-57	พ.ย.-57	ธ.ค.-57	ม.ค.-58	ก.พ.-58	มี.ค.-58	เม.ย.-58	พ.ค.-58	มิ.ย.-58	ก.ค.-58	ส.ค.-58
1	ทบทวนและจัดทำแผนการดำเนินงาน	คณะกรรมการมีมติอนุมัติแผนงาน ชัดเจน	←→											
2	รับสมัครผู้เยี่ยม Clinic ที่แพทย์แผนกยาสูบ/ out-clinic ที่แพทย์แผนกสูดสารทางห้องปฏิบัติการ	อัตราทางออกผู้เยี่ยม > 80% จำนวนผู้เยี่ยมเกิน 3% (ใน 1 ปี 1 ครั้ง)			←→	15								
3	เลื่อนโครงการอบรมผู้เยี่ยม/หน่วยงาน	การเลื่อนโครงการอบรมผู้เยี่ยม/หน่วยงาน เลื่อนโครงการเยี่ยมสำรวจภายใน					←→			←→				
4	ทบทวนคู่มือ SAR และแบบฟอร์ม SAR	การทบทวนคู่มือ/แบบฟอร์ม SAR สามารถแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงาน	○					ส่งออก						
5	ทบทวนแบบฟอร์มบันทึก/คำขอรับการเยี่ยมสำรวจ	บันทึกแบบฟอร์มบันทึก/คำขอรับการเยี่ยมสำรวจ		○										
6	อบรมผู้เยี่ยมสำรวจภายใน													
	ครั้งที่ 1 อบรม concept รวมทั้งผู้เยี่ยมและหน่วยงาน	ดำเนินการฝึกอบรมผู้เยี่ยม/หน่วยงาน 26.2/3						9(น)						
	ครั้งที่ 2 อบรม TQA ผู้เยี่ยม								2 (น)					
	ครั้งที่ 3 (อบรมเทคนิคการเยี่ยมสำรวจภายใน การจับประเด็นการใช้ประโยชน์จาก SAR, ตามเรื่องร้องเรียน)	ดำเนินการฝึกอบรมผู้เยี่ยม/หน่วยงาน 26.2/3								20(น)				
	ครั้งที่ 4 พฤษภาคม 2558 (นำเสนอระบบงานสำคัญ และการเตรียมความพร้อมก่อนการเยี่ยม)										14			
7	อบรมหน่วยงาน (การเขียนแบบประเมินตนเอง)													
	ครั้งที่ 1 อบรม concept รวมทั้งผู้เยี่ยมและหน่วยงาน							9(น)						

ในที่ประชุมหน่วยงานทุกระดับ
เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

ตัวอย่าง การติดตามผลการดำเนินการ Logic model

ข้อมูล ณ 2 ต.ค. 2558

ลำดับ	ประเภทงาน	การดำเนินการหลัก	ปฏิทินกิจกรรมหลัก	ผู้ประสานงาน	สัปดาห์ที่ 1			สัปดาห์ที่ 2			สัปดาห์ที่ 3			สัปดาห์ที่ 4			สัปดาห์ที่ 5			สัปดาห์ที่ 6			สัปดาห์ที่ 7			สรุป																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
					เดือน	วัน	เวลา	เดือน	วัน	เวลา	เดือน	วัน	เวลา	เดือน	วัน	เวลา	เดือน	วัน	เวลา	เดือน	วัน	เวลา	เดือน	วัน	เวลา																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
1	การดำเนินงาน	การดำเนินงานโครงการ	โครงการพัฒนาระบบงาน	นายสมชาย ใจดี	27	ก.ค.	50	30	ก.ค.	50	31	ก.ค.	50	3	ก.ค.	50	4	ก.ค.	50	5	ก.ค.	50	6	ก.ค.	50	7	ก.ค.	50	8	ก.ค.	50	9	ก.ค.	50	10	ก.ค.	50	11	ก.ค.	50	12	ก.ค.	50	13	ก.ค.	50	14	ก.ค.	50	15	ก.ค.	50	16	ก.ค.	50	17	ก.ค.	50	18	ก.ค.	50	19	ก.ค.	50	20	ก.ค.	50	21	ก.ค.	50	22	ก.ค.	50	23	ก.ค.	50	24	ก.ค.	50	25	ก.ค.	50	26	ก.ค.	50	27	ก.ค.	50	28	ก.ค.	50	29	ก.ค.	50	30	ก.ค.	50	31	ก.ค.	50	1	ก.ค.	50	2	ก.ค.	50	3	ก.ค.	50	4	ก.ค.	50	5	ก.ค.	50	6	ก.ค.	50	7	ก.ค.	50	8	ก.ค.	50	9	ก.ค.	50	10	ก.ค.	50	11	ก.ค.	50	12	ก.ค.	50	13	ก.ค.	50	14	ก.ค.	50	15	ก.ค.	50	16	ก.ค.	50	17	ก.ค.	50	18	ก.ค.	50	19	ก.ค.	50	20	ก.ค.	50	21	ก.ค.	50	22	ก.ค.	50	23	ก.ค.	50	24	ก.ค.	50	25	ก.ค.	50	26	ก.ค.	50	27	ก.ค.	50	28	ก.ค.	50	29	ก.ค.	50	30	ก.ค.	50	31	ก.ค.	50	1	ก.ค.	50	2	ก.ค.	50	3	ก.ค.	50	4	ก.ค.	50	5	ก.ค.	50	6	ก.ค.	50	7	ก.ค.	50	8	ก.ค.	50	9	ก.ค.	50	10	ก.ค.	50	11	ก.ค.	50	12	ก.ค.	50	13	ก.ค.	50	14	ก.ค.	50	15	ก.ค.	50	16	ก.ค.	50	17	ก.ค.	50	18	ก.ค.	50	19	ก.ค.	50	20	ก.ค.	50	21	ก.ค.	50	22	ก.ค.	50	23	ก.ค.	50	24	ก.ค.	50	25	ก.ค.	50	26	ก.ค.	50	27	ก.ค.	50	28	ก.ค.	50	29	ก.ค.	50	30	ก.ค.	50	31	ก.ค.	50	1	ก.ค.	50	2	ก.ค.	50	3	ก.ค.	50	4	ก.ค.	50	5	ก.ค.	50	6	ก.ค.	50	7	ก.ค.	50	8	ก.ค.	50	9	ก.ค.	50	10	ก.ค.	50	11	ก.ค.	50	12	ก.ค.	50	13	ก.ค.	50	14	ก.ค.	50	15	ก.ค.	50	16	ก.ค.	50	17	ก.ค.	50	18	ก.ค.	50	19	ก.ค.	50	20	ก.ค.	50	21	ก.ค.	50	22	ก.ค.	50	23	ก.ค.	50	24	ก.ค.	50	25	ก.ค.	50	26	ก.ค.	50	27	ก.ค.	50	28	ก.ค.	50	29	ก.ค.	50	30	ก.ค.	50	31	ก.ค.	50	1	ก.ค.	50	2	ก.ค.	50	3	ก.ค.	50	4	ก.ค.	50	5	ก.ค.	50	6	ก.ค.	50	7	ก.ค.	50	8	ก.ค.	50	9	ก.ค.	50	10	ก.ค.	50	11	ก.ค.	50	12	ก.ค.	50	13	ก.ค.	50	14	ก.ค.	50	15	ก.ค.	50	16	ก.ค.	50	17	ก.ค.	50	18	ก.ค.	50	19	ก.ค.	50	20	ก.ค.	50	21	ก.ค.	50	22	ก.ค.	50	23	ก.ค.	50	24	ก.ค.	50	25	ก.ค.	50	26	ก.ค.	50	27	ก.ค.	50	28	ก.ค.	50	29	ก.ค.	50	30	ก.ค.	50	31	ก.ค.	50	1	ก.ค.	50	2	ก.ค.	50	3	ก.ค.	50	4	ก.ค.	50	5	ก.ค.	50	6	ก.ค.	50	7	ก.ค.	50	8	ก.ค.	50	9	ก.ค.	50	10	ก.ค.	50	11	ก.ค.	50	12	ก.ค.	50	13	ก.ค.	50	14	ก.ค.	50	15	ก.ค.	50	16	ก.ค.	50	17	ก.ค.	50	18	ก.ค.	50	19	ก.ค.	50	20	ก.ค.	50	21	ก.ค.	50	22	ก.ค.	50	23	ก.ค.	50	24	ก.ค.	50	25	ก.ค.	50	26	ก.ค.	50	27	ก.ค.	50	28	ก.ค.	50	29	ก.ค.	50	30	ก.ค.	50	31	ก.ค.	50	1	ก.ค.	50	2	ก.ค.	50	3	ก.ค.	50	4	ก.ค.	50	5	ก.ค.	50	6	ก.ค.	50	7	ก.ค.	50	8	ก.ค.	50	9	ก.ค.	50	10	ก.ค.	50	11	ก.ค.	50	12	ก.ค.	50	13	ก.ค.	50	14	ก.ค.	50	15	ก.ค.	50	16	ก.ค.	50	17	ก.ค.	50	18	ก.ค.	50	19	ก.ค.	50	20	ก.ค.	50	21	ก.ค.	50	22	ก.ค.	50	23	ก.ค.	50	24	ก.ค.	50	25	ก.ค.	50	26	ก.ค.	50	27	ก.ค.	50	28	ก.ค.	50	29	ก.ค.	50	30	ก.ค.	50	31	ก.ค.	50	1	ก.ค.	50	2	ก.ค.	50	3	ก.ค.	50	4	ก.ค.	50	5	ก.ค.	50	6	ก.ค.	50	7	ก.ค.	50	8	ก.ค.	50	9	ก.ค.	50	10	ก.ค.	50	11	ก.ค.	50	12	ก.ค.	50	13	ก.ค.	50	14	ก.ค.	50	15	ก.ค.	50	16	ก.ค.	50	17	ก.ค.	50	18	ก.ค.	50	19	ก.ค.	50	20	ก.ค.	50	21	ก.ค.	50	22	ก.ค.	50	23	ก.ค.	50	24	ก.ค.	50	25	ก.ค.	50	26	ก.ค.	50	27	ก.ค.	50	28	ก.ค.	50	29	ก.ค.	50	30	ก.ค.	50	31	ก.ค.	50	1	ก.ค.	50	2	ก.ค.	50	3	ก.ค.	50	4	ก.ค.	50	5	ก.ค.	50	6	ก.ค.	50	7	ก.ค.	50	8	ก.ค.	50	9	ก.ค.	50	10	ก.ค.	50	11	ก.ค.	50	12	ก.ค.	50	13	ก.ค.	50	14	ก.ค.	50	15	ก.ค.	50	16	ก.ค.	50	17	ก.ค.	50	18	ก.ค.	50	19	ก.ค.	50	20	ก.ค.	50	21	ก.ค.	50	22	ก.ค.	50	23	ก.ค.	50	24	ก.ค.	50	25	ก.ค.	50	26	ก.ค.	50	27	ก.ค.	50	28	ก.ค.	50	29	ก.ค.	50	30	ก.ค.	50	31	ก.ค.	50	1	ก.ค.	50	2	ก.ค.	50	3	ก.ค.	50	4	ก.ค.	50	5	ก.ค.	50	6	ก.ค.	50	7	ก.ค.	50	8	ก.ค.	50	9	ก.ค.	50	10	ก.ค.	50	11	ก.ค.	50	12	ก.ค.	50	13	ก.ค.	50	14	ก.ค.	50	15	ก.ค.	50	16	ก.ค.	50	17	ก.ค.	50	18	ก.ค.	50	19	ก.ค.	50	20	ก.ค.	50	21	ก.ค.	50	22	ก.ค.	50	23	ก.ค.	50	24	ก.ค.	50	25	ก.ค.	50	26	ก.ค.	50	27	ก.ค.	50	28	ก.ค.	50	29	ก.ค.	50	30	ก.ค.	50	31	ก.ค.	50	1	ก.ค.	50	2	ก.ค.	50	3	ก.ค.	50	4	ก.ค.	50	5	ก.ค.	50	6	ก.ค.	50	7	ก.ค.	50	8	ก.ค.	50	9	ก.ค.	50	10	ก.ค.	50	11	ก.ค.	50	12	ก.ค.	50	13	ก.ค.	50	14	ก.ค.	50	15	ก.ค.	50	16	ก.ค.	50	17	ก.ค.	50	18	ก.ค.	50	19	ก.ค.	50	20	ก.ค.	50	21	ก.ค.	50	22	ก.ค.	50	23	ก.ค.	50	24	ก.ค.	50	25	ก.ค.	50	26	ก.ค.	50	27	ก.ค.	50	28	ก.ค.	50	29	ก.ค.	50	30	ก.ค.	50	31	ก.ค.	50	1	ก.ค.	50	2	ก.ค.	50	3	ก.ค.	50	4	ก.ค.	50	5	ก.ค.	50	6	ก.ค.	50	7	ก.ค.	50	8	ก.ค.	50	9	ก.ค.	50	10	ก.ค.	50	11	ก.ค.	50	12	ก.ค.	50	13	ก.ค.	50	14	ก.ค.	50	15	ก.ค.	50	16	ก.ค.	50	17	ก.ค.	50	18	ก.ค.	50	19	ก.ค.	50	20	ก.ค.	50	21	ก.ค.	50	22	ก.ค.	50	23	ก.ค.	50	24	ก.ค.	50	25	ก.ค.	50	26	ก.ค.	50	27	ก.ค.	50	28	ก.ค.	50	29	ก.ค.	50	30	ก.ค.	50	31	ก.ค.	50	1	ก.ค.	50	2	ก.ค.	50	3	ก.ค.	50	4	ก.ค.	50	5	ก.ค.	50	6	ก.ค.	50	7	ก.ค.	50	8	ก.ค.	50	9	ก.ค.	50	10	ก.ค.	50	11	ก.ค.	50	12	ก.ค.	50	13	ก.ค.	50	14	ก.ค.	50	15	ก.ค.	50	16	ก.ค.	50	17	ก.ค.	50	18	ก.ค.	50	19	ก.ค.	50	20	ก.ค.	50	21	ก.ค.	50	22	ก.ค.	50	23	ก.ค.	50	24	ก.ค.	50	25	ก.ค.	50	26	ก.ค.	50	27	ก.ค.	50	28	ก.ค.	50	29	ก.ค.	50	30	ก.ค.	50	31	ก.ค.	50	1	ก.ค.	50	2	ก.ค.	50	3	ก.ค.	50	4	ก.ค.	50	5	ก.ค.	50	6	ก.ค.	50	7	ก.ค.	50	8	ก.ค.	50	9	ก.ค.	50	10	ก.ค.	50	11	ก.ค.	50	12	ก.ค.	50	13	ก.ค.	50	14	ก.ค.	50	15	ก.ค.	50	16	ก.ค.	50	17	ก.ค.	50	18	ก.ค.	50	19	ก.ค.	50	20	ก.ค.	50	21	ก.ค.	50	22	ก.ค.	50	23	ก.ค.	50	24	ก.ค.	50	25	ก.ค.	50	26	ก.ค.	50	27	ก.ค.	50	28	ก.ค.	50	29	ก.ค.	50	30	ก.ค.	50	31	ก.ค.	50	1	ก.ค.	50	2	ก.ค.	50	3	ก.ค.	50	4	ก.ค.	50	5	ก.ค.	50	6	ก.ค.	50	7	ก.ค.	50	8	ก.ค.	50	9	ก.ค.	50	10	ก.ค.	50	11	ก.ค.	50	12	ก.ค.	50	13	ก.ค.	50	14	ก.ค.	50	15	ก.ค.	50	16	ก.ค.	50	17	ก.ค.	50	18	ก.ค.	50	19	ก.ค.	50	20	ก.ค.	50	21	ก.ค.	50	22	ก.ค.	50	23	ก.ค.	50	24	ก.ค.	50	25	ก.ค.	50	26	ก.ค.	50	27	ก.ค.	50	28	ก.ค.	50	29	ก.ค.	50	30	ก.ค.	50	31	ก.ค.	50	1	ก.ค.	50	2	ก.ค.	50	3	ก.ค.	50	4	ก.ค.	50	5	ก.ค.	50	6	ก.ค.	50	7	ก.ค.	50	8	ก.ค.	50	9	ก.ค.	50	10	ก.ค.	50	11	ก.ค.	50	12	ก.ค.	50	13	ก.ค.	50	14	ก.ค.	50	15	ก.ค.	50	16	ก.ค.	50	17	ก.ค.	50	18	ก.ค.	50	19	ก.ค.	50	20	ก.ค.	50	21	ก.ค.	50	22	ก.ค.	50	23	ก.ค.	50	24	ก.ค.	50	25	ก.ค.	50	26	ก.ค.	50	27	ก.ค.	50	28	ก.ค.	50	29	ก.ค.	50	30	ก.ค.	50	31	ก.ค.	50	1	ก.ค.	50	2	ก.ค.	50	3	ก.ค.	50	4	ก.ค.	50	5	ก.ค.	50	6	ก.ค.	50	7	ก.ค.	50	8	ก.ค.	50	9	ก.ค.	50	10	ก.ค.	50	11	ก.ค.	50	12	ก.ค.	50	13	ก.ค.	50	14	ก.ค.	50	15	ก.ค.	50	16	ก.ค.	50	17	ก.ค.	50	18	ก.ค.	50	19	ก.ค.	50	20	ก.ค.	50	21	ก.ค.	50	22	ก.ค.	50	23	ก.ค.	50	24	ก.ค.	50	25	ก.ค.	50	26	ก.ค.	50	27	ก.ค.	50	28	ก.ค.	50	29	ก.ค.	50	30	ก.ค.	50	31	ก.ค.	50	1	ก.ค.	50	2	ก.ค.	50	3	ก.ค.	50	4	ก.ค.	50	5	ก.ค.	50	6	ก.ค.	50	7	ก.ค.	50	8	ก.ค.	50	9	ก.ค.	50	10	ก.ค.	50	11	ก.ค.	50	12	ก.ค.	50	13	ก.ค.	50	14	ก.ค.	50	15	ก.ค.	50	16	ก.ค.	50	17	ก.ค.	50	18	ก.ค.	50	19	ก.ค.	50	20	ก.ค.	50	21	ก.ค.	50	22	ก.ค.	50	23	ก.ค.	50	24	ก.ค.	50	25	ก.ค.	50	26	ก.ค.	50	27	ก.ค.

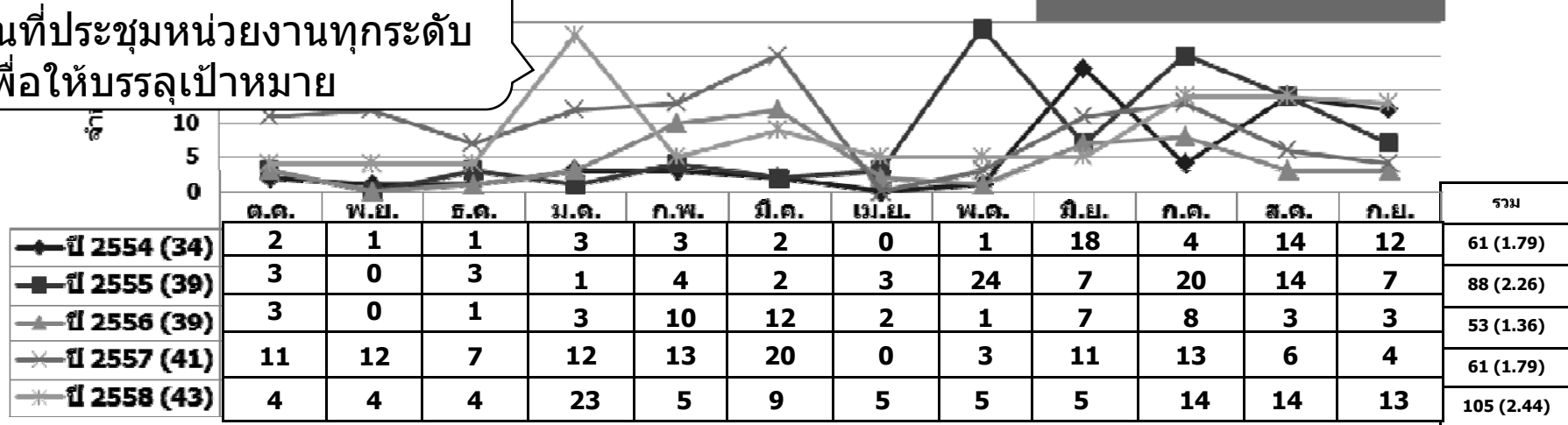
บรรลุเป้าหมาย	- 10% ของเป้าหมาย	ต่ำกว่าเป้าหมาย
---------------	-------------------	-----------------

ตัวอย่าง การติดตามผลการดำเนินการ

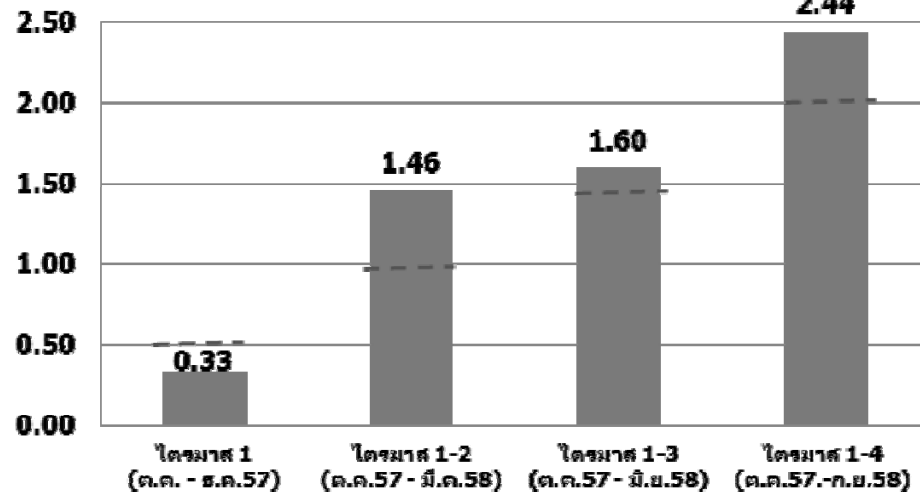
จำนวนสาระความรู้ใหม่ของ CoP เป้าหมาย 2 เรื่อง/ปี/CoP

ติดตามผลลัพธ์อย่างสม่ำเสมอ
ในที่ประชุมหน่วยงานทุกระดับ
เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

เป้าหมายเฉลี่ยเดือนละ 6 เรื่อง



ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ยจำนวนสาระความรู้ใหม่ของ CoP (สะสม) ปี 2558



-- เป้าหมาย

ตัวชี้วัด		เป้าหมาย (เรื่อง)	ผลการดำเนินงานสะสม			
			ไตรมาส1 (ต.ค - ธ.ค.57)	ไตรมาส 1-2 (ต.ค.57 - มี.ค.58)	ไตรมาส 1-3 (ต.ค.57 - มิ.ย.58)	ไตรมาส 1-4 (ต.ค.57 - ก.ย.58)
ค่าเฉลี่ยจำนวนสาระความรู้ใหม่ของ CoP	แผน	2	0.50	1.00	1.50	2.00
	ผล		0.33	1.46	1.60	2.44
ค่าเฉลี่ยต่อไตรมาส			0.33	1.13	0.14	0.84

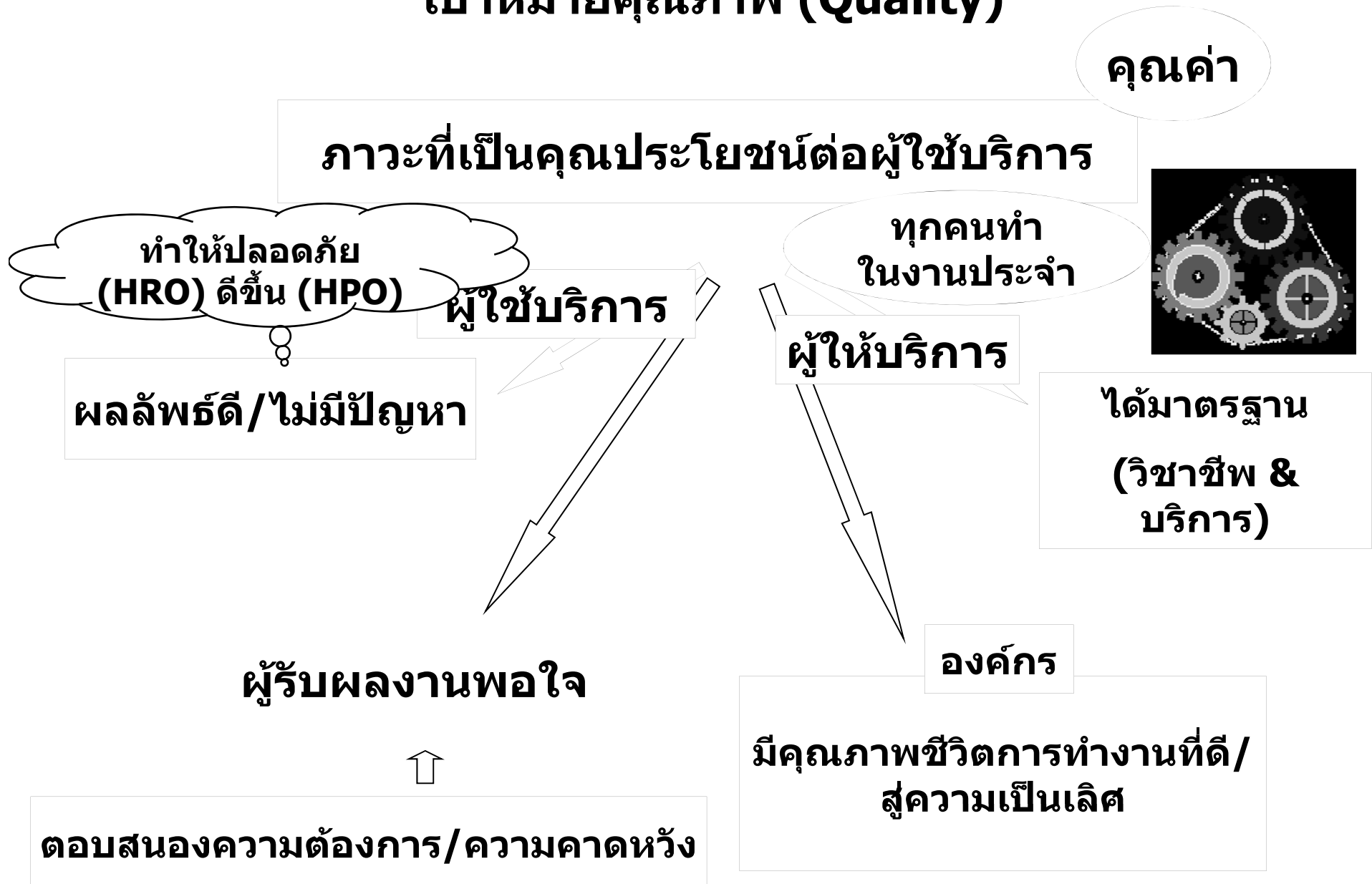
ไตรมาส

ศิริราชสู่ องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลจะเป็น องค์กรที่ยกระดับ
คุณภาพด้วยการจัดการความรู้ โดยการพัฒนา ปรับปรุงให้เกิด
สิ่งใหม่ๆ ทั้งด้านผลิตภัณฑ์ บริการ กระบวนการทำงาน เพื่อ
เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินพันธกิจของคณะฯ



เป้าหมายคุณภาพ (Quality)



เป้าหมาย ศิริราชองค์กรแห่งการเรียนรู้สู่ความเป็นเลิศ

ดัชนีชี้วัดความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ปี 2557 $\geq$ ระดับ 3.5/5
ปี 2559 $\geq$ ระดับ 3.7/5
ปี 2561 $\geq$ ระดับ 4.0/5

HPO

เป้าหมายระยะยาว

HRO

2555-62 พัฒนาระบบบริหารจัดการคณะฯ ด้วย **TQA**
สร้างและขยาย **best practice** ของคณะฯ
พัฒนาการดูแลรักษาผู้ป่วยด้วย **SiCT Plus, SiCTT**

เป้าหมายระยะกลาง

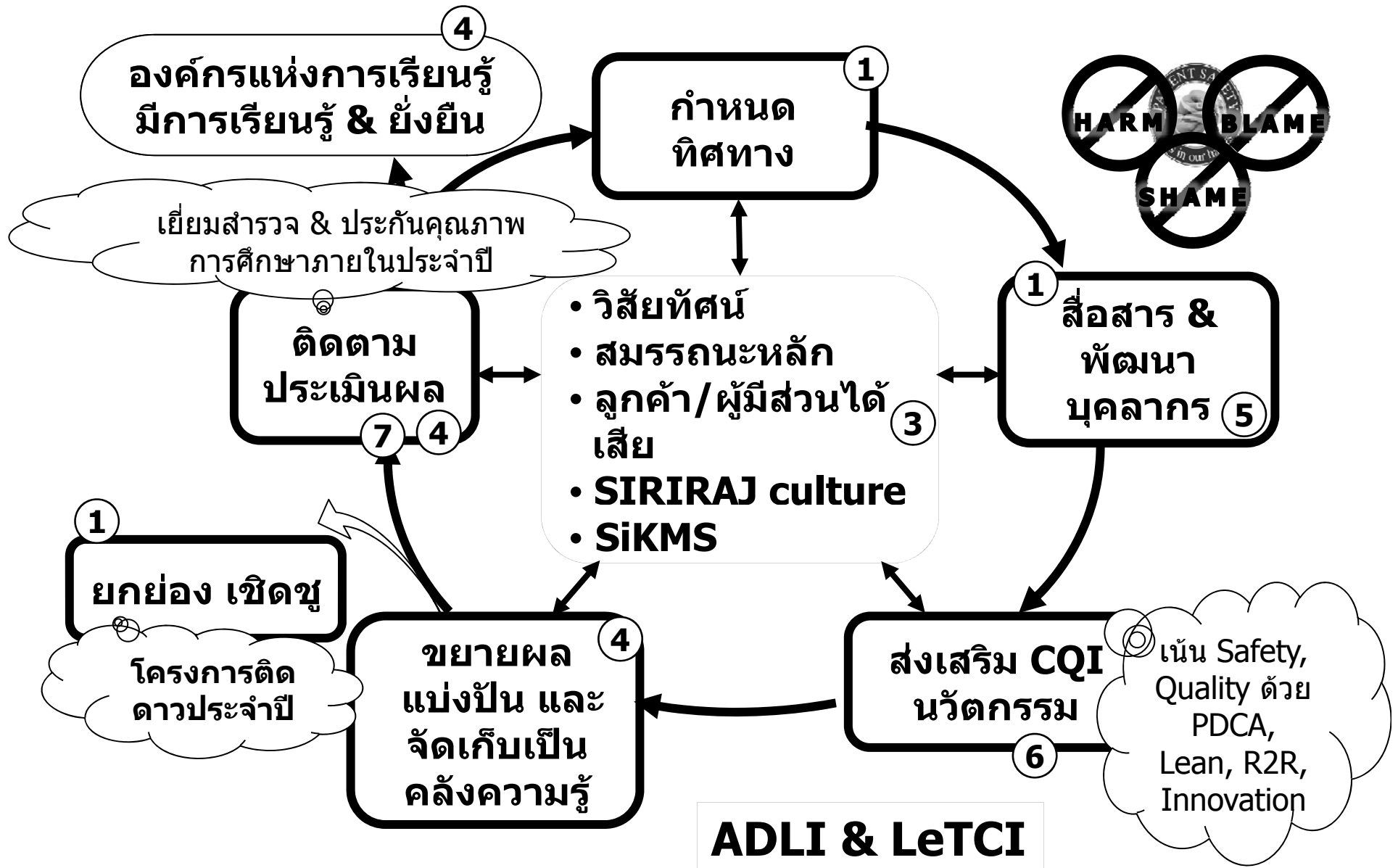
2554 เกิดนวัตกรรมด้าน **Safety Goals** และเผยแพร่
ในระดับชาติ (**Sepsis, patient safety**)

เป้าหมายระยะสั้น

2553 เกิดเครือข่ายของการเรียนรู้ครอบคลุมเรื่องที่สำคัญในด้าน **Safety Goals (ด้านยา)**

2552 ดำเนินการตามประเด็นพัฒนาจากการประเมิน
KMA

การจัดการคุณภาพชีวิต

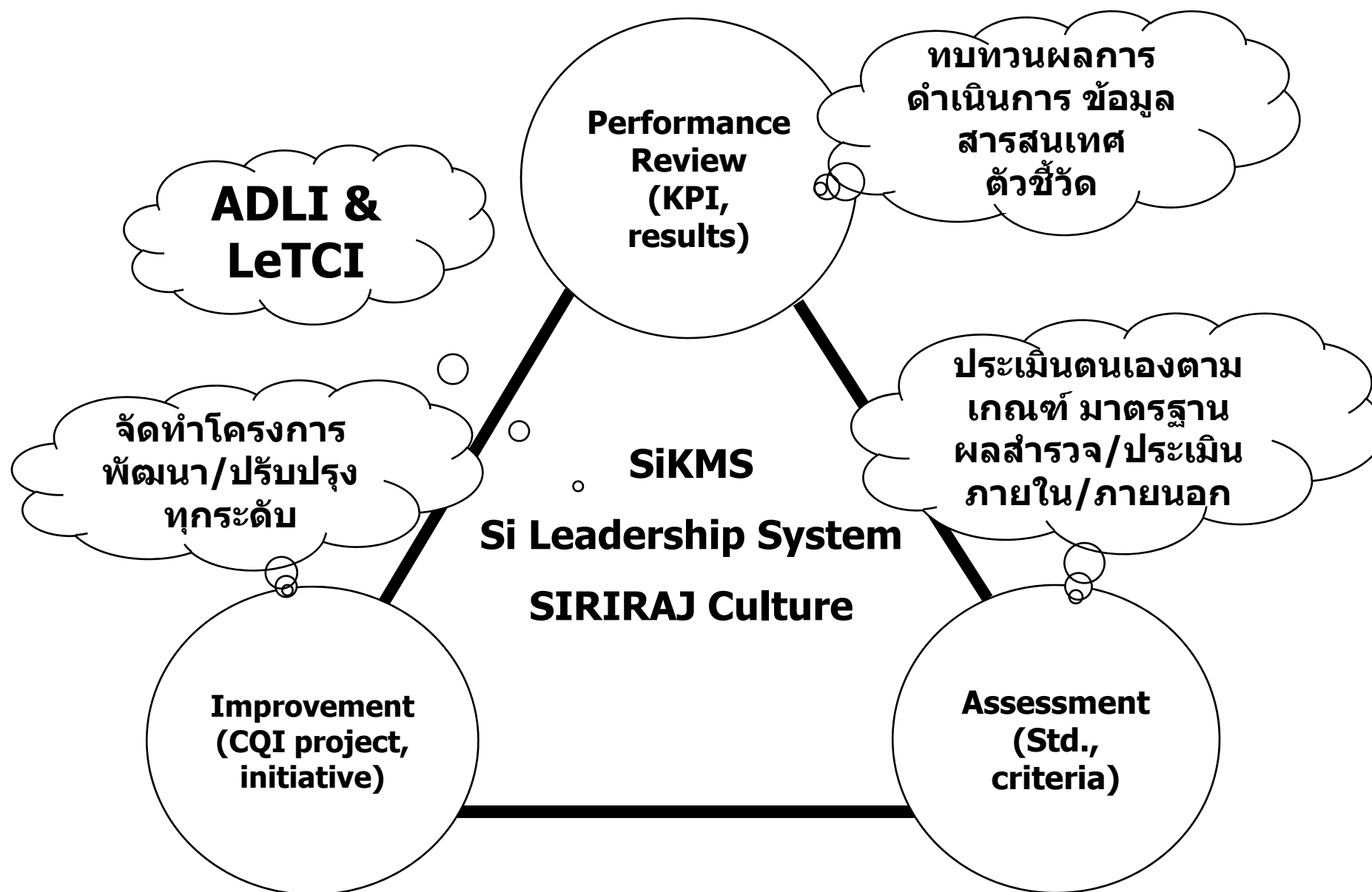


จุดเน้นการพัฒนาคุณภาพประจำปี 2555-2558

“HEROES”

1. ชุมชนสุขภาพดี (Healthy Community) 1, 3, 5
2. การพัฒนาสู่ความเป็นเลิศและยั่งยืน (Journey to Excellence & Sustainability)
 - Clinical Tracer/CPG 4, 6
 - Benchmarking KPI
 - Utilization Management, Lean, Lean-R2R
3. การสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยด้วยการบริหารความเสี่ยงเชิงรุก (Safety Culture by Risk Management) & Patient Safety Goal 6
 - การใช้ระบบรายงานอุบัติการณ์ (Occurrence Report)
 - ความต่อเนื่องในการรักษาทางยา (Medication Reconciliation)
 - การใช้ตัวส่งสัญญาณ (Concurrent Trigger Tool)
 - การตอบสนองภาวะฉุกเฉิน (Emergency Response)
4. การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) 4
 - Siriraj KM strategy (Link-Share-Learn)
5. การเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร (Communication Effectiveness)
 - การสื่อสารข้อมูลภายในทีม/ระหว่างทีม (Handovers)
 - การสร้างมีส่วนร่วมของผู้ป่วยและญาติในการดูแลรักษา 3
 - การบันทึกเวชระเบียน/ข้อมูลสำคัญ
6. สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้และทีมผู้ให้บริการอย่างสมดุล (Increase Customer and Staff Satisfaction) 3, 5

ระบบปรับปรุงผลการดำเนินการ (SiPIS)



การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

KM เป็น กระบวนการที่เป็นระบบ ในการ

สมรรถนะหลัก
& วิสัยทัศน์

ความรู้ของ
องค์กร

ความรู้ (Knowledge) : สารสนเทศ + ประสบการณ์ในการทำงาน

ความรู้เชิงทฤษฎี/
ประจักษ์
(Explicit)

ระบุ

การจัดการ
การจัดการ
การจัดการ
การจัดการ
การจัดการ
การจัดการ
การจัดการ

ค้นหา
รวบรวม
จัดกรอง
แลกเปลี่ยน
คน
ใช้
สร้าง
จัดเก็บ

ความรู้
ความรู้
ความรู้
ความรู้
ความรู้
ความรู้
ความรู้

ความรู้ปฏิบัติ
(ทฤษฎี)
(Tacit)

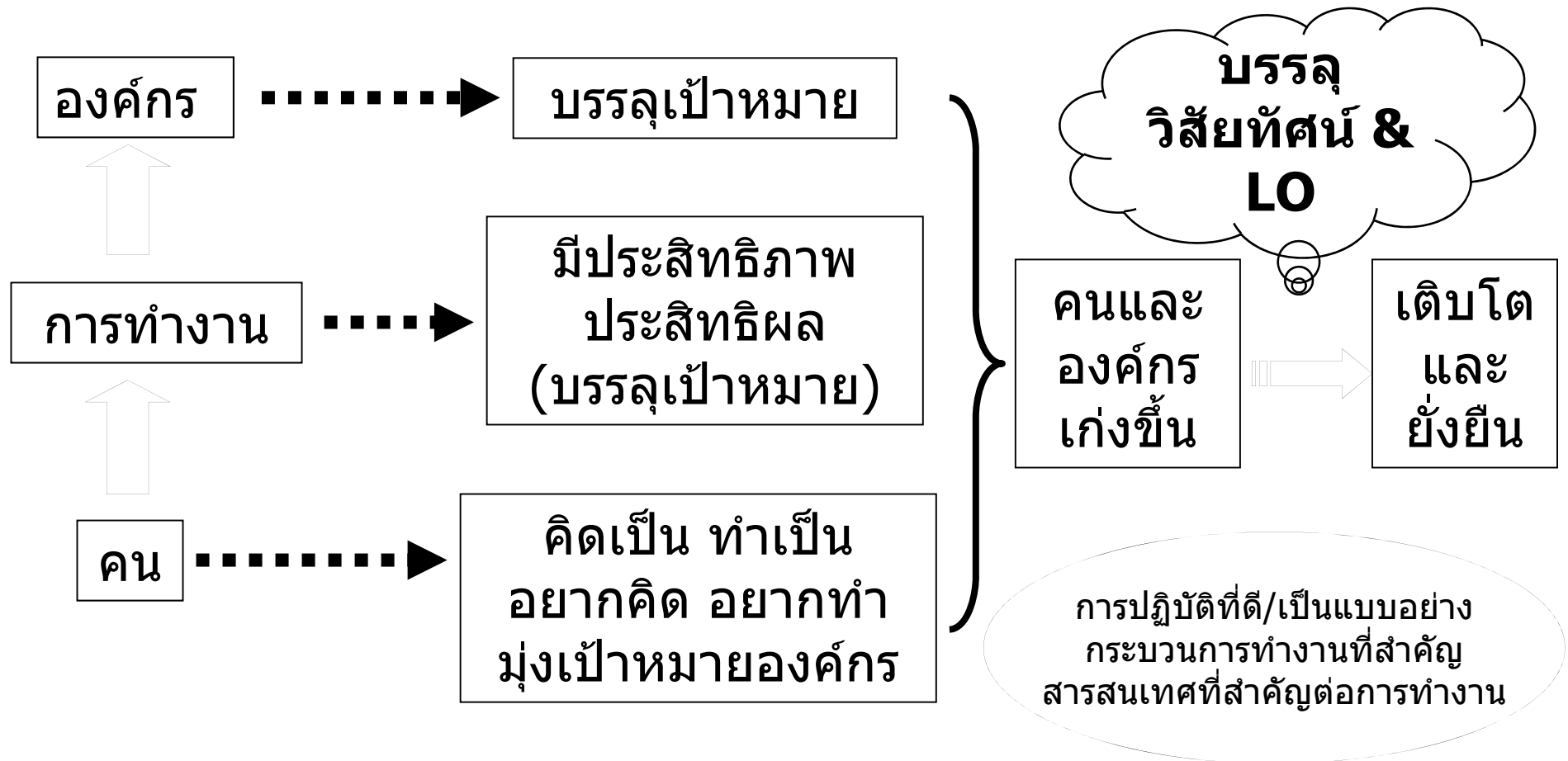
ความรู้ขององค์กร (Knowledge capital)

- ทฤษฎีภายในองค์กร
- ทฤษฎีภายนอกองค์กร

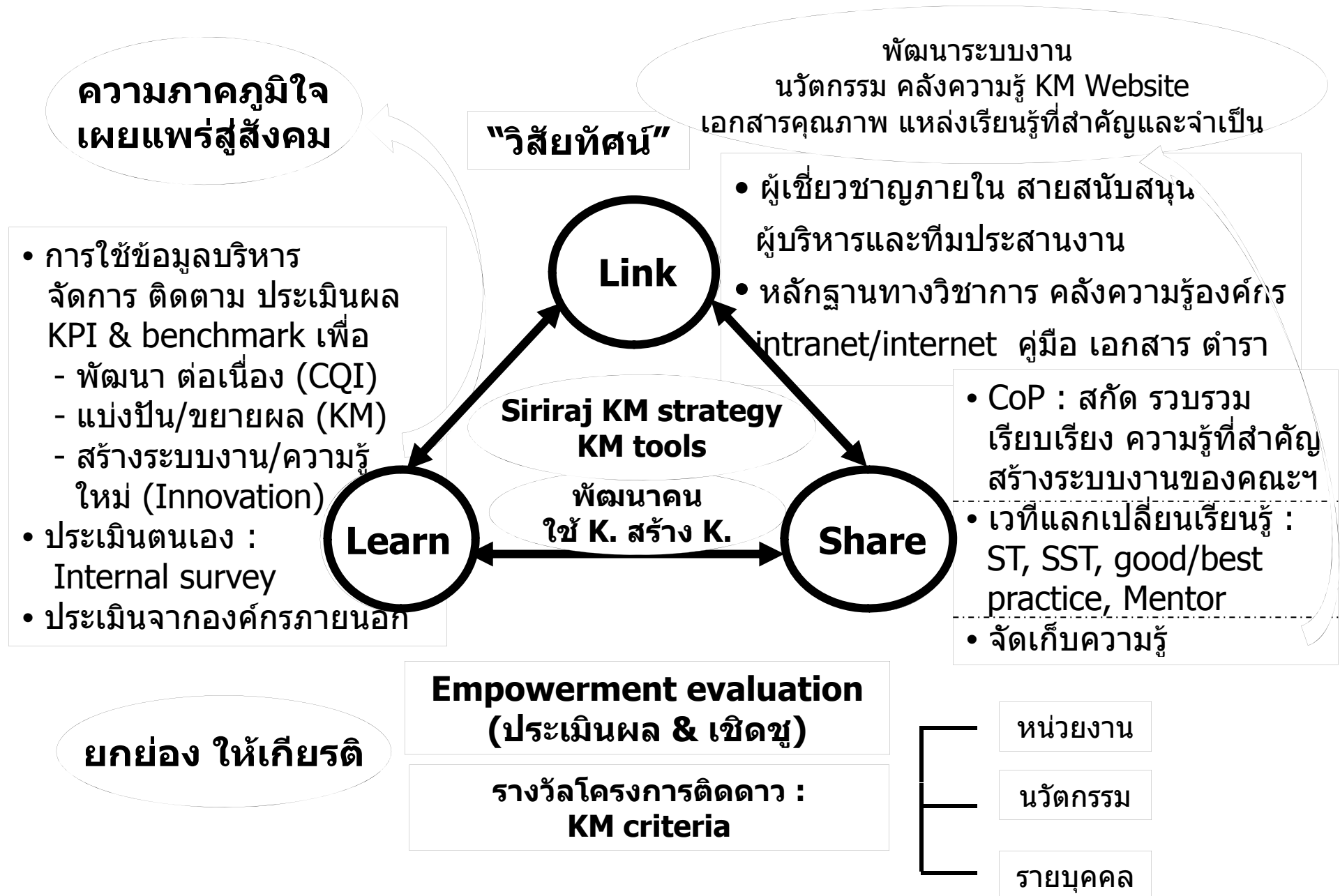
Best practices และสารสนเทศ
ที่มีประโยชน์ต่อการดำเนินการขององค์กร

การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

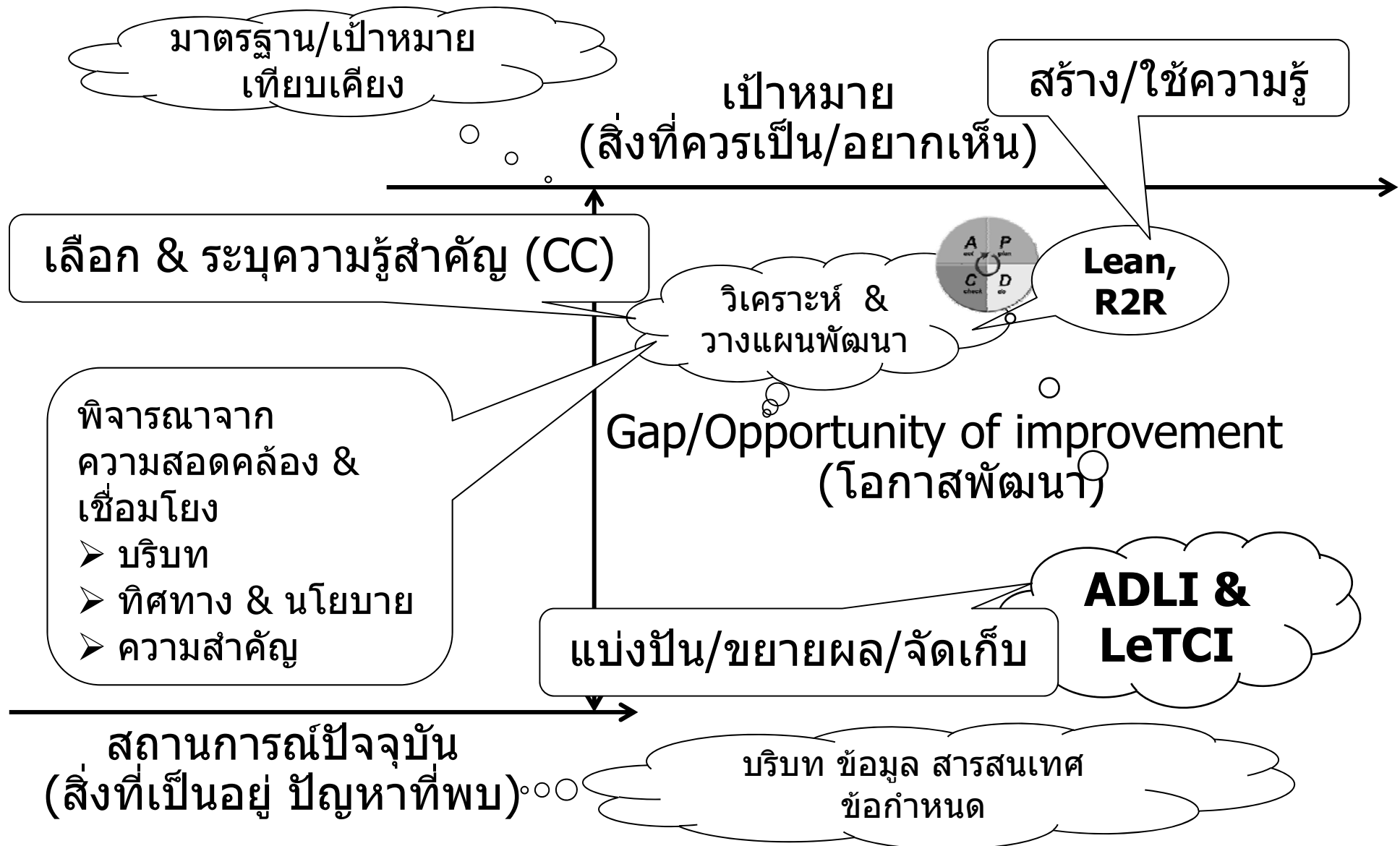
การบริหารจัดการเพื่อให้ “คน”
นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร



Siriraj KM Strategy (Link – Share - Learn)

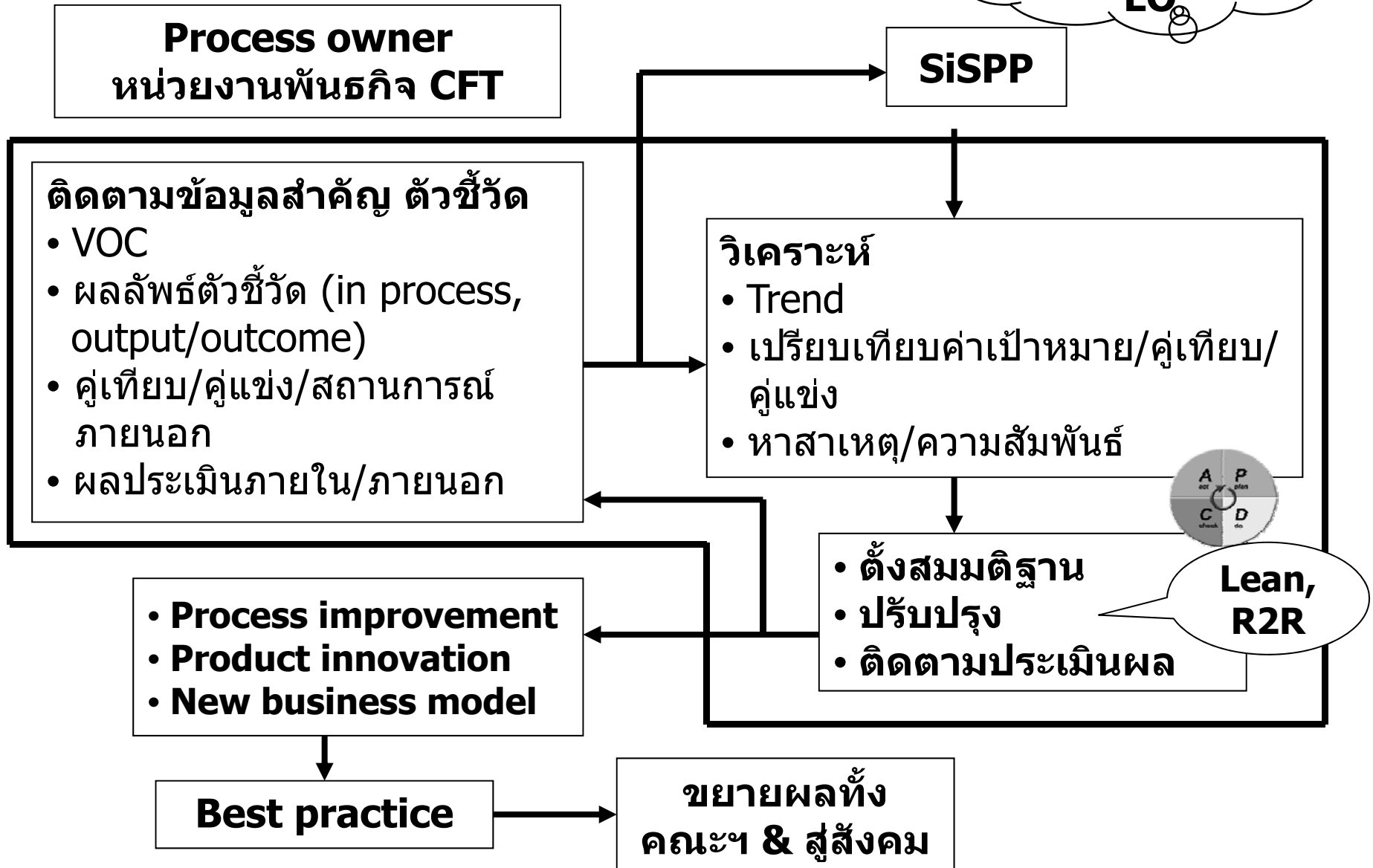


จุดเริ่มต้นของการพัฒนาคุณภาพ (Performance review, Assessment) & KM

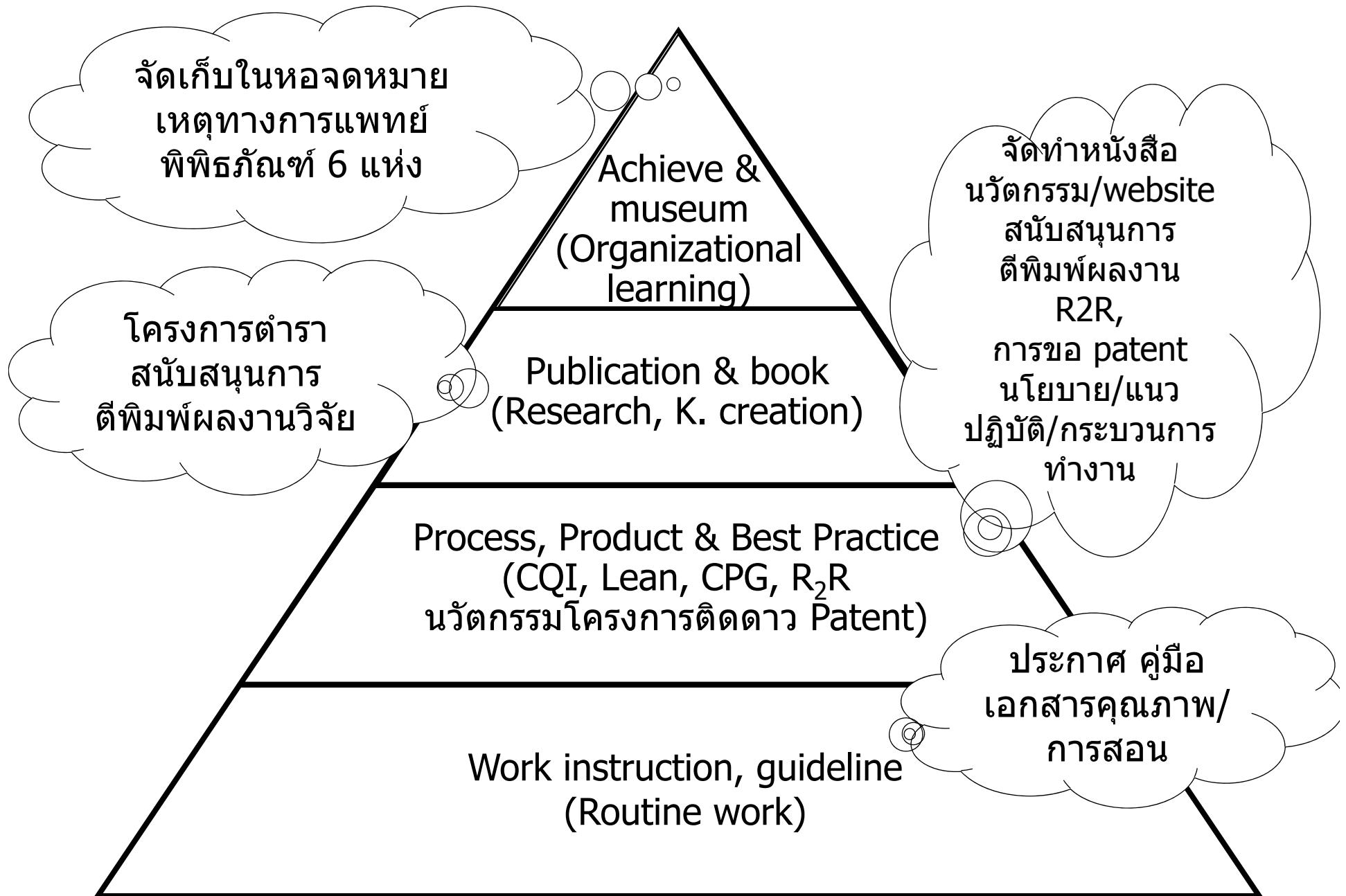


การปรับปรุงกระบวนการ

บรรลุ
วิสัยทัศน์ &
LO



Siriraj Knowledge Assets



Siriraj Clinical Tracer Plus : Severe Sepsis/Septic Shock

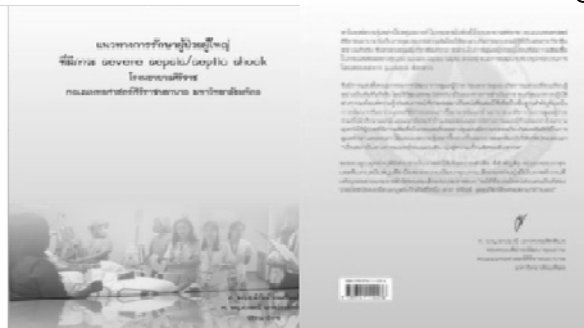
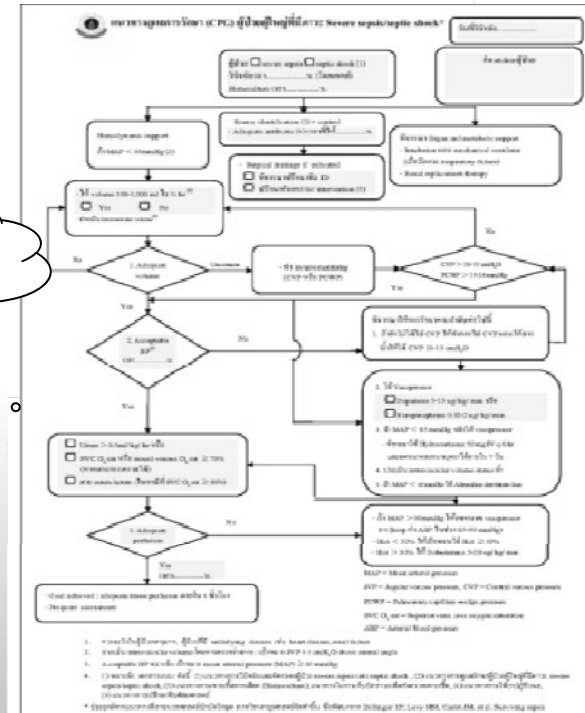
ผลลัพธ์

- แนวทางการวินิจฉัย ดูแลรักษา อย่างเป็นสหสาขาวิชาชีพ 10 เรื่อง
- รวบรวมประกาศ และแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ของโรงพยาบาล
- จัดทำหนังสือคู่มือเพื่อแจกจ่ายให้แก่ : อาจารย์แพทย์ แพทย์ประจำบ้าน แพทย์ประจำบ้านต่อยอด หอผู้ป่วย (พยาบาล) หน่วยงานของฝ่ายเภสัชกรรม
- อบรมอาจารย์ (ที่สนใจ) นศ.แพทย์ปี 6 แพทย์ประจำบ้าน พยาบาล และเภสัชกรที่เกี่ยวข้อง
- ประกาศใช้ สู่การปฏิบัติทั่วทั้งโรงพยาบาล ตั้งแต่มีนาคม 2554
- จัดทำระบบจัดเก็บ วิเคราะห์ข้อมูล และรายงานผล เพื่อประเมินและพัฒนาระบบงานต่างๆ
- นำเสนอในที่ประชุม National HA Forum มีนาคม 2554
- สรพ.นำไปเผยแพร่เป็น guideline ทั่วประเทศ
- พัฒนาระบบเบิกยาตัวน/ฉุกเฉิน
- บรรจุในหลักสูตรอบรมนศพ.เวชปฏิบัติ แพทย์ประจำบ้าน พยาบาล

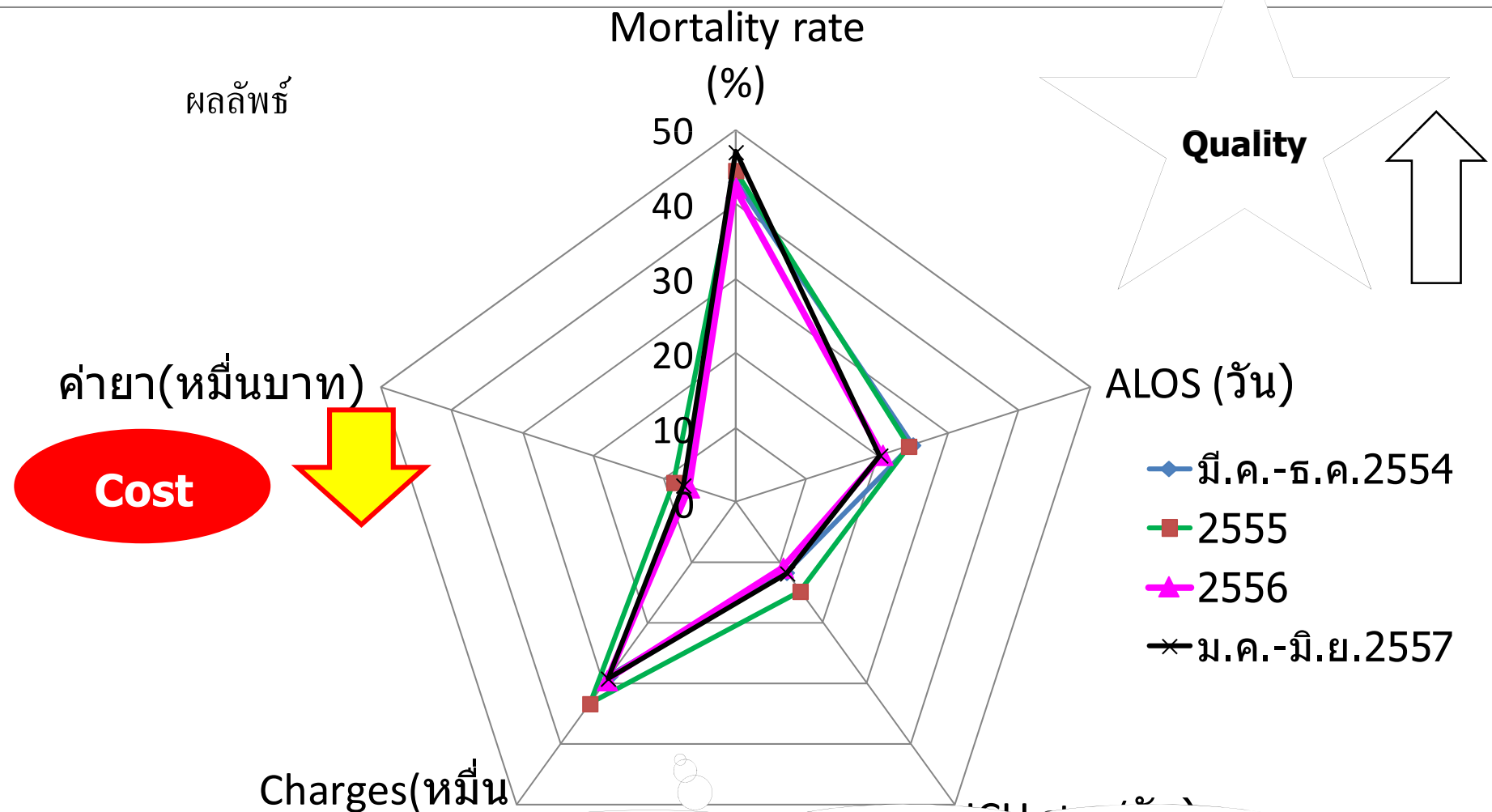
ชุมชนนักปฏิบัติ (CoP)

2553

ឧបសគ្គ ២៥៥៧



Siriraj Clinical Tracer Plus & Link-Share-Learn : CPG Severe Sepsis/Septic Shock



- พัฒนาระบบเบิกยาด่วน/ฉุกเฉิน
- บรรจุในหลักสูตรอบรม นศพ.เวชปฏิบัติ แพทย์ประจำบ้าน พยาบาล
- สรพ. นำไปเผยแพร่เป็น guideline ทั่วประเทศ

ผลลัพธ์



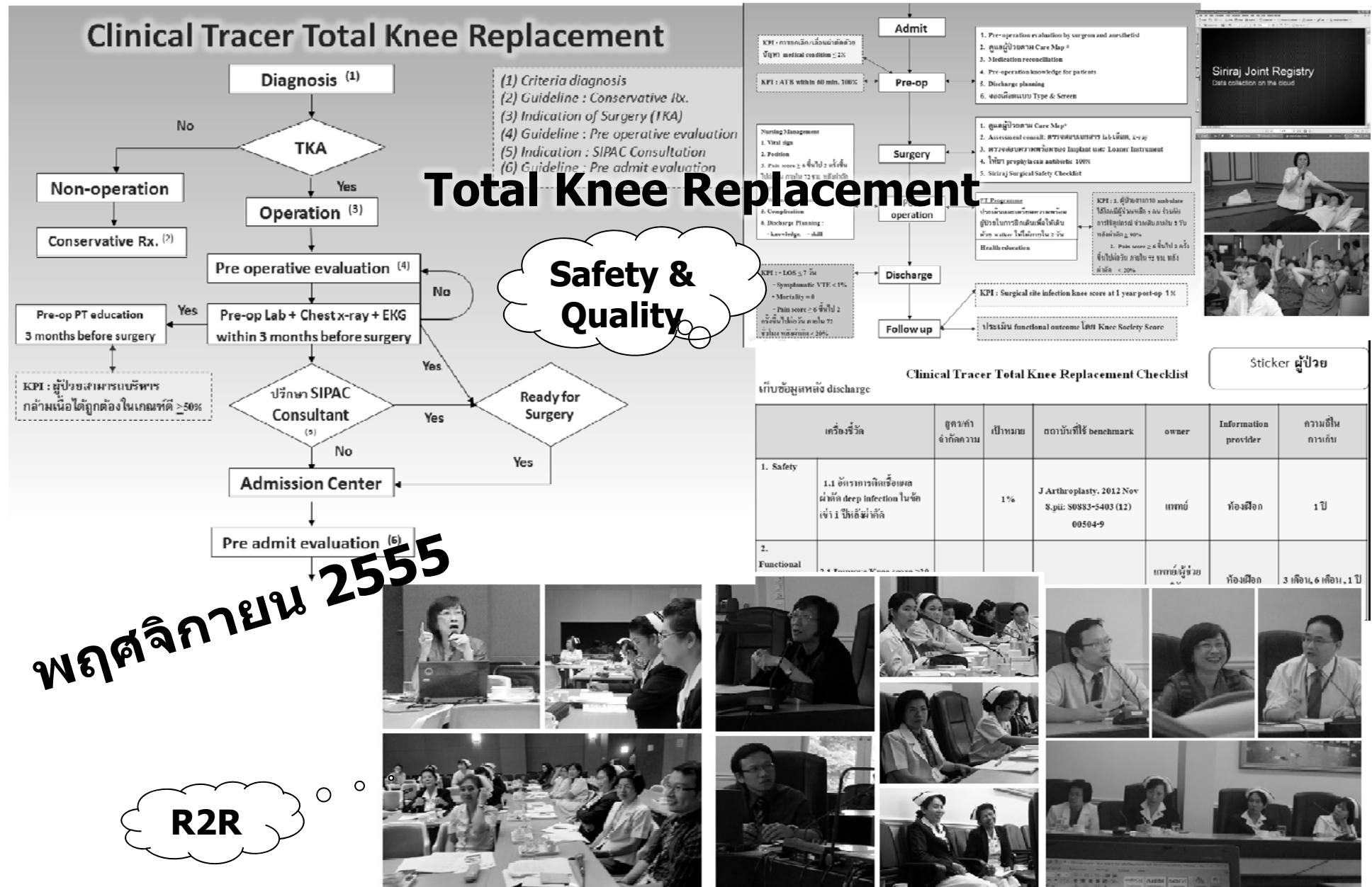
นำเสนอใน HA National Forum เมื่อมีนาคม 2554

สรพ. นำไปขยายผลทั่วประเทศ



รับรางวัลรางวัลดีเด่น
Patient Safety Goals Award
HA National Forum เมื่อ มีนาคม 2556

มุ่งสู่ HPO ด้วย Specific disease excellence : Siriraj Clinical Tracer Plus & CQI, R2R

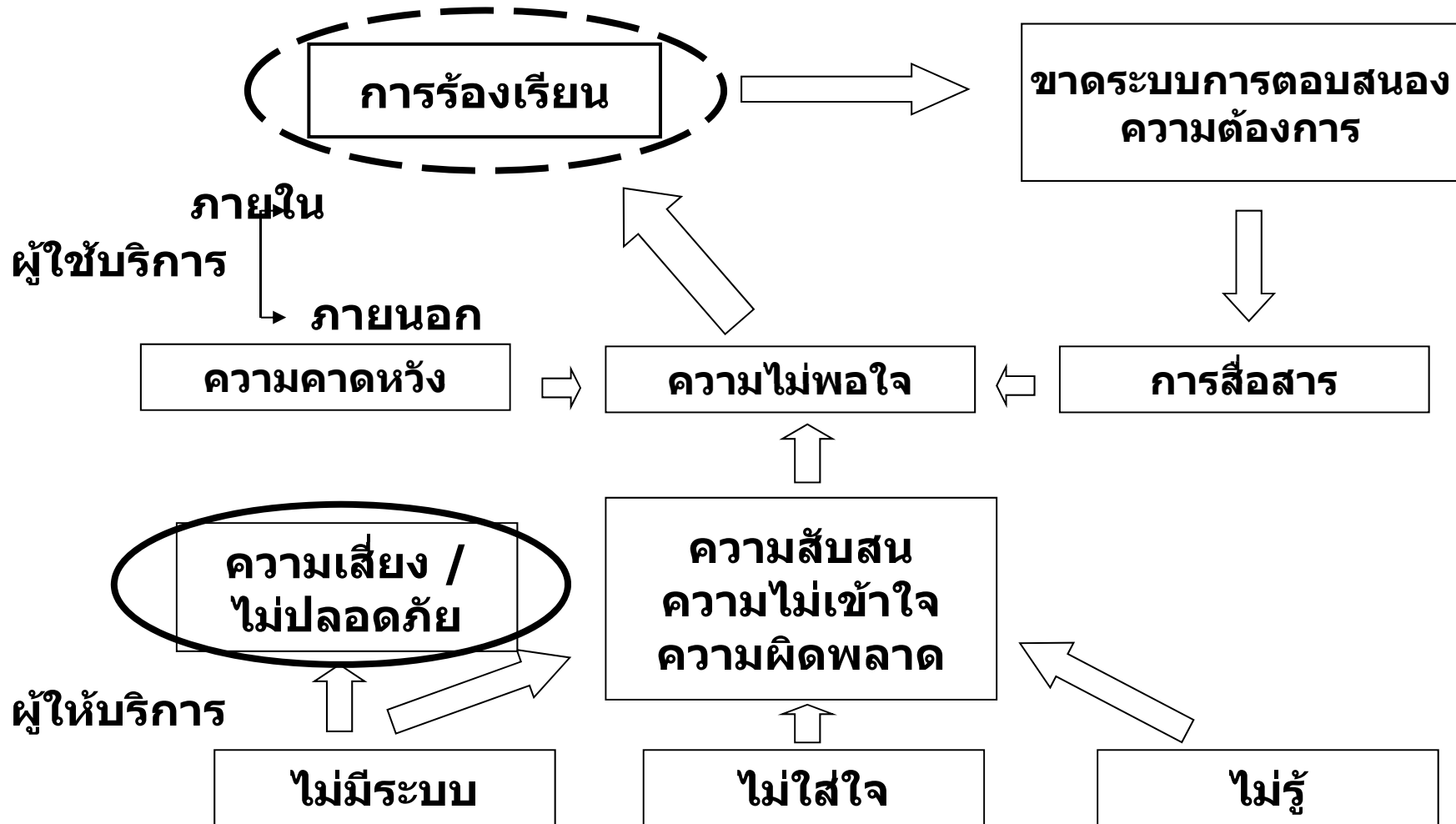


ผลการดำเนินการ

	ผลการดำเนินการ 2558
ทุกภาควิชาทางคลินิกมีการจัดทำ SiCT Plus อย่างน้อย 1 เรื่อง/ปี	13/16 (81.3%)

ต่อยอดสู่การรับรองคุณภาพกลุ่มโรคเฉพาะ
(specific disease/care program) : TKA,
Liver transplantation (2558)

ปัญหาคุณภาพ

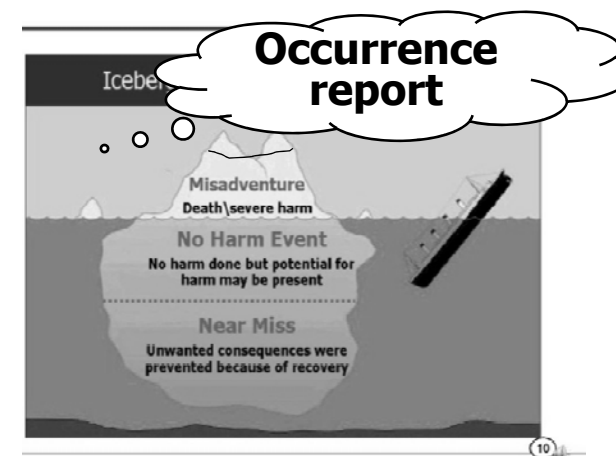
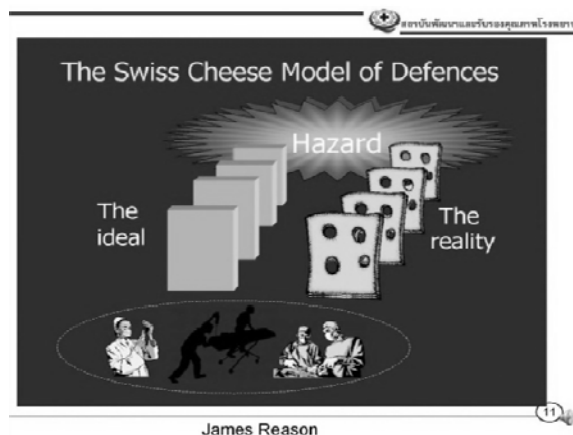


บุคลากร 15,000 คน
นักศึกษา ผู้ฝึกอบรม

ความเสี่ยงทางคลินิก (Clinical risk)

พื้นฐานสำคัญ
ของคุณภาพ

ความเสี่ยง หรือเหตุการณ์ความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้ป่วย
จากกระบวนการ หรือกิจกรรมตรวจวินิจฉัย และการดูแล
รักษาพยาบาล จนผู้ป่วยกลับบ้าน



ประเด็นสำคัญ

- โอกาสเกิดความสูญเสีย ต่อผู้ป่วยและครอบครัว
- ระดับความรุนแรง ตั้งแต่ เล็กน้อย จนถึงชีวิต
- ผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม หรือจิตวิญญาณ

ลักษณะขององค์กรที่มุ่งให้เกิดความน่าไว้วางใจ (High reliability organization : HRO)

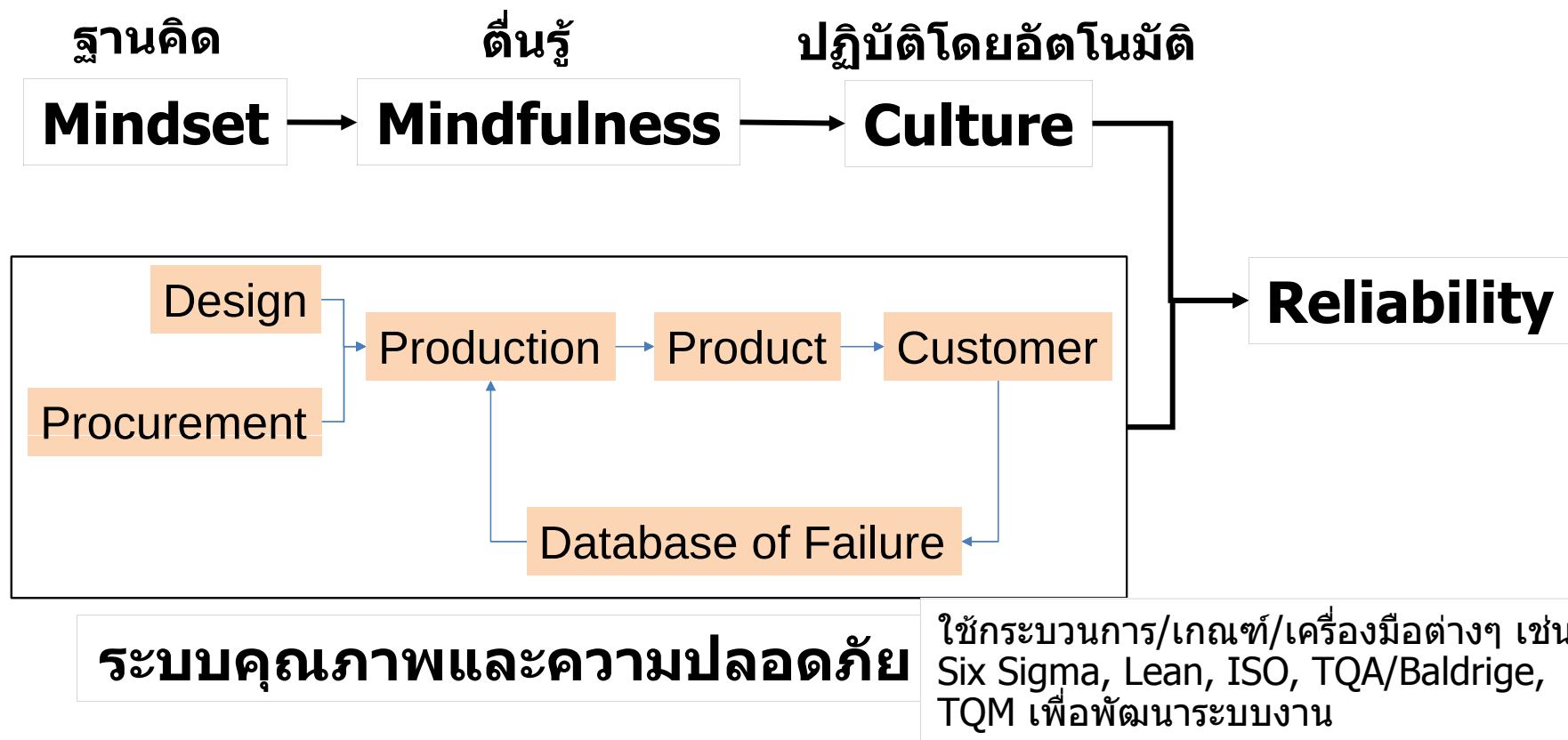
- มีความหลากหลายของลักษณะการทำงาน วิชาชีพ/พื้นฐานความรู้ มุมมองและประสบการณ์ (Hypercomplexity)
- ผลการทำงานที่ดีต้องอาศัยทีมต่างๆ (depend on task across the team)
- มีระดับการบังคับบัญชาและสายงานที่หลากหลาย มีกลุ่มวิชาชีพ (Extreme hierarchical differential)
- มีทีมงานและระดับการตัดสินใจที่ซับซ้อน (Multiple decision maker)
- สังคมต้องการให้แสดงความชัดเจน/โปร่งใส/คาดหวังสูง (High degree of accountability)
- ต้องการระบบการให้ข้อคิดเห็นจำนวนมาก ทันทีทันที่ (Need for frequent, immediate feedback)
- ต้องใช้ทีมช่วยเหลือเร่งด่วนเพื่อให้เกิดผลดีที่สุด (Compressed time constraints)

ศิริราช

High Reliability Concept

เป็นแนวคิดที่ช่วยให้เกิดการส่งมอบการบริการดูแลรักษาผู้ป่วยที่
สร้างความน่าไว้วางใจ (มีความปลอดภัย & คุณภาพสูง)

ผสมผสาน mindset & culture เข้ากับการพัฒนาระบบงาน



ลักษณะขององค์กรที่น่าไว้วางใจ (High reliability organization : HRO)

ดังนั้น ต้องมี **Safety Mindset** :

- ตื่นรู้ (highly alert)
- ไวต่อการรับรู้ ในสถานการณ์รอบข้าง "ต่อมเอ๊ะ"
- ยอมรับว่าซับซ้อน ไม่ด่วนเอางายเข้าว่า
- ครุ่นคิด เอา nearmiss มาเป็นโอกาสพัฒนา
- พร้อมรับมือความเสี่ยงทุกสถานการณ์
- ยืดหยุ่น (flexible)
- สามารถปรับตัวได้ (adaptable)

No harm,
Proactive risk management

No shame
เกิดเหตุ
ให้บอก
ให้รายงาน
กล้าบอก
กล้าเล่า

No blame ไม่กล่าวหา
ไม่เน้นลงโทษ

Preoccupy with failure
ทุกครั้งที่จะวางแผนและลงมือทำห้ดถการ
ให้คาดการณ์ถึงปัญหาหรือความล้มเหลวที่จะเกิดขึ้น

ศิริราช & การมุ่งสู่ HRO

- Concept & criteria : ทุกคน ทุกระดับ ทุกขั้นตอนการทำงานมุ่งสร้างความปลอดภัย มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ มากขึ้น
 - ตระหนัก ใส่ใจ
 - ตื่นรู้ เปิดใจ เรียนรู้ ปรับปรุง ทั้งสภาพแวดล้อม ระบบงาน และพฤติกรรมผู้ใช้และผู้ให้บริการ
- People : ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการพัฒนางาน ส่งเสริมการพัฒนาศมรรถนะที่สำคัญและจำเป็น (SA & Decision making)
- Process : จัดกระบวนการทำงานที่ชัดเจน ง่าย สามารถตรวจสอบงานด้วยตนเอง ใช้เครื่องมือคุณภาพที่เหมาะสม ประเมินและใช้ผลเพื่อพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ
- Resources : คุ่มค่า เหมาะสม และเอื้อต่อการบรรลุเป้าประสงค์

มุ่งสู่ HRO ด้วย Siriraj Concurrent Trigger Tool (MEWs : ตัวส่งสัญญาณ)

กำหนด Modified Early Warning Sign (MEWS)
เป็น ตัวส่งสัญญาณ (concurrent trigger tool)

เริ่มที่พยาบาล

ทบทวน ค้นหา guideline/CPG/caremap

ไม่มี

สิงหาคม 2554
Si Link-Share-Learn &
CoP model

จัดทำ guideline โดยปรึกษาอาจารย์แพทย์ผู้เชี่ยวชาญ

- การวินิจฉัย : อาการ อาการแสดง การตรวจค้น
- รักษา พยาบาล : การตอบสนองภาวะฉุกเฉิน การเตรียมการ

วัตถุประสงค์ : บริหารความเสี่ยงเชิงรุกในการดูแลผู้ป่วยอย่างเป็นทีมสหสาขา

- สภาวะผู้ป่วยไม่เลวลง
- ผู้ป่วยไม่เกิดภาวะแทรกซ้อนที่ป้องกันได้

มุงส์ HRO ด้วย Siriraj Concurrent Trigger Tool (MEWs : ตัวส่งสัญญาณ)

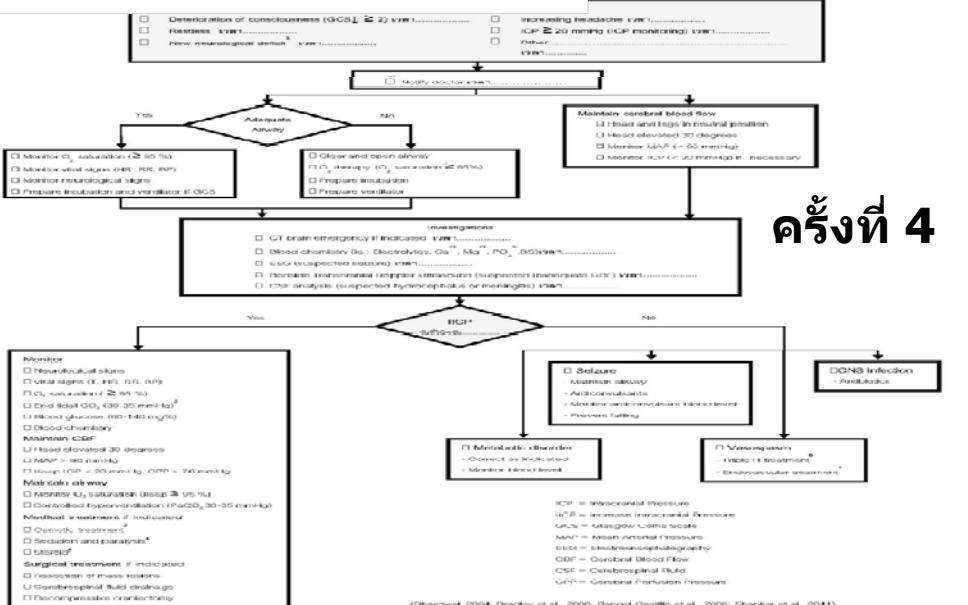
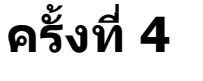
นาร่อง 3 เรื่อง : งานการพยาบาล & ภาควิชา
Increase intracranial pressure
Active bleeding post cardiac surgery
Acute arterial occlusion after revascularization

Safety &
Quality

สิงหาคม 2554



ครั้งที่ 1



MEWS : Increase intracranial pressure & R2R

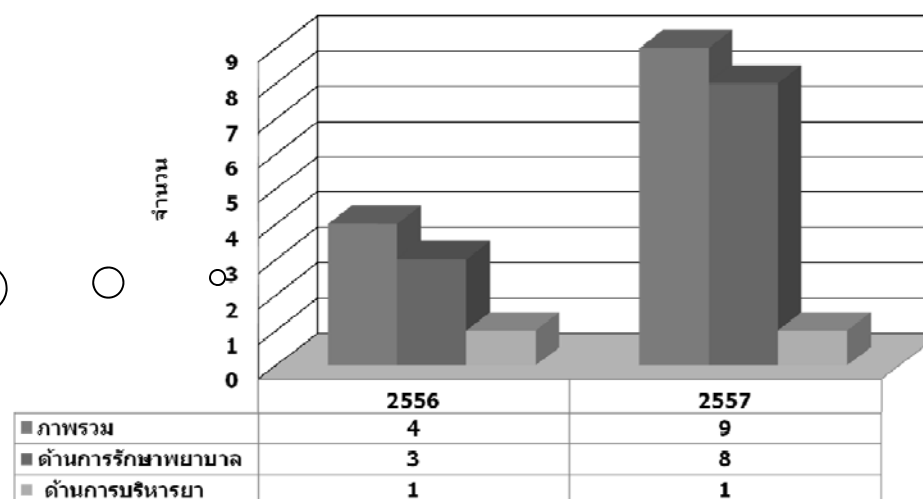
ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย	ผลลัพธ์ ก่อนดำเนินการ	ผลลัพธ์ที่ปฏิบัติได้	
			2556	2557
1. อัตราความถูกต้องของการตรวจพบภาวะ IICP จากการใช้ MEWS เมื่อเทียบกับ CT Scan (%)	80	68.5 (n=73)	70.55	68.5
2. ผลการรักษาภาวะ IICP - Improve (%) (คะแนน GCS และ Motor Power grade)	≥50	48.80	56.52	55.17
- อัตราการตาย (%)	≤8	19.50	9.57	5.75

เปรียบเทียบการดำเนินการ ก่อน/หลัง การใช้ Guideline : MEWS of Increase Intracranial Pressure		
หัวข้อ	ก่อน	หลัง
1. Early detection	Late stage	Early stage
2. การเตรียมพร้อมอุปกรณ์ในการช่วยเหลือผู้ป่วย	เร่งรีบในการเตรียม ไม่พร้อมทันที	พร้อมใช้ก่อนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินได้ทันที
3. การแจ้งอาการผิดปกติของผู้ป่วยแก่แพทย์	ตามประสบการณ์ของพยาบาลแต่ละท่าน	ตาม guideline และมีองค์ความรู้กำกับ

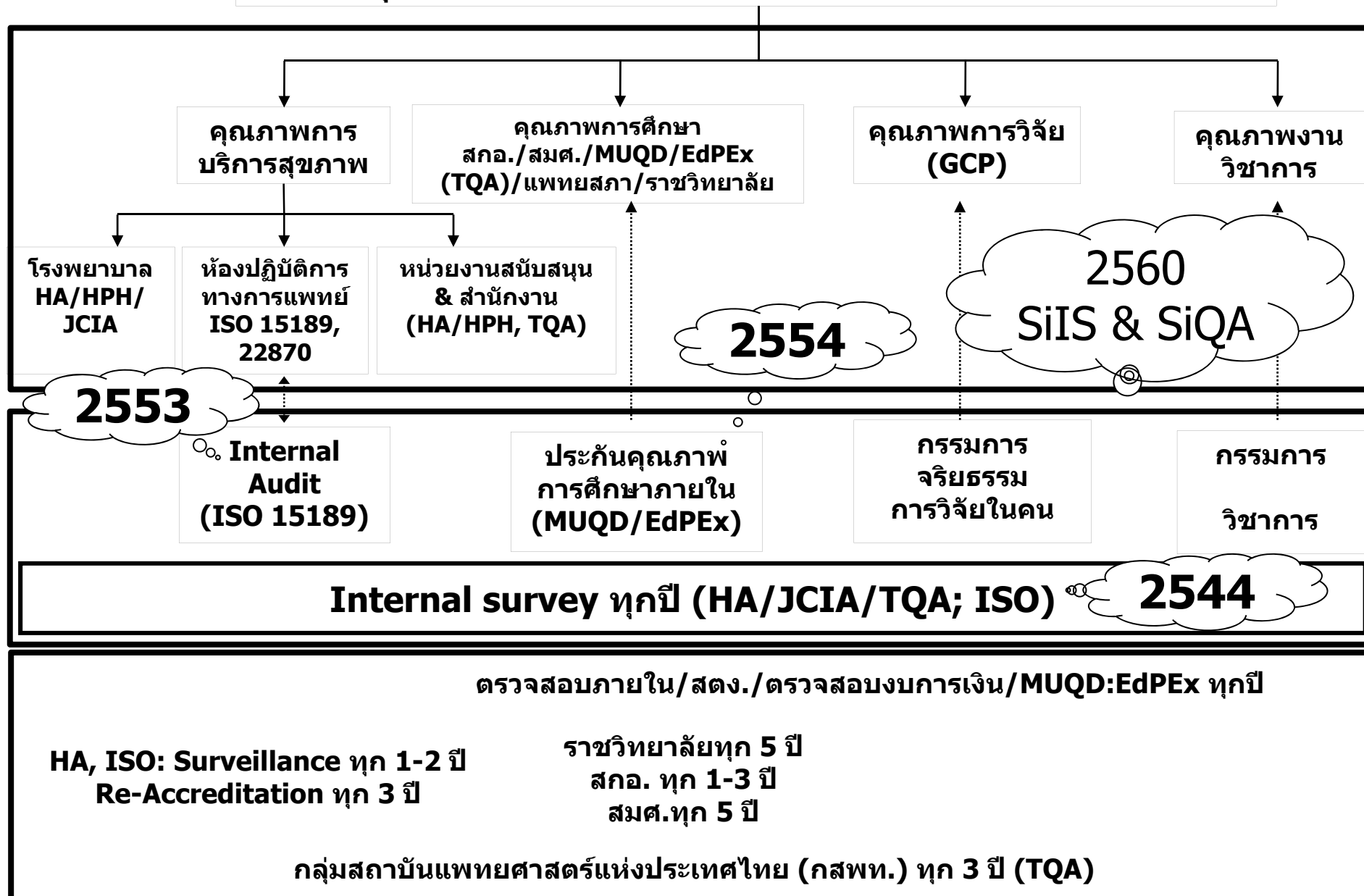
ต่อยอดสู่ R2R

มุ่งตอบสนอง safety KPI รพ. & สู่ HRO

จำนวน Siriraj Concurrent Trigger Tool ที่พัฒนาขึ้น
ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ปีงบประมาณ 2556 - 2557



ระบบคุณภาพ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

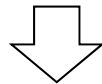


วัตถุประสงค์ของการเยี่ยมชมสำรวจภายในประจำปี

Good/Best practice
Sharing

เขียน SAR TQA, Advanced HA
= identify Gap, K. assets

- หน่วยงาน/ภาควิชา/คณะกรรมการคร่อมสายงานมีการทบทวน ประเมินตนเอง บูรณาการมาตรฐานและระบบงานสำคัญ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- เป็นการยืนยัน ชื่นชม ให้โอกาสพัฒนา แก่หน่วยงานที่ได้รับการเยี่ยมชมสำรวจ ทำให้เกิดการต่อยอด/สร้างคุณค่าในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ ทักษะด้านการพัฒนาคุณภาพ บูรณาการมาตรฐานสำคัญที่คณะฯ กำหนดแก่หน่วยงานผู้รับเยี่ยม/ผู้เยี่ยมชมสำรวจภายใน เพื่อประยุกต์ใช้ในการพัฒนาหน่วยงานของตนเอง และคณะฯ.
- เป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการเยี่ยมประเมินจากองค์กรภายนอก

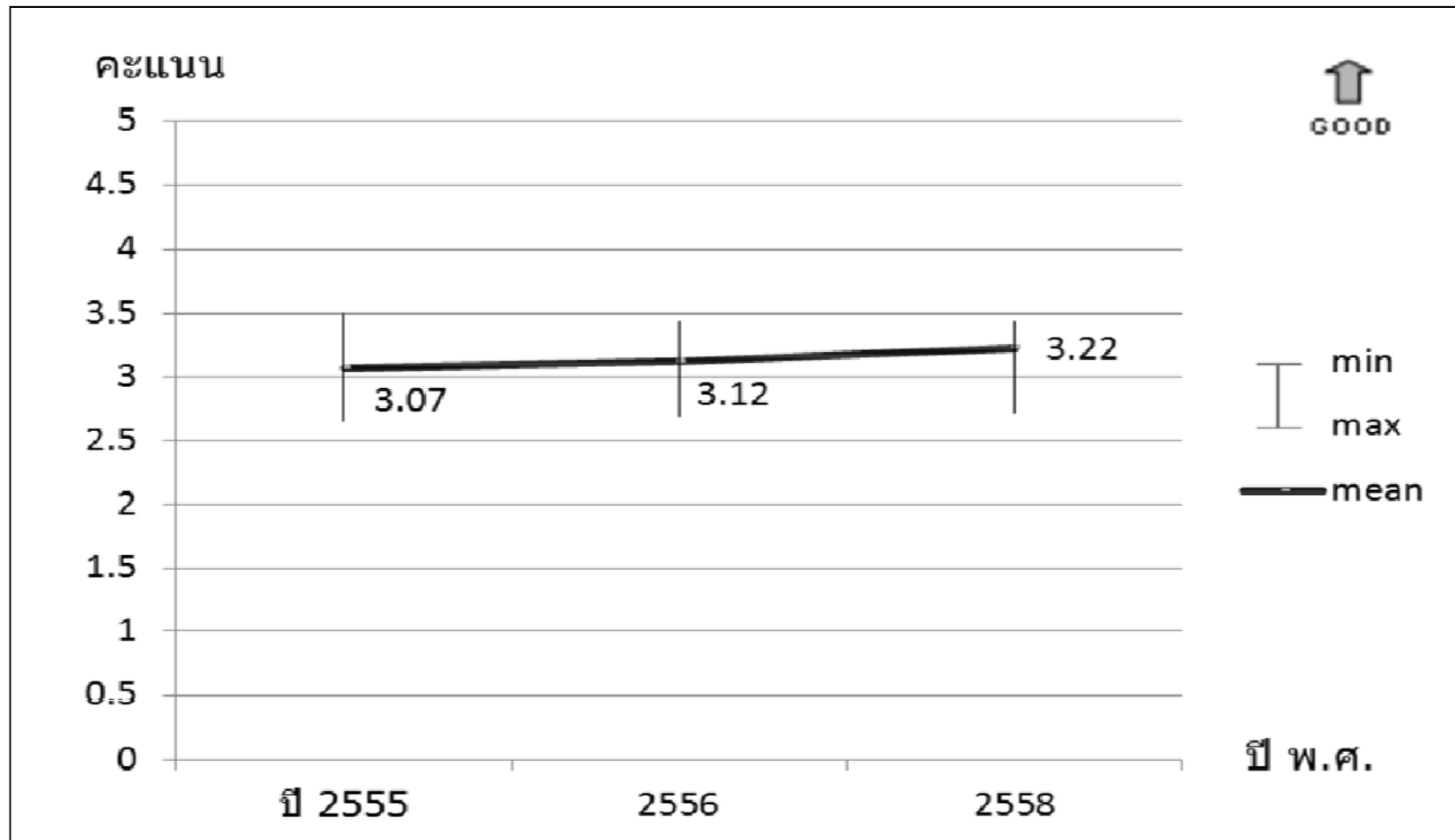


**Improvement
Innovation & R2R
Accreditation**

อบรมหน่วยงาน/ผู้เยี่ยม



คะแนนเฉลี่ยผลการประเมินหน่วยงาน การเยี่ยมสำรวจภายในประจำปี 2555-2558



หมายเหตุ ไม่มีการเยี่ยมสำรวจภายใน ประจำปี 2554 และ 2557 เนื่องจากมีการ
เยี่ยมสำรวจ เพื่อต่ออายุการรับรอง (Re-accreditation Survey) จากสอพ.

สู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ด้วยการจัดการความรู้ (Learning Organization with Siriraj KM Strategy)

ตัวอย่าง

Quality conference ทุกเดือน

แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับทีมต่างๆ

เพื่อเชิดชู ต่อยอด คิดสร้างสรรค์ (KM) : ST, SST



Quality Fair
ประจำปี



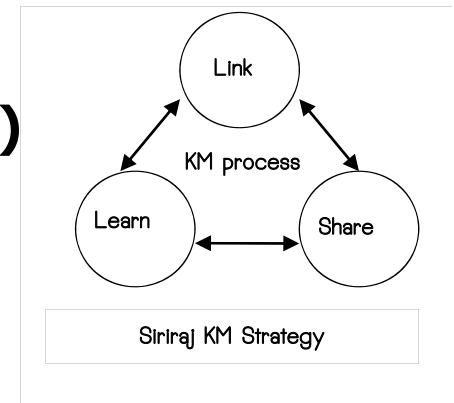
ชุมชนนักปฏิบัติ : CoP



สนับสนุนการเข้าร่วมประชุม

ระดับชาติ/นานาชาติ :

HA National Forum 150 คน/ปี

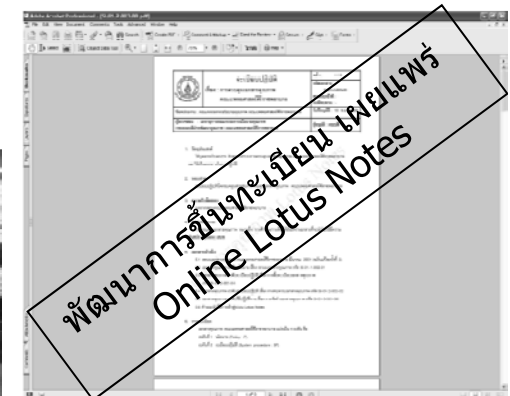


จุลสาร QD รายเดือน



ระบบเอกสารคุณภาพ

- ลงทะเบียนเอกสารคุณภาพ
- รองรับทุกมาตรฐาน (HA, JCIA, ISO, GMP)
- สื่อสาร/อ้างอิง ได้ทันเวลา
- ทบทวนทุก 3 ปี



Empowerment Evaluation & สร้างคุณค่าจากงานประจำ

ส่งเสริมวัฒนธรรมคุณภาพ
& สร้างนวัตกรรม

ใช้เกณฑ์ที่สอดคล้องสู่วิสัยทัศน์ กำหนดการทำงาน



โครงการติดดาว
(PDCA & benchmarking,
R2R, KM, UM, Lean)

ทบทวน & แจ้างเกณฑ์ล่วงหน้า



นวัตกรรมดีเด่น/
นวัตกรรมดีเด่นด้านการ
ทรัพยากรสุขภาพ/
นวัตกรรมดีเด่นด้านแนวคิด Lean

2554



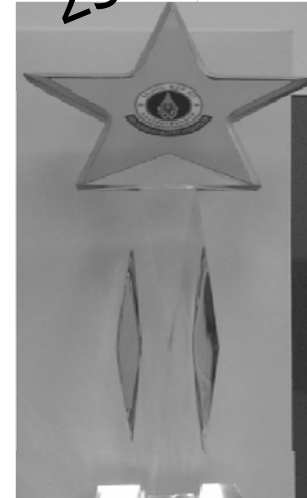
บุคคลคุณภาพแห่งปี



หน่วยงานดีเด่น



หน่วยงานดีเด่น
ประเภทดาวทอง

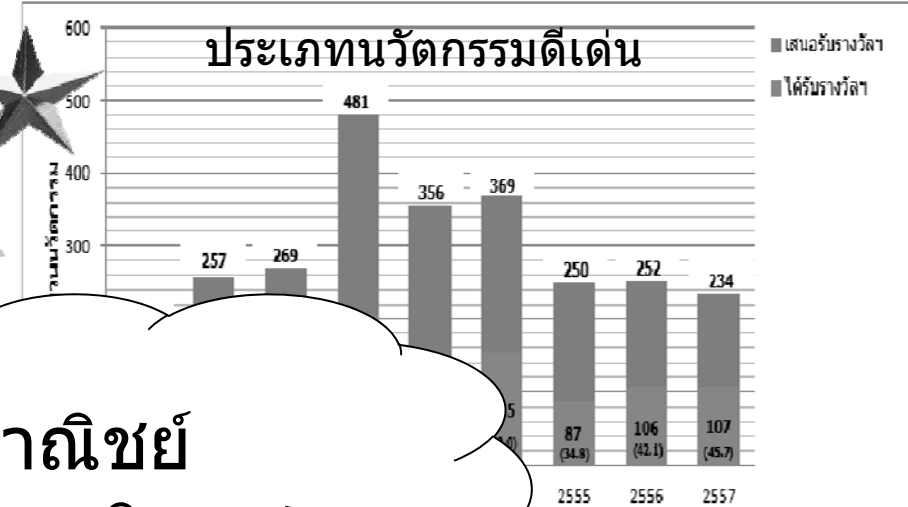


หน่วยงานดีเด่น
ประเภทแพลตินัม



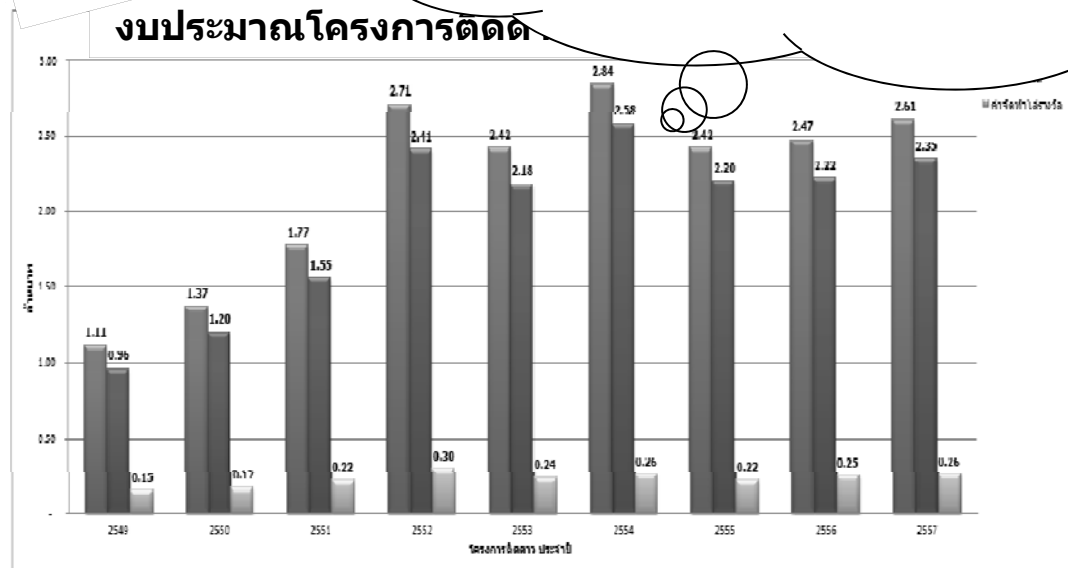
Empowerment Evaluation & สร้างคุณค่าจากงานประจำ

ส่งเสริมวัฒนธรรมคุณภาพ & สร้างนวัตกรรม



โครงการติดตาม

ต่อยอดเชิงพาณิชย์
ร้านศิริราชฉลาดคิด



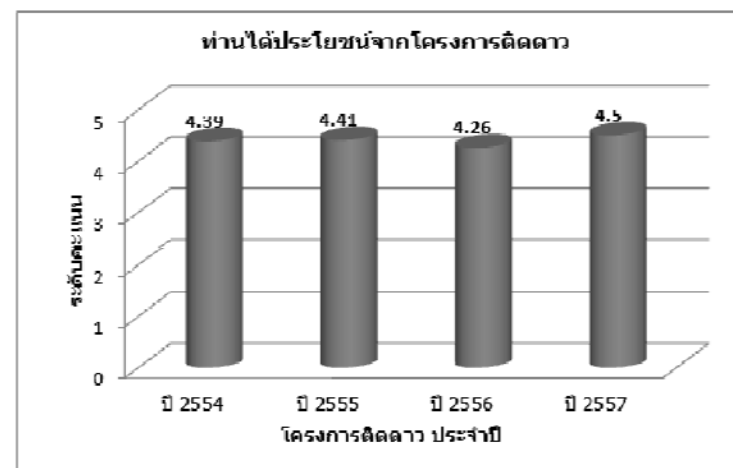
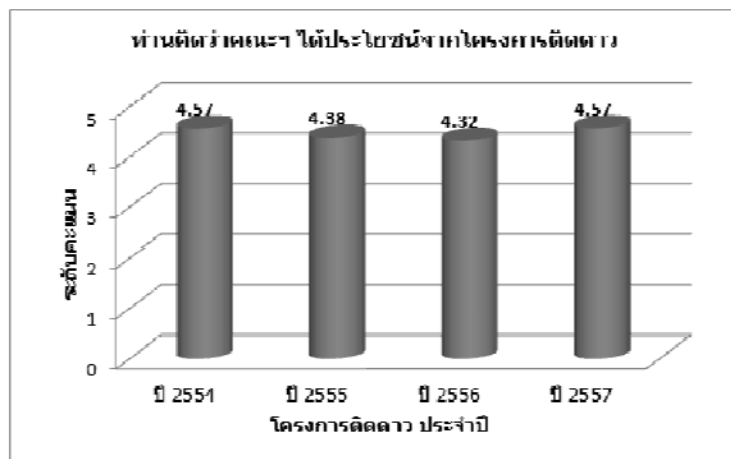
จากกพร. ประจำปี 2554
ประเภทรางวัลนวัตกรรมบริการ



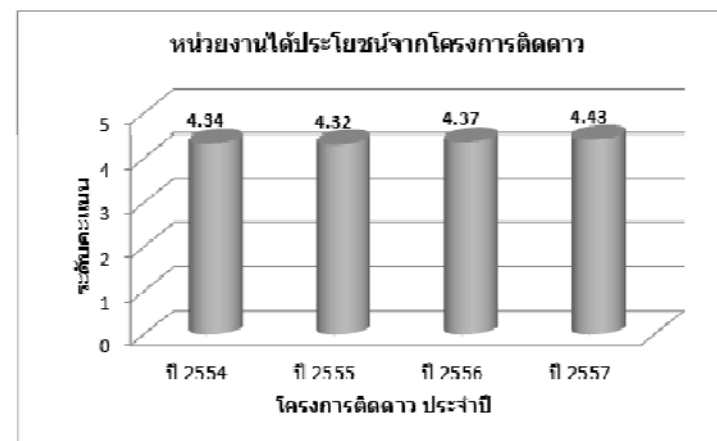
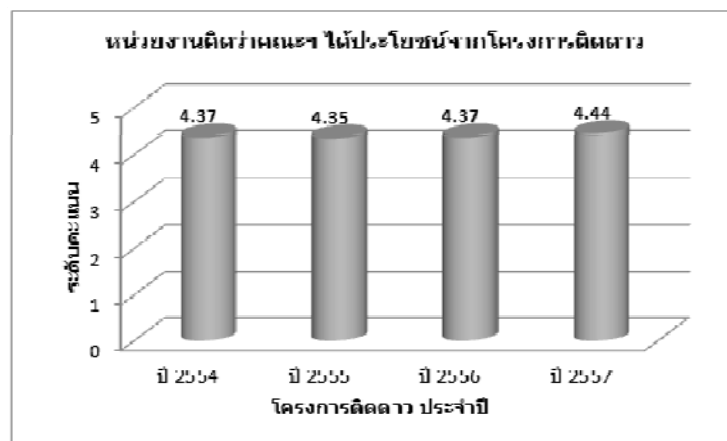
"สรรค์สร้างนวัตกรรมจากงานประจำสู่การบริการ
ที่เป็นเลิศอย่างยั่งยืน"

ปี = ชื่อรางวัล = พ.ศ.-1

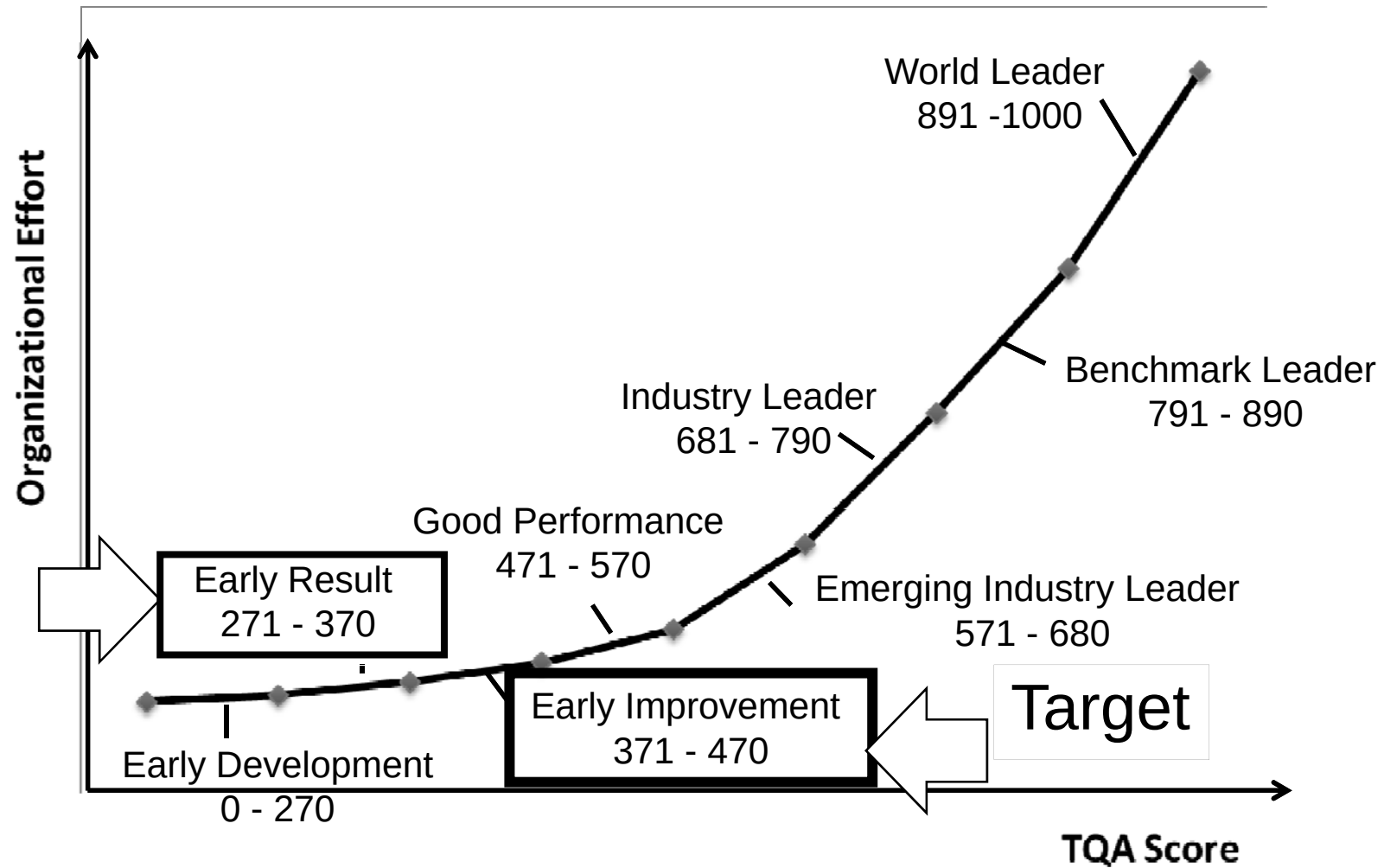
คณะกรรมการฯ ประเมินผลโครงการติดตาม



หน่วยงาน/เจ้าของนวัตกรรม ประเมินผลโครงการติดตาม



Setting Overall Goal



ออกแบบ & พัฒนาระบบ
& สร้างคุณค่าร่วม
อย่างต่อเนื่อง

ปัจจัยความสำเร็จ

- นโยบาย & ได้รับการสนับสนุน จากผู้นำ/ผู้บริหาร
อย่างต่อเนื่อง
- ผู้รับผิดชอบและทีมสนับสนุนที่ชัดเจน มีการบูรณาการของ
ระบบคุณภาพอย่างเป็นองค์รวม และมุ่งเน้นการพัฒนาคน
- สร้างความมีส่วนร่วมและคุณค่าของทุกฝ่าย มีการบริหาร
จัดการอย่างเป็นระบบ เชื่อมโยงผู้เกี่ยวข้องและระบบ
สนับสนุน สอดคล้องกับทิศทางขององค์กร และสังคม
อย่างสมดุล
- มีการประเมินผล (ภายใน & ภายนอก) เพื่อพัฒนาต่อเนื่อง &
ต่อยอดสู่ความเป็นเลิศ
- ใช้ Siriraj KM strategy (Link – Share – Learn) &
SIRIRAJ culture ขับเคลื่อน
- ที่สำคัญคือ ชาวศิริราชมีความมุ่งมั่นในการทำดี เพื่อส่วนรวม

รางวัล **Trusted Brand (ระดับทอง)**
6 ปี ติดต่อกัน (2550 - 2555)

Platinum Award
ปี 2554



ศิริราชโรงพยาบาลของแผ่นดิน
ก้าวไปข้างหน้า พัฒนาการศึกษา อุตสาหกรรมที่เป็นเลิศ

โรงพยาบาลแห่งแรกที่ได้รับรางวัล
Trusted Brand Award 5 ปีซ้อน

เกณฑ์ :
ความไว้วางใจ คุณภาพ คุณค่า
ภาพลักษณ์ที่แข็งแกร่ง
เข้าใจความต้องการของผู้บริโภค
นวัตกรรมใหม่ๆสู่ตลาดเสมอ



รางวัล **Excellence Award 2009**
ประเภท **Business Enabler**
Government Sector

สู่องค์กรที่น่าไว้วางใจ และมีประสิทธิภาพสูง เพื่อความเป็นเลิศอย่างยั่งยืน

