บทเรียนการประชุมวิชาการประจำปี HA National Forum ครั้งที่ 26

ภายใต้แนวคิด “Compassionate Innovation: Shaping the Future of Care
นวัตกรรมที่เปี่ยมไปด้วยความใส่ใจ สร้างมิติใหม่ของการดูแล”

เรื่อง Smart Integration: ผสาน TQA กับ HA สู่ระบบบริการสุขภาพที่มีคุณค่าด้วยหัวใจคุณภาพ

วันพฤหัสบดีที่ 12 มีนาคม 2569 เวลา 10.45 - 12.15 น.

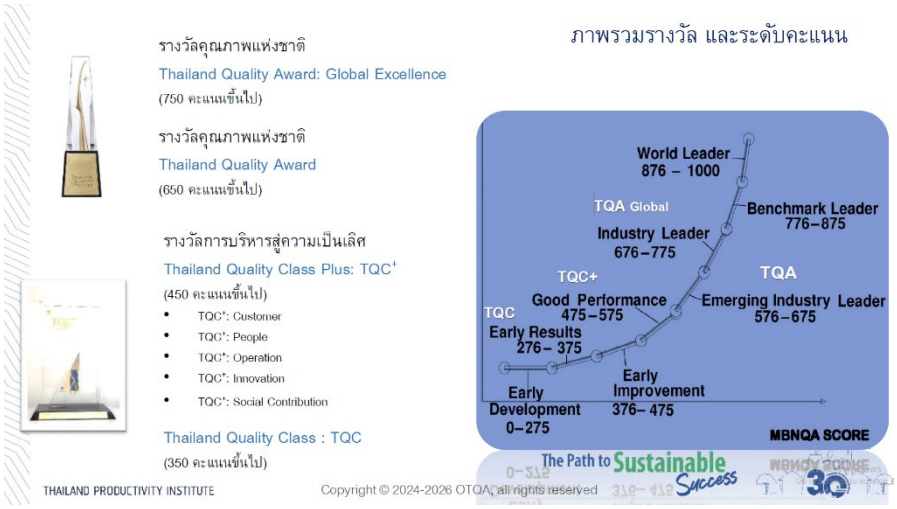
ณ ห้องสัมมนา Sapphire B2-203 ศูนย์การประชุม IMPACT FORUM เมืองทองธานี

วิทยากรร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

อ.รัชฎา	*อสิสนธิสกุล*	*อนุกรรมการด้านเทคนิค สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ*
ผศ. นพ.จักราวุธ	*มณีฤทธิ์*	*คณบดีคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล ม.นวมินทราธิราช*
ดร.อาภากร	*สุปัญญา*	*ผู้เยี่ยมสำรวจ*

อ.รัชฎา อสิสนธิสกุล ได้เล่าถึงแนวคิดของ TQA กับ HA มีหลักการที่ไม่แตกต่างกัน โดยมีหัวใจคือคุณภาพ ซึ่ง สรพ. มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อน การค้นหาคู่เทียบ เพราะในการพัฒนาต้องเปรียบเทียบกับผู้ที่เก่งกว่า ภาพรวมการบริหารองค์กรของ HA จะเหมือน TQA มี 7 หมวด โดยที่ TQA ได้รับงบประมาณผ่านกระทรวงอุตสาหกรรมตั้งแต่ต้น วัตถุประสงค์คือไม่ใช่การมอบรางวัล แต่หัวใจจริงคือต้องการให้องค์กรไปพัฒนา จากนั้นจะขอรับรางวัลหรือไม่ขึ้นกับความต้องการของแต่ละองค์กร โดยมีเงื่อนไขที่ว่าองค์กรที่ได้รับรางวัลต้องขึ้นเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพราะใช้งบประมาณที่มาจากภาษีของประชาชน ดังนั้นรางวัลจึงเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการกระตุ้นทีมงาน

การได้รางวัล TQA ต้องได้รับคะแนน 650 คะแนนขึ้นไป โดยภาพรวมระดับของคะแนนในการได้รับรางวัลมแบ่งตามลำดับขั้น (ภาพที่ 1)



ภาพที่ 1 ภาพรวมรางวัลและระดับคะแนน TQA
(ที่มา เอกสารเผยแพร่การประชุมวิชาการประจำปี HA National Forum ครั้งที่ 26)

ในปี 2568 มีองค์กรที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) จำนวน 2 องค์กร คือ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และสายงานแยกก๊าซธรรมชาติ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศที่มีความโดดเด่น ด้านลูกค้า (Thailand Quality Class Plus : Customer) 1 องค์กร คือบริษัท ประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศที่มีความโดดเด่น ด้านบุคลากร (Thailand Quality Class Plus: People) หนึ่งองค์กร คือ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศที่มีความโดดเด่น ด้านการปฏิบัติการ (Thailand Quality Class Plus : Operation) 2 องค์กร คือบริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด (สาขาปราจีนบุรี) และคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class) 8 องค์กร ได้แก่ คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยมหิดล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช คณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล คณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น บริษัท ดอยคำ ผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด โรงกลั่นน้ำมันบางจากศรีราชา และวิทยาลัยดุริยางคศิลป์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ส่วนโรงพยาบาลที่ได้รับรางวัล Thailand Quality Class (TQC) ได้แก่ โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ (2550) โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล และโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน (2551) โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย (2556) และโรงพยาบาลพญาไท 2 (2564)

ที่ผ่านมาในยุคแรกบางองค์กรที่ได้รับรางวัลเมื่อกลับไปดำเนินการต่อกับไม่ประสบความสำเร็จ จึงต้องกลับมาทบทวนเกณฑ์ใหม่โดยมุ่งเน้นเรื่องอนาคต และความยั่งยืน รวมถึงเรื่องนวัตกรรมซึ่งมีความสำคัญและจำเป็นต่อความยั่งยืนขององค์กร โดยเกณฑ์ออกแบบบนค่านิยมหลัก 11 เรื่อง โดยปรับเปลี่ยนตามยุคสมัยที่เปลี่ยนไป จึงมีการปรับเปลี่ยนเกณฑ์ทั้ง 7 หมวด ในบางจุดที่สำคัญ โดยในปี 2567- 2569 ให้ความสำคัญเรื่องของ 1) ความคล่องตัว (agility) ความสามารถในการฟื้นตัว (resilience) และการพลิกโฉม (transformation) 2) การรักษาบุคลากรไว้ (workforce retention) 3) การสร้างนวัตกรรม (innovation) 4) ความหลากหลาย (diversity) ความเท่าเทียม (equity) การมีส่วนร่วม (inclusion) และความสามารถในการเข้าถึง (accessibility) 5) ความสามารถในการฟื้นตัวของห่วงโซ่อุปทาน (supply chain resilience) 6) การตอบแทนสังคม (societal contributions) ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม (environmental sustainability) และเศรษฐกิจหมุนเวียน (the circular economy) 7) เศรษฐกิจดิจิทัลและการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 (the digital economy and the fourth industrial revolution) และ 8) ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (cybersecurity)

โดยสรุป TQA เป็นกรอบการดำเนินการเชิงระบบ ที่ประกอบด้วย โครงร่างองค์กร กระบวนการ 6 หมวด และผลลัพธ์ 1 หมวด ซึ่งใช้ได้กับองค์กรทุกประเภท ทุกขนาด โดยมีพื้นฐานจากค่านิยมและแนวคิดหลักขององค์กรระดับมาตรฐานสากล ที่สามารถสะท้อนระดับศักยภาพของกระบวนการและผลลัพธ์ขององค์กร ซึ่งจะช่วยให้องค์กรเข้าใจและตรวจประเมินองค์กรตนเองได้ว่าประสบความสำเร็จในสิ่งที่สำคัญต่อองค์กรใน

ระดับใด องค์กรมีการถ่ายทอดกระบวนการไปสู่การปฏิบัติในระดับพัฒนาการใด ผลลัพธ์ขององค์กรดีในระดับใด องค์กรได้เรียนรู้และมีการปรับปรุงหรือไม่ และแนวทางขององค์กรตอบสนองความจำเป็นขององค์กรได้ดีในระดับใด

ต่อมา **ผศ. นพ.จักราวุธ มณีฤทธิ์** คณบดีคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ถึงประสบการณ์เรื่องกระบวนการคุณภาพของคณะฯ โดยเป็นกระบวนการที่พัฒนาให้องค์กรดีขึ้นทุก ๆ วัน อย่างเป็นระบบ ซึ่งหนึ่งในกระบวนการสำคัญของการพัฒนา คือการปลูกฝังให้กับบุคลากรในคณะฯ ว่าเป็นคณะฯ เป็นโรงพยาบาลที่พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงพระราชดำริให้สร้างโรงพยาบาลโดยทรงพระราชทานทรัพย์สินส่วนพระองค์จัดซื้อที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มอบให้เป็นสาธารณสถานพยาบาลผู้ป่วย ใช้เพื่อบำบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชน เมื่อวันที่ 2 มกราคม 2455 ทรงเสด็จพระราชดำเนินเปิดโรงพยาบาลและพระราชทานนาม “วชิรพยาบาล” ซึ่งเป็นศูนย์รวมจิตใจของบุคลากรในการมอบของขวัญเรื่องสุขภาพแก่ประชาชน และร่วมกันพัฒนาองค์กร ปัจจุบันโรงพยาบาลผ่านมา 114 ปี โดยอดีตอยู่ในสังกัดสำนักการแพทย์กรุงเทพมหานคร ต่อมาในปี 2553 มีการออก พรบ. ให้เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของกรุงเทพมหานคร เป็นมหาวิทยาลัยแห่งแรกและแห่งเดียวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ช่วงแรกของการเปลี่ยนแปลงประสบปัญหามากในเรื่องของบุคลากรลาออก การเปลี่ยนสถานภาพของข้าราชการ จึงเกิดกระบวนการพัฒนาที่บูรณาการกันระหว่างคณะฯ และโรงพยาบาล ภายใต้การบริหารของผู้บริหารชุดเดียวกัน จึงสามารถพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง โดยใช้หลัก Integration : ACT ดังนี้

Action คือ กำหนดทิศทาง ชี้นำ สื่อสาร และลงมือทำเป็นตัวอย่าง มุ่งเน้นที่การปฏิบัติ ปรับปรุงอย่างเป็นระบบ โดยการกำหนดยุทธศาสตร์ทิศทางองค์กรที่ชัดเจน สื่อสารทุกช่องทาง นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม เรียนรู้และลงมือทำ โดยการเป็นผู้เยี่ยมสำรวจภายใน HA, DSC และผู้ตรวจประเมินเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

Core value & collaboration คือ ขับเคลื่อนด้วยค่านิยม VAJIRA สร้างและประสานความร่วมมือในทุกภาคส่วน เพื่อการมีส่วนร่วมและความเป็นเจ้าของ

Trust คือ การเชื่อใจซึ่งกันและกันในทีมทุกระดับ รับฟังด้วยความเข้าใจ ทั้งข้อจำกัด อุปสรรค และร่วมแก้ปัญหา

โดยสรุปกระบวนการคุณภาพของคณะฯ ที่เป็นระบบ ขับเคลื่อนโดยการกระตุ้นการเรียนรู้ และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ผ่านกระบวนการประเมินและรับรองทุกมาตรฐาน ทุกวิชาชีพ ทุกหน่วยงาน เท่าที่จะมีกำลังไม่รีบ แต่ไม่หยุด เพื่อคุณภาพ ความปลอดภัย และความภาคภูมิใจของทุกคน

ช่วงสุดท้าย **ดร.อาภากร สุปัญญา** ได้สรุปการบูรณาการผสาน TQA กับ HA ว่า เป็นความท้าทายของผู้บริหาร ในการสร้างและปรับเปลี่ยนมุมมองรูปแบบเดิมที่ว่าเป็นภาระงานที่มีความยุ่งยาก เป็นงานเอกสาร มีความซับซ้อน ให้เห็นว่าการดำเนินการ HA และ TQA เป็นการดำเนินงานที่มีทิศทางและเป้าหมายเดียวกัน ทำควบคู่กันได้ พลิกมุมมองว่าเป็นความท้าทายและโอกาสเชิงกลยุทธ์ โดยมีเป้าหมาย คือการยกระดับองค์กรสู่

การเติบโตแบบก้าวกระโดด ทำให้ทราบถึงบริบททางคลินิก (HA) ที่ผสมผสานกับบริบททางการแข่งขัน (TQA) ช่วยเชื่อมโยงมิติสำคัญลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน และเป็นการพัฒนากระบวนการสู่ความยั่งยืน ซึ่ง HA จะช่วยยกระดับองค์กรด้านความปลอดภัย และ TQA ยกระดับองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

ผู้บันทึกบทเรียน นายเอกกนก พนาดำรง
ผู้ตรวจทานบทเรียน นางสาวปารวี สยัดพานิช

งานจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
ตึกอำนวยการ ชั้น 1 เลขที่ 2 ถนนวังหลัง แขวงศิริราช เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ 10700
โทร. 0 2419 9009 หรือ 0 2419 9750
Email: sirirajkm@mahidol.ac.th