

การประชุม ISO 9001:2015
ฝ่ายวิศวกรรมบริการและอาคารสถานที่
ครั้งที่ 6 / 2565

วันศุกร์ที่ 1 เมษายน 2565 เวลา 14.00 น.

ผ่านโปรแกรม ZOOM

วาระที่ 1

เรื่องแจ้งเพื่อทราบ

วาระที่ 2

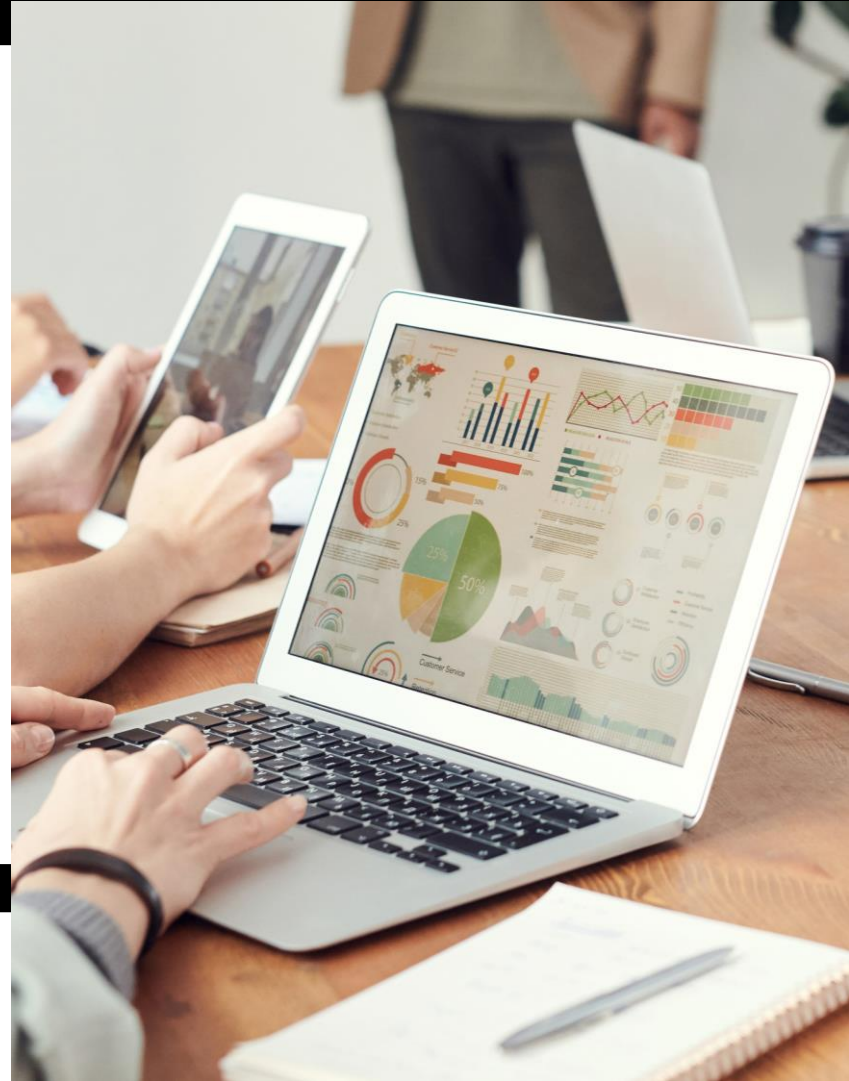
รับรองรายงานการประชุม

วาระที่ 3

เรื่องสืบเนื่อง

เตรียมพร้อม!!
สู่การรับการตรวจเพื่อต่ออายุ
การรับรองระบบบริหาร
คุณภาพ ISO 9001:2015
วันที่ 28 – 29 เมษายน 2565

ฝ่ายวิศวกรรมบริการอาคารและสถานที่







การเตรียมความพร้อม

01

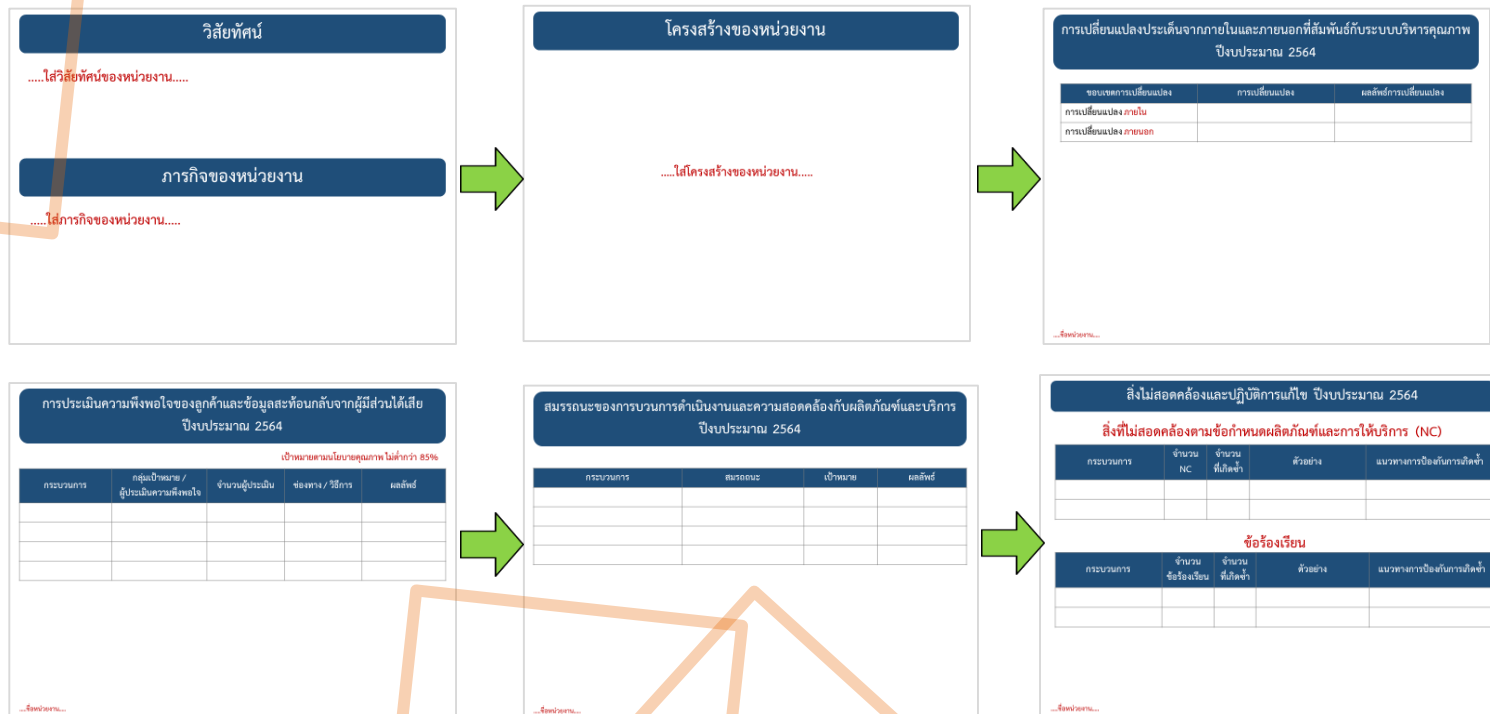
Slide นำเสนอ

02

ประเด็น-ข้อเสนอแนะ



Slide นำเสนอ



Slide นำเสนอ

ผลการเฝ้าติดตามและการตรวจวัด ปีงบประมาณ 2564			
กระบวนการผลิต	ตัวตรวจวัดของกระบวนการผลิต	เป้าหมาย	ผลลัพธ์

...ข้อมูลภายใน...



ผลการตรวจติดตาม (Internal Audit ปี 2564)					
เรื่อง/ข้อบกพร่อง	จำนวน		เลขที่คำร้องหรือข้อบกพร่อง	สาเหตุที่ไม่สามารถปิดได้	สาเหตุที่ไม่สามารถเปิดได้
	ทั้งหมด	ปิดได้			
CAR					
O					

...ข้อมูลภายใน...



ประสิทธิภาพของผู้ให้บริการภายนอก ปีงบประมาณ 2564			
กระบวนการให้บริการโดย Outsourcing	บริษัท/หน่วยงาน	เป้าหมาย	ผลลัพธ์

...ข้อมูลภายใน...

ความพร้อมของทรัพยากร ปีงบประมาณ 2564		
สถานที่ตั้งหน่วยงาน (เดิม/ใหม่/โอน)	บุคลากร / ปัญหา ด้านทรัพยากร	สิ่งที่จะดำเนินการต่อไป
	ด้านคน	
	ด้านสถานที่	
	ด้านเครื่องมือ	

...ข้อมูลภายใน...



ประสิทธิภาพของปฏิบัติการเรื่องความเสี่ยงและโอกาส ปีงบประมาณ 2564					
ความเสี่ยงที่ควบคุม	โอกาสที่เกิดขึ้น	กิจกรรมที่ควบคุมความเสี่ยง	ส่วนที่วัด	เป้าหมาย	ผลลัพธ์

...ข้อมูลภายใน...



การปรับปรุงกระบวนการตามนโยบายคุณภาพ ปีงบประมาณ 2564				
ชื่อกระบวนการปรับปรุง	ตัวชี้วัด	ผลลัพธ์	การเปลี่ยนแปลง	
			ก่อนการปรับปรุง	ผลการปรับปรุง

...ข้อมูลภายใน...

ประเด็น-ข้อเสนอแนะ

ปี 2563

งานสื่อสาร

SGS ขอดู

1. กระบวนการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ Call center
2. วิธีให้คะแนนในการตรวจสอบการสุ่มฟังไฟล์เสียงการให้บริการ Call center
3. สถานที่และระยะเวลาการเก็บข้อมูล(Data) ของระบบ Call center
4. สถิติการโทรการแยกข้อมูล Code ทางการแพทย์
5. KPI หลักของหน่วยงาน

งานรักษาความปลอดภัย

SGS ขอดู

1. การบันทึกภาพของระบบ CCTV ได้กี่วันและมีการตรวจสอบความพร้อมใช้ของเครื่องบันทึก CCTV อย่างไร
2. ตรวจสอบเอกสารบริษัทก่อสร้างของงานสถาปัตยกรรมที่ส่งมาให้งาน รปภ. มีเอกสารหรือไม่
3. เมื่อมีเหตุทะเลาะวิวาทดีกอุบัติเหตุมีวิธีการจัดการอย่างไร เหมือนกับเหตุการณ์ที่เคยเกิดขึ้นตามโรงพยาบาลต่างจังหวัด
4. มีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพหรือไม่และหมดอายุเมื่อไหร่
5. การจัดเก็บเอกสารประวัติพนักงานรักษาความปลอดภัยหรือไม่
6. มีการตรวจสอบประวัติอาชญากรรมของพนักงานรักษาความปลอดภัยหรือไม่
7. มีคุณสมบัติในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัยหรือไม่

ประเด็น-ข้อเสนอแนะ (ต่อ)

ปี 2564

งานซ่อมบำรุง

External Audit (SGS)

- อธิบาย KPI แต่ละตัวของหน่วย, สอบถามการตรวจคุณภาพน้ำ
- มีการทำ Preventive Maintenance?
- อธิบายลักษณะการประเมิน มีความครอบคลุม?
- ในกรณีสถานการณ์โควิด มีความเกี่ยวข้องกับการควบคุมการแพร่ระบาดของเชื้อมัย (ระบบอากาศในห้องควบคุม) มีการดำเนินงานอย่างไร ข้อปฏิบัติตัวในการเข้าทำงาน
- ในห้องปฏิกิริยามีการทำความสะอาด / ตรวจเช็ค ระบบปรับอากาศ อย่างไร

SGS ขอ

1. แผนการซ่อมบำรุง + การแจ้งซ่อม + ผลการดำเนินงาน
2. แผนการตรวจสอบ + วิธีการตรวจ + ผลคุณภาพน้ำ
3. แบบประเมิน + ข้อมูลดิบในการประเมินความพึงพอใจ outsource ทั้งผู้ควบคุมงานและผู้รับบริการ
4. แผนการ + ผลการตรวจวัดคุณภาพอากาศ

งานบำบัดน้ำเสีย

External Audit (SGS)

SGS ขอ

1. บันทึกการตรวจเช็คระบบ
2. KPI
3. ผล Calibrate เครื่องมือวัด
4. ลิสรายการเครื่องมือที่ต้องส่งสอบเทียบ + มาตรฐานที่ยอมรับได้
5. เกณฑ์ + ผลทดสอบคลอรีนและการเพาะเชื้อก่อนปล่อยน้ำออกไปข้างนอก

หน่วยยานพาหนะ

External Audit (SGS)

SGS ขอ

1. บันทึกการซ่อมบำรุงยานพาหนะ
2. KPI
3. PM plan ยาง เครื่องยนต์ เชื้อระยะ
4. ฐานข้อมูล เช่น การต่อใบขับขี่, ประกันรถยนต์
5. ข้อมูลการเช็คอุปกรณ์ภายในรถพยาบาล
6. ฐานข้อมูลประวัติอุบัติเหตุ เฉี่ยวชน ของรถพยาบาล
7. ประวัติ Calibration เครื่องมือแพทย์ภายในรถ + ผลการสอบเทียบ + ประวัติเทรนบุคลากรใหม่เกี่ยวกับการสอบเทียบเครื่องมือแพทย์
8. การควบคุม + แบบประเมิน Outsource รถรับ-ส่ง แนะนำเพิ่มการตรวจวัดแอลกอฮอล์คนขับรถ ทางหน่วยงานแจ้งว่าจะเพิ่มใน TOR รอบใหม่นอกเหนือจากเรื่องโควิด

ประเด็น-ข้อเสนอแนะ จากการตรวจ 4 หน่วยงานใหม่

เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2565

ประชุมเปิด (ช่วงเช้า)

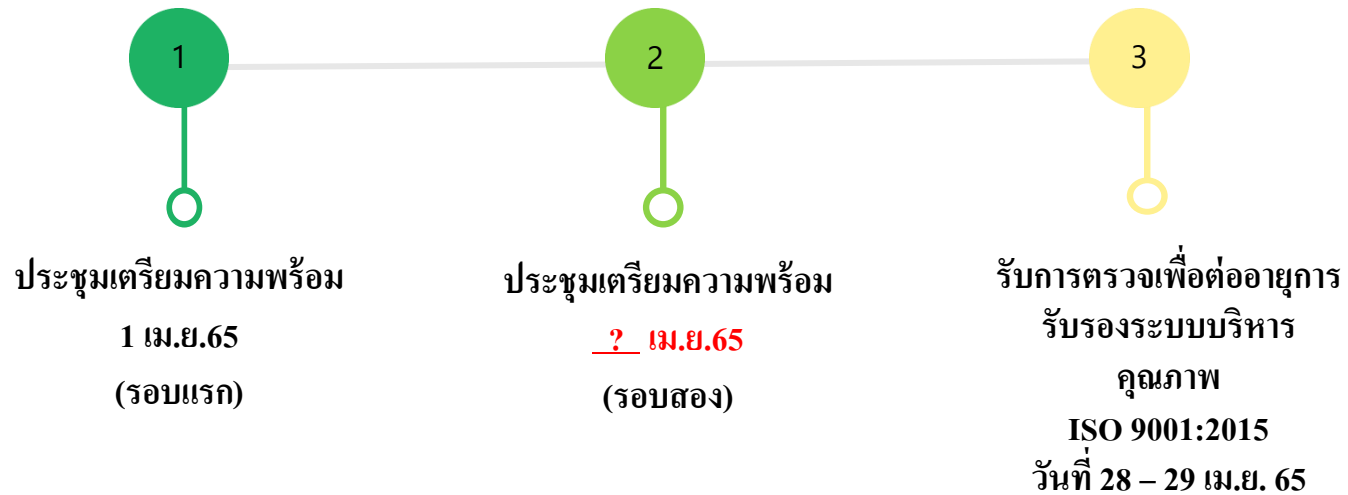
- สถานการณ์โควิด-19 มีผลกระทบอย่างไร แก้ไขอย่างไร
- เรื่อง Supplier ของ /อุปกรณ์/เครื่องมือแพทย์ จากภายนอก ได้รับผลกระทบอย่างไร แก้ไขอย่างไร
- แนวโน้มในอนาคตจะมีการขยาย ISO ไปหน่วยงานเพิ่มเติมหรือเปล่า

ประชุมปิด (ช่วงบ่าย)

- เน้นย้ำเรื่องการ Monitor KPI อย่างสม่ำเสมอ
- KPI ที่ยังไม่บรรลุเป้าหมาย ให้มีการหาสาเหตุและวางแผนเพื่อพัฒนาแก้ไข

สามารถใช้เป็นแนวทางได้

Timeline



การเตรียมพร้อมเพื่อรับการตรวจติดตาม ISO 9001:2015 จากบริษัท SGS

วัน-เวลา



- ▶ วันที่ 28 - 29 เมษายน 2565
- ▶ รอรายละเอียดกำหนดการ จากบริษัท

สถานที่



- ▶ ห้องตรีเพ็ชร ตึกพระศรีฯ ชั้น 15
หรือ ตึกศรีสวรินทิรา ชั้น 3 (รอประสานงาน)
- ▶ ผ่านโปรแกรม ZOOM

การ STANBY ประจำจุดเพื่อรับเยี่ยม

- ▶ ห้องประชุมกลาง
 - หัวหน้าหน่วยงาน
 - KEY PERSON หลัก / ผู้ช่วยที่ได้รับมอบหมาย
- ▶ ผ่านโปรแกรม ZOOM (ณ หน่วยงาน)
 - KEY PERSON รอง (Support ข้อมูล)
 - ผู้ปฏิบัติงานจริง

Auditor

- ▶ คุณ
- ▶ เบอร์โทร



การเตรียมข้อมูล / ระบบ

- ▶ นัดประชุมเพื่อจำลองการนำเสนอข้อมูล
รอบที่ 1 เมษายน 2565
รอบที่ 2 ?
- ▶ ส่งชื่อ-สกุล ผู้นำเสนอให้ฝ่ายฯ
- ▶ เตรียม Slide นำเสนอหน่วยงานละไม่เกิน 10 นาที
- ▶ SCAN เอกสารที่สำคัญและตั้งชื่อไฟล์ให้เป็นระบบ เพื่อให้ค้นหาง่าย
- ▶ เตรียมฐานข้อมูลต่างๆ
- ▶ ข้อมูล Support สไลด์
 - Hide Slide หรือ
 - สร้าง Link เพื่อให้เชื่อมโยงข้อมูลได้เลย

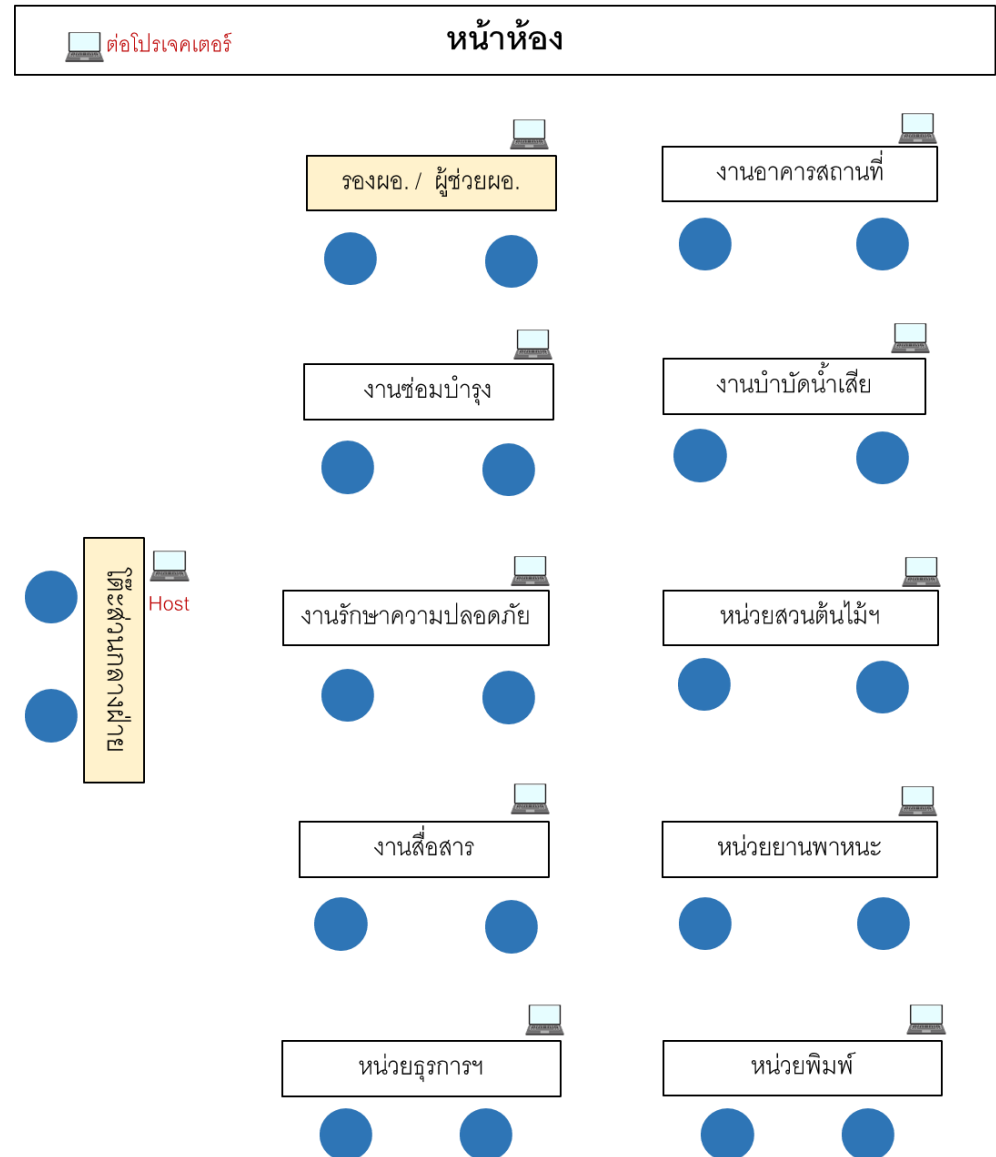
(สามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ทางส่วนกลาง)

ขอความอนุเคราะห์ ดังนี้

การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
Notebook สำหรับนำเสนอ <ul style="list-style-type: none"> สไลด์นำเสนอ ข้อมูล Support 	หน่วยงาน
Notebook สำหรับเครื่อง Host ZOOM <ul style="list-style-type: none"> ข้อมูลสำรองจากหน่วยงาน (เพื่อกรณีเครื่องหน่วยงานมีปัญหา) 	ฝ่ายวิศวกรรมฯ
ต่อไมค์ลอย 3 ตัว	งานสื่อสาร
ต่อลำโพง	งานสื่อสาร
ต่อระบบโปรเจคเตอร์	ผู้ดูแลห้องประชุม (ภ.สุติฯ / หน่วยโสต)
โต๊ะ-เก้าอี้	หน่วยสวนต้นไม้ฯ

ทุกท่านสามารถเข้าฟังการ Audit ผ่าน zoom ได้ (แต่พึงระวังในเรื่องของการเปิดไมค์ หรือการดำเนินการใดๆ ที่จะทำให้เกิดการรบกวนหน่วยงานที่ได้รับการ Audit)

จัดสถานที่ วันอังคารที่ 26 เมษายน 2565



กำหนดรายชื่อผู้นำเสนอ / ผู้ Support ข้อมูล

หน่วยงาน	ณ ห้องประชุมกลาง		Standby ณ หน่วยงาน
	ผู้นำเสนอ	Key Person หลัก	Key Person รอง
งานซ่อมบำรุง	นายมานะ แจ้เปลี่ยน	??	??
งานรักษาความปลอดภัย	??	??	??
งานสื่อสาร	??	??	??
งานอาคารสถานที่	นางสาวกัญญ์พิชญา เองไทร	??	??
งานบำบัดน้ำเสีย	ว่าที่ร้อยตรี อักษร ใช้บางยาง	??	??
หน่วยยานพาหนะ	??	??	??
หน่วยสวนต้นไม้และโยธา	นายรณชัย และลำเลิศ	??	??
หน่วยพิมพ์	??	??	??

ขอความร่วมมือแจ้งรายชื่อให้ส่วนกลาง ภายในวันที่ 8 เมษายน 2565

วาระที่ 4

เรื่องพิจารณา

วาระที่ 4.1 หน่วยงานนำเสนอ (ร่าง) ข้อมูลเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการตรวจติดตาม ISO 9001:2015 จากบริษัท SGS

หน่วยงานละไม่เกิน 10 นาที ให้ข้อเสนอแนะ 5 นาที

- 1) งานซ่อมบำรุง
- 2) งานรักษาความปลอดภัย
- 3) งานสื่อสาร
- 4) งานอาคารสถานที่
- 5) งานบำบัดน้ำเสีย
- 6) หน่วยงานต้นไม้และโยธา
- 7) หน่วยงานพิมพ์
- 8) หน่วยงานพาหนะ

วาระที่ 5

เรื่องอื่นๆ

จบการนำเสนอ

ขอขอบพระคุณทุกท่าน

หน้าถัดไปเป็นข้อมูล
Support



สรุปมติที่ประชุม Management review

(เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายวิศวกรรมบริการและอาคารสถานที่)

เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2565

1. Outsource

ผู้รับผิดชอบ : ทุกหน่วยงาน

- มีการจัดทำ **Flow** , **เป้าหมายของตัวชี้วัด** ของแต่ละกระบวนการโดย**แบ่งตามประเภท**ของ Outsource 4 ประเภท
 - (1) การจ้างเหมาการดำเนินงาน
 - (2) การจ้างเหมาแรงงาน
 - (3) การจ้างเหมางานที่ปรึกษา
 - (4) การจ้างเหมาผู้เชี่ยวชาญ – เฉพาะด้าน เพื่อให้เกิดความคุ้มค่า
- ปรับเป้าหมายของกระบวนการคุณภาพ ด้าน **Quality** และ **Delivery** จากเดิม 90% เป็น **100%**
- เพิ่มตัวชี้วัดการจ้างเหมาบริการภายนอก ด้าน **Security**
- **เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ**ของกระบวนการจ้างเหมาบริการภายนอก ซึ่งต้องดำเนินการให้ทันรอบเวลาที่กำหนด เพื่อให้เกิดการแข่งขันของ Outsource ทำให้ได้มาซึ่งคุณภาพของ Outsource

2. ประเด็นภายนอก/ภายใน

ผู้รับผิดชอบ : ทุกหน่วยงาน

- ทุกหน่วยงานนำผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 มาวิเคราะห์
- เพิ่มเติมช่วงเวลาที่มีการเปลี่ยนแปลงของแต่ละเรื่อง เพื่อให้เห็นช่วงเวลาที่มีการเปลี่ยนแปลง / และช่วงเวลาที่มีการแก้ไขได้
- หน่วยงานที่เกิดการเปลี่ยนแปลงเรื่องบุคลากร ขอให้นำเสนอถึงกระบวนการที่ต้องปรับแก้ไข และ ผลลัพธ์ของการเปลี่ยนแปลง
- ทุกหน่วยงานดำเนินการเรื่อง PDPA ตามนโยบายของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

3. ข้อมูลการดำเนินการและประสิทธิภาพของระบบ ผู้รับผิดชอบ : ทุกหน่วยงาน

- การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และข้อมูลสะท้อนกลับจากผู้มีส่วนได้เสีย : ดำเนินการตามปกติต่อไป
- สิ่งที่แสดงถึงการบรรลุตามวัตถุประสงค์คุณภาพ : ดำเนินการตามปกติต่อไป
- สิ่งไม่สอดคล้องและปฏิบัติการแก้ไข : ปี 2565 ขอให้นำเรื่อง **NCของหน่วยงานมาวิเคราะห์** ว่าเป็น NC เรื่องเดิมกี่เรื่อง เรียงลำดับความสำคัญ และวิเคราะห์หา root cause analysis
- ผลการเฝ้าติดตามและการตรวจวัด: **งานซ่อมบำรุง / หน่วยงานพาหนะ จัดทำรายงานเครื่องมือ**ที่เข้าไปบำรุงรักษา/ตรวจเช็คสภาพ
- ผลการตรวจติดตามต่างๆ : ดำเนินการแก้ไข **CAR/O**

4. ความเสี่ยงและโอกาส

ผู้รับผิดชอบ : ทุกหน่วยงาน

- วิเคราะห์กระบวนการ และหารากของปัญหา ในกระบวนการที่ผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
- วิเคราะห์ความเสี่ยง และแนวทางแก้ไขความเสี่ยงในทุกกระบวนการ

5. นโยบาย/วัตถุประสงค์คุณภาพ

ผู้รับผิดชอบ : ทุกหน่วยงาน

- นโยบายไม่มีการเปลี่ยนแปลงจากปี 2564
- วัตถุประสงค์คุณภาพ : เพิ่ม การบริหารความเสี่ยงเชิงรุก