



นายแพทย์ อติรัชต์ จรุงศรี

กรรมการผู้จัดการ บริษัท ศิครินทร์ จำกัด (มหาชน)



โรงพยาบาลศศิครินทร์ นับเป็นโรงพยาบาลแห่งแรกที่เข้าจดทะเบียนในหมวดการแพทย์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในนาม บริษัท ศศิครินทร์ จำกัด (มหาชน)

โรงพยาบาลศศิครินทร์ มีการพัฒนาทั้งในส่วนที่เป็นงานด้านคุณภาพและโครงสร้างของโรงพยาบาล ซึ่งเติบโตและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยโรงพยาบาลศศิครินทร์ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 และพัฒนาขึ้นเป็น ISO 9001:2000 นอกจากนี้ยังผ่านการกระบวนมาตรฐาน ISO 14000, HACCP และ GMP รวมทั้งผ่านการรับรองกระบวนคุณภาพของโรงพยาบาลตามมาตรฐาน HA (Hospital Accreditation) โดยสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล อีกด้วย



ประวัติความเป็นมาในการก่อตั้งบริษัท และลักษณะของกิจการ โดยสังเขป

โรงพยาบาลศศิครินทร์ เปิดให้บริการอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 16 สิงหาคม 2536 มีศักยภาพสามารถรองรับผู้ป่วยได้ 180 เตียง ซึ่งนับเป็นโรงพยาบาลแห่งแรกที่เข้าจดทะเบียนในหมวดการแพทย์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในนาม บริษัท ศศิครินทร์ จำกัด (มหาชน) โรงพยาบาลมีการพัฒนาทั้งในส่วนที่เป็นงานด้านคุณภาพและโครงสร้างของโรงพยาบาล

การพัฒนาด้านคุณภาพ เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ.2540 โรงพยาบาลศศิครินทร์ได้มีการเติบโตและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และที่เห็นได้อย่างชัดเจน คือ ในปี พ.ศ.2540 โรงพยาบาลได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 และพัฒนาขึ้นเป็น ISO 9001:2000 เมื่อปี พ.ศ.2544 นอกจากนี้ยังผ่าน กระบวนการมาตรฐาน ISO 14000, HACCP และ GMP ในปี พ.ศ.2546 และสิ่งที่น่าภาคภูมิใจสำหรับเราอีก มาตรฐานหนึ่ง คือการผ่านการรับรองกระบวนคุณภาพของโรงพยาบาลตามมาตรฐาน HA (Hospital Accreditation) โดยสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในเดือนกรกฎาคม พ.ศ.2548

การพัฒนาด้านโครงสร้าง เราได้ปรับปรุงเพิ่มพื้นที่บริการเป็นระยะ เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ.2546 โดยทำการปรับปรุงพื้นที่ OPD เป็น Children Center และการย้ายพื้นที่ห้องฉุกเฉิน ให้เป็นศูนย์อุบัติเหตุฉุกเฉิน รวมทั้ง การตั้งศูนย์ตรวจสุขภาพ

การพัฒนาที่ถือได้ว่าสำคัญที่สุดในปี พ.ศ. 2548 คือ การก่อสร้างอาคาร 2 ซึ่งเป็นอาคาร 7 ชั้นประกอบด้วย OPD สูตินรีเวชกรรม ศูนย์ตรวจสุขภาพ ห้องคลอด ห้องทารกแรกเกิด หอพักผู้ป่วยจำนวน 48 ห้อง และส่วนสำนักงานซึ่งเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการในต้นปี พ.ศ.2549 และเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการยุคใหม่ที่ให้ความสนใจในการดูแลสุขภาพเชิงป้องกันมากขึ้น ดังนั้นเราจึงจัดพื้นที่ชั้น 2 ของอาคาร 2 เป็น ศูนย์ตรวจสุขภาพครบวงจร ที่สามารถให้บริการทั้งการตรวจสุขภาพประจำปีและการตรวจสุขภาพพนักงานบริษัทคู่สัญญา ความสำคัญของคุณภาพต่อธุรกิจโรงพยาบาลในมุมมองของท่าน

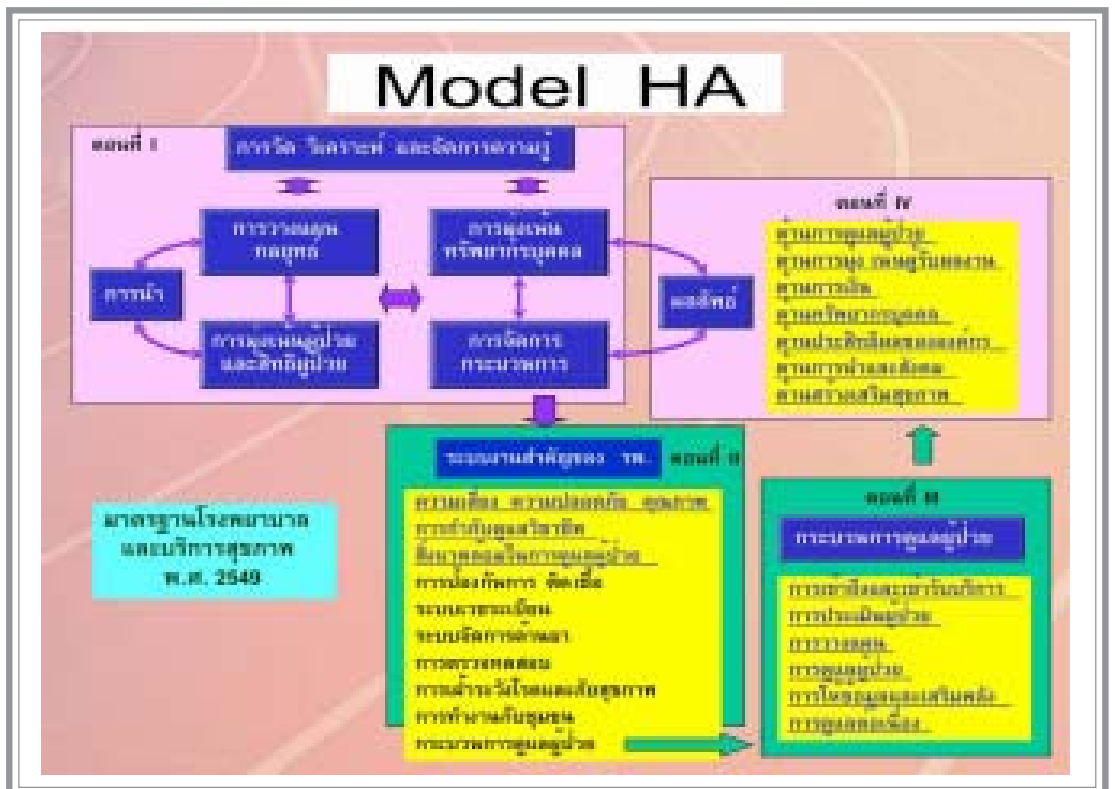




โรงพยาบาลจัดเป็นธุรกิจบริการประเภทหนึ่ง จึงมีทั้งส่วนที่เหมือนกัน และต่างกับธุรกิจบริการทั่วไป ส่วนที่เหมือนกันคือ "ไม่มีสินค้าที่จับต้องได้" ส่วนที่แตกต่างกันคือ เป็นบริการที่เกี่ยวกับชีวิตคน จึงย่อมสำคัญกว่าบริการทั่วไป สังเกตได้จากการดำเนินธุรกิจโรงพยาบาลจะมีข้อกำหนด ข้อบังคับทางวิชาชีพ และจารีตประเพณีมากมายควบคุมกำกับอยู่ ในทางหลักการแล้ว การอยู่รอด และเติบโตอย่างต่อเนื่องของธุรกิจโรงพยาบาลมาจากหลายๆ ปัจจัย แต่ปัจจัยที่สำคัญที่สุด และต้องมาเป็นลำดับแรกเสมอ คือ "ความไว้วางใจ" ซึ่งคำถามต่อมาคือ เราจะทำอย่างไรให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจ นั่นก็คือ เราต้องมี มาตรฐาน คือ มีความสม่ำเสมอ และมีผลลัพธ์ที่คาดการณ์ได้ ดังนั้นเมื่อต้องการเป็นองค์กรที่มีมาตรฐานระดับสูง ระบบคุณภาพประเภทต่างๆ จึงเข้ามาเกี่ยวข้องและถูกพิจารณานำมาประยุกต์ใช้ภายในองค์กร

ระบบคุณภาพที่โรงพยาบาลได้รับการรับรอง มีความเป็นมาอย่างไร

เราเริ่มจากการนำระบบ ISO 9000 มาใช้เป็นอันดับแรก โดยโรงพยาบาลผ่านการรับรองระบบ ISO 9002:1994 ในปี พ.ศ.2540 ซึ่งเป็นโรงพยาบาลลำดับที่ 3 ของประเทศไทย ที่ผ่านระบบคุณภาพ ISO 9000 จึงกล่าวได้ว่า เราเป็นกลุ่มผู้นำในการบุกเบิกระบบคุณภาพในธุรกิจโรงพยาบาล จากนั้นก็มีการพัฒนาต่อในระบบการจัดการทางด้านสิ่งแวดล้อม ISO 14001 และได้ผ่านการรับรองในปี พ.ศ.2546



“

เราจะทำอย่างไรให้ลูกค้าเกิดความพอใจ

นั่นก็คือ เราต้องมี

มาตรฐาน คือมีความสม่ำเสมอ

และมีผลลัพธ์ที่คาดการณ์ได้ ”

ทั้งระบบ ISO 9001 และระบบ ISO 14001 จะเห็นได้ว่าเป็นระบบคุณภาพที่วู่วไป ที่สามารถประยุกต์ใช้ได้กับทุกธุรกิจและทุกขนาด จากนั้นเราจึงเริ่มประยุกต์ระบบคุณภาพที่เฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น โดยเริ่มจากการขอรับรองระบบ GMP และ HACCP ในปี พ.ศ.2546 ซึ่งเป็นระบบที่วัดด้วยการผลิตอาหารอย่างปลอดภัย เพราะโรงพยาบาลต้องจัดอาหารให้แก่ผู้ป่วยทุกวัน ดังนั้นระบบ HACCP จึงส่งผลโดยตรงต่อระบบความปลอดภัยต่อผู้ป่วย

แต่จุดสำคัญในการพัฒนาระบบคุณภาพของเราจริงๆ จะอยู่ที่ระบบ HA (Hospital Accreditation) ซึ่งเป็นระบบคุณภาพของโรงพยาบาลโดยตรง เป้าหมายเพื่อให้ผู้ป่วยเกิดความปลอดภัยสูงสุด โดยหลักแล้วระบบ HA พัฒนา หรือประยุกต์มาจากระบบ The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) ซึ่งระบบ HA นับเป็นระบบคุณภาพที่เราใช้เวลานานที่สุดในการพัฒนา และได้ผ่านการรับรองในปี พ.ศ.2548



เหตุผลในการนำระบบ TQM มาใช้ในการบริหารองค์กร

หากแบ่งระบบคุณภาพที่โรงพยาบาลศิริรินทร์ประยุกต์ใช้ อาจแบ่งออกได้เป็น 3 หมวดคือ

- หมวดที่ 1 ระบบคุณภาพที่วู่วไป ได้แก่ ISO 9001, ISO 14001, HACCP & GMP
- หมวดที่ 2 ระบบคุณภาพด้านการรักษาผู้ป่วยโดยตรง ได้แก่ ระบบ HA และ JCI (อยู่ในแผนการขอรับรอง)
- หมวดที่ 3 ระบบการบริหารธุรกิจ ได้แก่ ระบบ TQA ซึ่งโรงพยาบาลได้ประยุกต์ใช้ระบบ TQA มาตั้งแต่ปี พ.ศ.2546





“ เรานำระบบ TQM
มาใช้เพื่อวางฐานระบบ
คุณภาพที่แข็งแกร่ง
ในการนำระบบคุณภาพระบบอื่น
มาประยุกต์ใช้ในโรงพยาบาล
ตามที่เหมาะสม และจำเป็น ”

แต่ระบบคุณภาพหลักของเรา จะอยู่ที่ 3 ระบบ ต่อไปนี้ คือ HA, JCI และ TQA ซึ่งทั้ง 3 ระบบนี้จำเป็นต้องมี "ความคิด ความเชื่อ และวิธีการ" ของระบบ TQM เป็นรากฐานก่อน ดังที่มีผู้กล่าวไว้ว่า "TQM เป็นวิถีปฏิบัติ" ส่วน "TQA เป็นวิธีการประเมินว่าเราอยู่ไหนเมื่อเทียบกับองค์กรสากล" นี่คือ เหตุผลหลักในการนำระบบ TQM มาประยุกต์ใช้"

โดยสรุปแล้ว เรานำระบบ TQM มาใช้เพื่อวางฐานระบบคุณภาพให้มั่นคงในการนำระบบคุณภาพระบบอื่นมาประยุกต์ใช้ในโรงพยาบาล ตามที่เหมาะสม และจำเป็นต่อโครงสร้างพื้นฐานในอนาคต

ความเปลี่ยนแปลง (ประโยชน์) ที่เกิดขึ้น หลังจาก นำระบบ TQM เข้ามาใช้

หากเทียบโรงพยาบาลศิริราชกับบริษัทอื่นที่เป็นผู้นำทางด้านคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริษัทญี่ปุ่น เราต้องยอมรับว่า เราอยู่ในขั้นเริ่มต้นเท่านั้น แต่แม้ว่าจะอยู่ในขั้นเริ่มต้นก็ตาม ก็ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีหลายประการที่สำคัญ อาทิ

- การผ่านระบบคุณภาพที่สำคัญแทบทุกระบบ ทำให้โรงพยาบาลเกิดภาพลักษณ์ที่ดี ทั้งในสายตาของลูกค้าและคู่ค้า
- โรงพยาบาลมีโครงสร้างพื้นฐานภายในที่เข้มแข็งยิ่งขึ้น ทำให้สามารถลดเวลาในการเรียนรู้ และสามารถพัฒนาระบบคุณภาพแบบต่างๆ ได้เร็วกว่าในช่วงเริ่มต้น

- มีผลลัพธ์ทางธุรกิจที่หลากหลาย ด้านที่ดีขึ้น และมีศักยภาพจะก้าวไปสู่โรงพยาบาลที่มีผลงานอยู่ในกลุ่มนำของประเทศไทยในระยะเวลาอันใกล้

ข้อแนะนำสำหรับองค์กรที่สนใจในการทำ TQM หรือระบบคุณภาพไปใช้ในการบริหารองค์กร

สำหรับองค์กรที่สนใจจะทำ TQM นั้น มีคำแนะนำหลักๆ อยู่ 3 ข้อคือ

- 1) ผู้นำระดับสูงต้องนำในการพัฒนาคุณภาพอย่างมุ่งมั่น และต่อเนื่อง



- 2) ควรนำระบบ TQM มาใช้เพื่อให้เกิด ผลลัพธ์ (Results) ทางธุรกิจเป็นหลักสำคัญ
- 3) ในระยะยาวต้องสร้างบรรยากาศ และผลักดันให้เกิดวัฒนธรรมคุณภาพขึ้นในองค์กร

แผนการพัฒนาระบบคุณภาพของโรงพยาบาลศิริรินทร์ อาทิ การได้รับรางวัล TQA, การได้รับรองระบบ

JCIA

แผนการพัฒนาระบบคุณภาพของเราในลำดับต่อไป คือ การขอรับรองระบบ JCIA (Joint Commission International Accreditation) และระบบ TQA (Thailand Quality Award) โดยระบบ JCIA เป็นการรับรองระบบคุณภาพของโรงพยาบาล โดยหน่วยงานที่เป็นกลางของสหรัฐอเมริกา ซึ่งประเทศต่างๆ ทั่วโลกขอรับการรับรองระบบคุณภาพระบบนี้ โดยเรามีวางเป้าหมายจะขอรับรองในปี พ.ศ.2554

ส่วนระบบ TQA เรา เริ่มประยุกต์ใช้มาตรฐานมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2546 และได้พัฒนาระบบอย่างจริงจังในปี พ.ศ.2548 โดยมีเป้าหมายจะขอตรวจรับรองในปี พ.ศ.2551 ซึ่งในขั้นแรก โรงพยาบาลได้ตั้งเป้าหมายที่ รางวัล TQC ก่อน จากนั้นจึงค่อยๆ ปรับระบบและผลลัพธ์เข้าสู่รางวัล TQA ต่อไป

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา เราเชื่อว่าลูกค้าที่มาใช้บริการทุกท่านสามารถมองเห็น และสัมผัสได้ถึงการเจริญเติบโตของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่องและชัดเจน ทั้งการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้าง จากการปรับปรุงและขยายพื้นที่บริการ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงที่สัมผัสได้จากใจ จากการพัฒนาบุคลากรของเราอย่างสม่ำเสมอ ทั้งเรื่องความสามารถในด้านวิชาชีพ และการมีหัวใจของนักบริการ โดยยึดถือภารกิจที่จะต้องพัฒนากระบวนการต่างๆ เพื่อให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ที่ว่า "เป็นโรงพยาบาลที่ผู้รับบริการไว้วางใจ พนักงานภูมิใจ และเติบโตอย่างต่อเนื่อง"



บริษัท ศิริรินทร์ จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทมหาชนที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่ดำเนินธุรกิจบริการด้านการดูแลสุขภาพ ได้รับเลือกจากนิตยสาร "Forbes Asia" ให้เป็น 1 ใน 200 บริษัทที่ดีที่สุดในเอเชีย ที่มียอดขายไม่เกิน 1,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ซึ่งหลักเกณฑ์ในการพิจารณารางวัลนี้ดูได้จากความเติบโตด้านผลประกอบการของบริษัท และยอดขายที่เพิ่มขึ้นทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงทีมงานบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ



ชื่อ-สกุล

วันเดือนปีเกิด

การศึกษา

การฝึกอบรม

การทำงาน

นายแพทย์ดิเรขต์ จรุงภูศรี

05 เมษายน 2501

- วิทยาศาสตร์บัณฑิต และแพทยศาสตร์
บัณฑิตมหาวิทาลัยสงขลานครินทร์
- ผู้เชี่ยวชาญศัลยศาสตร์ออร์โธปิดิกส์
ศิริราชพยาบาล คณะแพทยศาสตร์
มหาวิทาลัยมหิดล

- Mini MBA มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- MM 46 Master of Management
สถาบันบัณฑิตศึกษินทร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- Director Accreditation Program
(DAP)

- Director Certification Program
(DCP) สมาคมส่งเสริมสถาบัน
กรรมการบริษัทไทย (IOD)
- แพทย์ศัลยศาสตร์ออร์โธปิดิกส์
โรงพยาบาลหาดใหญ่
- กรรมการผู้จัดการ
โรงพยาบาลศิรินครินทร์ หาดใหญ่
- กรรมการผู้จัดการ
บริษัท ศิครินทร์ จำกัด (มหาชน)

ข้อมูลสังเขป

ชื่อบริษัท

**ลักษณะการประกอบธุรกิจ
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่**

เว็บไซต์

โทรศัพท์

โทรสาร

ประวัติ

บริษัท ศิครินทร์ จำกัด (มหาชน)

ดำเนินการกิจการโรงพยาบาล

4/29 หมู่ 10 ถนนศรีนครินทร์ แขวงบางนา เขตบางนา
กรุงเทพฯ 10260

www.sikarin.com

0-2383-4391-4400, 0-2366-9900

0-2383-4414-5, 0-2366-9942

