



มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

การสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในศิริราช (Creating Siriraj Safety Culture)



ศ. พญ.ดวงมณี เลหาประสิทธิ์พร
รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
มหาวิทยาลัยมหิดล



หัวข้อบรรยาย

1. ความเสี่ยงและอุบัติการณ์
2. ทำไมต้องป้องกันความเสี่ยง
3. สาเหตุของความผิดพลาด
4. ทำไมต้องสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัย
5. ศิริราชทำอย่างไร

ความเสี่ยง คืออะไร

ศ. พญ.ดวงมณี เลหาประสิทธิ์พร รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ

ความเสี่ยง

เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นจากกระบวนการหรือกิจกรรมการทำงาน การให้บริการ การดูแลรักษาพยาบาล ทำให้เกิด**ความเสียหาย** การ**ไม่บรรลุเป้าหมาย**

- เป็นคุณภาพพื้นฐานที่สำคัญที่สุดของโรงพยาบาล/ คณะฯ
- นำไปสู่ความสูญเสียที่รุนแรงและมีผลกระทบต่อครอบครัวและชื่อเสียง
- ความซับซ้อนของระบบ เทคโนโลยี **และบุคลากร** ยิ่งทำให้เสี่ยงเพิ่มขึ้น
- ต้องอาศัยความรู้ หลักฐานวิชาการ ในการจัดการเป็นทีมและระบบ

ศ. พญ.ดวงมณี เลหาประสิทธิ์พร รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ

คุณภาพ คืออะไร

- ไม่มีปัญหา
 - zero defect (ไม่มีของเสีย/ผิดพลาด ปลอดภัย)
 - do right thing right, from the first time
- ลูกค้าพอใจ
 - แก้ปัญหา ตอบสนองเหตุผลที่นำผู้ป่วยมาหาเรา
 - ตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน
 - ตอบสนอง/ทำให้เกินกว่าความคาดหวังของผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน
- ได้มาตรฐาน
 - มาตรฐานงานของหน่วยงาน
 - มาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพ
 - กฎหมาย ระเบียบ ข้อกำหนด ที่เกี่ยวข้อง
- สานคุณภาพชีวิต/สานสู่ความเป็นเลิศ

ศ. พญ.ดวงณี เลหาประสิทธิ์พร รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ

ประเภทความเสี่ยงสำคัญขององค์กร

ขาดประสิทธิภาพ
และประสิทธิผล
ไม่คุ้มค่า
(Operation)

รายงานการเงิน
ไม่น่าเชื่อถือ
(Finance)

การไม่ปฏิบัติตาม
กฎหมาย
ระเบียบ ข้อบังคับ
(Compliance)

การบริหารเชิงกลยุทธ์
ไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์
(Strategy)

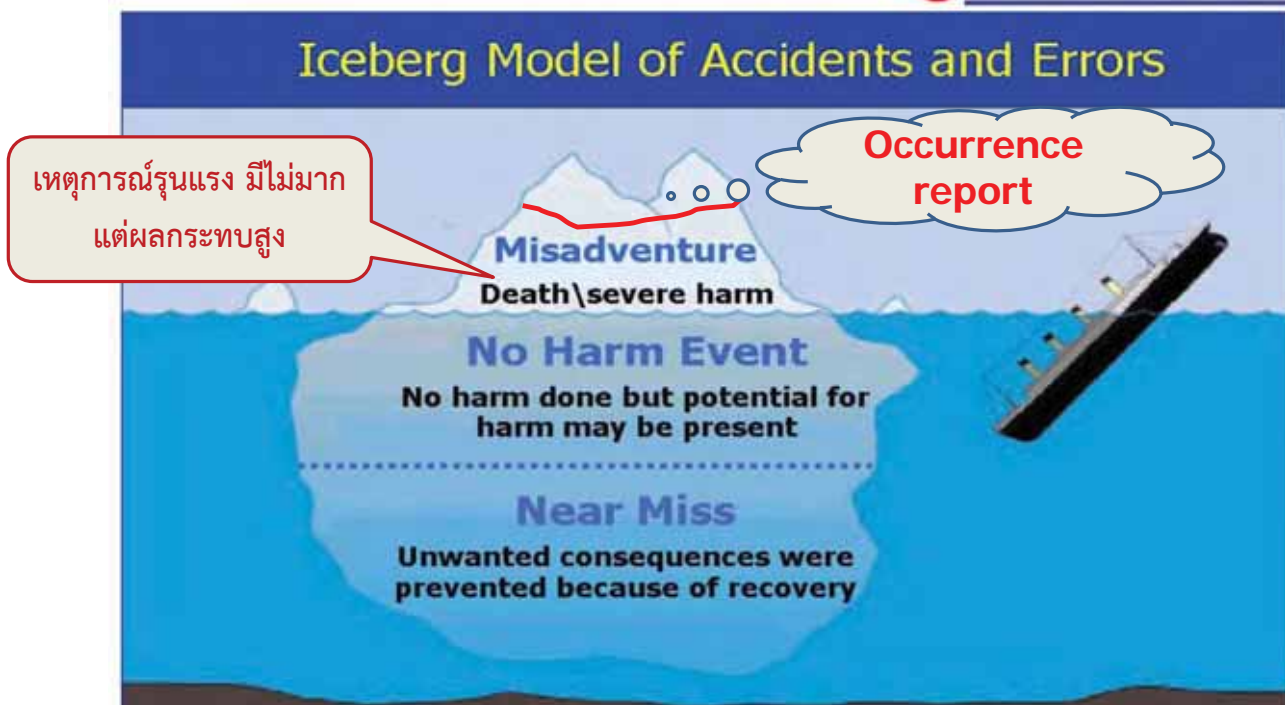
SOFC



ศ. พญ.ดวงณี เลหาประสิทธิ์พร รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ

ทำไมต้องป้องกันความเสี่ยง

ศ. พญ.ดวงณี เลหาประสิทธิ์พร รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ



ศ. พญ.ดวงณี เลหาประสิทธิ์พร รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ

Siriraj 2P Safety Goals 2564

Siriraj Patient Safety Goals

- S** 1. Surgical Safety Checklist
- 2. Surgical Site Infection (SSI) Prevention
- I** 3. Hand Hygiene
- 4. Prevention of Healthcare Associated Infection
 - Catheter - Associated Urinary Tract Infection (CAUTI) Prevention
 - Ventilator-Associated Pneumonia (VAP) Prevention
 - Peripheral and Central Line-Associated Bloodstream Infection (CLABSI) Prevention
- M** 5. Safe from High Alert Drug (HAD)
- 6. Safe from Preventable Adverse Drug Reactions (ADR)
- 7. Safe from Fatal Drug Interaction
- B** 8. Blood Transfusion Safety
- P** 9. Patient Identification
- 10. Effective Communication – ISBAR
- 11. Preventing Pressure Ulcers
- 12. Preventing Patient Falls
- E** 13. Sepsis

Siriraj Personnel Safety Goals

- S** 1. Security and Privacy of Information
- 2. Social Media and Communication Professionalism
- I** 3. Specific Infection Prevention and Control for workforce
 - Airborne Transmission การติดเชื้อวัณโรคในบุคลากร
 - Contact Transmission ฤดูไข้หวัดใหญ่ (เป็น/ชงอึกัน นานพละเสริมพลังเชื้อ สาระห้องสั้ว)
- E** 4. Safe Physical Environment
- 5. Workplace violence, ER Safety (SCU Verbal, Mental, Physical)



Zero defect for Siriraj 2P Safety Goals 2021

ประกาศ UltraSafe

ความปลอดภัยของป้บ
ผู้ป่วยไม่ม้เป็นโรคอันตรายเกิดขึ้น

"ตั้งใจเป็นต้นแบบ
มุ่งเป้า UltraSafe 5 ร้อย"

Safe from Preventable Adverse Drug Reactions (ADR) ป้บลดเป็นจากยาที่ป้บใช้ผิดวิธี จากแพทย์ใช้ยาผิดวิธี	KPI : จำนวนผู้ป่วยยาฆ่า เชื้อสาบ่งชี้น้อยกว่า 8
Safe from High Alert Drug (HAD) ป้บลดเป็นจากยาที่ป้บใช้ผิดวิธี	KPI : ผลิตการผิดพลาดของป้บ จากยาอันตราย HAD สาบ่งชี้น้อยกว่า หรือ 0 หรือ 0
Safe from Fatal Drug Interaction ป้บลดเป็นจากยาที่ป้บใช้ผิดวิธี	KPI : ผลิตการผิดพลาดของป้บ จากป้บใช้ยาที่ป้บใช้ผิดวิธี สาบ่งชี้น้อยกว่า หรือ 0 หรือ 0
Blood Transfusion Safety ป้บลดเป็นจากยาที่ป้บใช้ผิดวิธี	KPI : ผลิตการผิดพลาดของป้บ จากป้บใช้ยาที่ป้บใช้ผิดวิธี สาบ่งชี้น้อยกว่า หรือ 0 หรือ 0
Patient Identification ป้บลดเป็นจากยาที่ป้บใช้ผิดวิธี	KPI : ผลิตการผิดพลาดของป้บ จากป้บใช้ยาที่ป้บใช้ผิดวิธี สาบ่งชี้น้อยกว่า หรือ 0 หรือ 0

สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ One page 5 ร้อย ตาม QR Code นี้

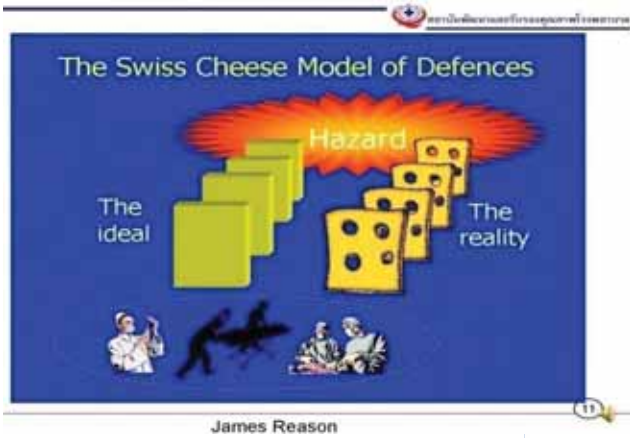
ข้อมูลจาก งานบริหารจัดการความเสี่ยง คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

ศ. พญ.ดวงณี เลหาป้บระสิทธิ์พร รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ

สาเหตุของความผิดพลาด

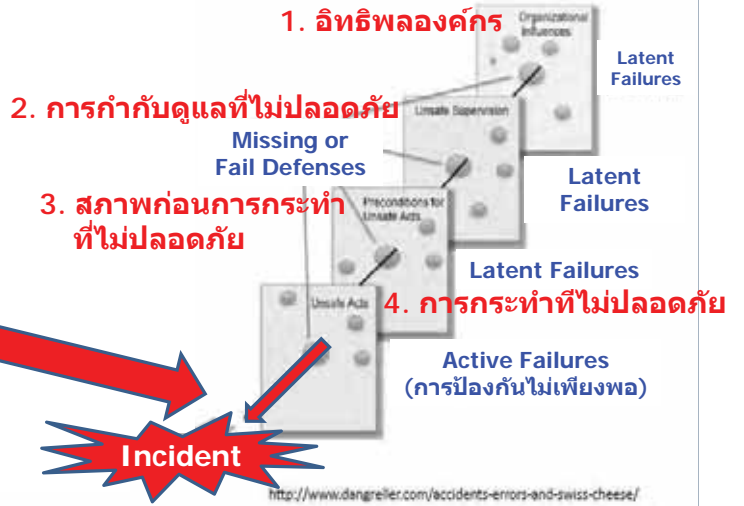
ศ. พญ.ดวงณี เลหาป้บระสิทธิ์พร รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ

สาเหตุการเกิดความผิดพลาด



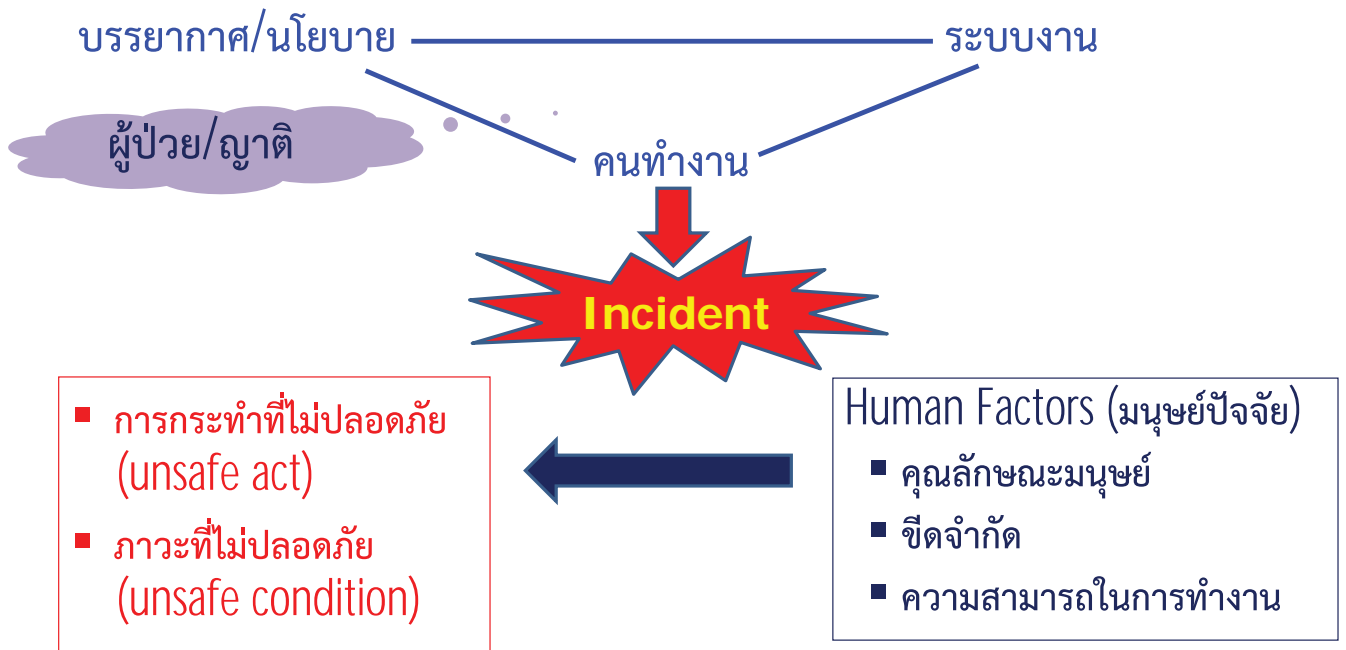
A Plane Crash : Swiss Cheese Model of Human Error Causation

**Window of Opportunity
(รูพรุนของ Swiss Cheese)**



ศ. พญ.ดวงณี เลหาประสิทธิ์พร รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ

สาเหตุการเกิดความผิดพลาด



ศ. พญ.ดวงณี เลหาประสิทธิ์พร รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ

Human Factors (มนุษย์ปัจจัย)

1. Overload (การทำงานเกินความสามารถ)

- สิ่งแวดล้อม (แสง เสียง ความร้อน)
- คุณลักษณะบุคคล (ความสมบูรณ์)
- สถานการณ์อื่น (นโยบาย คำสอน)

การบริหารจัดการ

2. Inappropriate activities (การทำงานไม่เหมาะสม)

- ขาดการเรียนรู้ที่ถูกต้อง
- ขาดประสบการณ์และความชำนาญ
- การตัดสินใจผิดพลาด/คาดไม่ถึงว่ามีความเสี่ยง

ความรู้/ทักษะ

3. Inappropriate responses (ขาดความรับผิดชอบ)

- รู้ว่าอันตราย แต่ไม่แก้ไข
- ละเลยความปลอดภัย ลัดขั้นตอน เองง่ายเข้าว่า

ศ. พญ.ดวงฉวี เลขาประสิทธิพร รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ



Human Factor Engineering

- Design of labeling
- Design of warning or alarm
- Design of software program
- Design of information display
- Design of paper forms
- Design of process/activity flow
- Design of workplace
- Design of training/education
- Design of cognitive aids
- Design of decision support systems
- Design of policies and protocols

สร้างระบบเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาด

ศ. พญ.ดวงฉวี เลขาประสิทธิพร รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ

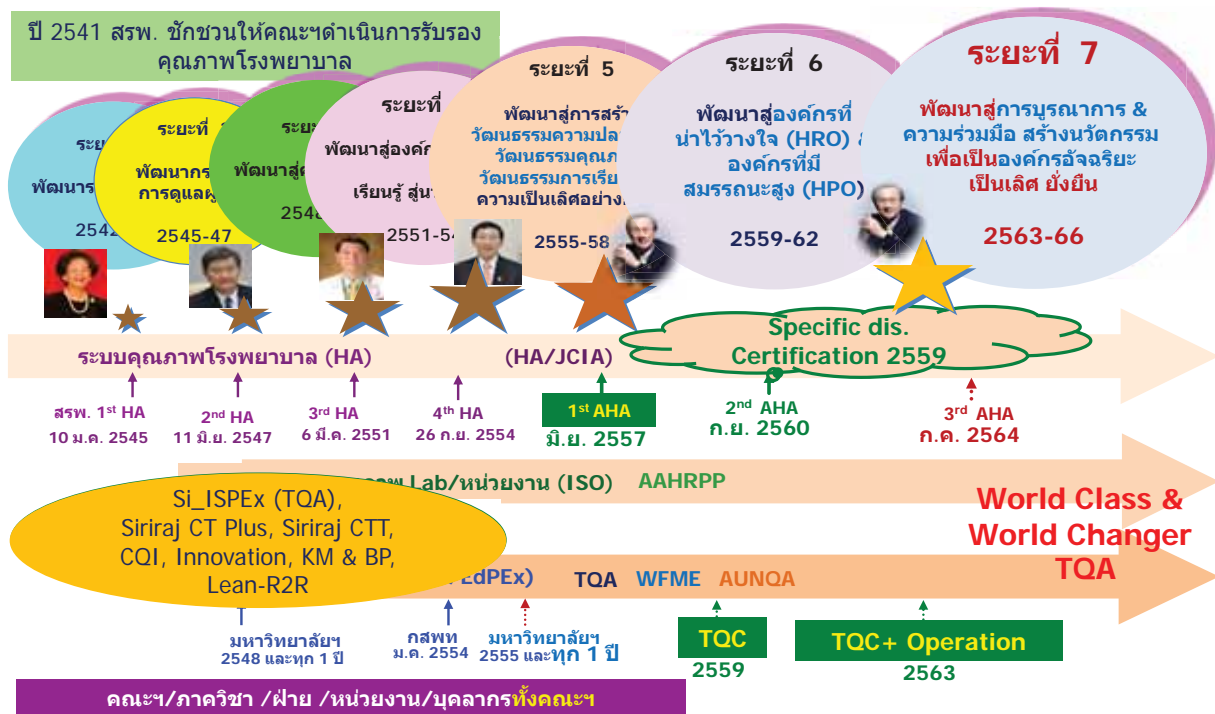
ทำไมต้องสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัย

ทำไมศิริราชต้องสร้าง Safety culture & สู่ HRO

- มีบุคลากรที่มาก หลากหลายภาระงาน หลายสังกัด
- มีนักศึกษาหลายหลักสูตร หลายสังกัด
- มีระดับชั้นของการตัดสินใจ
- มีการหมุนเวียนของบุคลากร ผู้เรียน
- สังคมต้องการให้แสดงความชัดเจน/โปร่งใส/คาดหวังสูง (High degree of accountability)



เส้นทางการพัฒนาคุณภาพศิริราชสู่ความเป็นเลิศและยั่งยืน



ศ. พญ.ดวงณี เลหาทประสิทธิ์พร รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ

ทำไมต้องสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัย (Safety culture)

องค์กรที่สร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยให้เกิดขึ้นได้ จะช่วยให้ องค์กรนั้นมีภูมิคุ้มกัน ทำให้สามารถตรวจจับ ป้องกัน และแก้ปัญหา ที่จะเกิดอันตรายต่อผู้ป่วยและผู้ปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น และ ยั่งยืน

เพิ่มความปลอดภัย คุณภาพ คุณค่า และคุ้มค่า

ศ. พญ.ดวงณี เลหาทประสิทธิ์พร รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ

ศิริราชทำอะไร

ศ. พญ.ดวงมณี เลหาประสิทธิ์พร รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ

ศิริราชและการบริหารความเสี่ยง

กำหนดเข็มมุ่ง : สร้างวัฒนธรรมความปลอดภัย

จุดเน้นการพัฒนาคุณภาพ

ติดตามตัวชี้วัดด้านความเสี่ยง

ทบทวนรายงานอุบัติการณ์

พัฒนากระบวนการ ระบบงาน
ป้องกันไม่ให้อุบัติการณ์เกิดซ้ำ:
ใช้มาตรฐานสากล & เครื่องมือคุณภาพ

Siriraj Clinical Tracer Plus

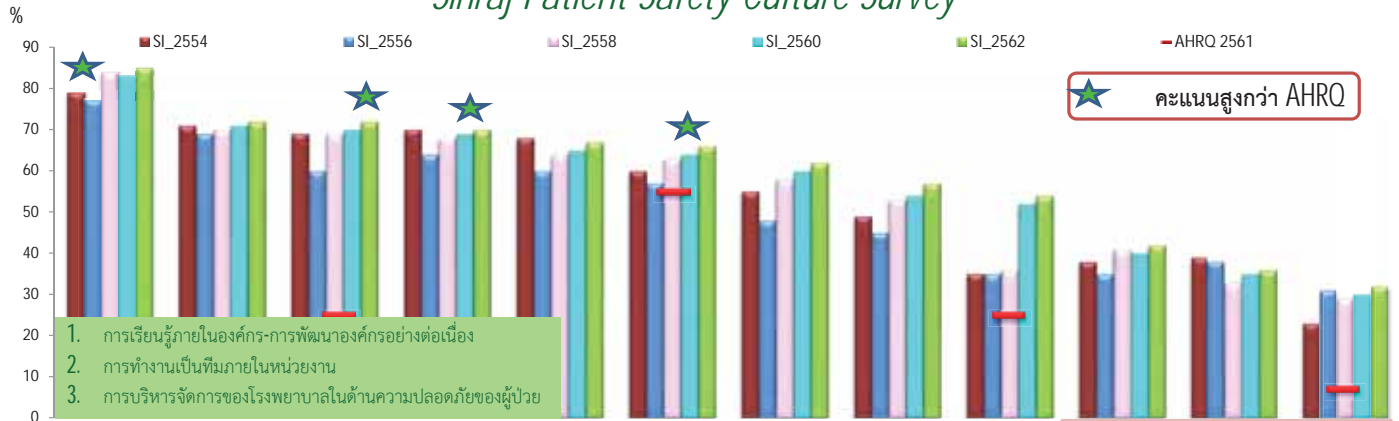
Siriraj Concurrent Trigger Tool

แนวปฏิบัติในการดูแลกลุ่มโรคเฉพาะ & กลุ่มเสี่ยง

ศ. พญ.ดวงมณี เลหาประสิทธิ์พร รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ

Excellence Organization: High Reliability Organization (HRO)

Siriraj Patient Safety Culture Survey



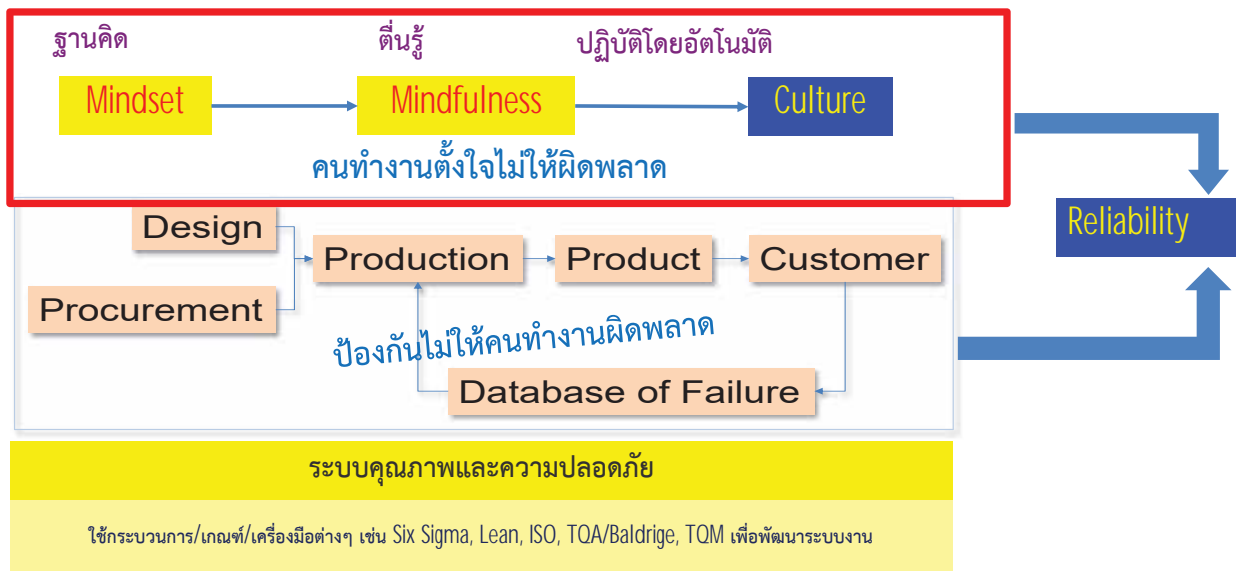
- 1. การไม่ลงโทษกรณีที่เกิดความผิดพลาด
- 2. บุคลากร
- 3. การส่งต่อ

ระดับวัฒนธรรมความปลอดภัยของผู้ป่วย
(Patient Safety Grade)

ศ. พญ.ดวงณี เลหาทประสิทธิ์พร รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ

องค์กรที่น่าไว้วางใจ (High Reliability Organization : HRO)

ส่งมอบการบริการที่มีความปลอดภัยสูง (คุณภาพ) และสร้างความน่าไว้วางใจ :
สร้าง mindset & culture + การพัฒนาระบบงาน



ศ. พญ.ดวงณี เลหาทประสิทธิ์พร รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ

Siriraj Safety Culture

High Reliability Organization

ดังนั้น **ต้องมี Safety Mindset :**

- ตื่นรู้ (highly alert) ไวต่อการรับรู้ ในสถานการณ์รอบข้าง
ข้างสังเกต "ต่อมเอ๊ะ"
- ยอมรับว่าซับซ้อน ไม่ด่วนเอาง่ายเข้าว่า
- ครุ่นคิด เอา nearmiss มาเป็นโอกาสพัฒนา (ป้องกันเชิงรุก)
- พร้อมรับมือความเสี่ยงทุกสถานการณ์เป็นทีม เชิงระบบ
ยืดหยุ่น (flexible) สามารถปรับตัวได้ (adaptable)

Preconceive with failure

ทุกครั้งที่จะวางแผนและลงมือทำห้เหตุการณ์
ให้คาดการณ์ถึงปัญหาหรือความล้มเหลวที่จะเกิดขึ้น

No harm

Proactive risk management

No blame

ไม่กล่าวหา ไม่เน้นลงโทษ

No shame

เกิดเหตุให้บอก ให้รายงาน
กล้าบอก กล้าเล่า

Risk-based Thinking

- ทำเป็นอัตโนมัติ: สัญชาตญาณ
- คิดว่ามีโอกาสเสี่ยงทุกเมื่อ: ช่วยบ่งชี้โอกาส/ความเสี่ยงให้ชัดเจนขึ้น เกิดการบริหารจัดการ
เพื่อ
 - สร้างความมั่นใจ และพึงพอใจต่อลูกค้า
 - ประกันความคงที่ของคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ
 - สร้างวัฒนธรรมการป้องกันและการปรับปรุง
 - องค์กรประสบความสำเร็จ
- เป็นส่วนหนึ่งของการมองอย่างเป็นระบบ (Process approach)
- เป็นการคิดมาตรการป้องกันในงานประจำ และการวางแผนกลยุทธ์

ลักษณะขององค์กรที่มีวัฒนธรรมความปลอดภัย



ศ. พญ.ดวงณี เลหาประสิทธิ์พร รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ

การสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัย (Safety Culture)



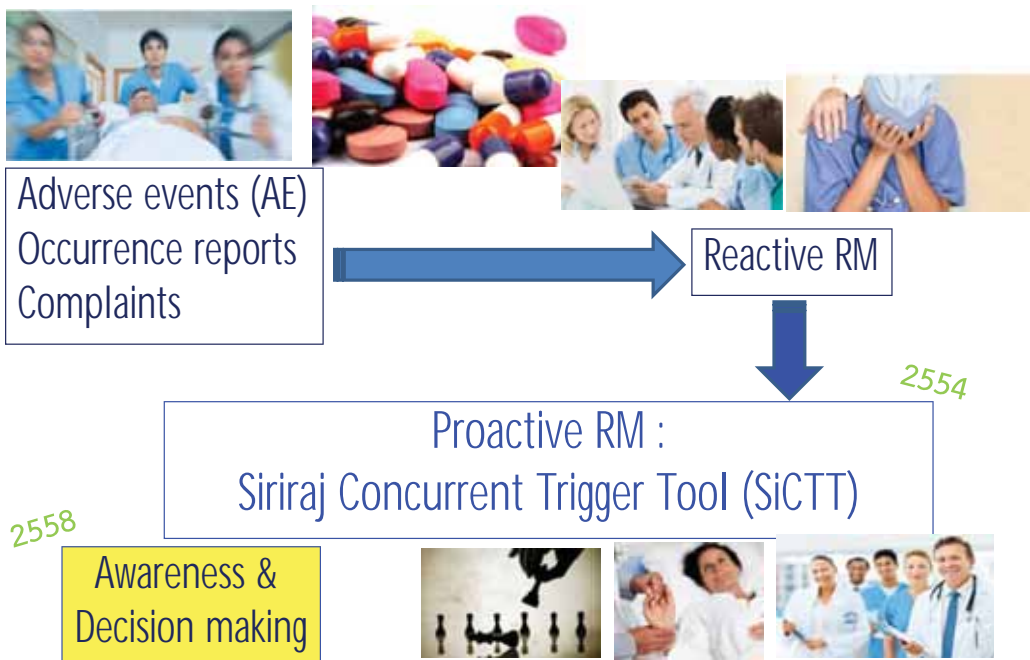
ศ. พญ.ดวงณี เลหาประสิทธิ์พร รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ

การสร้างวัฒนธรรม

- การสร้างวัฒนธรรมต้องใช้เวลา ต้องบ่มเพาะ ต้องสะสม
- วัฒนธรรมเกิดจากการเรียนรู้ร่วมกันในคุณค่าของสิ่งที่กระทำลงไป
- ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในวิธีคิดของแต่ละคน แล้วค่อย ๆ เกิดเป็นความเห็นพ้องภายในองค์กร
- จะพบว่าเมื่อวัฒนธรรมความปลอดภัย เราจะต้องเห็นว่าวัฒนธรรมนั้น เกิดกระจายทั่วทั้งองค์กร

ศ. พญ.ดวงณี เลหาประสิทธิ์พร รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ

การบริหารความเสี่ยง: Risk management (RM)



ศ. พญ.ดวงณี เลหาประสิทธิ์พร รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ

Siriraj Safety Culture Course High Reliability Organization

พัฒนาหลักสูตร & วิทยาการสหสาขา 2558

“สร้างการตื่นรู้ สู่การบริหารความเสี่ยงเชิงรุก”

ขยายสู่ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน อาจารย์ นศ.พ. พป.และพป.ต่อยอด



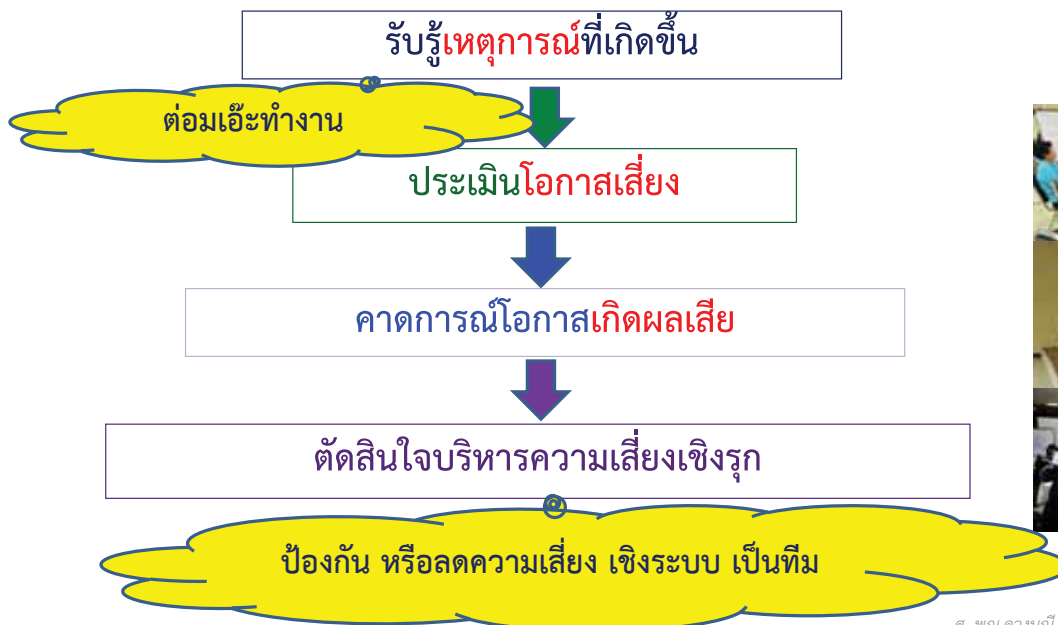
เรียนรู้จากการบินไทย ต่อยอดในศิริราช
เพื่อผู้รับบริการและสังคม



ศ. พญ.ดวงฉวี เลขาอธิการบดี รรชคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ

Siriraj Safety Culture Course High Reliability Organization

Situation awareness & Decision making



ศ. พญ.ดวงฉวี เลขาอธิการบดี รรชคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ

Siriraj Safety Culture Course High Reliability Organization

สร้างวิทยากร สหสาขา ทั้งคลินิก & สนับสนุน (90)

2561-2563

อบรมทีมงานคลินิก: ฝ่ายการพยาบาล ฝ่ายเภสัชกร งานทันตกรรม แพทย์
แผนไทยประยุกต์ (3,416)

อบรมหัวหน้างานสนับสนุน (123)

- อาจารย์แพทย์ใหม่
- บุคลากรหน่วยงานสนับสนุน : 171 คน
- บุคลากรห้องปฏิบัติการ : 32 คน
- นศพ. ปี 5-6 : 1,290 คน
- Resident ปี 1 และ Fellow ปี 1 : 1,551 คน

รวม 6,673 คน

ศ. พญ.ดวงฉวี เลาทประสิทธิ์พร รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ

คณะวิทยากร Siriraj Safety Culture

อาจารย์แพทย์และทันตแพทย์ (34)	
ศ. พญ.ดวงฉวี เลาทประสิทธิ์พร	ผศ. นพ.ธีระ ฤกษ์ตระกูล
รศ. พญ.อรอุมา ชัยวัฒน์	ผศ. นพ.มนวัฒน์ เงินดำ
ผศ. พญ. ดารินทร์ สากิยลักษณ์	ผศ. นพ.ตรีภพ เลิศบรรณพงษ์
ผศ. นพ.บวรรัฐ วงศ์รงค์วรรณ	ผศ. ดร. พญ.พินัทธ์ ไตรภัทร
ผศ. พญ.ธัญญลักษณ์ เขียวธัญญกิจ	ผศ. นพ.ต่อพล วัฒนา
ผศ. พญ.อนัญญา พงษ์ไพบูลย์	อ. เรือเอก พญ.ณัฐลา สายเสวย
อ. พญ.อภิชาดา คล้ายมนต์	อ. นพ.อภิชาต ศุภธรรมวิทย์
อ. นพ.ปณีย์ เลาทประสิทธิ์พร	อ. พญ.กมลพร วรรณฤทธิ์
อ. นพ.สุรเชษฐ์ วงศ์วิทยาพานิชย์	ผศ. พญ.อัจฉราวรรณ จิระติวานนท์
อ. พญ.อุษาพรรณ สุรบญจวงศ์	ผศ. พญ.เกษมา รักษะณี
อ. พญ.ภัทรวรรณ หลิมศิริ	ผศ. นพ.ภฤกษ์ แก้วโรจน์
อ. พญ.กุสุมา ชินอรุณชัย	อ. นพ.ธรรมวัฒน์ ปราณธรรม
อ. พญ.วันสิริ ชัยสิรินทร์	อ. พญ. ไกรวิพร เกียรติสุนทร
อ. นพ.วรุฒม์ พงศาพิชญ์	พญ.เมทินี เลิศรัตนสกุลชัย
ผศ. พญ.เนาวพร ชัยवालพานิชย์	ผศ. พญ.นันทวัน ปิยะภาณี
พญ.กวีดี พัฒนเสรี	รศ. ดร. นพ.เสีวงศ์ จงทากสิทธิ์
ทพญ. แชนวีย์ มณีไพโรจน์	ทพญ. นราวัลลภ เขียววิทย์

พยาบาล (40)	
น.ส.นันทพร พ่วงแก้ว	ดร.วรรณวิมล คงสุวรรณ
น.ส.สมพร ยามา	น.ส.จันทร์จรรย์ เขาคินพฤกษ์
น.ส.รุ่งนภา ตันติศิริกุล	นางสุจิตตรา พงศ์ประสพชัย
น.ส.รุ่งนภา อานาพญู	ดร.จุฑาทิพย์ นันทวินิตย์
น.ส.รพีพรรณ อุภากร	น.ส.อังคณา ประวิติวิสิสุข
นางทองสุข สุขแสน	น.ส.ธารณี ลิ้มพงศธร
น.ส.นิตยา อังพานิชเจริญ	น.ส.จุฬารัตน์ ประสงค์
น.ส.เปรมจิตร์ คล้ายเพ็ชร์	น.ส.กาญจนา รุ่งแสงจันทร์
นางจันทนา กริแสงศรี	น.ส.เปรมจิตร์ จวบความสุข
น.ส.เดือนเพ็ญ กลกิจ	น.ส.ปณิฏฐา นาคช้วย
น.ส.อุษณีย์ พงศ์ศรี	น.ส.พัชรินทร์ เนื่องพิช
น.ส.นัยนา ตากวิระนันท์	น.ส.ชญาณี จตุรชัยเดช
น.ส.กนกขวัญ เฝ้าทิพย์จันทร์	นางเพลินพิศ ธรรมนิภา
น.ส.สุพัชรา สุทธิศิริมงคล	น.ส. ธาณี บัวสุข
น.ส.อุษณีย์ เพ็ชรอ่อน	น.ส.อังคณา ประวิติวิสิสุข
นางนุชสุรา เพชรบุตร	น.ส.ฉันทนา เคหะ
น.ส.สุพัชรา ดันติศรีไกรแสง	น.ส.ยุพรัตน์ สมใจ
น.ส.ดวงตา โสมบุตร	น.ส.กาญจนา รุ่งแสงจันทร์
น.ส.วิลาวัลย์ ชุมนุดวง	น.ส.เปรมจิตร์ จวบความสุข
น.ส.จุฬารัตน์ ประสงค์	นางเสาวลักษณ์ บุระสมสัมฤทธิ์

ฝ่ายเภสัชกรรม (9)
ภญ.พัทธสุนันท์ ชิวศิริเจริญวงศ์
ภญ.บดีสุดา ชัยวงษา
ภญ.มณวีร์คน เลาทประสิทธิ์พร
ภญ.ศุมิษา ลิ้มกอปรไพบูลย์
ภญ.อุทัยวรรณ นวลสุวรรณ
ภญ.อุไรวรรณ ศิลปะศุภกรวงศ์
ภญ.อัจฉิมา สระภักดิ์
ภญ.ณัฐพัชร์ แสงสุขเกษมศักดิ์
ภญ.จิรายุ มหิทธิยุทธธนา
วิทยากรรับเชิญ
กัปตัน นพ.กรพรหม แสงอร่าม
ทีม CRM บกการบินไทย จำกัด (มหาชน)

หน่วยงานสนับสนุน (11)
น.ส.พิมพ์กัศ กฤตสัมพันธ์
นางน่องนุช ภูมิสนธิ์
น.ส.อโณทัย ท่ามาพร
น.ส.พรจิตร์ ศิริพานทอง
น.ส.พจณี บุญศรี
นางจลย์พร โลหะประภากุล
น.ส.สุภาวณา พรแจ่มใส
นางชัชฎา บุญญศาสตร์พันธ์
น.ส.นาถวี อุดมรัตน์โยธิน
นางสรินษา งานทิพย์วัฒนา
น.ส.สุภาภรณ์ เฉลิมวุฒิ

become a
[TRAINER]

วิทยากรภายใน
รวม 94 ท่าน

ศ. พญ.ดวงฉวี เลาทประสิทธิ์พร รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ

สู่องค์กรที่น่าไว้วางใจ องค์กรที่มีสมรรถนะสูง และองค์กรอัจฉริยะ เพื่อความเป็นเลิศอย่างยั่งยืน



ศ. พญ.ดวงณี เลหาประสิทธิ์พร รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ