

เส้นทางการจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) ซึ่งเป็นกระบวนการที่ช่วยให้เกิดระบบในการระบุนวัตกรรมที่สำคัญและจำเป็นขององค์กร เพื่อให้เกิดการสร้าง รวบรวม เผยแพร่ ถ่ายโอน ทำให้บุคลากรและผู้เกี่ยวข้องสามารถนำความรู้เหล่านั้นไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง ทันเวลา และทันเหตุการณ์ เป็นแนวคิดในการบริหารองค์กรแบบใหม่ ส่งผลให้การปฏิบัติงานของคนในองค์กรมีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ในระยะแรกคณะฯ ตั้งวัตถุประสงค์ในการนำการจัดการความรู้เพื่อต่อยอดและเชื่อมโยงกับการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล รวมทั้งพัฒนาวิธีการจัดการองค์ความรู้ภายในองค์กรให้เหมาะสมกับระบบบริหารและวัฒนธรรมคณะฯ ทำให้บุคลากรและคณะฯ สามารถนำความรู้มาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศอย่างยั่งยืน และใช้เป็นกลไกสำคัญอย่างหนึ่งที่จะพัฒนาคณะฯ สู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

ระยะโครงการนำร่อง (พ.ศ. 2546-2547)

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ได้เข้าร่วมเป็น 1 ใน 4 หน่วยงานนำร่องในโครงการ "การจัดการองค์ความรู้ในองค์กร" ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ" โดยมี Mr.Robert J. Osterhoff และ ดร.บุญดี บุญญากิจ เป็นที่ปรึกษา ระยะเวลาดำเนินงาน ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2546 - สิงหาคม 2547 เป็นเวลา 1 ปีครึ่ง โดยผลที่คาดว่าจะได้รับ คือ เป็นองค์กรที่มีการจัดการองค์ความรู้ และขยายการจัดการองค์ความรู้ไปให้ครอบคลุมทั้งองค์กร และสามารถนำประโยชน์ของการจัดการองค์ความรู้มาใช้เพิ่มศักยภาพในการแข่งขันเพื่อพัฒนาองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศได้ รวมทั้งเป็นต้นแบบในการขยายผลไปยังองค์กรอื่น ๆ ในประเทศไทยต่อไป



การนำกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) มาต่อยอดในการพัฒนาการดูแลผู้ป่วยนั้น คณะผู้บริหารได้จัดตั้งคณะทำงานโครงการ KM และเลือกหัวข้อขององค์ความรู้เรื่อง "การทำ CQI (Continuous Quality Improvement) ทางคลินิก" มาบริหารจัดการตามแนวทางการดำเนินการ 6 Steps โดยตั้งเป้าหมายหลักของโครงการ (desired state) ไว้คือ "มีระบบเครือข่ายของการถ่ายโอนความรู้ด้าน CQI ทางคลินิก เพื่อให้มี best practice ในการดูแลผู้ป่วยของโรงพยาบาลศิริราช"



สรุปผลการดำเนินการโครงการนำร่อง

ในการดำเนินโครงการนำร่อง ทำให้เกิดความรู้ที่สำคัญเกี่ยวกับ KM ในองค์กรดังนี้

1. เข้าใจเป้าหมายและกระบวนการในการทำ KM และเกิดประสบการณ์จริงในองค์กร
2. องค์กรเห็นความสำคัญของ KM และมีนโยบายสนับสนุนที่ชัดเจน
3. สร้างความตระหนักและการมีส่วนร่วมของบุคลากรจากองค์กรในระดับหนึ่ง
4. สามารถพัฒนาระบบในการกระตุ้นให้เกิดการรวมกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเป็นชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice) ได้เร็วขึ้น และช่วยให้ กลุ่มสามารถดำเนินการกลุ่มต่อไปได้โดยได้รับการสนับสนุนจากคณะฯ และผู้บังคับบัญชาอย่างเหมาะสม
5. พัฒนาระบบสารสนเทศของคณะฯ ให้เอื้อต่อการดำเนินการ KM
6. มียุทธศาสตร์ และแนวทางในการดำเนินการ KM อย่างเป็นระบบ
7. เป็นตัวอย่างของการดำเนินการ KM ในประเทศไทย และมีส่วนในการเผยแพร่องค์ความรู้ และประสบการณ์ด้านนี้ให้กับองค์กรอื่น ๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชน

ระยะที่ 1 สร้างโครงสร้าง และทีม (2548 - 2549)

ภายหลังสิ้นสุดโครงการนำร่องในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2547 คณะผู้บริหารได้มีความเห็นว่า KM เป็นเรื่องที่มีประโยชน์ต่อองค์กรเป็นอย่างยิ่ง และเป็นเครื่องมือในการบริหารที่จะช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ จึงได้กำหนดให้มีการดำเนินการในเรื่อง KM อย่างเป็นระบบต่อไป

ด้านนโยบาย

ผู้บริหารคณะฯ ได้ให้การสนับสนุนการดำเนินการเรื่อง KM เป็นอย่างดี ทั้งในด้านทรัพยากรและกำหนดนโยบายให้บุคลากรสามารถเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของ KM ในขณะเดียวกัน ผู้บริหารก็จำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถเป็นแบบอย่าง (role model) ของการจัดการความรู้ด้วย ซึ่งทีมงานได้รายงานความก้าวหน้าในการดำเนินการต่อคณะผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งได้จัดการประชุมเชิงปฏิบัติการสำหรับผู้บริหารไปแล้วหลายครั้ง ครอบคลุมผู้บริหารทั้งระดับรองคณบดี ทีมผู้อำนวยการโรงพยาบาล หัวหน้าภาควิชาและรองหัวหน้าภาควิชาต่าง ๆ ผู้บริหารฝ่ายการพยาบาล และฝ่ายเภสัชกรรม



ด้านโครงสร้าง

จัดตั้งงานจัดการความรู้ เพื่อสนับสนุนการดำเนินการ KM ในระดับคณะฯ เนื่องจากการจัดการความรู้ในคณะฯ เป็นเรื่องที่ต่อยอดมาจากงานพัฒนาคุณภาพ จึงให้ขึ้นตรงกับรองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพงาน รวมทั้งมีการจัดตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ มีบทบาทในการกำหนดนโยบาย KM วางแผนกิจกรรม ดำเนินการ และติดตามประเมินผลองค์ประกอบของคณะกรรมการฯ เป็นผู้แทนจากหน่วยงานต่าง ๆ เช่น อาจารย์แพทย์ ฝ่ายการพยาบาลฝ่ายเภสัชกรรม งานทันตกรรม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ งานเวชสารสนเทศ งานประชาสัมพันธ์ งานทรัพยากรบุคคล และสถานเทคโนโลยีการศึกษาแพทยศาสตร์ รวมทั้งบุคลากรในงานจัดการความรู้ที่มีหน้าที่ประสานงานในทุกด้าน



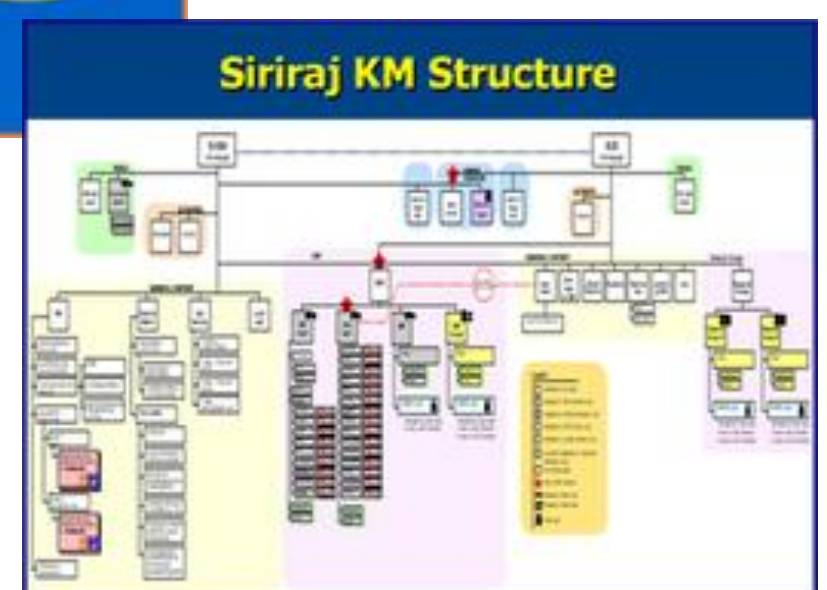
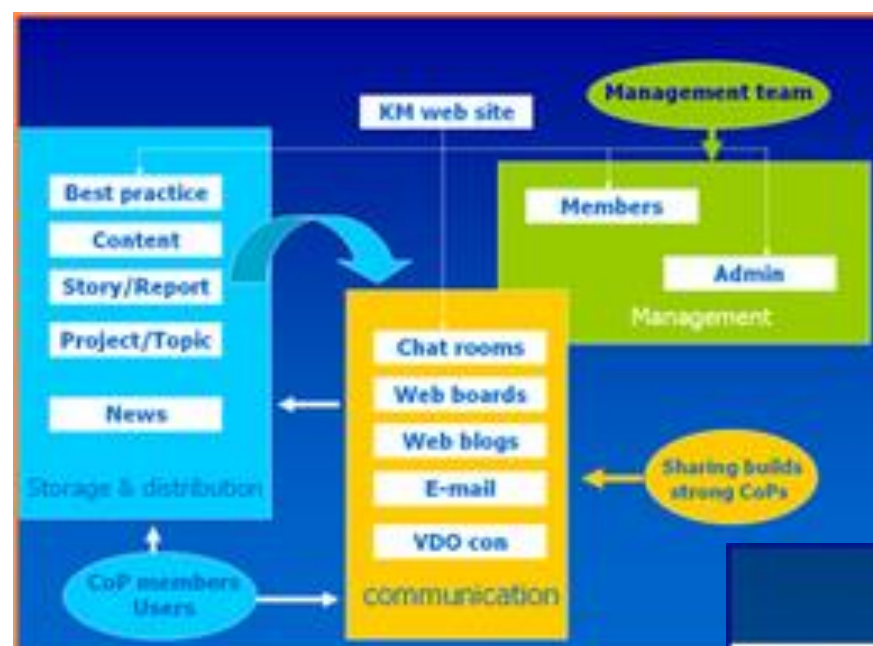
ด้านกระบวนการ

1. สนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (knowledge sharing) โดยเน้นในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน..และสนับสนุนให้มีการรวมตัวเป็นชุมชนนักปฏิบัติ (CoP)
2. จัดอบรมให้ความรู้กับผู้บริหาร บุคลากร และสมาชิก CoP
3. พัฒนาทักษะในการเป็นวิทยากรให้กับคณะกรรมการ KM
4. เชื่อมโยงเครือข่ายด้านการจัดการความรู้กับองค์กรภายนอก
5. ประชาสัมพันธ์ และจัดกิจกรรมสร้างแรงจูงใจ
6. รับผิดชอบงาน และให้ข้อมูลด้านการจัดการความรู้กับนักศึกษา และบุคคลที่สนใจ



ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

พัฒนาโครงสร้าง Siriraj KM Website และออกแบบพื้นที่ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สำหรับ CoP



ระยะที่ 2 สร้างโครงสร้าง และทีม (2548 - 2549)

ในปี 2551 คณะฯ มีการดำเนินการตรวจเยี่ยมประเมินทั้งภายในและภายนอก จากผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาคุณภาพ และการจัดการความรู้ โดยการประเมินภายใน ประกอบด้วย การเข้าร่วมโครงการ Performance Excellence through Knowledge Management Assessment (KMA)” กับสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ เป็นการประเมินกระบวนการจัดการความรู้ ตามกรอบรางวัลคุณภาพแห่งชาติ และการประเมินดัชนีชี้วัดองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ในบุคลากรทางคลินิก และมีการประเมินต่อเนื่องทุก 2 ปี

นอกจากนั้นคณะฯ ได้รับการประเมินจากภายนอก ประกอบด้วย การตรวจเยี่ยมเพื่อต่ออายุการรับรองกระบวนการคุณภาพตามมาตรฐาน HA การตรวจเยี่ยมยืนยันกระบวนการคุณภาพตามมาตรฐาน HA (verification survey) การตรวจเยี่ยมระบบประกันคุณภาพจากมหาวิทยาลัยมหิดล (MUQD) รวมทั้งการตอบรับจากองค์กรภายนอก ในการเป็นแหล่งเรียนรู้ และศึกษาดูงานด้านการจัดการความรู้

งานจัดการความรู้ดำเนินการรวบรวมนำผลประเมินทั้งหมด ทั้งที่เป็นจุดเด่น ข้อชื่นชม และโอกาสพัฒนามาจัดทำแผนกลยุทธ์ และกำหนดตัวชี้วัดด้านการจัดการความรู้ ร่วมกับผู้บริหารคณะฯ และคณะกรรมการจัดการความรู้ เมื่อวันที่ 19 มีนาคม 2552 มีการกำหนด Siriraj KM Strategy : Link - Share - Learn เพื่อใช้ในการสื่อสารให้เกิดความเข้าใจในกระบวนการจัดการความรู้

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในคณะฯ

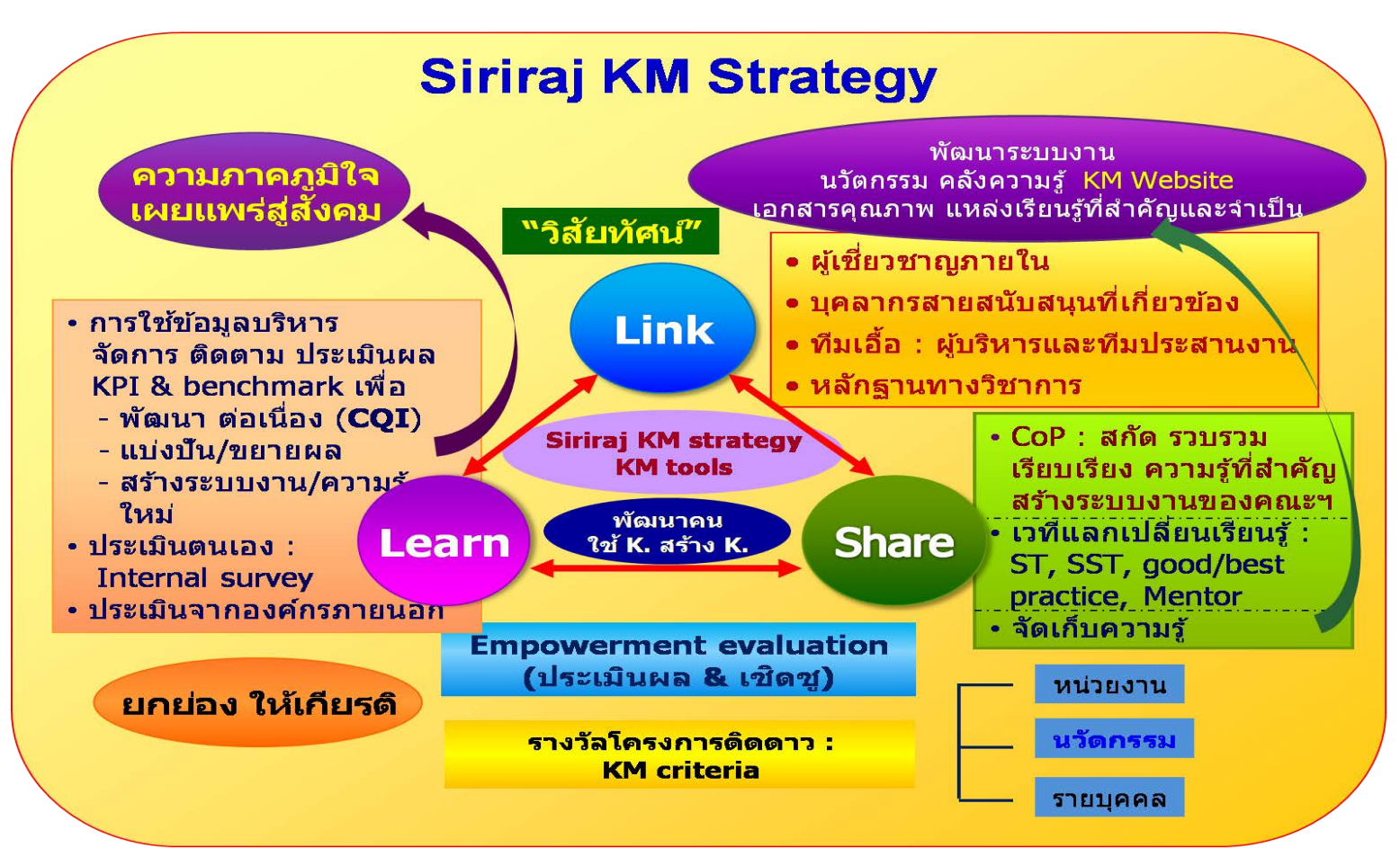
- มีการเชื่อมโยงกิจกรรมประจำต่าง ๆ ในการสร้างความรู้ความเข้าใจ เช่น การจัดประชุมที่เปลี่ยนมาใช้เป็นรูปแบบเรื่องเล่าแห่งความสำเร็จ (success story telling)
- มีการทบทวน management review นำข้อมูลมาเรียนรู้ร่วมกัน รวมทั้งการแก้ปัญหาเชิงระบบอย่างเป็นสหสาขาวิชาชีพ โดยเน้นผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง
- มีแผนเชิงรุกในการพัฒนาเครื่องมือการจัดการความรู้ ในหน่วยงานที่มีส่วนสำคัญในการดำเนินการของคณะฯ
- มีการรอบคิดในการจัดอบรมให้ความรู้ด้านเครื่องมือของการจัดการความรู้
- เป็นแบบอย่างให้กับองค์กรภายนอก ในการบริหารจัดการความรู้ในองค์กร



Link	Share	Learn
What ภูมิภาค สาขา หน่วยงาน	What ใครทำอะไร วัตถุประสงค์/วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์	What ภารกิจ ความรู้/ไอคิว วิชาชีพ
How วัตถุประสงค์/วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ วัตถุประสงค์	How วัตถุประสงค์/วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ วัตถุประสงค์	How วัตถุประสงค์/วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ วัตถุประสงค์
When วัตถุประสงค์/วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ วัตถุประสงค์	When วัตถุประสงค์/วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ วัตถุประสงค์	When วัตถุประสงค์/วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ วัตถุประสงค์

ระยะที่ 3 เชื่อมเครือข่าย สร้างนวัตกรรม (2552-2554)

จากการจัดสัมมนาโดยคณะกรรมการจัดการความรู้ เพื่อวิเคราะห์ SWOT ระบบ KM ของคณะฯ และโอกาสพัฒนาจากผลการประเมิน KMA และผลงานวิจัยในปี พ.ศ. 2551 กำหนดความท้าทาย ปัจจัยความสำเร็จ ในการจัดการความรู้ของคณะฯ โดยจัดทำแผนที่กลยุทธ์ แผนกลยุทธ์ และตัวชี้วัดด้านการจัดการความรู้ ให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาคุณภาพของคณะฯ ที่มุ่งสู่องค์กรที่มีชีวิตและเรียนรู้ มีการกำหนด Siriraj KM Strategy : Link - Share - Learn เพื่อใช้ในการสื่อสารให้เกิดความเข้าใจในกระบวนการจัดการความรู้



ในปี 2552 ขยายให้มีการจัดการความรู้ ครอบคลุมบุคลากรทุกกลุ่ม รวมทั้งนักศึกษาแพทย์ และแพทย์ประจำบ้าน เกิดการบูรณาการในทุกกิจกรรมของคณะฯ อย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในการทำงานประจำ สร้างนวัตกรรม และมุ่งสู่ความเป็นเลิศ มีการกำหนดเป้าหมายระยะสั้น (ปี 2553 เกิดเครือข่ายการจัดการความรู้ครอบคลุมเรื่องที่สำคัญในด้าน safety goals ปี 2554 เกิดนวัตกรรมด้าน safety และเผยแพร่ในระดับชาติ) และเป้าหมายระยะกลาง (ปี 2556 ดัชนีการประเมินองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับชาติ) เป้าหมายระยะยาว (ปี 2555-2561) เกิดการพัฒนากระบวนการจัดการคณะฯ โดยใช้เกณฑ์ TQA (Siriraj IPEX & KM Excellence), clinical safety, excellent areas, organization outcomes เพื่อให้การดำเนินการจัดการความรู้ของคณะฯ บรรลุตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของคณะฯ



Learn ทบทวนและวิเคราะห์ผลลัพธ์การดำเนินการ ได้แก่ KPI ข้อมูลรายงานอุบัติการณ์ความเสี่ยง รวมถึงการวิเคราะห์ตนเอง การเทียบเคียง เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สร้างนวัตกรรม องค์ความรู้ และงานวิจัยจากงานประจำ

Link ค้นหา/เชื่อมความรู้ที่สำคัญจากแหล่งความรู้ ทั้งที่เป็นผู้เชี่ยวชาญภายใน/นอกคณะฯ หรือคลังความรู้ที่เป็นสายลักษณะอักษร เช่น ระบบเอกสารคุณภาพ ระบบสารสนเทศ (Intranet/internet) คู่มือ เอกสาร ตำราต่าง ๆ และนำความรู้ไปใช้ในการทำงานและก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานในหน่วยงาน หรือจัดเก็บข้อมูลความรู้สำคัญในการทำงานไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ หรือการส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงาน ค้นหาความรู้จากหนังสือ ระบบเอกสารคุณภาพ เว็บไซต์ เป็นต้น

Share ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายใน/นอกหน่วยงานผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น content conference, CoP, quality conference โครงการติดตาม การเข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนา เป็นต้น ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยน ถ่ายโอน และต่อยอดความรู้ระหว่างกัน

ระยะที่ 4

สร้างวัฒนธรรมความปลอดภัย วัฒนธรรมคุณภาพ และการเรียนรู้ (2555-2558)

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ “Enhance Learning Organization” โดยกำหนดใช้การจัดการความรู้เป็นกลไกสำคัญที่จะผลักดันคณะฯ ไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ และสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัย วัฒนธรรมคุณภาพ วัฒนธรรมการเรียนรู้ และความเป็นเลิศอย่างยั่งยืน จากผลประเมินองค์กรแห่งการเรียนรู้ในปี 2555 พบประเด็นที่ควรดำเนินการพัฒนา เพื่อส่งเสริมคณะฯ สู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ งานจัดการความรู้ได้ดำเนินการพัฒนาปรับปรุงแผนกลยุทธ์การจัดการความรู้ ให้สอดคล้องกับประเด็นที่ควรดำเนินการพัฒนา และสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรในคณะฯ เห็นความสำคัญและร่วมดำเนินการให้เป็นรูปธรรม ครอบคลุมทั่วทั้งคณะฯ เพื่อการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศอย่างยั่งยืนต่อไป สรุปผลและข้อเสนอแนะ จากการประเมินดัชนีการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ดังนี้

- คณะฯ ควรกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจนในการใช้การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) โดยกำหนดในแผนยุทธศาสตร์ของคณะฯ และผู้บริหารทุกระดับต้องมีส่วนผลักดัน สนับสนุน และปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างในการใช้กระบวนการจัดการความรู้ และ Siriraj KM Strategy (Link-Share-Learn) อย่างเป็นระบบ
- ผู้บริหารหรือหัวหน้า สนับสนุนและจัดสรรเวลาให้บุคลากรทุกระดับเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกันภายในกลุ่ม/ระหว่างกลุ่ม
- ส่งเสริมการใช้กระบวนการจัดการความรู้ในการพัฒนาบุคลากรทุกพันธกิจ ทุกระดับ โดยปลูกฝังเข้ากับการทำงานประจำของทุกฝ่ายอย่างสอดคล้องในทิศทางเดียวกัน
- สื่อสาร ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรทุกพันธกิจ ทุกระดับใช้กระบวนการจัดการความรู้ ได้แก่ ระบุ-ใช้-แลกเปลี่ยน-สร้าง-แบ่งปัน-จัดเก็บ ความรู้ในการทำงานประจำ และใช้กระบวนการการเรียนรู้จากความผิดพลาด การเรียนรู้จากความสำเร็จ และการใช้กระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง
- พัฒนาระบบสารสนเทศของคณะฯ ที่อำนวยความสะดวก และง่ายต่อการเข้าหาแหล่งเรียนรู้ และเอื้อต่อการใช้ความรู้ในการทำงานประจำ
- ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรใช้เทคนิคที่ช่วยสนับสนุนการทำงาน เพื่อลดขั้นตอนหรือมีเท่าที่จำเป็น ซึ่งเอื้อต่อการเรียนรู้ และเพิ่มความเร็วในการเรียนรู้



เพื่อส่งเสริม สนับสนุนผลักดันให้ คณะฯ บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ มุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ และสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัย วัฒนธรรมคุณภาพ วัฒนธรรมการเรียนรู้ และความเป็นเลิศอย่างยั่งยืน งานจัดการความรู้ได้สรุป จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ สร้างความรู้ ความเข้าใจกับบุคลากรในคณะฯ โดยเรียนรู้จากผลการประเมิน องค์กรแห่งการเรียนรู้ 10 ประเด็น ที่ควรพัฒนาให้เป็นรูปธรรม ส่งเสริมคณะฯ มุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้วยดัชนีชี้วัดการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มากกว่า 3.5 ในปี พ.ศ. 2557 และนำกระบวนการจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล (Siriraj knowledge management process) และกลยุทธ์การจัดการความรู้ (Siriraj KM Strategy: Link - Share - Learn) มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพทุกระดับ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า บุคลากร และคณะฯ อย่างสมดุลสู่ความเป็นเลิศอย่างยั่งยืน และการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

โดยมีแนวทางการจัดการความรู้ สร้างนวัตกรรม และ best practice ในการปฏิบัติงานประจำ บูรณาการในการใช้ระบบปรับปรุงผลการดำเนินการและสร้างนวัตกรรม และใช้ Siriraj KM strategy (Link-Share-Learn) และ SIRIRAJ culture ขับเคลื่อน ดังนี้

1. การพัฒนาเครือข่ายการจัดการความรู้ในรูปแบบเครือข่ายการจัดการความรู้ที่มีการบริหารความเสี่ยงเชิงรุกเพื่อป้องกันลดความเสี่ยงที่พบบ่อย ลดความรุนแรงป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ โดยใช้เครื่องมือ Siriraj Concurrent Trigger Tool (SiCTT) กำหนด Modified Early Warning Sign (MEWS) เพื่อเป็นสัญญาณดักจับและมีแนวทางการบริหารจัดการเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดภาวะแทรกซ้อนที่ป้องกันได้ ดำเนินการนำร่องโดยงานการพยาบาลศัลยฯ และภาควิชาศัลยศาสตร์ 3 เรื่อง ได้แก่ Increase intracranial pressure, Active bleeding post cardiac surgery และ Acute arterial occlusion after revascularization
2. การพัฒนาการใช้กระบวนการจัดการความรู้ในงานประจำ และพัฒนาการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ เช่น พัฒนากลไกการใช้เครื่องมือของ KM การจัดอบรม coaching & mentoring system และเพิ่มช่องทางสื่อสารความรู้ และกิจกรรม KM บนเว็บไซต์คณะฯ และเว็บไซต์ KM
3. พัฒนาระบบการจัดการความรู้เรื่อง ความปลอดภัยด้านการใช้ยา เรื่อง Medication Reconciliation และ High Alert Drug
4. พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ (Siriraj KM Website)



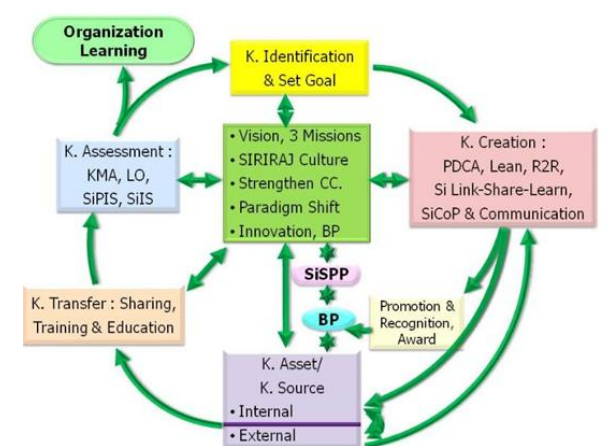
ระยะที่ 5-6

พัฒนาสู่องค์กรที่น่าไว้วางใจ & องค์กรที่มีสมรรถนะสูง สร้างนวัตกรรมและ Best Practice ของคณะฯ สู่ HRO & HPO (2559-2562)

คณะฯ ใช้กระบวนการจัดการความรู้ ส่งเสริมพันธกิจหลัก 3 ด้าน มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยกำหนดกลยุทธ์ “สู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ด้วยกระบวนการจัดการความรู้” มีการบูรณาการ Siriraj KM strategy (Link - Share - Learn) ในการพัฒนาคน และพัฒนางานประจำ เน้นรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร ผ่านกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice : CoP) ในระยะนี้มุ่งเน้นการพัฒนาระบบและสร้างความตระหนักเพื่อให้เกิดความปลอดภัย มีการขยายเครือข่ายการจัดการความรู้เพื่อความปลอดภัยสโตร์ศิริราช (SiCoP) สร้างให้เกิดบรรยากาศการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญของทีมสหสาขาวิชาชีพ โดยขยายผลการดำเนินการในการพัฒนาแนวทางการดูแลผู้ป่วยเฉพาะโรคด้วย Siriraj Clinical Tracer (SiCT) Plus และ Siriraj Concurrent Trigger Tool (SiCTT) ตอบสนองตัวชี้วัดด้านความปลอดภัยของโรงพยาบาล

คณะฯ ใช้ระบบ Siriraj KM System (SiKMS) ในการรวบรวม ถ่ายทอด ใช้ และสร้างความรู้ระหว่างบุคลากร ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ โดยมีการจัดเก็บความรู้พร้อมใช้ และต่อยอดสู่การพัฒนาคณะฯ และใช้ Siriraj KM strategy (Link - Share - Learn) ในการขับเคลื่อน โดยการระดมความรู้ที่สำคัญและกำหนดเป้าหมาย เพื่อส่งเสริมสมรรถนะหลัก และการบรรลุวิสัยทัศน์ของคณะฯ มีรองคณบดีแต่ละพันธกิจรับผิดชอบในส่วนที่เกี่ยวข้อง และรองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพทำหน้าที่บูรณาการ 3 พันธกิจ โดยเฉพาะด้านบริการทางการแพทย์ร่วมกับผู้อำนวยการโรงพยาบาลและภาควิชาหน่วยงานสนับสนุน มุ่งเน้นพัฒนาระบบการดูแลผู้ป่วยให้เกิดความปลอดภัยและเป็นต้นแบบของประเทศ ดำเนินการผ่านช่องทางดังนี้

1. พัฒนาการใช้กระบวนการจัดการความรู้ในงานประจำ ผ่านการอบรมเชิงปฏิบัติการ การให้คำปรึกษา เช่น การฝึกทักษะการใช้เครื่องมือของ KM
2. การสร้างบรรยากาศแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านเวทีประชุมวิชาการ โดยนำเทคนิค success story telling และ After Action Review (AAR) มาปรับใช้ในการนำเสนอในเวที Quality Conference, Quality Fair และกิจกรรม R2R ที่แสดงให้เห็นถึงการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ ทำให้เกิดประโยชน์จากการแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากหน่วยงาน/บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญหรือมีผลงาน/ผลการดำเนินงานที่ดี
3. การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในรูปแบบชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) ทั้งที่เป็น CoP department และ SiCoP style
4. การถอดบทเรียนจากผู้เชี่ยวชาญ ผู้บริหาร (role model) เพื่อถ่ายทอดทักษะประสบการณ์ในการทำงานวิชาชีพ การบริหารจัดการ และเครื่องมือคุณภาพ
5. การจัดเก็บความรู้ในรูปแบบเอกสารคุณภาพ แนวปฏิบัติ คู่มือ ผลงานวิจัย เผยแพร่ผ่าน internet และ intranet



ระยะที่ 7 พัฒนาศูการบูรณาการ & ความร่วมมือ (ระยะเดียวกับ งานพัฒนาคุณภาพ) สร้างนวัตกรรม เพื่อเป็นองค์กรอัจฉริยะ เป็นเลิศ ยั่งยืน (2563-2566)

จากการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้เส้นทางการพัฒนาระบบการจัดการความรู้บูรณาการไปพร้อมกับระบบคุณภาพของคณะฯ โดยใช้ Siriraj KM System (SiKMS) ในการรวบรวม ถ่ายทอด ใช้ และสร้างความรู้ นวัตกรรม ระหว่างบุคลากร ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ โดยมีการจัดเก็บความรู้ พร้อมใช้ และใช้ Siriraj KM strategy (Link - Share - Learn) ในการขับเคลื่อนงานประจำให้เกิดคุณภาพ บรรลุผลลัพท์ของคณะฯ

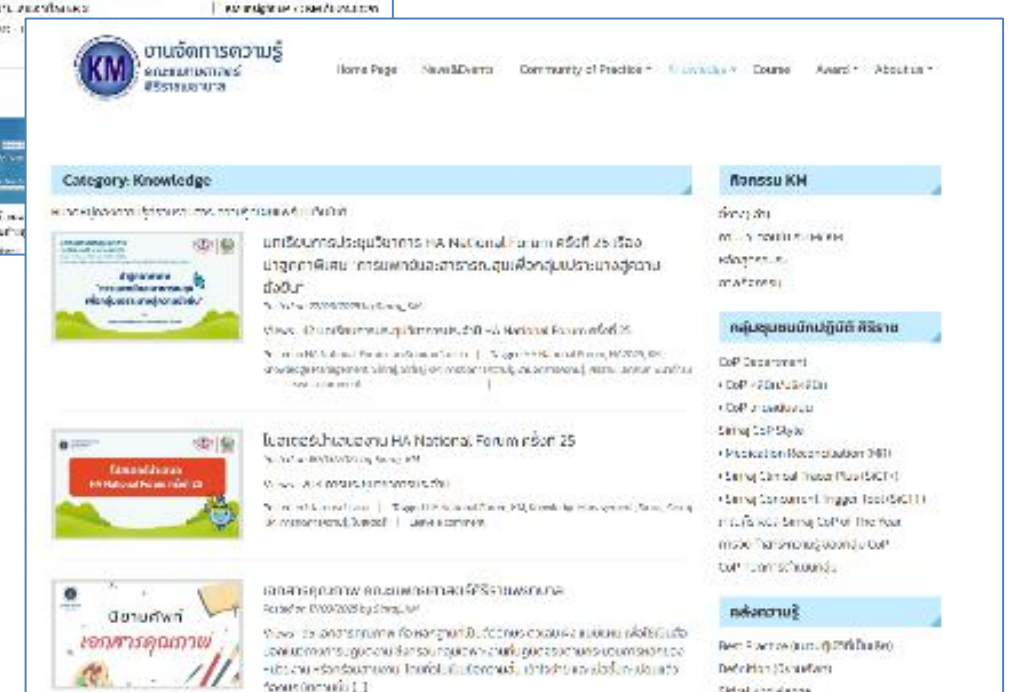


โดยในระยะนี้เน้นการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ มีการดำเนินการดังนี้

1. พัฒนาเพิ่มรูปแบบการจัดประชุม อบรม ในรูปแบบ online และ hybrid ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่างๆ อาทิ ช่วงการระบาดของโรค COVID-19
2. พัฒนาหลักสูตร และจัดอบรมให้ความรู้เรื่อง การเขียน work flow เพื่อเพิ่มสมรรถนะ นักวิชาการศึกษา/เจ้าหน้าที่การศึกษาภาควิชา ดำเนินการร่วมกับฝ่ายทรัพยากรบุคคล และฝ่ายการศึกษา จำนวน 4 รุ่น และขยายผลจัดอบรมต่อเนื่องให้กับบุคลากรจากภาควิชา / หน่วยงานต่างๆ
3. จัดทำสื่อการเรียนรู้ ในเรื่องการจัดการความรู้ Siriraj KM concept และ KM basic เผยแพร่ผ่านระบบ SELECx
4. ขยายผลการบริหารความเสี่ยงเชิงรุก ในการดูแลผู้ป่วยในโรงพยาบาลศิริราชอย่างเป็นทีมสหสาขา โดยใช้เครื่องมือ Siriraj Concurrent Trigger Tool (SiCTT) และจัดทำแนวปฏิบัติ ดำเนินการร่วมกับฝ่ายการพยาบาล เพื่อให้พยาบาลผู้ปฏิบัติงานสามารถดักจับปัญหา และมีการบริหารจัดการก่อนที่จะเกิดอุบัติการณ์หรือเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ ตั้งแต่ปี 2557-2566 รวม 44 เรื่อง โดยปี 2567 มีแผนการทบทวนเรื่องดำเนินการที่ผ่านมา เพื่อพัฒนาและขยายผล
5. จัดทำโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการป้องกันและจัดการความรุนแรงในโรงพยาบาล เพื่อให้ผู้เข้าอบรมฯ ได้แก่ แพทย์ พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เรียนรู้แนวทางการใช้แนวปฏิบัติ วิธีการปฏิบัติ การวิเคราะห์บุคคลเพื่อเฝ้าระวังจากการเกิดเหตุการณ์ความรุนแรง การจัดการเมื่อเกิดความรุนแรงในโรงพยาบาล และฝึกทักษะในการจัดการความรุนแรงได้อย่างเหมาะสม




6. ถอดบทเรียนผู้เชี่ยวชาญ โดยมุ่งเป้าการดำเนินการในเรื่อง SiCTT, SiCT Plus และเรื่องที่ผ่านมาการรับรองเฉพาะโรค PDSC เพื่อให้ผู้อ่านสามารถนำไปประยุกต์ใช้
7. เพิ่มช่องทางการให้ความรู้ และสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่าน social media เช่น facebook, youtube และ twitter
8. พัฒนา Siriraj KM website ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและง่ายต่อการบริหารจัดการของผู้ดูแล webpage มากขึ้น





ระยะที่ 8

(ระยะเดียวกับ
งานพัฒนาคุณภาพ)

สร้างองค์ความรู้และบริการอันเป็น ประโยชน์ต่อระบบสุขภาพระดับโลก (2567-2570)

จากการสำรวจจากผลประเมินองค์กรแห่งการเรียนรู้ในปี 2567 รวมถึงข้อเสนอแนะพบประเด็นที่ควรดำเนินการพัฒนา เพื่อส่งเสริมคณะฯ สู่การเป็น
องค์กรแห่งการเรียนรู้ งานจัดการความรู้ได้ดำเนินการพัฒนาปรับปรุงแผนกลยุทธ์การจัดการความรู้ กำหนดวิสัยทัศน์ “เป็นองค์กรที่สร้างองค์ความรู้อัน
เป็นประโยชน์ต่อระบบสุขภาพระดับโลก” โดยแบ่งเป็น 3 กลยุทธ์ ดังนี้

กลยุทธ์ที่ 1 การจัดการความรู้เพื่อความเป็นเลิศขององค์กร (KM Excellence)

กลยุทธ์ที่ 2 การจัดการความรู้ด้วย Digital Technology (Digital KM)

กลยุทธ์ที่ 3 วัฒนธรรมการจัดการความรู้สู่ความยั่งยืน (Sustainable KM culture)

ซึ่งอยู่ระหว่างดำเนินการตามแผนของทีมงานจัดการความรู้ ภายใต้รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ

โครงสร้างงานจัดการความรู้ ปี 2567 - ปัจจุบัน

รศ. พญ.อรอุมา ชัยวัฒน์

รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ
0-2419-8764, 8776 ต่อ 332



ศ. พญ.ดวงมณี เลหาประสิทธิ์พร

ที่ปรึกษาด้านการพัฒนาคุณภาพ



เอกกนก พนาดำรง

หัวหน้างานจัดการความรู้
0-2419-9009, 9750 ต่อ 507



ปารวี สยัดพานิช

หลักสูตรและประเมิน
0-2419-9009, 9750 ต่อ 501



ชลิตา มีงษ์วงษ์

ระบบจัดเก็บและเว็บไซต์
0-2419-9009, 9750 ต่อ 502



เอกราช จันทรประดิษฐ์

ศึกษาดูงานและธุรการ
0-2419-9009, 9750 ต่อ 503



สุดารัตน์ พันธุ์เทียน

ประชาสัมพันธ์และรางวัล
0-2419-9009, 9750 ต่อ 504



วิจิตรา นุชอยู่

เครือข่ายและการต่อยอด
0-2419-9009, 9750 ต่อ 505



กิตติยาภรณ์ เต็มกระโทก

ระบบเอกสารคุณภาพ
0-2419-9009, 9750 ต่อ 506



สุรีย์พร ไม้ภู

ดูแลสำนักงาน
0-2419-9009, 9750 ต่อ 0



ความภาคภูมิใจ

ปีดำเนินการ	ชื่อ/ประเภทผลงาน	รายละเอียดรางวัลที่ได้รับ/ ความภาคภูมิใจ
พ.ศ.2550	หนังสือเส้นทางสู่ CoP สไตส์ศิริราช	เขียนหนังสือร่วมกับสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ เพื่อเผยแพร่ความรู้และประสบการณ์ในการสร้าง CoP
พ.ศ.2551	ได้รับการยกย่อง ให้เป็น Best Practice ของ มหาวิทยาลัยมหิดล ในการใช้ CoP เป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้	การประเมิน MUQD งานจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
พ.ศ.2552	คณะฯ อยู่ในบันไดความสำเร็จระดับ 3 (สูงสุด) คือ Love to see เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์กรคณะ แพทยศาสตร์ต่างๆ เกิดความรู้ใหม่ๆ ด้านการสร้างเสริม สุนัขภาพ เผยแพร่ต่อสังคมได้หลายช่องทาง	ลงนามร่วมมือเครือข่ายโรงเรียนแพทย์ด้านการ จัดการความรู้ และฐานข้อมูลความรู้การสร้าง เสริมสุขภาพ
พ.ศ.2552	“โครงการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการ ความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล (Empowering Knowledge Management by ICT Development in Faculty of Medicine Siriraj Hospital)”	คณะฯ ได้รับรางวัล Project of the Year สาขา Knowledge Management ในงาน Thailand ICT Excellence Awards 2009
พ.ศ.2553	โรงพยาบาลศิริราชเป็นองค์กรหนึ่งเดียวของประเทศไทย และองค์กรหนึ่งเดียวด้าน Healthcare จากรอบแรก 78 องค์กร ที่ได้รับการเสนอชื่อจากผู้เชี่ยวชาญด้านการ จัดการความรู้ของเอเชีย	โรงพยาบาลศิริราชได้รับการเสนอชื่อเป็น 1 ใน 34 ของ 2010 Asian Most Admired Knowledge Enterprises (MAKE) Finalists
พ.ศ.2555	หนังสือตรวจสอบคุณภาพองค์กรด้วย KM Assessment (KMA)	เขียนหนังสือร่วมกับสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ใน การถ่ายทอดประสบการณ์จากการทำ KMA เนื่องจากศิริราชเป็นหนึ่งในองค์กรนำร่องที่ ดำเนินการ KMA
พ.ศ.2559	รางวัลชมเชย ประกวดโปสเตอร์ เรื่อง “CoP สไตส์ ศิริราช”	งานจัดการความรู้ คณะฯ ได้รับรางวัลชมเชย ประกวดโปสเตอร์ เรื่อง “CoP สไตส์ศิริราช” ในการประชุมวิชาการ HA National Forum ครั้งที่ 17
พ.ศ.2562	Knowledge Ready Organization (KRO) Awards 2019	คณะฯ ได้รับรางวัล Knowledge Ready Organization (KRO) Awards 2019 จาก Knowledge Management Society (KMS) ประเทศ สิงคโปร์ นับเป็น องค์กรแห่งแรกในประเทศไทย และเป็นองค์กรที่ 23 ที่ได้รับรางวัลนี้ จากทั้งหมด 6 ประเทศ
พ.ศ.2567	นำเสนอ Poster Presentation งานมหกรรมคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหิดล	มหาวิทยาลัยมหิดลมอบเกียรติบัตรผลงาน Enhance Learning Organization with KM towards Sustainability วันที่ 26 พ.ย. 67