



**สู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศอย่างยั่งยืนด้วย KM :
ประสบการณ์คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
มหาวิทยาลัยมหิดล**

**ศ. พญ.ดวงมณี เลหาประสิทธิ์พร
รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ**





ประเด็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้

- ความสำคัญของ KM
- พัฒนาการของ Siriraj KM
- กลยุทธ์สู่ความเป็นเลิศอย่างยั่งยืนด้วย KM & ผลลัพธ์ ของ Siriraj KM
- ปัจจัยความสำเร็จ
- ประสิทธิภาพการการจัดการความรู้ของหน่วยประเมินต้นทุน



ประเด็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้

- **ความสำคัญของ KM**
- พัฒนาการของ Siriraj KM
- กลยุทธ์สู่ความเป็นเลิศอย่างยั่งยืนด้วย KM & ผลลัพธ์ ของ Siriraj KM
- ปัจจัยความสำเร็จ
- ประสิทธิภาพการการจัดการความรู้ของหน่วยประเมินต้นทุน



การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

การบริหารจัดการเพื่อให้ “คน”
นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร





FACULTY OF MEDICINE SIRIRAJ HOSPITAL, MAHIDOL UNIVERSITY

การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

KM เป็น กระบวนการที่เป็นระบบ ในการ

การจัดการ
การจัดการ
การจัดการ
การจัดการ
การจัดการ
การจัดการ

การค้นหา
การเก็บรวบรวม
การแลกเปลี่ยน
การใช้
สร้าง

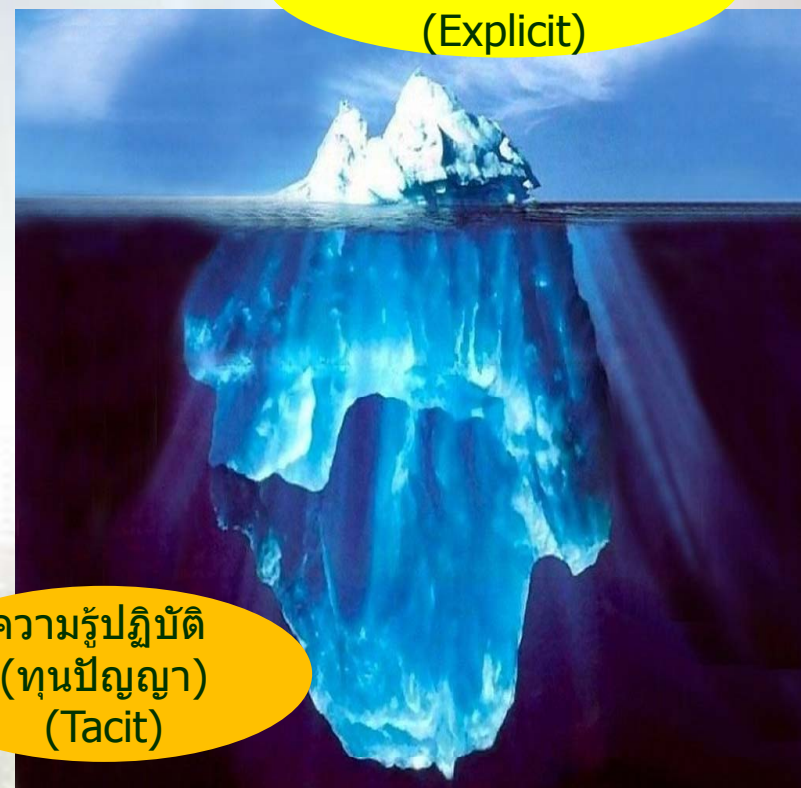
ระบบ

ความรู้
ความรู้
ความรู้
ความรู้
ความรู้
ความรู้

Knowledge capital

- ทุณปัญญาภายนอกองค์กร
- ทุณปัญญาภายในองค์กร

ความรู้เชิงทฤษฎี/
ประจักษ์
(Explicit)



ความรู้ปฏิบัติ
(ทุณปัญญา)
(Tacit)

Best practices และสารสนเทศ
ที่มีประโยชน์ต่อการดำเนินการขององค์กร



กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)





Network

Information &
Communication Technology

IC

Intellectual Capital
(IC)

IC

IC

IC



Appreciative
Inquiry
(AI)

Story Telling
(ST)

สนทริยะสนทนา
(Dialogue)

After
Action Review
(AAR)

Before
Action Review
(BAR)

Success story
Technique
(SST)



เครื่องมือการจัดการความรู้
(KM tools)



➤ **หมวด 1 : วิธีการที่ผู้นำระดับสูง**

- สร้างบรรยากาศเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ ทั้งในระดับองค์กร และบุคลากร
- กระตุ้นให้เกิดการสื่อสารที่ตรงไปตรงมาและเป็นไปในลักษณะสองทิศทาง ทั้งทั้งองค์กร
- บทบาทเชิงรุกในการให้รางวัลและยกย่องชมเชยบุคลากร เพื่อเสริมสร้างให้มีผลการดำเนินงานที่ดี

➤ **หมวด 3 : องค์กรมีวิธีการ**

- รับฟังลูกค้าในอดีต ในอนาคต และของคู่แข่ง ตลาด และผลิตภัณฑ์ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปกำหนด และคาดการณ์ความต้องการที่สำคัญของลูกค้า และเพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ การสนับสนุนลูกค้า และการทำธุรกรรม

➤ **หมวด 4 : องค์กรมีวิธีการ**

- จัดการความรู้ขององค์กร เพื่อให้บรรลุผลดังนี้
 - รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร ที่เกี่ยวข้องไปใช้ในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ระหว่างองค์กรกับลูกค้า ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

➤ **หมวด 5 : องค์กรมีวิธีการ**

- เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดการสื่อสารที่เปิดกว้าง การทำงานที่ให้ผลการดำเนินงานที่ดี และบุคลากรมีความผูกพัน
- ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สนับสนุนให้มีการทำงานที่ให้ผลการดำเนินงานที่ดี และความผูกพันของบุคลากร การบริหารค่าตอบแทน การให้รางวัล การยกย่องชมเชย และการสร้างแรงจูงใจ
- ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาสำหรับบุคลากร และผู้นำขององค์กร



ประเด็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้

- ความสำคัญของ KM
- พัฒนาการของ Siriraj KM
- กลยุทธ์สู่ความเป็นเลิศอย่างยั่งยืนด้วย KM & ผลลัพธ์ ของ Siriraj KM
- ปัจจัยความสำเร็จ
- ประสิทธิภาพการการจัดการความรู้ของหน่วยประเมินต้นทุน



FACULTY OF MEDICINE SIRIRAJ HOSPITAL, MAHIDOL UNIVERSITY

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

**“The Medical Institute of the Kingdom,
towards International Excellence”**



สมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ ๕
พระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ตั้ง
โรงเรียนแพทยศิริราชพยาบาลขึ้น ณ วันที่ ๒๖ กรกฎาคม ๒๔๒๕

ปรัชญา

“ความสำเร็จของการศึกษาที่แท้จริงอยู่ที่
การนำวิทยาการทางการแพทย์ไปใช้
ให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนทุกระดับ”

วิสัยทัศน์

เป็นสถาบันทางการแพทย์ของแผ่นดิน
มุ่งสู่ความเป็นเลิศระดับสากล

พันธกิจ

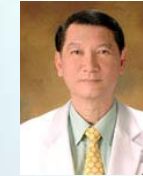
1. จัดการ**การศึกษา**เพื่อผลิตบัณฑิต
บุคลากรทางการแพทย์ทุกระดับ และ
แพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง
2. ทำการ**วิจัย** สร้างบรรยากาศทาง**วิชาการ**
3. ให้บริการทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ
คุณธรรม ทันสมัย ได้มาตรฐานสากล
สอดคล้องกับความต้องการของประเทศ
และนำมาซึ่งศรัทธาและความนิยมสูงสุด
จากประชาชน รวมทั้งชี้นำสังคมไทยใน
ด้านสุขภาพอนามัยและคุณภาพชีวิต





โครงสร้างฝ่ายพัฒนาคุณภาพคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

คณบดี



รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ



ทีมสนับสนุนที่มีศักยภาพ
& บุคลากร

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ



งานพัฒนา
คุณภาพ
(QD) ปี 2542

งานจัดการ
ความรู้
(KM) ปี 2546

งานบริหาร
ทรัพยากร
สุขภาพ
(UM) ปี 2545

R2R
ปี 2545

งานพัฒนาคุณภาพ
ฝ่ายการพยาบาล

งานวิจัย
ปี 2551



พัฒนาการ Siriraj KM

ระยะที่ 2 ของการพัฒนาคุณภาพคณะฯ
พัฒนากระบวนการดูแลผู้ป่วย
พ.ศ. 2545-47



ระยะที่ 1
สร้างโครงสร้าง
และทีม
พ.ศ. 2546-2549



ระยะที่ 3 ของการพัฒนาคุณภาพคณะฯ
พัฒนาสู่ความเป็นเลิศ
พ.ศ. 2548-50



ระยะที่ 2
พัฒนาระบบสำคัญ
เสริมพลังการ
ขับเคลื่อน
พ.ศ. 2550-2551



ที่ปรึกษาจาก
สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
ดร.บุญดี บุญญากิจ
Mr. Robert Osterhoff

- จัดตั้งงานจัดการความรู้/กรรมการฯ
- ให้ความรู้ ทักษะ ด้านจัดการความรู้
- CoP (Community of Practice)
- KM Website
- รับดูงานด้านการจัดการความรู้จากสถาบันภายนอก

ตัวอย่างกิจกรรม KM



KM Website



สื่อสาร



จัดประชุม "Storytelling"



แลกเปลี่ยน CoP of CoP



ให้คำปรึกษา & ช่วยเหลือ



แลกเปลี่ยน KM กรมราชทัณฑ์



จัดงานปูนซีเมนต์แกร่งคอย



จัดสัมมนาผู้บริหาร



เสริมสร้างศักยภาพ Core Team

เริ่มต้นในกลุ่มบุคลากรโรงพยาบาล
เน้นให้ความรู้ กระตุ้นด้วยกิจกรรม
โดยฝ่ายพัฒนาคุณภาพ



ส่งร่วมประชุม "มหกรรมจัดการความรู้แห่งชาติ"



ประสานการจัดประชุม แลกเปลี่ยน



อบรม IT Admin



ผลิตคู่มือ



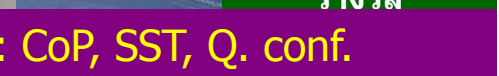
ประชาสัมพันธ์ความรู้



เสริมสร้างวัฒนธรรม



กระตุ้นการใช้ Website



รางวัล

แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับทีมต่าง ๆ เพื่อต่อยอด คิดสร้างสรรค์ (KM, KT & LO) : CoP, SST, Q. conf.



ประเด็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้

- ความสำคัญของ KM
- พัฒนาการของ Siriraj KM
- กลยุทธ์สู่ความเป็นเลิศอย่างยั่งยืนด้วย KM & ผลลัพธ์ ของ Siriraj KM
- ปัจจัยความสำเร็จ
- ประสิทธิภาพการการจัดการความรู้ของหน่วยประเมินต้นทุน



ความท้าทายในการพัฒนาคุณภาพคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

ความท้าทายภายใน

- เป็นสถาบันแพทย์ที่เก่าแก่ที่สุด (123 ปี)
- มีขนาดใหญ่
 - บุคลากรกว่า 14,000 คน
 - โรงพยาบาล 2,221 เตียง : ให้บริการ
 - ผู้ป่วยนอก >2.5 ล้านคน/ปี
 - ผู้ป่วยใน 8 หมื่นคน/ปี
 - นักศึกษา ผู้ฝึกอบรม (กว่า 3,600 คน/ปี)
- การประสาน บูรณาการความเชี่ยวชาญที่หลากหลาย ในพันธกิจหลัก 3 ด้าน
- เป็นที่ยอมรับของสังคม ในการเป็นสถาบันทางการแพทย์ของแผ่นดิน มุ่งสู่ความเป็นเลิศระดับสากล
- การบริหารจัดการทรัพยากรอย่างเหมาะสมคุ้มค่า

ความท้าทายภายนอก

- ปริมาณผู้ป่วยที่ซับซ้อนเพิ่มขึ้น
- ความคาดหวัง & ความต้องการของสังคมที่สูงขึ้น
- การเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบ กฎหมายอย่างรวดเร็ว
- ศักยภาพ & ความสามารถของสถาบันอื่นๆ ที่สูงขึ้น
- ความรู้ & เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว
- การพร้อมรับการตรวจประเมินจากองค์กรภายนอก

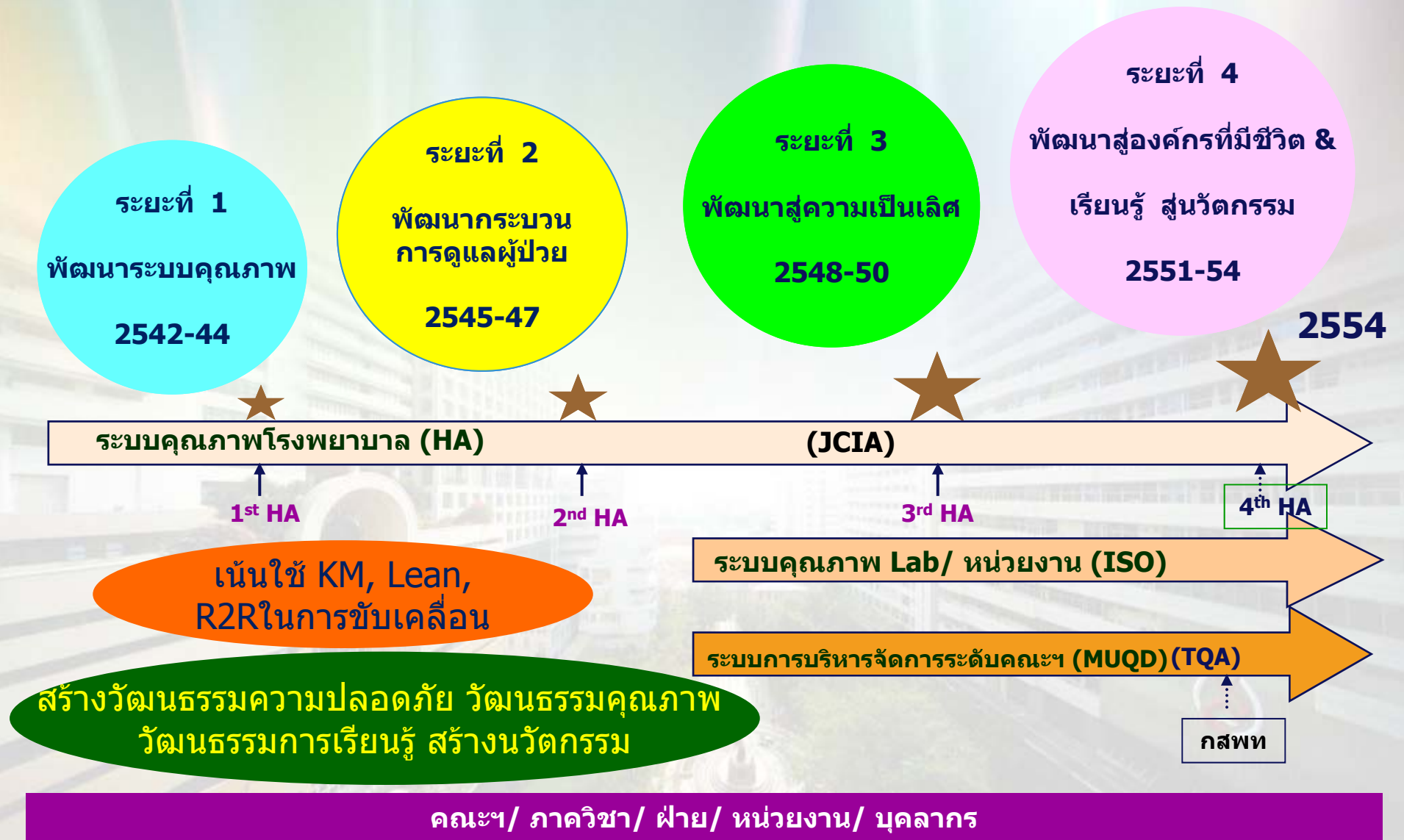
ใช้ KM tool ใน
การขับเคลื่อน

สิ่งสำคัญและจำเป็นที่สุด คือ **การบริหารและพัฒนาคน**
ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดของคณะฯ
ให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว และเหมาะสม



FACULTY OF MEDICINE SIRIRAJ HOSPITAL, MAHIDOL UNIVERSITY

การพัฒนาคุณภาพศิริราชสู่ความเป็นเลิศและยั่งยืน





ก้าวอย่างของ Siriraj KM

ปี 2551
ประเมินระบบ KM
ด้วย KMA

- พัฒนาระบบ KM คณะฯ เน้นการบูรณาการความรู้
- พัฒนาให้เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้ทั้งคณะฯ
 - เชื่อมเครือข่าย
 - สร้างวัฒนธรรมความปลอดภัย (Safety culture)
 - สร้างนวัตกรรม

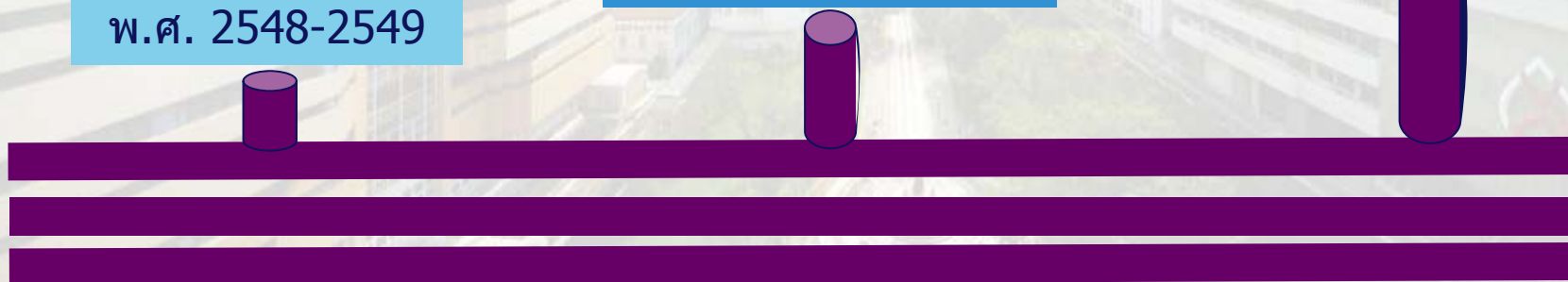
ระยะที่ 4 ของการพัฒนาคุณภาพคณะฯ
พัฒนาสู่องค์กรมีชีวิต เรียนรู้
สู่นวัตกรรม
พ.ศ. 2551-2554



ระยะที่ 3
เชื่อมเครือข่าย
สร้างนวัตกรรม
พ.ศ. 2552-2553

ระยะที่ 2
พัฒนาระบบสำคัญ
เสริมพลังการ
ขับเคลื่อน
พ.ศ. 2550-2551

ระยะที่ 1
สร้างโครงสร้าง
และทีม
พ.ศ. 2548-2549





FACULTY OF MEDICINE S

Strategic Map of Siriraj KM



สถาบันทางการแพทย์ของแผ่นดิน มุ่งสู่ความเป็นเลิศในระดับสากล

สร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้วยการบริหารจัดการความรู้

S1 สร้างนวัตกรรม วิจัย ความรู้
สู่ความเป็นเลิศ

S2 สร้างความพึงพอใจของ
ผู้ให้บริการ
ผู้มีส่วนได้เสีย สังคม

ให้บริการและผลผลิตที่มีคุณค่าสูงแก่ผู้ให้บริการและผู้เกี่ยวข้องที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย

I1 สร้างเครือข่าย
จัดการความรู้
ทั้งภายใน และภายนอก
สอดคล้องทุกพันธกิจคณะฯ

I2 ใช้ทักษะเพื่อให้
เกิดการเรียนรู้ได้เร็ว
บนพื้นฐานข้อมูลจริง

I3 บริหารจัดการความรู้ที่ดี
ให้พร้อมใช้ ทันสมัย

มุ่งมั่นสู่ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ

F1 บริหารงบประมาณที่มีประสิทธิภาพ

สร้างการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

ทุนด้านบุคลากร

L1 สร้างบรรยากาศทางด้าน KM
ที่เอื้อให้บุคลากรผูกพันกับองค์กร

ทุนขององค์กร

L2 บุคลากร การจัดการความรู้
ให้เป็นวัฒนธรรมศิริราช

ทุนด้านสารสนเทศ

L3 พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
เพื่อสร้างคลังความรู้ขององค์กรที่ใช้สะดวก

พัฒนาฐานรากของการเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง



FACULTY OF MEDICINE SIRIRAJ HOSPITAL, MAHIDOL UNIVERSITY

กำหนดเป้าหมาย Siriraj KM

เป้าหมายระยะยาว ปี 2556 **ดัชนีชี้วัดความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับ 4.5**

เป้าหมายระยะสั้น

2554 เกิดนวัตกรรมด้าน Safety Goals และเผยแพร่ในระดับชาติ

2553 เกิดเครือข่ายของการเรียนรู้ครอบคลุมเรื่องที่สำคัญในด้าน Safety Goals

2552 ดำเนินการตามประเด็นพัฒนาจากการประเมินของ KMA ตามหมวดต่างๆ

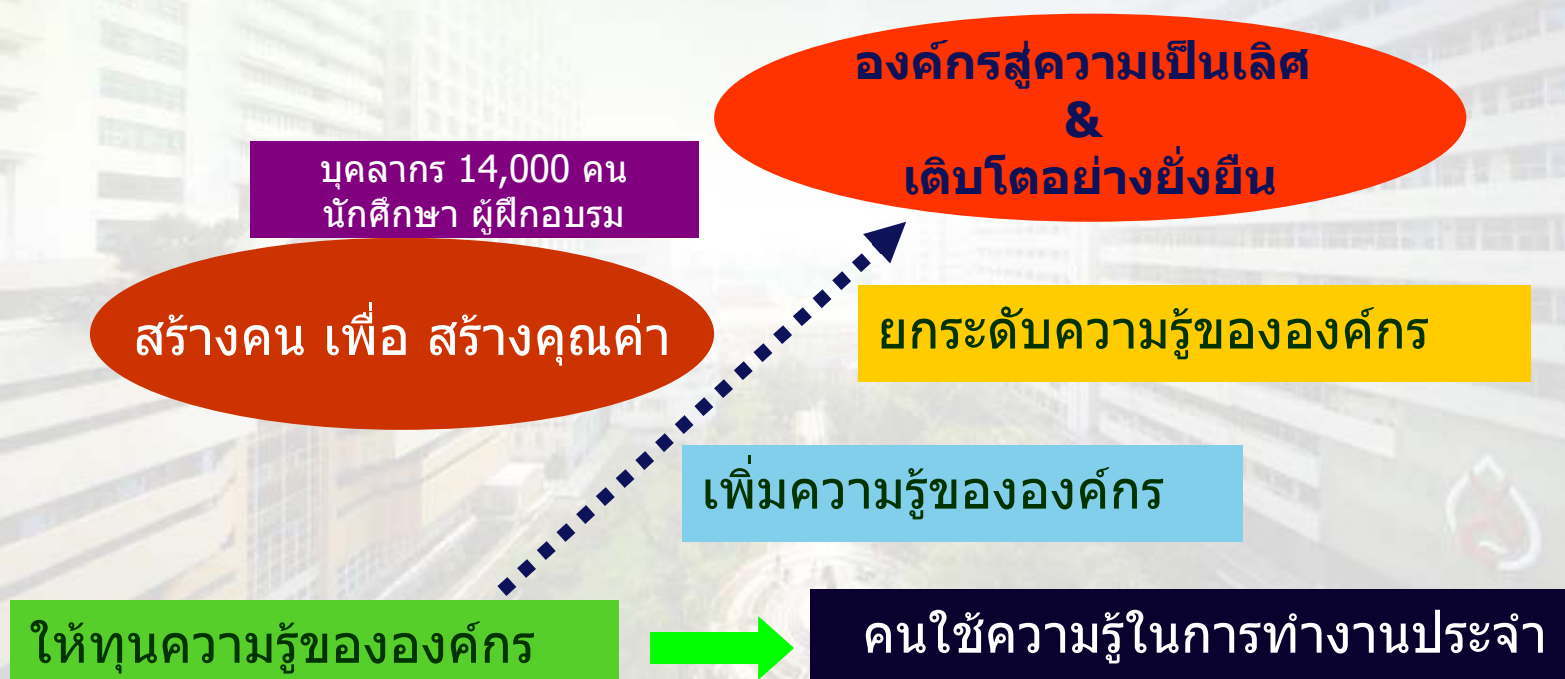


FACULTY OF MEDICINE SIRIRAJ HOSPITAL, MAHIDOL UNIVERSITY

กำหนด Siriraj KM Strategy

1. Link เชื่อมคนที่ต้องการใช้ - แหล่งความรู้
 2. Share แบ่งปัน ถ่ายทอดความรู้ ภายใน – ภายนอกองค์กร
 3. Learn แลกเปลี่ยนเรียนรู้ บุคคล - หน่วยงาน
- รวบรวม- จัดเก็บ บทเรียนที่ได้จากการทำงาน
ใช้ผล เพื่อพัฒนาต่อเนื่อง

ศิริราช "องค์กรแห่งความรู้"





FA

Mapping กิจกรรมหลักของ QD & Siriraj KM Strategy

Integrate KM ในกิจกรรม QD
เป็นแบบอย่าง
ในการปฏิบัติงานของทุกระดับ
สอดคล้อง เชื่อมโยง ทุกพันธกิจ

"วิสัยทัศน์"

คลังความรู้
แหล่งเรียนรู้

- การใช้ข้อมูลบริหารจัดการ : RM, KPI & benchmark เพื่อพัฒนา (CQI)
- Internal survey

- ผู้เชี่ยวชาญภายใน & ภายนอก
- ระบบเอกสารคุณภาพ
- ความรู้องค์กร
- Intranet/internet คู่มือ เอกสาร ตำรา

Link

Learn

KM tools

พัฒนาคน
ใช้ K. สร้าง K.

Share

- CoP
- Quality conference
- กิจกรรม QD, KM, R₂R, Lean
- Mentor
- การอบรม สัมมนา

ประเมินผล &
พัฒนา

Empowerment evaluation
(ประเมินผล & เชิดชู)

รางวัลโครงการติดตาม :
KM criteria

ยกย่อง ให้เกียรติ

หน่วยงาน

นวัตกรรม

รายบุคคล



Integrate KM culture ใน SIRIRAJ Culture

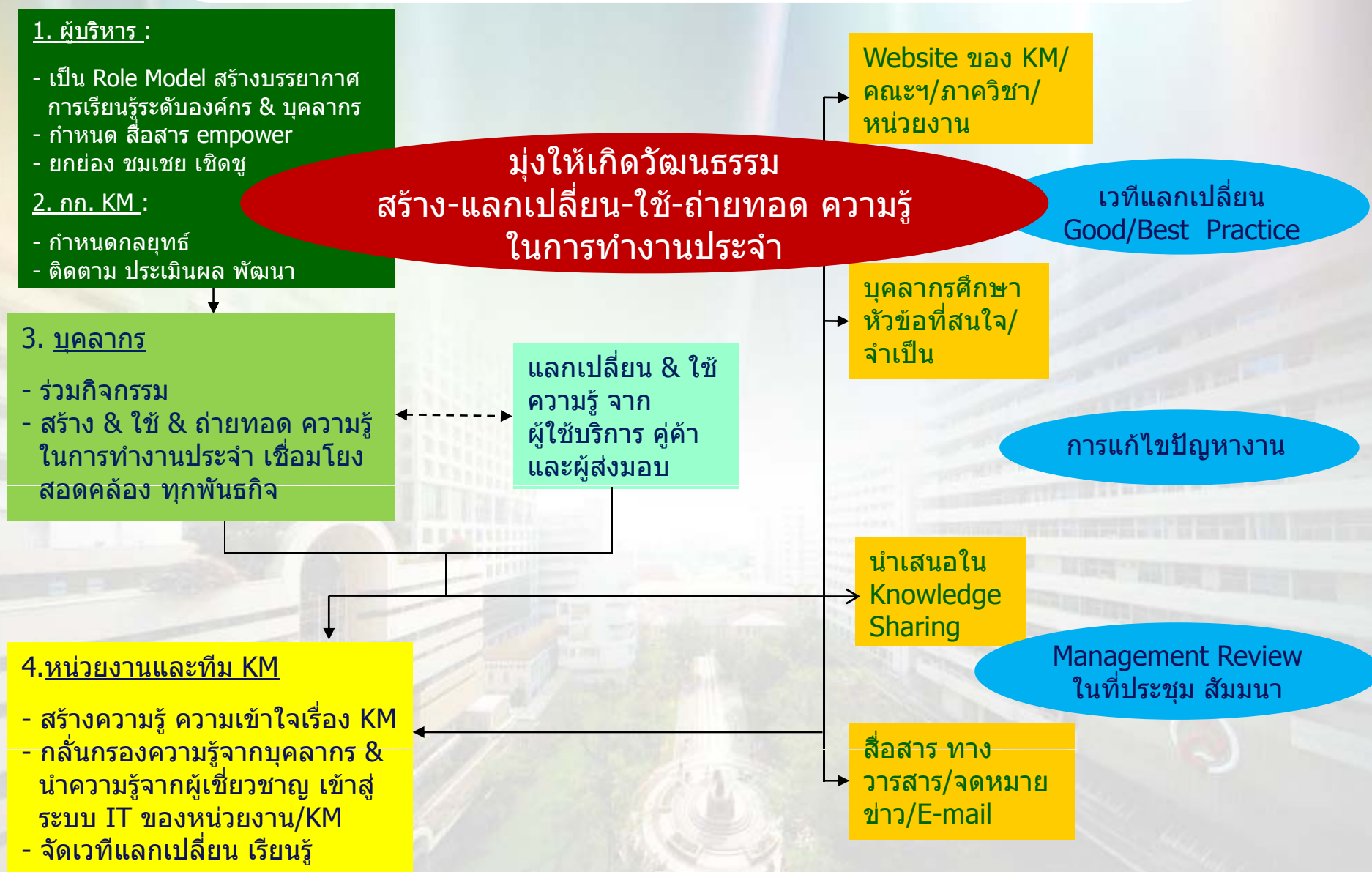
KM คือ SIRIRAJ

SIRIRAJ คือ KM

S	Seniority	รักกันดุจพี่น้อง เป็นทีม เรียนรู้ร่วมกัน
I	Integrity	ซื่อสัตย์ ถูกต้อง เชื่อถือได้ ใช้ข้อมูลจริงในการทำงาน
R	Responsibility	รับผิดชอบ มีประสิทธิภาพ ตรงต่อเวลา ให้ความสำคัญแก่ผู้ใช้บริการ สังคม และบุคลากร มุ่งผลลัพธ์ สร้างคุณค่า
I	Innovation	คิดสร้างสรรค์ ใฝ่รู้ พัฒนาต่อเนื่อง
R	Respect	ให้เกียรติกัน เอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นคุณค่าของคน ทุกระดับ
A	Altruism	คำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่น และส่วนรวมเป็นที่ตั้ง
J	Journey to excellence and sustainability	มุ่งมั่นพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ และยั่งยืน มีอาชีพ มีวิสัยทัศน์ เป็นระบบ คล่องตัว



กำหนดบทบาทหน้าที่ในกระบวนการสร้าง LO





Mapping รูปแบบ Siriraj KM ที่ใช้ Siriraj KM Strategy

- Meeting : management review, AAR, BAR
- OJT : bedside teaching
- Coaching การทำงาน
- Small group discussion, conferenc
- CQI activities & RCA
- CoP
- IT : website sharing & assets/ documents, e-learning, report
- Sharing SST, ST : Quality Fair, Quality conference, R2R, Lean activities
- Training courses
- Publish : Document, Guideline/CPG, Textbook, Journal
- etc.

ศิริราช "องค์กรแห่งความรู้"



รูปแบบ Siriraj KM ที่ใช้ Siriraj KM Strategy สร้าง LO

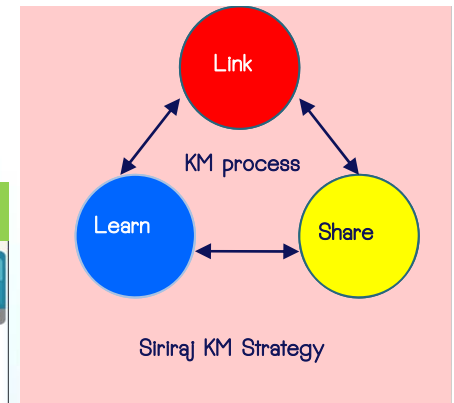
ตัวอย่าง

Quality conference ทุกเดือน

แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับทีมต่างๆ
เพื่อเชิดชู ต่อยอด คิดสร้างสรรค์ (KM) : ST, SST,



ชุมชนนักปฏิบัติ : CoP



จุลสาร QD รายเดือน



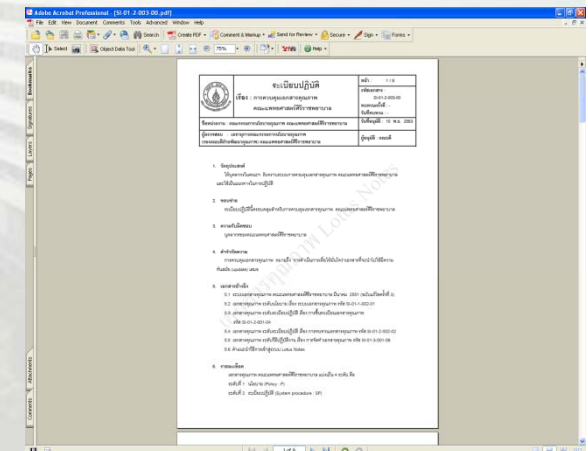
ระบบเอกสารคุณภาพ

- ลงทะเบียนเอกสารคุณภาพ
- รองรับทุกมาตรฐาน (HA, JCIA, ISO, GMP)
- สื่อสาร/อ้างอิง ได้ทันเวลา
- ทบทวนทุก 3 ปี

Quality Fair ประจำปี



สอนแพทย์ประจำบ้าน Medication Safety Camp





FACULTY OF MEDICINE SIRIRAJ HOSPITAL, MAHIDOL UNIVERSITY

ตัวอย่าง

รูปแบบ Siriraj KM ที่ใช้ Siriraj KM Strategy สร้าง LO

สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ & เผยแพร่ผลงาน ฝึกอบรมภายใน/ภายนอก คณะฯ



งานมหกรรม คุณภาพ (Quality Fair)	ปี พ.ศ.		
	2551	2552	2553
วันที่จัด	29 พ.ค. 51	4 มิ.ย. 52	8 ก.ค. 53
โปสเตอร์นำเสนอ ความก้าวหน้า	95	91	97
นวัตกรรมดีเด่น	133	165	205
R2R	11	20	32

สนับสนุนการเข้าร่วมประชุม

ระดับชาติ/นานาชาติ :

HA National Forum 150 คน/ปี





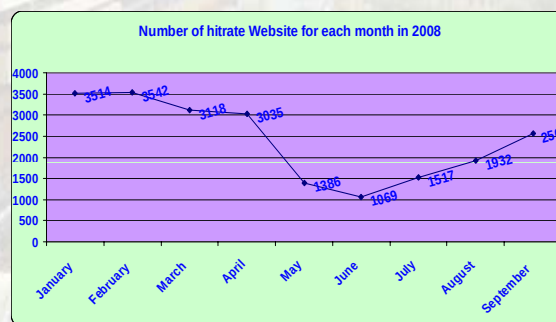
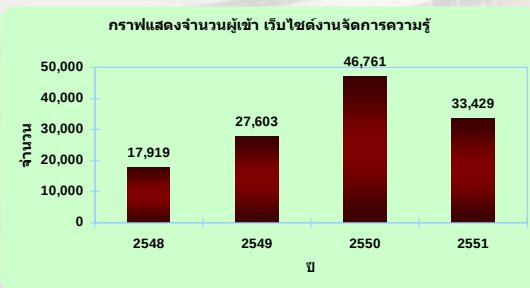
FACULTY OF MEDICINE SIRIRAJ HOSPITAL, MAHIDOL UNIVERSITY

รูปแบบ Siriraj KM ที่ใช้ Siriraj KM Strategy สร้าง LO

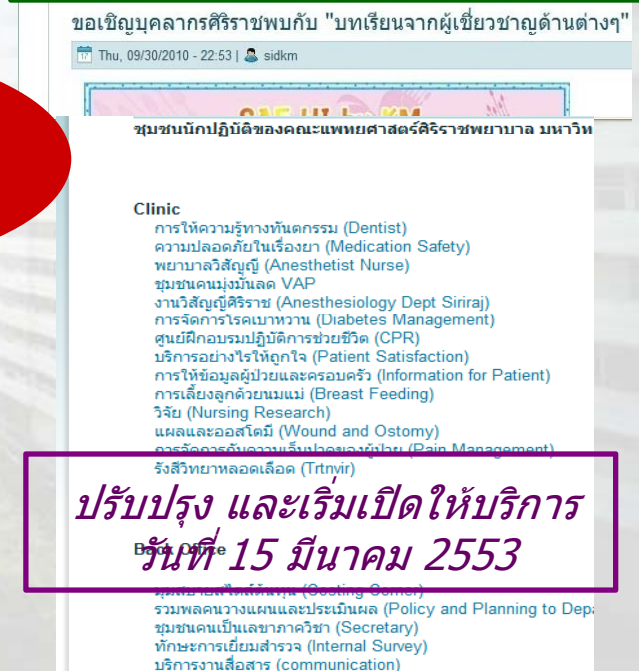
ตัวอย่าง



ผลการดำเนินงานด้าน KM website



พัฒนารูปแบบ
จำเป็น ตรงต้องการ
สะดวกใช้ ทันสมัย
ปลอดภัย คุ่มค่า



ปรับปรุง และเริ่มเปิดให้บริการ
วันที่ 15 มีนาคม 2553



รูปแบบ Siriraj KM ที่ใช้ Siriraj KM Strategy สร้าง Safety culture

ตัวอย่าง

ทีมนำ &
ทีมที่เกี่ยวข้อง

KM tools

จาก อุบัติการณ์
ข้อร้องเรียน ปัญหาที่พบ
ข้อกำหนด

หาสาเหตุ (RCA)

ทบทวนระบบ

ปรับปรุง แก้ไข จัดทำ



สื่อสาร ปฏิบัติ วัดผล พัฒนา

Management
Review

ใช้มาตรฐาน
หลักฐานวิชาการ
ที่เกี่ยวข้อง

ใช้ ADLI &
LeTCI (TQA)

แนวทางปฏิบัติ ประกาศ
เอกสารคุณภาพ
แบบบันทึกเวชระเบียน

R2R

นวัตกรรม



FAC

ROUTLEDGE
TAYLOR & FRANCIS GROUP

บูรณาการการทำงานวิจัยในงานประจำ (R2R) เพื่อ พัฒนาคุณภาพระบบงาน และ สร้าง ใช้ & ต่อยอด ความรู้ ของ ทีมสหสาขาวิชาชีพ & ทีมสนับสนุน (Tacit K. ↔ Explicit K.) โดยใช้ research methodology





FACULTY OF MEDICINE SIRIRAJ HOSPITAL, MAHIDOL UNIVERSITY

ตัวอย่าง

รูปแบบ Siriraj KM ที่ใช้ Siriraj KM Strategy สร้าง R2R



การพัฒนาคำถามวิจัย
จากงานประจำ



National R2R Forum 2010

"Who said the supporting staff
can't conduct research"

Breast feeding

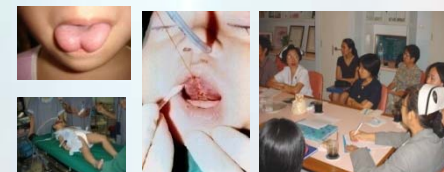


Care team :
สูติแพทย์
กุมารแพทย์
พยาบาล



หญิงตั้งครรภ์มีความรู้ ความเข้าใจ และ
ทัศนคติที่ดีต่อการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ 100 %

Tongue tie Clinic



SIRIRAJ TONGUE-TIE SCORE (STT SCORE)

Tongue	Frenulum	mid	moderate	severe
Function	protraction	3	2	1
sensation	retraction	3	2	1
Nipple	Tongue at areola	4	2	0
	Latch on	4	2	0

Pediatric
Surgeon
Pediatrician
Lactation Nurses
Obstetric Nurses
Operating Nurses

เครื่องวัด

Siriraj Tongue Tie Score & R2R

เครื่องวัด			
ให้ทารกที่มีปัญหาการดูดนมมารดาจาก ภาวะลิ้นติดได้รับการผ่าตัดแก้ไข	> 90%	93.94%	95.06%
ให้ทารกที่มีปัญหาการดูดนมแม่หลังจาก การผ่าตัดภาวะลิ้นติด สามารถดูดนมได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	> 90%	96.50%	93.88%
ให้ทารกแรกเกิดที่มีปัญหาการดูดนม มารดาได้รับการวินิจฉัยแต่เนิ่น ๆ ภายใน 72 ชม.	> 95%	97.75%	97.05%
ให้อัตราการเกิดโรคแทรกซ้อน หัวนมแตก เป็นแผลตั้งแต่ระดับ 2 ขึ้นไป	< 10%	4.17%	3.21%

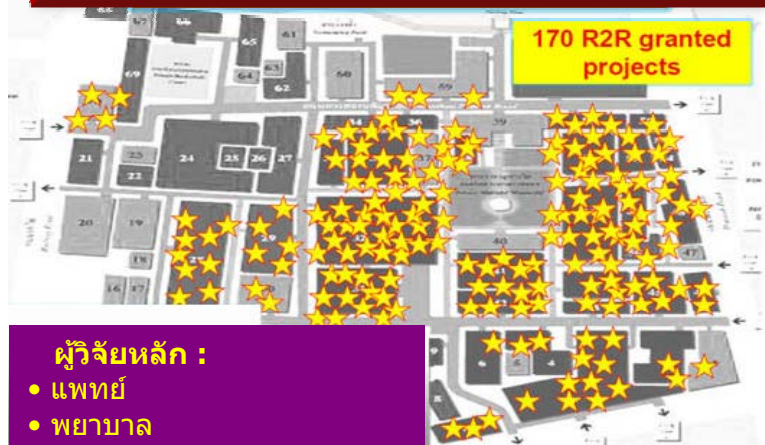
ได้รับรางวัลในการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้
จากงานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research : R2R)
โดยสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (สวรส.) และภาคีเครือข่าย R2R



FACU

ผลลัพธ์การใช้ Siriraj KM Strategy สร้าง R2R

7 years of Siriraj R2R : หัวหัตถ์คณะฯ



ผู้วิจัยหลัก :

- แพทย์
- พยาบาล
- ทันตแพทย์
- เภสัชกร
- นักกายภาพบำบัด
- บุคลากรในหน่วยงานสนับสนุน

ได้รับรางวัลโดยสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (สวรส.) และภาคีเครือข่าย R2R & การประชุมวิชาการกรมการแพทย์ 2550



Comparison of the Efficacy between Lidocaine Spray plus Lidocaine Jelly Lubrication and Lidocaine Jelly Lubrication Alone Prior to Nasogastric Intubation: A Prospective Double-Blind Randomized Controlled Study

Supot Pongprasobchai MD*, Thanjira Jiranantakan MD*,
Akarin Nimmannit MD**, Cherdchai Nopmaneejumrusters MD*

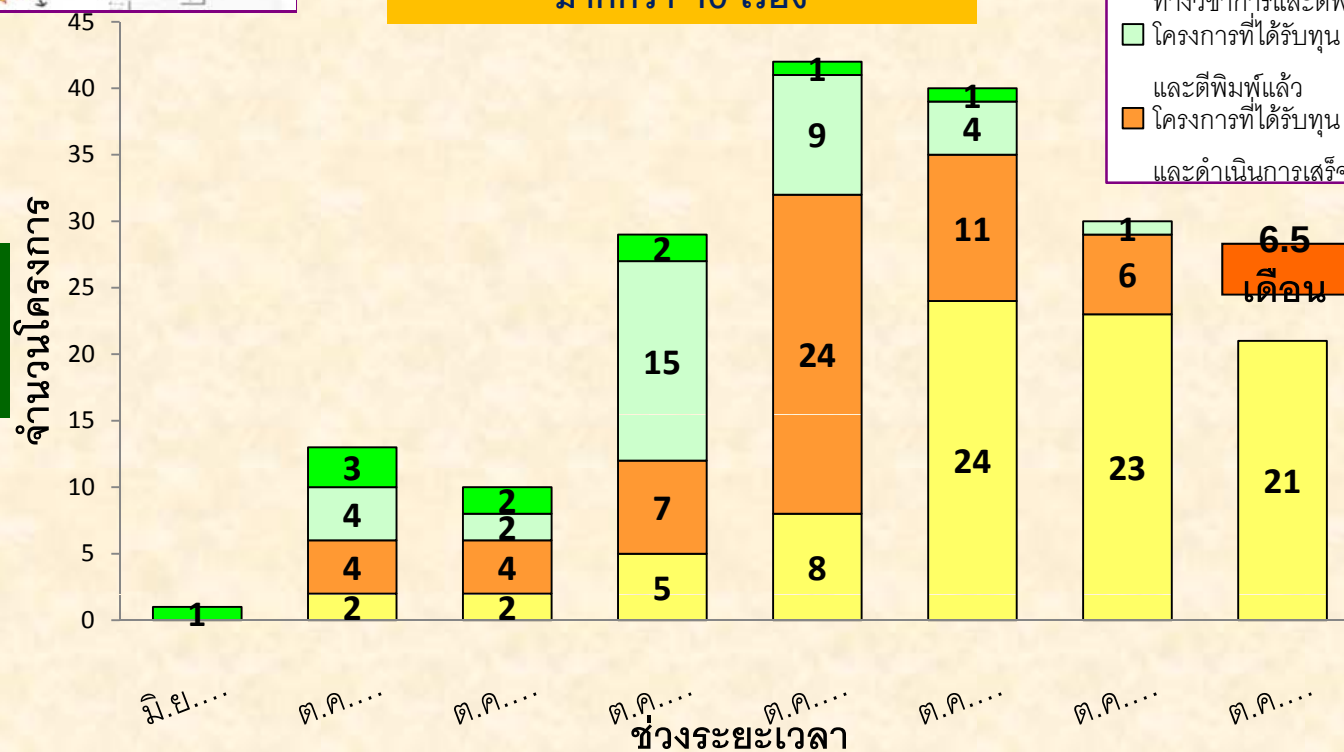
*Department of Medicine, Faculty of Medicine, Siriraj Hospital, Bangkok

ตีพิมพ์ใน
วารสารระดับนานาชาติและระดับชาติ
มากกว่า 40 เรื่อง

จดอนุสิทธิบัตร



- โครงการที่ได้รับการสนับสนุนทางวิชาการและตีพิมพ์แล้ว
- โครงการที่ได้รับทุน R2R และตีพิมพ์แล้ว
- โครงการที่ได้รับทุน R2R และดำเนินการเสร็จแล้ว



ผลลัพธ์การใช้ Siriraj KM Strategy สร้าง R2R

ความภาคภูมิใจ

รางวัล *Asian Hospital Management 2007* :
ด้าน Human Resource Development

- โรงพยาบาลภาครัฐแห่งแรกและแห่งเดียวในประเทศไทยในปัจจุบันที่รับรางวัลนี้
- เพราะ R2R ทำให้เกิดประโยชน์กับบุคลากรจำนวนมากในองค์กร ส่งเสริมการสื่อสารที่ดีระหว่างกัน ลดการสูญเสีย (waste) ในการทำงาน และ ทำให้บุคลากรพัฒนาเรียนรู้ไปได้ตลอดชีวิต



จากจุดเริ่มต้นที่ศิริราช
แนวคิด R2Rได้รับการ
เผยแพร่ไปทั่วประเทศ



FAC

ผลลัพธ์การใช้ Siriraj KM Strategy สร้าง R2R

ความภาคภูมิใจ

การสร้างเครือข่าย R2R

เครือข่าย R2R
17 จังหวัดภาคเหนือ
• ผู้ตรวจราชการเขต

เครือข่าย R2R
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
• รพ.มหาราช นครราชสีมา
• รพ.ชัยภูมิ
• รพ.บุรีรัมย์
• รพ.สุรินทร์

เครือข่าย R2R
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
• รพ.อุบลราชธานี
• รพ.ศรีสะเกษ
• รพ.ยโสธร
• รพ.อำนาจเจริญ

เครือข่าย R2R สปสช เขต 4
• รพ.อุทัย
• รพ.ปทุมธานี
• รพ.สมเด็จพระนั่งเกล้า
จ.นนทบุรี
• รพ.สระบุรี
• รพ.ลพบุรี
• รพ.อ่างทอง
• รพ.นครนายก
• รพ.สิงห์บุรี
• และ รพช. & สถานีอนามัย

เครือข่าย R2R
ภาคตะวันออก
• รพ.พระปกเกล้า จันทบุรี
• รพ.ชลบุรี
• รพ.ระยอง
• รพ.สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์
• รพ.ตราด
• สสจ.ชลบุรี

เครือข่าย R2R
ภาคใต้
• รพ.หาดใหญ่
• รพช.ภาคใต้

เครือข่าย R2R
สาธารณสุขเขต 4
• จ.ราชบุรี
• จ.กาญจนบุรี
• จ.นครปฐม
• จ.สุพรรณบุรี
• สสจ.ราชบุรี
• รพ.โพธาราม



ลงนามความร่วมมือทางวิชาการในการเป็นเครือข่าย
สนับสนุนกระบวนการจัดการความรู้จากงานประจำสถานวิจัย
(ตั้งแต่ พ.ศ. 2550)



ผลลัพธ์การใช้ Siriraj KM Strategy สร้าง R2R

II-1.2ข. Clinical Quality

ความเสี่ยง				
3.5	4	4.5	5	
มีการ ตรวจ ผู้ป่วย	ผลสมผสาน ในเชิงบวก พัฒนาคุณภาพ ทางคลินิก หรือ R2R, มีการ ประเมินและ ปรับปรุงการ พัฒนาคุณภาพ ทางคลินิก, ผลลัพธ์ทาง คลินิกมีแนวโน้ม ที่ดีขึ้น	ผลลัพธ์ทางคลินิก อยู่ในเกณฑ์ดีถึงดี เลิศ		
II-1.2ข. คุณภาพ ทางคลินิก	เริ่มต้นใช้ เครื่องมือพัฒนา คุณภาพทาง คลินิก เช่น indicator, CPG	ใช้เครื่องมือที่ หลากหลายเพื่อ พัฒนาคุณภาพ การดูแลกลุ่ม ผู้ป่วยแต่ละกลุ่ม ตามหลัก 3P	การพัฒนาคุณภาพทาง monitor อย่างเหมาะสม ชัดเจนหรือเหตุการณ์ไม่พึง ประสงค์	

สรพ. จัดให้ R2R เป็นเกณฑ์หนึ่งในการ
Scoring เพื่อการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ความภาคภูมิใจ

Field Trip of Prince Mahidol Award Conference:
Lean R2R 26 มกราคม 2554





FACU

รูปแบบ Siriraj KM ที่ใช้ Siriraj KM Strategy ต่อยอดการพัฒนางานประจำโดยใช้แนวคิด Lean

ตัวอย่าง

เข้าร่วมโครงการนำร่องกับ APO

“Demonstration Project for the Implication of Lean Thinking in Healthcare”

(มิถุนายน 2551-มีนาคม 2552)

ขยายผลสู่ Lean Faculty &
Lean R2R



ฝึกอบรม ให้ความรู้
คำปรึกษา (Lean clinic)

พัฒนาคน ระบบงาน
การบริการ

แลกเปลี่ยนเรียนรู้ความสำเร็จ & เชิดชูทีม :
Q. Conference, Siriraj Lean Day, Q. Fair





FACULTY

ผลลัพธ์การใช้ Siriraj KM Strategy ต่อยอดการพัฒนางานประจำโดยใช้แนวคิด Lean

**ผลลัพธ์ด้านคุณภาพ : 110 โครงการ
(2551-2553)**

- ด้านความปลอดภัย 40 โครงการ
- ด้านคุณภาพการบริการ 64 โครงการ
- ลดระยะเวลาการรอคอย 73 โครงการ
- ดันทุนลดลง/เพิ่มรายได้ 30 โครงการ
- เพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ 74 โครงการ
- เพิ่มความพึงพอใจผู้ปฏิบัติงาน 97 โครงการ

ผลลัพธ์แบ่งตามกลุ่มบุคลากร

กลุ่มงาน	ต.ค. 2553	ม.ค. 2554	รวม
ด้านบริการ	85	26	111
ด้านสนับสนุน	20	21	41
ห้องปฏิบัติการ	5	10	15
รวม	110	57	167

**ภาพรวมผลลัพธ์การดำเนินการ Lean
(52 โครงการ : ส.ค. 2551-ม.ค. 2554)**

ผลลัพธ์	จำนวน โครงการ	มูลค่า/จำนวน
ลดเวลาในการทำงาน ของบุคลากร (Man hours)	31	83,551.53 (ชม./ปี)
ลดเวลาการรอคอย (Total Around Time/ Waiting Time)	22	198,998.20 (ชม./ปี)
เพิ่มความปลอดภัย (Safety/Quality)	39	NA
ลดพื้นที่การจัดเก็บ stock (Space)	3	NA
เพิ่มความสุขของ บุคลากร (Happiness)	24	73-100%
เพิ่มความพึงพอใจ ผู้รับบริการ (Satisfaction)	17	80-100%
ลดต้นทุนของ โรงพยาบาล (Cost save)	11	13,325,533.48 (บาท/ปี)



FACUL

ผลลัพธ์การใช้ Siriraj KM Strategy ต่อยอดการพัฒนางานประจำโดยใช้แนวคิด Lean

ความภาคภูมิใจ

รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี 2553
โดย สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)
เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2553



รางวัลดีเด่น รายการบรรณงาน

การรับผู้ป่วยเข้ารับยาเคมีบำบัด
ของโรงพยาบาลศิริราช



รางวัลชมเชย รายการบรรณงาน

การรับส่งสิ่งตรวจ
ณ ดีกัษฎางค์



FACULTY OF MEDICINE SIRIRAJ HOSPITAL, MAHIDOL UNIVERSITY

รูปแบบการใช้ Siriraj KM Strategy ต่อยอดสู่ Lean R2R



สายธารแห่งคุณค่า (Value Stream)

R2R การวิจัยเพื่อปรับระบบงานใหญ่
(system research)

รูปแบบ Siriraj KM ที่ใช้ Siriraj KM Strategy ในการประเมินตนเอง

ตัวอย่าง





รูปแบบ Siriraj KM ที่ใช้ Siriraj KM Strategy สร้างคุณค่าบุคลากร

ตัวอย่าง

- เชิดชู/
ให้เกียรติ/
ขวัญกำลังใจ
- SST



กระบวนการจัดทำโครงการติดตาม : Empowerment Evaluation



ผลลัพธ์การใช้ Siriraj KM Strategy สร้างคุณค่าบุคลากร

ส่งเสริมวัฒนธรรมคุณภาพ &
สร้างนวัตกรรม

ใช้เกณฑ์ที่สอดคล้องสู่วิสัยทัศน์ กำหนดการทำงาน
(Empowerment evaluation)

โครงการติดตาม
(PDCA & benchmarking,
R2R, KM, UM)



บุคคลคุณภาพแห่งปี



หน่วยงานดีเด่น



หน่วยงานดีเด่น
ประเภทดาวทอง



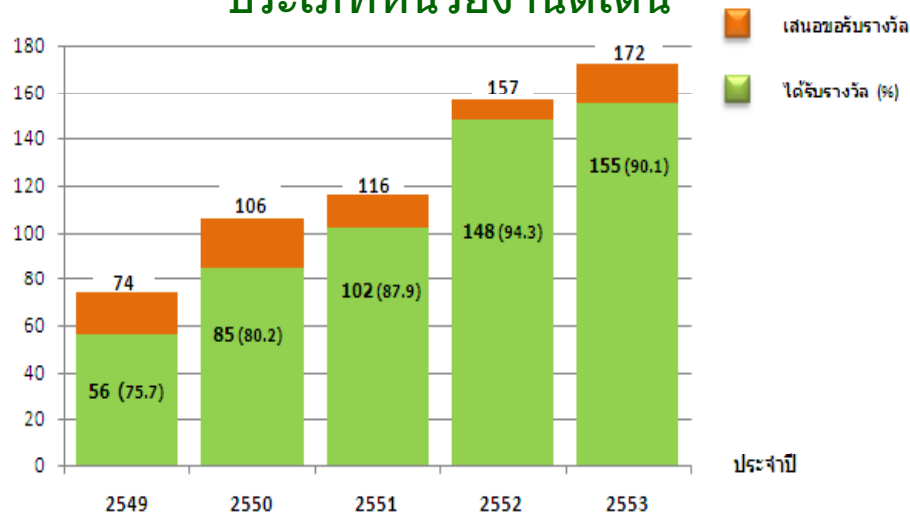
นวัตกรรมดีเด่น &
นวัตกรรมดีเด่น
ด้านการบริหาร
ทรัพยากรสุขภาพ



ผลลัพธ์การใช้ Siriraj KM Strategy สร้างคุณค่าบุคลากร

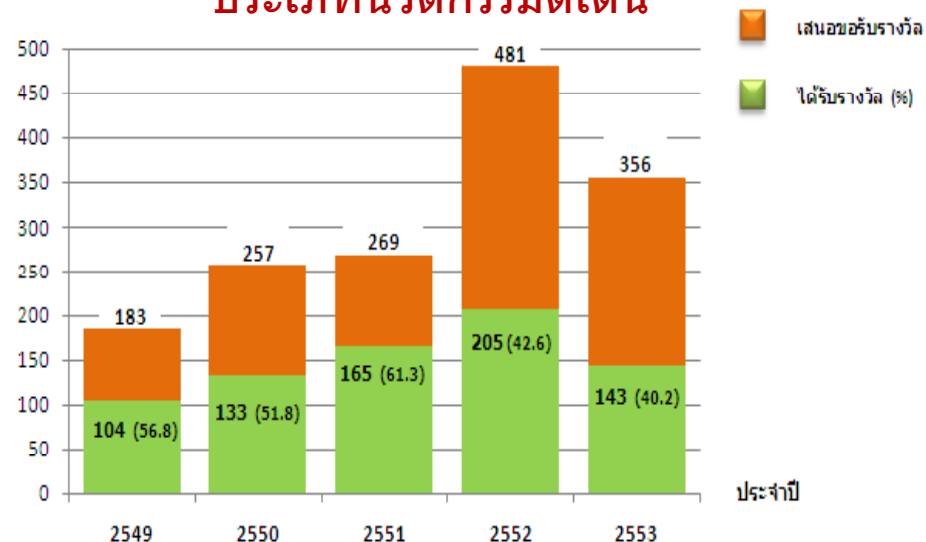
จำนวนหน่วยงาน

ประเภทหน่วยงานดีเด่น



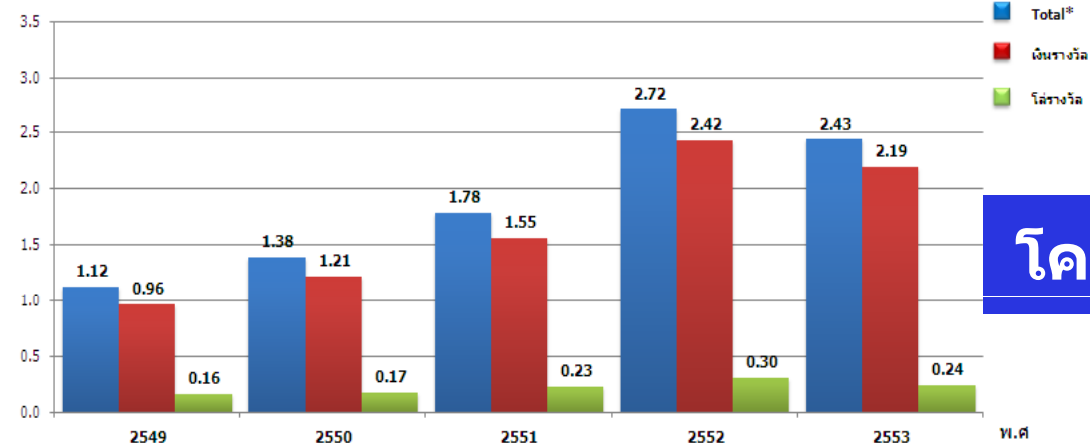
จำนวนนวัตกรรม

ประเภทนวัตกรรมดีเด่น



งบประมาณโครงการติดตามประจำปี 2549 - 2553

ล้านบาท



โครงการติดตาม

ปี = ชื่อรางวัล = พ.ศ.-1



รูปแบบ Siriraj KM ที่ใช้ Siriraj KM Strategy สร้างคุณค่าทางสังคม

ตัวอย่าง

สนับสนุนการเรียนรู้ & สถานที่ดูงาน/ทำวิจัย
ของหน่วยงาน สถาบันภายนอก

➤ ด้านการจัดการความรู้

ปีงบประมาณ	จำนวนครั้งของการศึกษาดูงาน	จำนวนสถาบัน	จำนวนคน
2549	10	20	410
2550	10	15	283
2551	13	16	505
2552	8	11	306
2553	4	4	98

➤ ด้านการพัฒนาคุณภาพ รพ./หน่วยงาน

ปีงบประมาณ	จำนวนครั้งของการศึกษาดูงาน	จำนวนสถาบัน	จำนวนคน
2549	64	59	926
2550	111	71	998
2551	61	49	1,149
2552	31	26	751
2553	37	31	789

➤ ถอดความรู้สู่สังคม





ผลประเมิน Siriraj KMA ครั้งที่ 2 : สิงหาคม 2553 จากที่ปรึกษา Mr. Osterhoff

Strengths...

- Excellent and wide array of **KM activities** continue and have built on the past
- **R2R** represents an excellent application of linking KM to the improvement of work processes
- Excellent identification of **KM results**
- Good **linkage** of operational KPI's to KM
- Still an emphasis on including KM in **strategic planning**, despite it being potentially repositioned at a third tier level
- Good **codification** of knowledge assets
- The new **website "Drupal"** has the potential to bring a new excitement to the KM implementation and serves as a good reinforcement of the strategy
- Good **new knowledge sharing in the website**, such as with the emphasis on high alert drugs with drug images
- Very good continued progress in excellence **innovation**
- Overall outstanding progress has been made in **KM implementation**

Strengths

- *Excellent documentation of assessment*
- *Well-prepared and positive participation*
- *Continuous year-over-year progress*

Opportunities for Improvement

- Quantification and understanding of results is weak (7.0)
- Integration extensive but not across all areas of hospital operations
- Use of knowledge (data) as a means for improvement does not appear systematic and varies by department
- Scoring in 2-3 range provides significant upside



ผลประเมินการรับรองจากองค์กรภายนอก

ความ
ภาคภูมิใจ

มาตรฐาน	หน่วยงาน	ปีที่ได้รับการรับรองครั้งแรก
HA (TQA, JCIA, ISO)	โรงพยาบาล	2545 & ทุก 3 ปี
ISO 15189	ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ ทุกแห่ง (19 Labs)	2548-2553 เป็นโรงพยาบาลที่มีห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ ได้รับการรับรองคุณภาพห้องปฏิบัติการตาม มาตรฐานสากล มากที่สุดในประเทศ
ISO 17025	ภาควิชาเภสัชวิทยา	2550
ISO 22870 Point of care testing (POCT) : การเจาะ น้ำตาลในเลือดจากปลายนิ้ว	โรงพยาบาล ภาควิชาพยาธิวิทยา คลินิก ฝ่ายการพยาบาล ฝ่ายเภสัช กรรม ฝ่ายสารสนเทศ	2552 เป็นโรงพยาบาลแห่งแรกของ เอเชียอาคเนย์ที่ได้รับการรับรอง
ISO 17025	งานอุปกรณ์การแพทย์	2552
GMP	สถานการแพทย์แผนไทยประยุกต์	2553
TQA (Baldrige criteria)	คณะแพทยศาสตร์	กำลังดำเนินการ



HA accreditation

ISO 15189 accreditation



ผลประเมินด้วยวาจาในการต่ออายุการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลจากสรพ. ครั้งที่ 3 วันที่ 22-24 มิถุนายน 2554

สิ่งที่น่าชื่นชม โดดเด่นมาก และเป็น
ความสำเร็จของศิริราชในอนาคต ดัง

1. ด้าน Journey to Excellence ในอนาคต ได้แก่

- บุคลากรทุกระดับมีเจตคติที่ดีต่อ
พัฒนางานประจำ ทำให้ทำดีและ
ที่ผ่อนคลายลงเป็นอันมาก
- ส่วนใหญ่ของแต่ละสาขา
empower บุคลากรระดับสูงมี
ศักยภาพของตนเองในการทำงาน
ยิ่งขึ้น เกิดงานวิจัยและนวัตกรรม
- มีการประสานความร่วมมือทั้งระหว่างวิชาชีพ ระหว่างหน่วยงาน ใน
การทำงาน และพัฒนางานต่างๆ ที่ชัดเจนยิ่งขึ้น นำความคิด
สร้างสรรค์ของตนเองมาช่วยพัฒนางานเพื่อประโยชน์ขององค์กร
ของผู้ป่วย และของประชาชน การดูแลผู้ป่วย ระบบการทำงานต่างๆ
ดียิ่งขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับ การเข้าเยี่ยมฯ ที่ผ่านมา

2. ความเข้มแข็งของทีมนำคุณภาพ ทีมต่างๆ พบว่ามีความก้าวหน้า และมีความเข้มแข็ง เมื่อเปรียบเทียบกับ การเข้าเยี่ยมฯ ที่ผ่านมา

3. ระบบงานหลักที่สำคัญทุกระบบ รวมทั้งมีแนวโน้มที่จะทำให้เกิด

- Area of Excellence ของ CLT ต่างๆ
- การพัฒนาระดับหน่วยงาน
- มีการนำแนวคิดการพัฒนาคูณภาพบูรณา

เจตคติที่ดีต่อการพัฒนาคุณภาพ โดยนำมาเป็นส่วนหนึ่งใน
การพัฒนางานประจำ ทำให้ทำดีและเป็นระบบมากขึ้น

มีการปรับกลยุทธ์ในการกระตุ้นการพัฒนา โดยการ empower
บุคลากรระดับปฏิบัติมากขึ้น บุคลากรทุกระดับส่วนใหญ่เห็นคุณค่าของ
ตนเอง และสามารถใช้ศักยภาพของตนเองในการทำงาน และการพัฒนา
ได้เต็มที่ ส่งผลให้ **บรรยากาศของการทำงาน การพัฒนาดียิ่งขึ้น
เกิดงานวิจัยและนวัตกรรมจำนวนมาก**

มีการประสานความร่วมมือทั้งระหว่างวิชาชีพ ระหว่างหน่วยงาน ใน
การทำงาน และพัฒนางานต่างๆ ที่ชัดเจนยิ่งขึ้น นำความคิด
สร้างสรรค์ของตนเองมาช่วยพัฒนางานเพื่อประโยชน์ขององค์กร
ของผู้ป่วย และของประชาชน การดูแลผู้ป่วย ระบบการทำงานต่างๆ
ดียิ่งขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับ การเข้าเยี่ยมฯ ที่ผ่านมา

ความเข้มแข็งของทีมนำคุณภาพ ทีมต่างๆ พบว่ามีความ
ความก้าวหน้า และมีความเข้มแข็ง เมื่อเปรียบเทียบกับ การเข้าเยี่ยม
ครั้งที่ผ่านมา ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก เป็นรูปธรรม
เหมาะสมกับบริบทสำหรับโรงพยาบาลระดับตติยภูมิเป็นอย่างดี

ระบบงานหลักที่สำคัญทุกระบบ สามารถพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
ระบบมีความชัดเจน และเข้มแข็งขึ้น
รวมทั้งมีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดความยั่งยืนในอนาคตสูง



ผลลัพธ์จากการใช้ Siriraj KM strategy ขับเคลื่อน





FACULTY OF MEDICINE SIRIRAJ HOSPITAL, MAHIDOL UNIVERSITY

ความภาคภูมิใจ

Thailand ICT Excellence Awards 2009 ; รางวัล **Project of the Year**
: สาขา **Knowledge Management**
โครงการ “พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้”



2010 Asian Most Admired Knowledge Enterprises (MAKE) Finalists

ได้รับการเสนอเป็น 1 ใน 34 MAKE finalists จากผู้เชี่ยวชาญในเอเชียด้าน KM เนื่องจาก creating organizational intellectual capital and value to their shareholder/stakeholder by transforming new/existing enterprise knowledge into superior product/services/solutions

เป็นหนึ่งในเดียวขององค์กรด้าน healthcare provider ที่ได้รับการเสนอชื่อ (รอบแรก 78 องค์กร) & เป็นหนึ่งในเดียวขององค์กรของประเทศไทยที่ได้รับการเสนอชื่อ



ประเด็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้

- ความสำคัญของ KM
- พัฒนาการของ Siriraj KM
- กลยุทธ์สู่ความเป็นเลิศอย่างยั่งยืนด้วย KM & ผลลัพธ์ ของ Siriraj KM
- **ปัจจัยความสำเร็จ**
- ประสิทธิภาพการการจัดการความรู้ของหน่วยประเมินต้นทุน



FACULTY OF MEDICINE SIRIRAJ HOSPITAL, MAHIDOL UNIVERSITY

ปัจจัยความสำเร็จ

- ได้รับการสนับสนุน จากผู้นำ/ผู้บริหาร อย่างต่อเนื่อง
- มีการกำหนดกลยุทธ์ & ผู้รับผิดชอบ ที่ชัดเจน และบูรณาการ QD, UM, KM, R2R มุ่งเน้นการพัฒนาคน
- สร้างความมีส่วนร่วมของทุกระดับ มีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ เชื่อมโยงผู้เชี่ยวชาญ และระบบสนับสนุน ที่ครบถ้วนสอดคล้องกับทิศทางขององค์กร และสังคม
- มีการประเมินผล (ภายใน & ภายนอก) เพื่อพัฒนาต่อเนื่อง & ต่อยอดสู่ความเป็นเลิศ
- สามารถสร้างคุณค่าแก่ทุกฝ่าย โดยบูรณาการเป็นผลงานร่วมของทุกฝ่ายอย่างสมดุล
- ใช้ Siriraj KM strategy (Link – Share – Learn) & SIRIRAJ culture ขับเคลื่อน

รางวัล Trusted Brand (ระดับทอง)
5 ปี ติดต่อกัน (2550 - 2554)

Platinum Award
ปี 2554



เกณฑ์ :
ความไว้วางใจ คุณภาพ คุณค่า
ภาพลักษณ์ที่แข็งแกร่ง
เข้าใจความต้องการของผู้บริโภค
นวัตกรรมใหม่ๆสุดลาดเสมอ



รางวัล Excellence Award 2009
ประเภท Business Enabler
Government Sector



FACULTY OF MEDICINE SIRIRAJ HOSPITAL, MAHIDOL UNIVERSITY

ใช้ Siriraj KM Strategy สร้าง วัฒนธรรมความปลอดภัย วัฒนธรรมคุณภาพ วัฒนธรรมการเรียนรู้ และนวัตกรรม สู่ความเป็นเลิศอย่างยั่งยืน





ประเด็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้

- ความสำคัญของ KM
- พัฒนาการของ Siriraj KM
- กลยุทธ์สู่ความเป็นเลิศอย่างยั่งยืนด้วย KM & ผลลัพธ์ ของ Siriraj KM
- ปัจจัยความสำเร็จ
- ประสิทธิภาพการการจัดการความรู้ของ
หน่วยประเมินต้นทุน