



# KM

## ฝ่ายอำนวยการ

## โรงพยาบาลสงขลานครินทร์





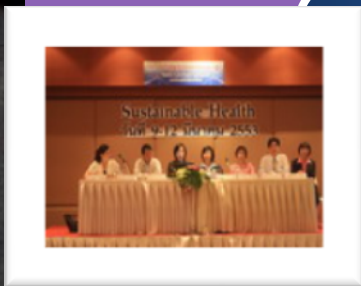
# เราควรทำ KM ในคณะฯ อย่างไร ?



- แบบที่เป็นทางการ**
- จัดประชุมวันแลกเปลี่ยนเรียนรู้
  - การจัดสัมมนา/อบรม
  - จัดเสวนา
  - จัดประชุมวิชาการ

- แบบไม่เป็นทางการ**
- เวที Morning brief
  - Story Telling
  - เพื่อนช่วยเพื่อน (ระหว่างหน่วยงาน/ภายในหน่วยงาน)
  - การทบทวนหลังการปฏิบัติ (AAR)
  - การใช้ที่ปรึกษาหรือพี่เลี้ยง (Coaching)
  - การแลกเปลี่ยนขณะรับประทานอาหารกลางวัน / พบปะพูดคุย

แบ่งห้องย่อยในการนำเสนอ  
 ช่น กลุ่มสำนักงาน กลุ่มงานบริการ  
 เพื่อให้ตรงตามความสนใจ



KA

# หัวข้อที่จะทำ KM ในระยะ 1 – 2 ปี ?



SWOT / Brain storming / OP Voice IP Voice

หัวข้อภาพรวม  
ในคณะ

- การสื่อสาร
- ความสุขจากการทำงาน (Healthy work place)



หัวข้อกลุ่มฝ่าย  
อำนวยการ

- คำนคนต้นแบบ
- แนวคิด/วิธีคิด
- วิธีการทำงาน
- ปัจจัยสนับสนุน
- การเปลี่ยนแปลง  
พัฒนาจิตจากการ  
ทำงาน

หน่วยงาน

1-2 เรื่อง

Mapping ผู้เล่าเรื่อง /

# KM ระดับหน่วยงาน



## 1. งานเวชภัณฑ์กลาง

- เรื่อง คำนคนต้นแบบในการจัดเครื่องมือแพทย์ได้ถูกต้องและรวดเร็ว
- ทำ **eye pad** ได้สวยงามและรวดเร็ว พร้อมใช้

## 2. งานโภชนาการ

- เรื่อง บทความโภชนาบำบัดเฉพาะโรคผ่าน **web site**
- เรื่อง เชฟมือโปร

## 3. หน่วยงานย้ายผู้ป่วย

- เรื่อง การรับส่งศพ **One Stop Service**

## 4. หน่วยงานจ่ายผ้ากลาง

- เรื่อง ซักผ้าอย่างไรให้สะอาดและมีต้นทุนต่ำ
- เรื่อง การบรรจุหีบห่อผ้าได้ถูกต้องและรวดเร็ว

## KM ระดับหน่วยงาน



### 5. งานแม่บ้าน

- เรื่อง ล้างห้องน้ำอย่างไรให้สะอาด

### 6. งานเงินรายได้

- เรื่อง คิดเงินค่ารักษาพยาบาลอย่างไรให้มีประสิทธิภาพ
- เรื่อง การจัดเก็บเงินค่ารักษาอย่างไรให้มีประสิทธิภาพ

### 7. งานเวชระเบียน

- เรื่อง ทำอย่างไรให้แพทย์เซ็นสรูปเวชระเบียน ครบถ้วน สมบูรณ์ ทันเวลา
- เรื่อง ใ้รหัสที่ถูกต้องครบถ้วนตามระบบ **DRG**

## KM ระดับหน่วยงาน



### 8. งานสิทธิประโยชน์ผู้ป่วย

- เรื่อง คนค้ำสิทธิ...

### 9. สำนักงานโรงพยาบาล

- เรื่อง เทคนิคการบันทึกการประชุม
- เรื่อง การสื่อสารอย่างสร้างสรรค์

### 10. ศูนย์คุณภาพ

- เรื่อง การจัดเก็บข้อมูลอย่างมีคุณภาพ

### 11. งานส่งเสริมสุขภาพ

- เรื่อง การจัดทำฐานข้อมูลสุขภาพบุคลากร

### 12. งานวิศวกรรมซ่อมบำรุง

- เรื่อง เรียกปั๊บบ.... มาปั๊บบ

## KM ระดับหน่วยงาน



### 13. ศูนย์ซ่อมบำรุงเครื่องมือแพทย์

- เรื่อง อา...หาย... ก็ซ่อมได้

### 14. อาคารเย็นศิระ

- เรื่อง องค์กรความรู้จากการเจ็บป่วย

### 15. งานส่งเสริมสุขภาพ

- เรื่อง การจัดทำฐานข้อมูลสุขภาพบุคลากร

### 16. งานผู้รับบริการสัมพันธ์

- เรื่อง ถามได้... ตอบได้ อย่างมีคุณภาพ

### 17. หน่วยควบคุมการติดเชื้อ

- เรื่อง การจัดทำโปรแกรมสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคไวรัสตับอักเสบบีและสุกใสในนักศึกษาแพทย์



# Key Performance Indicator (KPI) /Outcome Mapping (OM)







# การนำ KM ไปผูกกับ Incentive (รางวัลค่าตอบแทน) ?

เห็นด้วย โดย...

ควรกำหนดเกณฑ์  
การจ่าย  
ค่าตอบแทนที่เป็น  
มาตรฐานเดียวกัน

จูงใจและเปิดโอกาส  
แก่บุคลากรทุก  
ระดับทำ KM

จูงใจให้เกิดการ  
มีส่วนร่วม



**รางวัลค่าตอบแทน**

ไม่เห็นด้วย :

ต้องการมีอิสระในการพัฒนางาน

การผูกค่าตอบแทน คณะไม่ควร  
เจาะจงเครื่องมือ (Tool) ตัวใด  
ตัวหนึ่ง

## ปัญหา /อุปสรรคในการทำกิจกรรม KM



ผู้ปฏิบัติยังไม่เข้าใจทฤษฎี / เครื่องมือคุณภาพ (Tools) ที่มีความหลากหลายภายในคณะฯ อย่างเพียงพอที่จะนำไปประยุกต์ใช้อย่างเป็นรูปธรรม และเมื่อใช้แล้วได้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง ผู้รับบริการ หน่วยงานอย่างไร

ผู้ปฏิบัติงานมีความเหนื่อยล้า จากภาระงานประจำ

บรรยากาศในการทำงานไม่เอื้อมากนักในการจัดทำ KM

คณะควรสื่อสารว่าทำไมถึงทำ KM และทำ KM เพื่ออะไร และมีการประเมิน ติดตามผลหรือวัดผลสัมฤทธิ์ในการใช้ว่าได้ประโยชน์ตรงตามเป้าหมายที่วางไว้

คณะฯ ควรให้ความรู้ และทำความเข้าใจในการนำเครื่องมือ (Tools) แต่ละมาเชื่อมโยง

# ปัจจัยส่งเสริมในการทำกิจกรรม KM



การให้ความสำคัญ  
และเชื่อมั่นศักยภาพ  
ของบุคลากร

นโยบายของคณะที่  
สนับสนุนให้เกิดการ  
แลกเปลี่ยนเรียนรู้

ปลูกฝังค่านิยมองค์กร

การประยุกต์ใช้ทำให้เกิด  
ประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ใน  
ขณะเดียวกันผู้ปฏิบัติงานเกิด  
การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

# ข้อเสนอแนะ



LOGO

# สวัสดี



ฝ่ายอำนวยการ โรงพยาบาลสงขลานครินทร์





**โรงพยาบาลสงขลานครินทร์**  
 คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**โครงการรณรงค์** ...

**วัตถุประสงค์** ...

**เป้าหมาย** ...

**การดำเนินงาน** ...

**ผลสัมฤทธิ์** ...

**บทเรียน** ...

**ข้อเสนอแนะ** ...

**โรงพยาบาลสงขลานครินทร์**  
 คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**จัดการอบรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Management)**

**หัวข้อหลัก** "องค์ความรู้จากการดำเนินงานเยี่ยมบ้าน"

**หัวข้อย่อย** : 1. แนวคิด 2. วิธีการ 3. ปัจจัยความสำเร็จ 4. การประเมินผลและถอดบทเรียน

**วัตถุประสงค์** ...

**เป้าหมาย** ...

**การดำเนินงาน** ...

**ผลสัมฤทธิ์** ...

**บทเรียน** ...

**ข้อเสนอแนะ** ...

**โรงพยาบาลสงขลานครินทร์**  
 คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**กิจกรรมเสริมการดำเนินงาน**

**เป้าหมาย** ...

**วัตถุประสงค์** ...

**การดำเนินงาน** ...

**ผลสัมฤทธิ์** ...

**บทเรียน** ...

**ข้อเสนอแนะ** ...

**โรงพยาบาลสงขลานครินทร์**  
 คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**พลดีพรี**

**ภาพที่พบในวง** ...

**วัตถุประสงค์** ...

**เป้าหมาย** ...

**การดำเนินงาน** ...

**ผลสัมฤทธิ์** ...

**บทเรียน** ...

**ข้อเสนอแนะ** ...

**โรงพยาบาลสงขลานครินทร์**  
 คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**เสียงจาก...กันนึ่งของหัวใจ**

**วัตถุประสงค์** ...

**เป้าหมาย** ...

**การดำเนินงาน** ...

**ผลสัมฤทธิ์** ...

**บทเรียน** ...

**ข้อเสนอแนะ** ...

# แสดงนิทรรศการและร่วมเสวนา "งานसानจิต ครั้งที่ 1 จัดโดยมูลนิธิสตรี-สุขภาพดี" ณ ศูนย์การประชุมไบเทคบางนา





LEA  
แสดงนิทรรศการและร่วมเสวนา "งานสานจิตเสวนา ครั้งที่ 2 มีปัญญารักษาทุก(ข์)โรค" จัดโดยมูลนิธิสตรี้-สฤชดีวงศ์"วันที่ 24 - 25 มิ.ย. 53 โรงแรมมิราเคิลแกรนด์ กรุงเทพฯ



LOGO