



แบบสรุปการจัดการความรู้

1. การจัดการความรู้ของหน่วยงาน งานประกันคุณภาพ

หัวข้อในการจัดการความรู้ (Knowledge Vision)

เรื่อง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้การนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA)

มาใช้ในการพัฒนาองค์กรให้ประสบผลสำเร็จ

วัน/เดือน/ปี ที่จัดการความรู้ 4 มกราคม 2561

2. ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

1. ศ.พญ.ดวงมณี	เลาหประสิทธิพร	ผู้จัดการความรู้ (KM Manager)
2.ศ.นพ.ชัยรัตน์	นิรันดร์ตัน	คุณอำนวย (Facilitator)
3. รศ.พญ.ทวิมา	ศิริรัมย์	คุณลิขิต (Note Taker)
4. พญ.ศรัยอร	ธงอินเนตร	คุณกิจ
5. ผศ.นพ.วิศิษฐ์	รังษิณาภรณ์	คุณกิจ
6. รศ.ดร.วาสนา	สุขุมศิริชาติ	คุณกิจ
7. รศ.พญ.สมลักษณ์	จึงสมาน	คุณกิจ
8. รศ.ดร.ภนารี	บุษราคัมตระกูล	คุณกิจ
9. นพ.อรุณชัย	แสงพานิชย์	คุณกิจ
10. ผศ.ดร.มาลัย	ทวิโชติภัทร์	คุณกิจ
11. รศ.ดร.บุษบา	ปิ่นยารชุน	คุณกิจ
12. ดร.จิตรภรณ์	ควรประดิษฐ์	คุณกิจ
13. ดร.พร้อมจิต	ศรียากัย	คุณกิจ
14. นางอารีรัตน์	ศรีวรกุล	คุณกิจ
15. ผศ.ดร.อัมพร	จาริยะพงศ์สกุล	คุณกิจ
16. รศ.ดร.โกสุม	จันทร์ศิริ	คุณกิจ
17. รศ.ดร.รมิดา	วัฒนโกศาสิน	คุณกิจ
18. ผศ.นพ.สรวุฒิ	พงศ์โรจน์เผ่า	คุณกิจ
19. น.ส.นิตยา	ขวัญสุวรรณ	คุณกิจ
20. นายสมพจน์	ทวลมานพ	คุณกิจ
21. น.ส.วนิดา	วัฒนะ	คุณกิจ
22. น.ส.ถนอมรัตน์	วัชรชัยพงษ์	คุณกิจ
23. นางรัชนิพร	อุปป์มัย	คุณกิจ
24. น.ส.พฤกษา	แจ่มใส	คุณกิจ



25. นางสมทรง	ภารพงษ์	คุณกิจ
26. น.ส.สุธัสสนีย์	สุขประเสริฐ	คุณกิจ
27. นายคมสันต์	ศรแสดง	คุณกิจ
28. น.ส.สุปราณี	ทุมสิทธิ์	คุณกิจ
29. น.ส.เกวลิณ	ยิ่งประเสริฐ	คุณกิจ
30. นายปรีชา	พาพันธ์	คุณกิจ
31. นายจุฬาพงศ์	พงษ์เสื่อ	คุณกิจ

3. หลักการและเหตุผล

ตามที่คณะแพทยศาสตร์ได้นำระบบเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานของคณะฯ และรับการตรวจเยี่ยมโดยคณะกรรมการของสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย (กสพท.) เมื่อปีการศึกษาที่ผ่านมา เพื่อนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของคณะฯ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และต่อยอดสู่กระบวนการตรวจประเมินเพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศระดับมาตรฐานสากล ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) ดังนั้น เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) มาใช้ในการพัฒนาองค์กรจนประสบความสำเร็จ ดังนั้น จึงเห็นควรจัดให้มีการบรรยายสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์และวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศขององค์กรที่ได้รับรางวัลโดยผู้ทรงคุณวุฒิจากคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ให้ผู้บริหารได้รับฟังและทำความเข้าใจ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้

4. วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ และสามารถนำไปใช้พัฒนาคุณภาพองค์กร
2. เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์และวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศขององค์กรที่ได้รับรางวัล

5. เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

1. จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด
2. ร้อยละของผู้เข้าโครงการมีความรู้ความเข้าใจเพิ่มขึ้น $\geq 80\%$ ของผู้เข้าร่วม
3. ระดับความพึงใจในภาพรวมของผู้เข้าร่วมโครงการ $\geq 80\%$

6. วิธีการ/รูปแบบการจัดการความรู้ *** (กรณีระบุ) ***

- Dialog
- Success Story Telling (SST)
- The World Cafe
- อื่นๆ กรุณาระบุ

7. กระบวนการจัดการความรู้

กระบวนการ	รายละเอียด	สรุป/วิเคราะห์/ประเมินผล
กำหนดหัวข้อ ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยรองคณบดีฝ่าย พัฒนาคุณภาพ ศิริราชพยาบาล ประเด็น : ทำไมศิริราช จึงใช้เกณฑ์ TQA	<ul style="list-style-type: none"> • ต้องแข่งขันและต้องดีกว่า (Strive to be better) และมีการดำเนินการปรับปรุงคุณภาพและกระบวนการ (Improving in quality and processes) มาก่อน • กำลังอยู่ในช่วง ปรับเปลี่ยน (Going through the process of change) • กำลังมองหากรอบการดำเนินการ หรือ กำหนดเข็มมุ่ง (Looking for a framework to keep focused and unify direction) • มี Competitive environment (strategic challenge & excellence) • ต้องการ mature stage (effectively integrated systems) • กำหนดบทบาทในการเป็นต้นแบบ (Model) 	<p>3 ขั้นตอนสำคัญในการบริหารศิริราช</p> <ul style="list-style-type: none"> • รู้เรา รู้เขา เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ รู้สถานะขององค์กร จุดแข็ง & โอกาสในการแข่งขัน Assess • รู้ว่าใกล้ถึงเป้าหมาย ลำดับการ แข่งขัน หรือดีกว่าคู่แข่ง คู่เทียบ Measure • รู้ว่าต้องทำอะไร อย่างไร ให้องค์กร เก่งและดีขึ้น Improve
ค้นหาสาเหตุ	<ul style="list-style-type: none"> • เป็นพื้นฐานสำคัญของการประเมินตนเอง และปรับปรุงการบริหารจัดการ เพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขันขององค์กร 3 ประการ <ul style="list-style-type: none"> - ปรับปรุงวิธีการดำเนินการ ชีตความสามารถ และผลลัพธ์ขององค์กร ส่งผลต่อคุณภาพของผลผลิต และความยั่งยืนขององค์กร - เป็นเครื่องมือที่บูรณาการการออกแบบ/วางแผน พัฒนาและสร้างโอกาสในการเรียนรู้ขององค์กร ทีม และระดับบุคคล - กระตุ้นให้มีการสื่อสาร และแบ่งปันสารสนเทศเกี่ยวกับวิถีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ภายในและระหว่างองค์กรและองค์กรอื่นๆ • แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการยกระดับมาตรฐานความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ (ประกาศเกียรติคุณ) 	
วิธีการแก้ไข	<p>จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คณะ แพทยศาสตร์ศิริราชใช้กระบวนการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศอย่างยั่งยืน : ADLI & LeTCI</p> <p>Plan Do Approach Deployment มี 2 มิติ</p>	

กระบวนการ	รายละเอียด	สรุป/วิเคราะห์/ประเมินผล
	<ul style="list-style-type: none"> - ระบบ (Systematic) - ความครอบคลุมของพื้นที่เป้าหมาย (Breadth) - ประสิทธิภาพ (Effective) - ความทั่วถึงของบุคลากรที่ได้ปฏิบัติจริง (Depth) - บริบท (Context) <p>Systematic ประกอบด้วย Check LeTCI Learning มี 3 ระดับ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับผิดชอบ (Owner) - Systematic evaluation & improvement (CQI) - ปัจจัยนำเข้า (Input) - Knowledge (KM) - ขั้นตอน (Steps) - Innovation - ผลลัพธ์ (Output) - ระยะเวลาการดำเนินการ (Time frame) <p>Act</p> <ul style="list-style-type: none"> - วัดผลได้ (Measurable) <p>Integration มี 2 ส่วน</p> <p>ประสิทธิภาพ (Effective) : Quality of approach</p> <ul style="list-style-type: none"> - ระบบอื่น (Other approach) - แนวทางปฏิบัติที่ดี (Good practice) - บริบท (Context) - ต้นแบบ (Best practice) 	

8. Key Success Factor (ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ สรุปจากกระบวนการจัดการความรู้ในข้อ.7)

1. รู้เรา รู้เขา เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ รู้สถานะขององค์กร จุดแข็ง & โอกาสในการแข่งขัน Assess
2. รู้ว่าใกล้ถึงเป้าหมาย ลำดับการแข่งขัน หรือดีกว่าคู่แข่ง คู่เทียบ Measure
3. รู้ว่าต้องทำอะไร อย่างไร ให้องค์กรเก่งและดีขึ้น Improve

9. นวัตกรรมหรือสิ่งที่ได้จากการจัดการความรู้ (กรุณาแนบหลักฐาน)

- คู่มือ
- แผ่นพับ
- โปสเตอร์
- โปรแกรมหรือระบบต่างๆ

หรือ มีการเผยแพร่ความรู้ช่องทางต่างๆ ระบุ ที่เว็บไซต์ งานประกันคุณภาพ

10. ผลจากการดำเนินการทำกิจกรรม KM

1. ผู้เข้าร่วมโครงการ มีความรู้ ความเข้าใจ ในแนวทางการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) มาใช้ในการพัฒนาองค์กร
2. ผู้เข้าร่วมได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) มาใช้ในการพัฒนาองค์กร
3. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์เอกสารคู่มือเพื่อการศึกษาค้นคว้า เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพขององค์กร

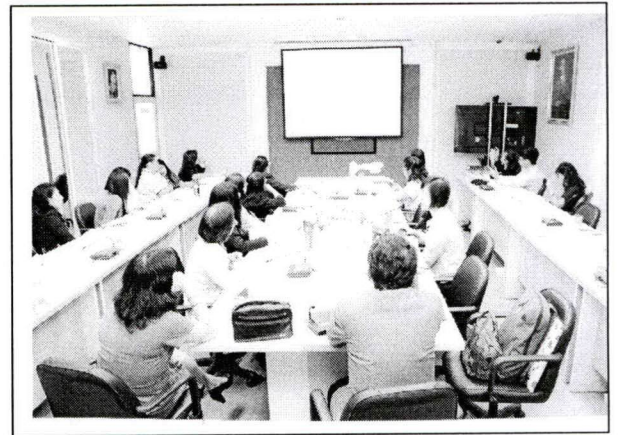
11. After Action Review (AAR)

1. ท่านคิดว่าท่านบรรลุในเรื่องใดบ้าง
 1. คณาจารย์ บุคลากรในคณะฯ ได้รับรู้และเข้าใจเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) อย่างลึกซึ้ง
 2. คณาจารย์ บุคลากรในคณะฯ ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อหาแนวคิดแนวทางพัฒนาเพื่อต่อยอดสู่ความเป็นเลิศ
2. ท่านคิดว่าเรื่องใดที่ไม่บรรลุ
 1. กระบวนการในเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) มีความซับซ้อนยุ่งยาก
 2. ขั้นตอนในการกระบวนการเยอะเกินไป
 3. บุคลากรยังไม่ให้ความสนใจเข้าร่วมตามเป้าหมายที่ตั้งไว้
2. ท่านต้องการปรับขั้นตอนการทำงานใดบ้าง
 1. ระหว่างการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บุคลากรเดินเข้า-ออกห้องประชุมบ่อย
 2. ขาดเอกสาร Paper ประกอบการบรรยายของวิทยากร
 3. สถานที่คับแคบเกินไป
3. ท่านสามารถนำไปปรับปรุงพัฒนาได้อย่างไร
 1. ทำให้เข้าใจเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) และกระบวนการทำงานด้านคุณภาพมากขึ้น
 2. ดำเนินการขับเคลื่อนองค์กรให้ทุกภาคส่วนดำเนินการไปในทิศทางเดียวกัน เสริมสร้างกลยุทธ์ที่เข้มแข็ง ตั้งเป้าหมาย ที่ชัดเจน แผนยุทธศาสตร์ที่ทำทาสู่ความเป็นเลิศ บุคลากรทุกส่วนตระหนักและให้ความสำคัญต่องานคุณภาพ

12. ข้อเสนอแนะ

ไม่มี

13. ภาพประกอบการทำกิจกรรม



Handwritten signature

(รศ.พญ.ทวิมา ศิริรัมย์)
รองคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพ