


แบบฟอร์มที่ 1 การบ่งชี้องค์ความรู้				
ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มพัฒนาคุณภาพและการเรียนรู้				
ประเด็นภารกิจ/ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	เป้าหมาย	องค์ความรู้ที่จำเป็น
การพัฒนากระบวนการจัดเก็บ	มีระบบฐานข้อมูลความเสี่ยง	- จำนวนฐานข้อมูล	- 1 ฐานข้อมูล	1. ระบบการจัดเก็บข้อมูลด้วย
ข้อมูล ความเสี่ยงและข้อร้องเรียนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ	และข้อร้องเรียน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ	- มีระบบการรายงานผลที่เป็นมาตรฐาน	- รูปเล่มรายงานข้อมูลความเสี่ยงและข้อร้องเรียน	Data Base Microsoft office Access
สุขภาพ			ความเสี่ยงและข้อร้องเรียน	2. ระบบบริหารความเสี่ยงและข้อร้องเรียน
			โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ	3. ระบบรายงานความเสี่ยงและข้อร้องเรียน
องค์ความรู้ที่เลือกมาทำแผนการจัดการความรู้ ระบบการจัดเก็บข้อมูล ความเสี่ยงและข้อร้องเรียน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ Data Base Microsoft office Access				
<p>เหตุผลที่เลือกองค์ความรู้ กลุ่มพัฒนาคุณภาพและการเรียนรู้ รับผิดชอบงานบริหารความเสี่ยงและข้อร้องเรียน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งในระบบการทำงานซับซ้อน มีหลายขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับงานเอกสาร ตั้งแต่ การลงทะเบียนความเสี่ยงหรือข้อร้องเรียน การบันทึกความเสี่ยงส่งให้กับหน่วยงาน การแจ้งความเสี่ยงให้หน่วยงานรับทราบ จนถึงการติดตาม การตอบกลับ การรายงาน ซึ่งเป็นกระบวนการดำเนินงานทางด้านเอกสารทั้งสิ้น จากปัญหาการดำเนินงานที่ผ่านมา มีความยุ่งยาก เอกสารสูญหาย ส่งผลให้การรายงานผลการดำเนินงาน ล่าช้า และคลาดเคลื่อนได้ ดังนั้น กลุ่มพัฒนาคุณภาพและการเรียนรู้ จึงคิดพัฒนางานเพื่อลดขั้นตอนการดำเนินงาน สะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ จึงคิดพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลความเสี่ยงและข้อร้องเรียน ด้วย Data Base Microsoft office Access เพื่อสะดวกในการจัดเก็บข้อมูลและรายงานผลความเสี่ยงและข้อร้องเรียน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพต่อไป</p>				
รายชื่อสมาชิกกลุ่ม 1. นางอนงค์ รุ่งรัตน์ 2. นางวิยะดา พลสา 3. นางวนิดา ดีพร้อม 4. นางสาวโกศลัญญา นิมพันธ์ุ 5. นางสุดใจ สร้างแก้ว				
ผู้จัดการความรู้		หัวหน้าหน่วยงาน		
(นางวนิดา ดีพร้อม)		(นางอนงค์ รุ่งรัตน์)		
ผู้ทบทวน		ผู้อนุมัติ		
(ประธาน/เลขาธิการคณะกรรมการจัดการความรู้)		(ผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ 8 / ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ)		


ส่งวันที่ 15 ธันวาคม 2554

แบบฟอร์มที่ 2 : แผนการจัดการความรู้						
ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มพัฒนาคุณภาพและการเรียนรู้						
องค์ความรู้ที่เลือก ระบบการจัดเก็บข้อมูล ความเสี่ยงและข้อร้องเรียน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ โดย Data Base Microsoft office Access						
ตัวชี้วัดความสำเร็จ 1. จำนวนฐานข้อมูล 2. มีระบบการรายงานผลที่เป็นมาตรฐาน						
เป้าหมาย 1. มีฐานข้อมูล 1 ฐานข้อมูล 2. สรุปรายงานบริหารความเสี่ยงและข้อร้องเรียน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพเป็นรูปเล่ม						
ที่	กิจกรรม	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	เอกสาร
1	การบ่งชี้ความรู้ - ประชุมสมาชิกกลุ่มเพื่อคัดเลือกเรื่องที่จะนำมาจัดการความรู้	1 – 2 ธ.ค.54	- จำนวนสมาชิกกลุ่ม	10 คน	ทุกคน	- แบบฟอร์ม 1
	- จัดทำแผนการจัดการความรู้	6 - 7 ธ.ค.54	- แผนการจัดการความรู้	1 แผน	วนิดา, อนงค์, สมศรี	- แบบฟอร์ม 2
2	การสร้างและแสวงหาความรู้ - การทบทวน องค์ความรู้เกี่ยวกับ Data Base Microsoft office Access - การจัดตั้งคุณเื้อ คุณกิจ และคุณอำนวย (Mapping)	ธ.ค.54	- คัดเลือกและหาแหล่งความรู้ - ทบทวน และสรุปความรู้ - รายชื่อคณะทำงานและการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบ	1 ครั้ง	อนงค์ , จนท. ทุกคน	- บันทึกรายงานการประชุม - แบบบันทึกความรู้
3	การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ - เรียบเรียงและสกัดความรู้เกี่ยวกับระบบความเสี่ยง ข้อร้องเรียน และโปรแกรม Microsoft office Access - จัดทำโปรแกรม และ ทดลองใช้	มค-กพ. 55	- การจัดทำหมวดหมู่องค์ความรู้ - บันทึกความรู้ให้เป็นหมวดหมู่	1 ครั้ง 1 เรื่อง 3 ครั้ง	อนงค์ , วนิดา, วิยะดา, เสาวนีย์, ธัญยาธร, ธนวัชร	- แบบบันทึกความรู้

แบบฟอร์มที่ 2 : แผนการจัดการความรู้						
ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มพัฒนาคุณภาพและการเรียนรู้						
องค์ความรู้ที่เลือก ระบบการจัดเก็บข้อมูล ความเสี่ยงและข้อร้องเรียน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ โดย Data Base Microsoft office Access						
ตัวชี้วัดความสำเร็จ 1. จำนวนฐานข้อมูล 2. มีระบบการรายงานผลที่เป็นมาตรฐาน						
เป้าหมาย 1. มีฐานข้อมูล 1 ฐานข้อมูล 2. สรุปรายงานบริหารความเสี่ยงและข้อร้องเรียน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพเป็นรูปเล่ม						
ที่	กิจกรรม	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	เอกสาร
	โปรแกรม (DAR) -- ปรับปรุงแก้ไขโปรแกรมเพื่อ สะดวกในการบันทึกข้อมูล					
4	การประมวลและกลั่นกรองความรู้ - การจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ ปัญหาอุปสรรคในการใช้ โปรแกรม	กุมภาพันธ์ 2555	จำนวนครั้งของการแลกเปลี่ยน เรียนรู้สมาชิกกลุ่ม - จำนวนครั้งของการปรับแก้ไข โปรแกรม	3 ครั้ง	วนิดา,เสาวนีย์,อนงค์, วิยะดา,ธัญยาธร,สมศรี ,ธนวัชร	- แบบฟอร์ม 3 รายงาน กิจกรรมการจัดการความรู้
	- การกลั่นกรองความรู้	มีนาคม	- สรุปและกลั่นกรองแนวปฏิบัติ	1 ครั้ง		
5	การเข้าถึงความรู้ - กระบวนการนำความรู้ไปสู่ผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย (การทดลองบันทึก ข้อมูลด้วยโปรแกรมฯ)	มีนาคม-กันยายน 55	- นำกิจกรรมการจัดการความรู้ ทั้งหมดบันทึกและนำเสนอผ่าน drive K , เพิ่มเอกสาร - จำนวนโปรแกรมที่พัฒนาขึ้น	1 ครั้ง 1 โปรแกรม	คุณวนิดา อนงค์	- drive K / ศูนย์ข้อมูล/คลัง ความรู้ -Gotoknow.org/blog/ dent- HPC8
6	การแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้ - การเผยแพร่องค์ความรู้ใน	ก.ค. 55	- จำนวนครั้งของการเผยแพร่	1 ครั้ง	ธนวัชร	- drive K / ศูนย์ข้อมูล/คลัง ความรู้


แบบฟอร์มที่ 2 : แผนการจัดการความรู้						
ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มพัฒนาคุณภาพและการเรียนรู้						
องค์ความรู้ที่เลือก ระบบการจัดเก็บข้อมูล ความเสี่ยงและข้อร้องเรียน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ โดย Data Base Microsoft office Access						
ตัวชี้วัดความสำเร็จ 1. จำนวนฐานข้อมูล 2. มีระบบการรายงานผลที่เป็นมาตรฐาน						
เป้าหมาย 1. มีฐานข้อมูล 1 ฐานข้อมูล 2. สรุปรายงานบริหารความเสี่ยงและข้อร้องเรียน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพเป็นรูปเล่ม						
ที่	กิจกรรม	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	เอกสาร
	หน่วยงาน					- facebook กลุ่ม KM ศอ.8
	- การเผยแพร่องค์ความรู้ หน่วยงาน	ก.ค. 55	- จำนวนครั้งของการเผยแพร่	1 ครั้ง	ธนวัชร	- facebook กลุ่ม KM ศอ.8 - Gotoknow
7	การเรียนรู้ - การนำไปใช้ประโยชน์ในการ ปฏิบัติงานประจำ	เม.ย- ก.ย 55	- การใช้ประโยชน์จากโปรแกรม	1 ครั้ง	วนิดา	- แนวทางการบันทึกข้อมูล ความเสี่ยง ข้อร้องเรียน
	- การประเมินผล จากระบบ รายงานความเสี่ยงข้อร้องเรียน ประจำปี	กันยายน 55	- มีระบบรายงานที่เป็นมาตรฐาน	1 ครั้ง	วนิดา	- แบบฟอร์ม 4 รายงานการ จัดการจัดการความรู้

แบบฟอร์มที่ 3 : บันทึกการจัดการความรู้			
ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มพัฒนาคุณภาพและการเรียนรู้			
องค์ความรู้ที่เลือก ระบบการจ้ดเก็บข้อมูลความเสี่ยงและข้อร้องเรียน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ			
FA นางวนิดา ดีพร้อม note นางวิยะดา พลสา ผู้ถ่ายภาพ นายธนวัชร อังรัตสกุล สมาชิก นางอนงค์ รุ่งรัตน์ ,นางธัญยาธร แสนทนันชัย,นางเสาวนีย์ บุญศรี ,นางสาวสมศรี หาญกลิ้ง , นางสาวโกศลัญญา นิมพันธ์ ,นางสุดใจ สร้างแก้ว วันที่ 27 ธันวาคม 2554 สถานที่ กลุ่มพัฒนาคุณภาพและการเรียนรู้			
ที่	แหล่งความรู้	เนื้อหา /รูปถ่าย	องค์ความรู้ที่สกัดได้
1.	นางวนิดา ดีพร้อม เล่าเรื่องระบบการจ้ดเก็บข้อมูลความเสี่ยงและข้อร้องเรียนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ (ครั้งที่ 1)	<p>มีปัญหาเนื่องจากการเก็บข้อมูลความเสี่ยง ข้อร้องเรียน ณ ปัจจุบันมีความยุ่งยาก ซับซ้อน หลายขั้นตอน และมีความจำเป็นที่เป็นความลับ ระบบการจัดการไม่สะดวก ค้นหาข้อมูลยาก สูญหาย ล่าช้า เสียเวลาในการสรุปผลการดำเนินงาน</p> 	ระบบการบริหารจัดการข้อมูลความเสี่ยง และ ข้อ ร้อง เรี ยน ยังขาดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

แบบฟอร์มที่ 3 : บันทึกการจัดการความรู้			
ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มพัฒนาคุณภาพและการเรียนรู้			
ที่	แหล่งความรู้	เนื้อหา /รูปถ่าย	องค์ความรู้ที่สกัดได้
2.	นางอนงค์ รุ่งรัตน์	<p>- เคยมีความรู้เดิมประสบการณ์จากการอบรมโปรแกรม Microsoft Access ที่ศูนย์อนามัยที่ 8 จัดขึ้น จึงนำความรู้ในสร้างโปรแกรมในการบันทึกข้อมูลความเสี่ยงและข้อร้องเรียนที่มีปัญหานี้ได้</p> <p>- เพื่อประหยัดเวลาในการทำงาน ค้นหา สามารถบริหารจัดการได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งเคยทดลองใช้โปรแกรม Microsoft Access นี้ในการบันทึกข้อมูล การพัฒนาบุคลากรของฝ่ายฯ ใช้งานได้ดี ข้อเสนอแนะให้ทดลองใช้ในการจัดเก็บข้อมูลความเสี่ยงและข้อร้องเรียน</p> 	ให้ทดลองใช้โปรแกรมกับการจัดเก็บข้อมูลความเสี่ยงและข้อร้องเรียนเหมือนกับการโปรแกรมการฝึกอบรมของฝ่ายฯ

แบบฟอร์มที่ 3 : บันทึกการจัดการความรู้			
ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มพัฒนาคุณภาพและการเรียนรู้			
ที่	แหล่งความรู้	เนื้อหา /รูปถ่าย	องค์ความรู้ที่สกัดได้
3.	นางอนงค์ รุ่งรัตน์	โปรแกรมที่พัฒนาขึ้นนี้จะใช้ได้เฉพาะ เรื่องการจัดเก็บข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ และสามารถรายงานผลข้อมูลได้ จะสะดวกต่อผู้ปฏิบัติงาน ลดภาระการทำงานให้รวดเร็วขึ้น แต่ยังไม่สามารถเชื่อมโยงทำให้พัฒนาเพิ่มเติมได้	ใช้ได้เฉพาะในเรื่องการจัดเก็บและการรายงานสรุปผลเท่านั้น ต้องถ่ายทอดพัฒนาต่อไปอีก จึงจะดีที่สุด
4.	นางวิยะดา พลสา นางธัญยาธร แสนทนนชัย	จะช่วยร่วมเรียนรู้การทดลองการใช้โปรแกรม Data Base Microsoft Access เพื่อให้ประสบความสำเร็จ	ช่วยกันศึกษาการใช้โปรแกรม Data Base Microsoft Access
5.	นางอนงค์ รุ่งรัตน์	โปรแกรมเมื่อเขียนเรียบร้อยแล้ว จะเชิญผู้เกี่ยวข้องคุณวิยะดา คุณนิดา คุณสมศรี มาร่วมเรียนรู้ และทดลองใช้โปรแกรมฯ ซึ่งได้ทดลองใช้โปรแกรมฯ มาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2554 มาจนถึง 27 ธันวาคม 2554 ได้ทดลองลงไปประมาณร้อยละ 70 จะติดตามผลการใช้โปรแกรมนี้ต่อไปในการประชุมครั้งต่อไป	โปรแกรมได้ทดลองใช้มาบ้างแล้วส่วนหนึ่งจะสรุปปัญหาของการใช้งานในวาระการประชุมครั้งต่อไป

แบบฟอร์มที่ 3 : บันทึกการจัดการความรู้			
ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มพัฒนาคุณภาพและการเรียนรู้			
องค์ความรู้ที่เลือก ระบบการจัดเก็บข้อมูลความเสี่ยงและข้อร้องเรียน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ			
FA นางวนิดา ดีพร้อม note นางวิยะดา พลสา ผู้ถ่ายภาพ นายธนวัชร อังรัตสกุล สมาชิก นางอนงค์ รุ่งรัตน์ ,นางธัญยาธร แสนทนนชัย,นางเสาวนีย์ บุญศรี ,นางสาวสมศรี หาญกลิ้ง , นางสาวโกศลัญญา นิมพันธ์ ,นางสุดใจ สร้างแก้ว วันที่ 24 มกราคม 2555 สถานที่ กลุ่มพัฒนาคุณภาพและการเรียนรู้			
ที่	แหล่งความรู้	เนื้อหา /รูปถ่าย	องค์ความรู้ที่สกัดได้
1.	นางวนิดา ดีพร้อม เล่าเรื่อง ระบบการจัดเก็บข้อมูล ความเสี่ยงและข้อร้องเรียน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ (ครั้งที่ 2)	ชี้แจงปัญหาที่เกิดจากการทดลองใช้โปรแกรมบันทึกและ รายงานผลความเสี่ยงและข้อร้องเรียน 1. แต่ละช่องกรอกข้อมูลจำกัดจำนวนตัวอักษรในการลง ข้อมูล ทำให้ต้องลงข้อมูลที่เหลือไปลงในช่องข้อมูลอื่น 2. ตัวหนังสือเล็กเวลาพิมพ์รายงานตัวอักษรเล็กดูข้อมูล ไม่ค่อยเห็น ไม่สะดวก 3. ข้อมูลไม่ตัดหน้ารวมเป็นแต่ละเดือน ทำให้พิมพ์ได้คร่อม เดือน ไม่แยกแต่ละเดือน 4. องค์กรจำกัดการใช้โปรแกรม Microsoft Access แต่ ตอนนี้ขึ้นทดลองจึงทดลองใช้ไปก่อน เพื่อปรับใช้กับโปรแกรม Open office ได้บ้าง และ Open office ใช้งานยากมากใน โปรแกรมที่คล้ายคลึงนี้	เกิดปัญหาหลัก 3 เรื่อง คือ ช่องกรอกข้อมูล จำกัดตัวอักษร ตัวหนังสือเล็กไป ข้อมูลไม่ตัดรวม เป็นรายเดือนอย่างชัดเจน
2.	นางอนงค์ รุ่งรัตน์	ให้ลงบันทึกข้อมูลในโปรแกรมให้ครบถ้วนและทันเวลาไป ก่อน ตัวหน้ารายงานจะพยายามปรับปรุงพัฒนาต่อไป	ลงบันทึกข้อมูลความเสี่ยงและข้อร้องเรียนที่มี ต่อไปก่อน เก็บข้อมูลไว้และตัวรายงานที่เกิดปัญหา จะแก้ไขต่อไป

แบบฟอร์มที่ 3 : บันทึกการจัดการความรู้			
ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มพัฒนาคุณภาพและการเรียนรู้			
ที่	แหล่งความรู้	เนื้อหา /รูปถ่าย	องค์ความรู้ที่สกัดได้
3.	นางวนิดา ดีพร้อม	ทดลองพิมพ์รายงานออกมาใช้ผู้เกี่ยวข้อง (คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล) และทีมพัฒนาคุณภาพบริการ ดูพบว่ายังไม่แสดงความคิดเห็น แต่แนะนำเรื่องตัวอักษรเล็ก แต่ก็เห็นว่าน่าสนใจดี	คณะกรรมการผู้ที่เกี่ยวข้องสนใจ แต่มีข้อคิดเห็นเรื่องพิมพ์รายงานตัวอักษรเล็กไป
4.	นางวิยะดา พลสา	ให้พัฒนาต่อไปรอให้คุณอนงค์ช่วยดูเรื่องปรับแก้ไขโปรแกรมนี้ในด้านการรายงาน สรุปผลตามปัญหาหลักที่สรุปได้	ปฏิบัติการลงบันทึกข้อมูลไปก่อนรอการแก้ไขตัวรายงานตามปัญหาที่พบ
			

แบบฟอร์ม 4
รายงานการจัดการความรู้

1) **ชื่อเรื่อง** ระบบการจัดเก็บข้อมูล ความเสี่ยงและข้อร้องเรียน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ
Data Base Microsoft office Access

2) **หัวหน้าโครงการ** นางวนิดา ดีพร้อม

ที่ปรึกษา นางอนงค์ รุ่งรัตน์

3) **สมาชิกกลุ่ม** 1. นางวิยะดา พลสา

2. นางวนิดา ดีพร้อม

3. นางนพวรรณ ศรีชมพู

4. นางสาวโกศลัญญา นิมพันธ์ุ

5. นางสุดใจ สร้างแก้ว

4) การทบทวนการจัดการความรู้

ความเป็นมา เหตุผล และความจำเป็น

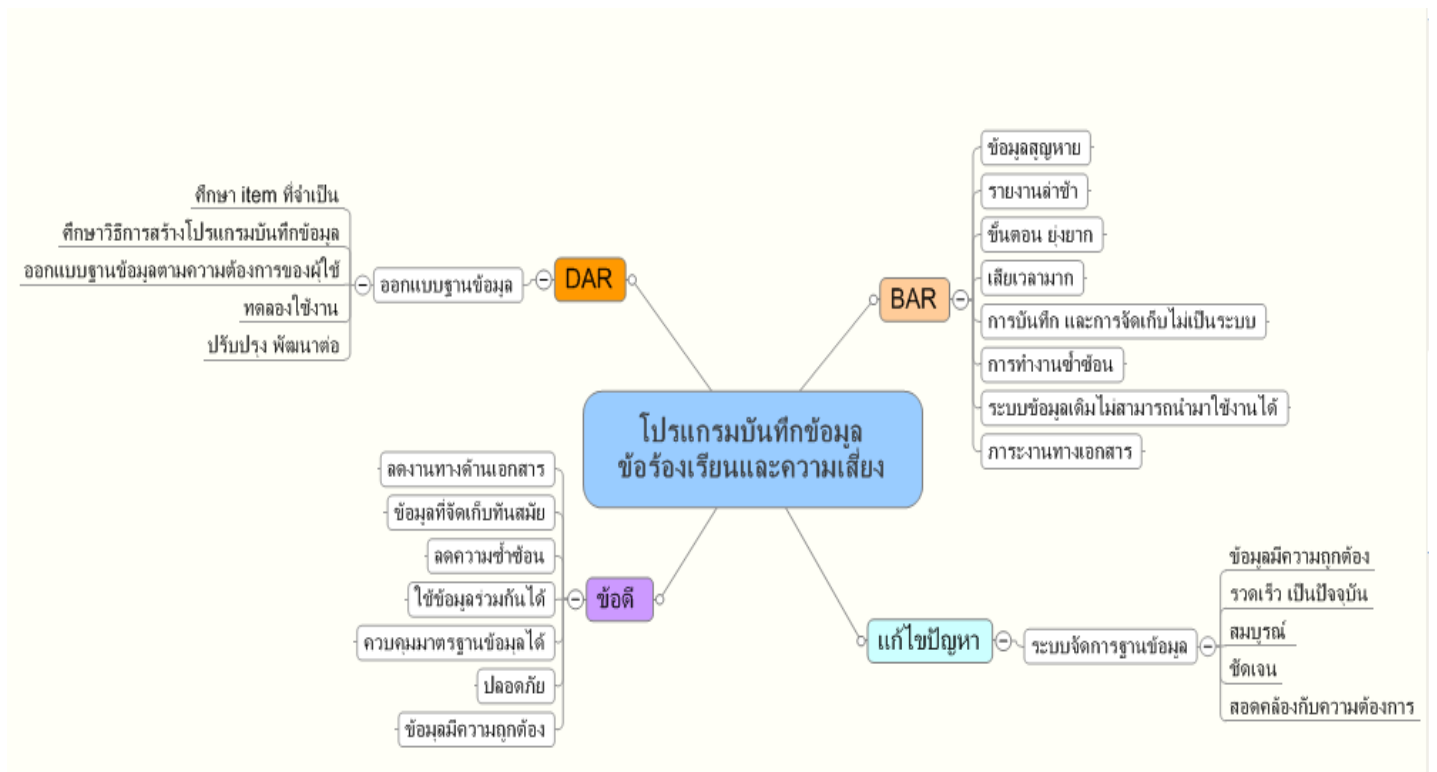
กลุ่มพัฒนาคุณภาพและการเรียนรู้ รับผิดชอบงานบริหารความเสี่ยงและข้อร้องเรียน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งในระบบการทำงานซับซ้อน มีหลายขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับงานเอกสาร ตั้งแต่ การลงทะเบียน ความเสี่ยงหรือข้อร้องเรียน การบันทึกความเสี่ยงส่งให้กับหน่วยงาน การแจ้งความเสี่ยงให้หน่วยงานรับทราบ จนถึงการติดตาม การตอบกลับ การรายงาน ซึ่งเป็นกระบวนการดำเนินงานทางด้านเอกสารทั้งสิ้น จากปัญหาการดำเนินงานที่ผ่านมา มีความยุ่งยาก เอกสารสูญหาย ส่งผลให้การรายงานผลการดำเนินงาน ล่าช้า และคลาดเคลื่อนได้ ดังนั้น กลุ่มพัฒนาคุณภาพและการเรียนรู้ จึงคิดพัฒนางานเพื่อลดขั้นตอนการดำเนินงาน สะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ จึงคิดพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลความเสี่ยงและข้อร้องเรียน ด้วย Data Base Microsoft office Access เพื่อสะดวกในการจัดเก็บข้อมูลและรายงานผลความเสี่ยงและข้อร้องเรียน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพต่อไป

ระบบการบริหารจัดการข้อมูลความเสี่ยงและข้อร้องเรียน ยังขาดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ เคยมีความรู้เดิมประสบการณ์จากการอบรมโปรแกรม Microsoft Access ที่ศูนย์อนามัยที่ 8 จัดขึ้น จึงนำความรู้ในสร้างโปรแกรมในการบันทึกข้อมูลความเสี่ยงและข้อร้องเรียนที่มีปัญหานี้ได้

เพื่อประหยัดเวลาในการทำงาน ค้นหา สามารถบริหารจัดการได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งเคยทดลองใช้โปรแกรม Microsoft Access นี้ในการบันทึกข้อมูล การพัฒนาบุคลากรของฝ่ายฯ ใช้งานได้ดี ขอแนะนำให้ทดลองใช้ในการจัดเก็บข้อมูลความเสี่ยงและข้อร้องเรียน

ให้ทดลองใช้โปรแกรมกับการจัดเก็บข้อมูลความเสี่ยงและข้อร้องเรียนเหมือนกับโปรแกรมการฝึกอบรมและงาน ICของฝ่ายฯ

การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ และการคัดเลือกองค์ความรู้ที่มาจัดการความรู้



5) กระบวนการจัดการความรู้

1 การเรียนรู้

ผู้รับผิดชอบเขียนโปรแกรมการจับเก็บข้อมูล ความเสี่ยงและข้อร้องเรียน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ร่วมกับผู้รับผิดชอบงาน บริหารความเสี่ยงและข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล ร่วมกำหนดประเด็นหัวข้อการบันทึกข้อมูลตามแบบรายงานความเสี่ยงและข้อร้องเรียน เพื่อนำมาบันทึกเขียนเป็นโปรแกรม

หลังจากนั้นผู้รับผิดชอบเขียนโปรแกรมการจับเก็บข้อมูล ความเสี่ยงและข้อร้องเรียน ทดลองเขียน โปรแกรมการรายงานความเสี่ยงด้วย โปรแกรม Data Base Microsoft office Access เมื่อเขียนโปรแกรม เรียบร้อย นำมาทดลองให้ผู้ปฏิบัติงานใช้ และปรับแก้ตามข้อเสนอแนะ

จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ภายในหน่วยงาน กับบุคลากรซึ่งมีหน้าที่โดยตรง ได้แก่ นักวิชาการของ ศูนย์ข้อมูล โดยจัดเป็นกิจกรรมการสอนงาน จัดรวบรวมข้อมูลเป็นรูปเล่ม เพื่อสะดวกต่อการศึกษาค้นคว้า และเป็นที่ปรึกษาขณะปฏิบัติงานจริง

2 กระบวนการและเครื่องมือ

ใช้กระบวนการ Coacher และ Consultant เพื่อสอนการลงข้อมูลความเสี่ยงและข้อร้องเรียนผ่าน โปรแกรม บันทึกข้อมูล Training need

3 การวัดผล

1. จำนวนฐานข้อมูล 1 ฐานข้อมูล
2. ระบบการรายงานความเสี่ยงและข้อร้องเรียนที่เป็นมาตรฐาน 1 เรื่อง

4 การสื่อสาร

มีระบบสื่อสารภายในหน่วยงาน โดยการประชุมประจำเดือนของหน่วยงาน สื่อสารผ่านการ พูดคุย บันทึกปัญหา หาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน

5 การยกย่องชมเชยและการให้รางวัล

มีผลงานการจัดการความรู้ของหน่วยงาน ใช้ประเมินผลปฏิบัติราชการ

6 การเตรียมการและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

ประชุมหน่วยงานเพื่อชี้แจงการดำเนินงาน พร้อมทั้งสอนงาน ทดลองปฏิบัติ และเก็บข้อมูลการ ปฏิบัติเพื่อประเมินผลการดำเนินงาน

6) การประเมินผล / กลั่นกรองความรู้

อ้างอิงในคู่มือการลงบันทึกข้อมูลความเสี่ยงและข้อร้องเรียน

7) กระบวนการนำไปใช้ การเผยแพร่

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในศูนย์ข้อมูลได้นำเป็นแนวทางในการดำเนินงานต่อไป

การเผยแพร่ความรู้ ผ่านทาง Facebook DHIA เพื่อเผยแพร่แก่ผู้สนใจเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติ

8) การประเมิน การต่อยอดความรู้

นำข้อมูลจากคำแนะนำของผู้ใช้คู่มือนำมาปรับปรุง คู่มือให้มีความสมบูรณ์ ทั้งภาษา คำศัพท์ เพื่อปรับ ให้ง่ายต่อผู้ปฏิบัติ

