



# แบบฟอร์มการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ของหน่วยงานลูกค้าสัมพันธ์  
หัวข้อในการจัดการความรู้ (Knowledge Vision)

เรื่อง เทคนิคการให้บริการอย่างมืออาชีพ

วัน/เดือน/ปี ที่จัดการความรู้ 15 มิถุนายน 2565 และ 20 มิถุนายน 2565

## ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

1. คุณสมปอง ประดับมุข	หัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์	ผู้จัดการความรู้ (KM Manager)
2. คุณรักษิณา สุขสมทิพย์	นักสื่อสารองค์กร	คุณอำนวย (Facilitator)
3. คุณอรชร มั่งสังข์	นักจัดการงานทั่วไป	คุณลิขิต (Note Taker)
4. คุณวันวิสา มุฮำหมัด	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป	คุณกิจ (KP)
5. คุณอรพรรณ ตริวารี	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป	คุณกิจ (KP)
6. คุณอนงค์ อ่ำสุด	พนักงานบริการ	คุณกิจ (KP)
7. คุณมาลินี วีระเดช	ผู้ช่วยพยาบาล	คุณกิจ (KP)
8. คุณสุรีย์พร จันทร์เพ็ญ	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป	คุณกิจ (KP)
9. คุณวารุณี มุนิคม	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป	คุณกิจ (KP)
10. คุณเกษทิพย์ ทองเต็ม	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป	คุณกิจ (KP)
11. คุณมลลดา โชติช่วง	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป	คุณกิจ (KP)
12. คุณวัลภา ทูหมัด	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป	คุณกิจ (KP)
13. คุณสุภาพร ประทุม	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป	คุณกิจ (KP)
14. คุณณิชาภัทร วิเศษ	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป	คุณกิจ (KP)
15. คุณกชพร เอกนัย	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป	คุณกิจ (KP)
16. คุณสุวิภา อำนวยมนตรี	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป	คุณกิจ (KP)
17. คุณน้ำทิพย์ ปุ่นจาด	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป	คุณกิจ (KP)
18. คุณสุพรรณษา ขุนทอง	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป	คุณกิจ (KP)
19. คุณวิลาสินี ศรีสมบูรณ์	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป	คุณกิจ (KP)

## 1. หลักการและเหตุผล

ตามที่หน่วยงานลูกค้าสัมพันธ์ มีหน้าที่ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ซึ่งปัจจุบันมีผู้รับบริการจำนวนมาก ที่ผ่านมาได้ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงานมาอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและปราศจากข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมืออาชีพ

ทางหน่วยงานลูกค้าสัมพันธ์ จึงจัดกิจกรรมส่งเสริม สนับสนุน ให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนที่จะส่งผลกระทบต่อองค์กร “เรื่อง เทคนิคการให้บริการอย่างมืออาชีพ” โดยมีเป้าหมายในการส่งเสริมพัฒนาระบบบริการให้มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างแนวทางปฏิบัติให้กับบุคลากรสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้และพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการอย่างมืออาชีพ

## 2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างแนวทางการปฏิบัติให้บุคลากรสามารถนำไปใช้ในทำงานได้
2. เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการอย่างมืออาชีพ

## 3. เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

1. บุคลากรได้นำวิธีการให้บริการเพื่อนำไปใช้พัฒนาคุณภาพการบริการ  $\geq 80\%$
2. อัตราข้อร้องเรียนด้านการบริการ 0 ฉบับ/เดือน

## 4. วิธีการ/รูปแบบการจัดการความรู้

- Dialogue
- Success Story Telling (SST)

กระบวนการจัดการความรู้ (Share & Learn)

5.2 Success Story Telling (SST)

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	เหตุการณ์ (Context)	เทคนิค/วิธีการ (Action)	ผลลัพธ์ที่ได้รับ (Result)
คุณเกษทิพย์ ทองเต็ม	<p>ขณะปฏิบัติหน้าที่อยู่ที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก มีพระภิกษุสูงอายุมาติดต่อขอรับยา จึงเข้าไปสอบถามว่ามียาหรือไม่ และนำใบนำทางมาจะสแกนที่ตู้รับบัตรคิวห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก แต่สังเกตว่าใบนำทางที่ได้มาไม่ได้ระบุว่าเป็นยาด่วน ซึ่งในขณะนั้นห้องจ่ายยาฯ มีผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก จึงได้นิมนต์ให้พระภิกษุนั่งรอและดำเนินการนำใบนำทางไปติดต่อเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาฯ ช่องบริการ 20 และแจ้งว่าขอเป็นยาด่วนได้หรือไม่เป็นของพระภิกษุ เจ้าหน้าที่แนะนำให้ไปสแกนคิวที่ตู้รับบัตรคิวตามปกติและไปติดต่อเจ้าหน้าที่การเงินได้เลย แล้วจะแจ้งกับเภสัชกรให้เป็นยาด่วน หลังจากดำเนินการแล้วกลับมาติดต่อเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาฯ อีกครั้ง เจ้าหน้าที่แจ้งว่ารอสักครู่กำลังจัดยาให้เวลาผ่านไปไม่เกิน 5 นาที เภสัชกรเรียกรับยาจึงไปรับยาแทน และให้พระภิกษุกลับบ้านได้เลย</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เข้าไปสอบถามผู้รับบริการ</li> <li>- สังเกตใบนำทางหรือเอกสารที่ผู้รับบริการถือมา</li> <li>- มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ</li> <li>- ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกด้วยความเต็มใจ</li> <li>- ติดต่อประสานงานแทนผู้รับบริการ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้รับบริการที่เป็นช่องทางพิเศษได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น</li> <li>- ผู้รับบริการกล่าวขอบคุณ</li> </ul>

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	เหตุการณ์ (Context)	เทคนิค/วิธีการ (Action)	ผลลัพธ์ที่ได้รับ (Result)
คุณวารุณี มุนิคม	<p>ผู้รับบริการมาครั้งแรกมีสิทธิประกันสังคมส่งตัวจะมาตรวจตา ขณะปฏิบัติหน้าที่อยู่ที่เคาน์เตอร์หน้าแผนกอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน ผู้รับบริการเข้ามาสอบถามจึงอธิบายขั้นตอนในการรับบริการ และได้สอบถามว่ามีอะไรให้ช่วยเหลือหรือไม่ ผู้รับบริการแจ้งว่าสายตามองไม่ค่อยเห็นช่วยกรอกแบบฟอร์มประวัติให้ด้วย จึงสอบถามว่ามาคนเดียวหรือคะ ผู้รับบริการแจ้งว่ามีญาติมาด้วยไปจอดรถอยู่ จึงช่วยกรอกประวัติให้จนเสร็จเรียบร้อยแล้วพามาติดต่อที่แผนกคัดกรองแล้วแนะนำการถ่ายเอกสารที่จะต้องเตรียมตรวจสอบสิทธิการรักษา และแจ้งพยาบาลคัดกรองให้ช่วยดูผู้รับบริการด้วย เนื่องจากสายตามองไม่ค่อยเห็น หลังจากผู้รับบริการตรวจรักษาเสร็จเรียบร้อยแล้ว ได้เดินผ่านหน้าแผนกอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน เห็นดิฉันจึงยกมือไหว้และขอบคุณที่ช่วยเหลือและยิ้มให้ ดิฉันจึงตอบว่ายินดีค่ะคุณลุง</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สังเกตพฤติกรรมของผู้มารับบริการ</li> <li>- ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกด้วยความเต็มใจ</li> <li>- พาผู้รับบริการไปติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้รับบริการกล่าวคำขอบคุณและยกมือไหว้</li> <li>- ผู้รับบริการพึงพอใจในการให้บริการและยิ้มทักทายทุกครั้งที่มาโรงพยาบาล</li> </ul>
คุณน้ำทิพย์ ปูนจาด	<p>ในเดือนมิถุนายนจะมีแพทย์มาบรรจุใหม่ และในวันที่ 5 มิถุนายน 2565 ทางหอผู้ป่วย 11/2 ให้ติดต่อแพทย์ใหม่แจ้งแค่ชื่อแพทย์ปิ่นชิตา แต่ห้องรับโทรศัพท์ยังไม่มีข้อมูลเบอร์โทรศัพท์ เพราะเป็นแพทย์ใหม่ยังไม่ได้มาแจ้งเบอร์โทรศัพท์ และหอผู้ป่วยก็โทรศัพท์มาครั้งที่ 2 แจ้งชื่อ-นามสกุลของแพทย์ แล้วหอผู้ป่วยแจ้งว่าจะทำอย่างไรดีเนื่องจากแพทย์อยู่เวรวันนี้จะตามได้ที่ไหน ดิฉันจึงนำชื่อ-นามสกุลไปค้นหาในระบบ EMR จนได้เบอร์โทรศัพท์และดำเนินการต่อสายให้หอผู้ป่วย</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ</li> <li>- มีไหวพริบปฏิภาณ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้รับบริการ (หอผู้ป่วย) กล่าวคำขอบคุณ</li> <li>- ผู้รับบริการ (ผู้ป่วย) ได้รับการดูแลรักษาทันเวลา</li> </ul>

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	เหตุการณ์ (Context)	เทคนิค/วิธีการ (Action)	ผลลัพธ์ที่ได้รับ (Result)
คุณณิชาภัทร วิเศษ	ขณะที่ปฏิบัติงานอยู่บริเวณจุดลงทะเบียนเจาะเลือดชั้น 2 มีผู้รับบริการนั่งรถเข็นจึงเข้าไปสอบถามว่ามีญาติมาด้วยหรือไม่ ผู้รับบริการแจ้งว่ามาคนเดียวมีตรวจ OPD อายุรกรรมและมีเจาะเลือดด้วย จึงขอดูเอกสารแล้วดำเนินการติดต่อกับเจ้าหน้าที่การเงินและลงทะเบียนเจาะเลือด และเข็นรถเข้าไปในห้องเจาะเลือดที่ช่องรับบริการ เมื่อเจาะเลือดเสร็จจึงนำบัตรนัดไปสแกนที่ตู้รับบัตรคิวตรวจรักษา และพาผู้รับบริการไปชั่งน้ำหนัก วัดความดัน แล้วยื่นเอกสารให้กับพยาบาลเพื่อรับคิวเข้าห้องตรวจต่อไป	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เข้าไปสอบถามผู้รับบริการ</li> <li>- ติดต่อบริษัทแทนผู้รับบริการ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว</li> <li>- สังเกตพฤติกรรมของผู้มารับบริการ</li> <li>- พาผู้รับบริการไปติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</li> <li>- ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกด้วยความเต็มใจ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้รับบริการกล่าวขอบคุณ</li> <li>- ผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็วขึ้น</li> </ul>
คุณอนงค์ อ่ำสุด	ผู้รับบริการโทรศัพท์เข้ามาเพื่อจะสอบถามเรื่องการฉีดวัคซีน Covid ซึ่งแจ้งชั้น ตอน กับ ผู้รับ บริการ ว่า ศูนย์การแพทย์ฯ ให้บริการฉีดทุกวันพฤหัสบดีและวันศุกร์ เวลา 09.00 น. เป็นต้นไป และวันหยุดไม่มีให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รับฟังการสื่อสารของผู้รับบริการอย่างมีสติ</li> <li>- ให้เกียรติผู้รับบริการเสมอ</li> <li>- ใช้คำพูดที่สุภาพและเหมาะสม</li> <li>- ให้ข้อมูลเบื้องต้นที่ถูกต้องแก่ผู้รับบริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้รับบริการกล่าวขอบคุณ และได้รับคำชมเชย</li> </ul>
คุณมลथा โชติช่วง	ผู้รับบริการสูงอายุนั่งรถเข็นมาพบแพทย์ OPD อายุรกรรมปวดท้องอยากเข้าห้องน้ำมากแต่ญาติไม่อยู่ลงไปที่รับยาที่ชั้น 1 เพื่อที่จะให้พยาบาลฉีดยา แต่ผู้รับบริการบอกว่าปวดมากรอลูกไม่ไหว จึงพาผู้รับบริการไปเข้าห้องน้ำจนเสร็จและพากลับไปรอที่เดิม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สังเกตพฤติกรรมของผู้มารับบริการ</li> <li>- เข้าไปสอบถามผู้รับบริการ</li> <li>- ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกด้วยความเต็มใจ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้รับบริการกล่าวขอบคุณ</li> </ul>

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	เหตุการณ์ (Context)	เทคนิค/วิธีการ (Action)	ผลลัพธ์ที่ได้รับ (Result)
คุณวัลภา ทูหมัด	ผู้รับบริการนั่งรถเข็นมาคนเดียวจึงเข้าไปสอบถามมีญาติมาด้วยหรือไม่ ผู้รับบริการแจ้งว่าไม่มีญาติมาคนเดียว จึงเข็นรถมาจอดตรงโชนรถเข็นนั่งหน้าห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก และสอบถามว่ามาติดต่อเรื่องอะไรคะ ผู้รับบริการตอบว่าจะมารับยาด่วนและต้องการตรวจสอบสิทธิการรักษาด้วยแต่เดินไม่ไหว จึงดำเนินการถ่ายเอกสารใบส่งตัวและติดต่อตรวจสอบสิทธิการรักษาช่องบริการ 6-7 จากนั้นนำใบนำทางมาติดต่อเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาฯ ช่องบริการ 19-22 ซึ่งเป็นยาด่วนที่ให้เคมีบำบัด จนผู้รับบริการรับยาเสร็จเรียบร้อยและโทรประสานงานเจ้าหน้าที่เวรเปลมารับไปส่งชั้น 15	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เข้าไปสอบถามผู้รับบริการ</li> <li>- มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ</li> <li>- ติดต่อประสานงานแทนผู้รับบริการ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว</li> <li>- ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกด้วยความเต็มใจ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้รับบริการกล่าวคำขอบคุณ</li> <li>- ผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็วขึ้น</li> </ul>
คุณสุรีย์พร จันทรเพ็ญ	ผู้รับบริการสูงอายุมาพบแพทย์เดินไม่ค่อยไหวและมีท่าที่ไม่เข้าใจ จึงเข้าไปสอบถามทราบว่ามาคนเดียว วันนี้มีตรวจ OPD อายุรกรรมและมีโปรแกรมตรวจเลือดตรวจปัสสาวะ จึงพาไปนั่งรอจากนั้นดำเนินการขั้นตอนต่างๆ เสร็จแล้วพาผู้รับบริการเข้าไปห้องเจาะเลือดเก็บปัสสาวะส่งลงทะเบียนจนเสร็จแล้วแนะนำให้ผู้รับบริการไปรับประทานอาหารก่อนกลับมารอแพทย์ตรวจ ผู้รับบริการจึงกล่าวขอบคุณด้วยความเอ็นดูและชวนไปทานอาหารด้วยกัน ดิฉันจึงขอบคุณและปฏิเสธไปด้วยความเกรงใจ แต่หลังจากผู้รับบริการรับประทานเสร็จได้ซื้อขนมมาให้และกล่าวขอบคุณอีกครั้ง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สังเกตพฤติกรรมของผู้มารับบริการ</li> <li>- เข้าไปสอบถามผู้รับบริการ</li> <li>- มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ</li> <li>- ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกด้วยความเต็มใจ</li> <li>- ติดต่อประสานงานแทนผู้รับบริการ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้รับบริการกล่าวคำขอบคุณและประทับใจในการให้บริการ</li> <li>- ผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็วขึ้น</li> <li>- ได้รับของฝากจากผู้รับบริการ</li> </ul>

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	เหตุการณ์ (Context)	เทคนิค/วิธีการ (Action)	ผลลัพธ์ที่ได้รับ (Result)
คุณอรพรรณ ตริวาริ	ตั้งแต่ช่วงสถานการณ์ Covid ระบาดแรกที่ผ่านมามีผู้บริจาคติดต่อเข้ามาบริจาคเครื่อง PAPR จากการได้พูดคุยจะบริจาคเพื่อทำบุญให้พ่อแม่ คุณรายละเอียดได้ไปซักระยะก็ได้ทราบว่าพ่อแม่เคยมาบริจาคที่ศูนย์การแพทย์ฯ ทั้งชื่อ-นามสกุล จำได้ดีทำให้ผู้บริจาครู้สึกดีใจและในวันที่มาบริจาคก็ได้พูดถึงเรื่องราวของคุณแม่จะนั่งรถเข็นไฟฟ้าทำให้ผู้บริจาคดีใจที่จำรายละเอียดได้มากขนาดนี้หลังจากบริจาคเสร็จกำลังจะกลับผู้บริจาคบอกว่าถ้าพี่ติด Covid ช่วยดูแลด้วยนะ หลังจากวันนั้นผ่านไปไม่กี่เดือนผู้บริจาคคนดังกล่าวก็ได้โทรศัพท์มาอีกครั้งด้วยน้ำเสียงสั่นและแจ้งว่าติด Covid ทำอะไรไม่ถูกและกลัวมาก ดิฉันจึงประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการรับผู้ป่วย Covid และให้การดูแลเป็นอย่างดี แนะนำการดูแลเบื้องต้นและศูนย์การแพทย์ฯ ส่งรถไปรับมารักษาที่ หอ 6 ดิฉันได้โทรศัพท์สอบถามเยี่ยมทุกวัน หลังจากวันที่ผู้บริจาคหายกลับบ้านก็ได้โทรศัพท์มาขอบคุณแต่ความรู้สึกตอนนั้นหัวใจพองโตมาก ปลื้มใจแบบบอกไม่ถูก	- จดจำหรือเก็บรายละเอียดของผู้รับบริการ - มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ - ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกด้วยความเต็มใจ - คอยสอบถามหรือติดตามอาการผู้รับบริการด้วยความห่วงใย	- ผู้รับบริการกล่าวคำขอบคุณและได้รับความประทับใจ - รู้สึกภาคภูมิใจในการให้บริการ - ผู้รับบริการกลับมาบริจาคเงินให้ศูนย์การแพทย์ฯ
คุณวิลาสณี ศรีสมบูรณ์	จะคอยให้คำแนะนำผู้รับบริการที่จะเข้ารับบริการการฉีดวัคซีน Covid กับศูนย์การแพทย์ฯ เนื่องจากไม่สามารถติดต่อสอบถามกับทางสายด่วนวัคซีน Covid ได้ เพราะมีผู้ติดต่อสอบถามจำนวนมาก	- รับฟังการสื่อสารของผู้รับบริการอย่างมีสติ - มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ - ให้ข้อมูลเบื้องต้นที่ถูกต้องแก่ผู้รับบริการ	- ผู้รับบริการกล่าวคำขอบคุณและได้รับคำชมเชย

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	เหตุการณ์ (Context)	เทคนิค/วิธีการ (Action)	ผลลัพธ์ที่ได้รับ (Result)
คุณสุภาพร ประทุม	ขณะปฏิบัติหน้าที่อยู่หน้าห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและห้องการเงินผู้ป่วยนอก สังเกตเห็นผู้รับบริการมีท่าทีกระวนกระวายใจจึงเข้าไปสอบถามข้อมูลจับใจความได้ว่าผู้ป่วยมีภาวะแน่นหน้าอกหายใจไม่ออกมาตรวจแผนกอุบัติเหตุ-ฉุกเฉินจึงแนะนำให้รีบนำใบนำทางสแกนตัวรับบัตรคิวรับยา ผู้รับบริการทำตามขั้นตอนดังกล่าวและนั่งรอเรียกรับยาเป็นเวลานานมาก จึงพาผู้รับบริการเข้าไปติดต่อสอบถามเภสัชกรพร้อมทั้งแจ้งชื่อ-นามสกุล HN แต่เภสัชกรได้แจ้งว่าผู้ป่วยมียอดค้างชำระอีกจำนวนหนึ่ง ดิฉันจึงได้ประสานงานแผนกอุบัติเหตุ-ฉุกเฉินและนำยาให้ก่อน จากนั้นจึงพาย้อนกลับมาติดต่อที่ห้องจ่ายยาและห้องการเงินฯ อีกครั้ง เพื่อยกเลิกรายการและ Close Visit ตามที่ได้ประสานงานไว้กับแผนกอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สังเกตพฤติกรรมของผู้มารับบริการ</li> <li>- เข้าไปสอบถามผู้รับบริการ</li> <li>- ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกด้วยความเต็มใจ</li> <li>- ติดต่อประสานงานแทนผู้รับบริการ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็วขึ้น</li> <li>- ผู้รับบริการกล่าวคำขอบคุณ</li> </ul>
คุณสุวิภา อามาตมนตรี	ผู้รับบริการนั่งรถเข็นมาคนเดียว จึงเข้าไปช่วยเหลือดำเนินการแทนในการติดต่อห้องการเงินผู้ป่วยนอกและห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกรับยาและโทรศัพท์ประสานงานเวรเปลมาเข็นผู้รับบริการส่งกลับบ้าน ซึ่งทำให้ผู้รับบริการสะดวกมากขึ้นเพราะเดินไม่ไหว	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ</li> <li>- ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกด้วยความเต็มใจ</li> <li>- ติดต่อประสานงานแทนผู้รับบริการ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้รับบริการกล่าวคำขอบคุณ</li> </ul>



ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	เหตุการณ์ (Context)	เทคนิค/วิธีการ (Action)	ผลลัพธ์ที่ได้รับ (Result)
คุณมาลินี วีระเดช	ผู้รับบริการมารถเข็นนั่งผู้พิการเข็นมาเองมีบัตรนัดแต่มาไม่ตรงนัดจะติดต่อขอเลื่อนนัด แผนกคัดกรองแนะนำให้ไปเลื่อนนัดที่ OPD ศัลยกรรม ผู้รับบริการจึงไปติดต่อตามที่แนะนำเมื่อติดต่อเจ้าหน้าที่ OPD ศัลยกรรมเกิดการสื่อสารที่ไม่เข้าใจตรงกัน ผู้รับบริการจึงกลับมาที่แผนกคัดกรองใหม่อีกครั้ง สังเกตเห็นผู้รับบริการมา 2 รอบจึงเข้าไปสอบถามและโทรศัพท์ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ OPD ศัลยกรรม เพื่อสอบถามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และได้อธิบายให้เข้าใจตรงกัน แล้วแนะนำให้ผู้รับบริการกลับไป OPD ศัลยกรรม อีกครั้ง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สังเกตพฤติกรรมของผู้มารับบริการ</li> <li>- เข้าไปสอบถามผู้รับบริการ</li> <li>- ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกด้วยความเต็มใจ</li> <li>- ติดต่อประสานงานแทนผู้รับบริการ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้รับบริการกล่าวขอบคุณ</li> <li>- ผู้รับบริการได้รับการเลื่อนนัด</li> </ul>
คุณสุพรรณษา ขุนทอง	มาทำงานที่ศูนย์การแพทย์ฯ แห่งนี้ได้มีโอกาสช่วยเหลือผู้รับบริการ ผู้ด้อยโอกาสรวมถึงเพื่อนบ้านใกล้เคียงกัน ที่ให้คำแนะนำเบื้องต้นก็ถือเป็นความสุขที่ได้ช่วยเหลือได้มีโอกาสดูแลผู้รับบริการที่อยู่ข้างบ้าน ชื่อสุชิน รู้สึกผูกพันห่วงใยเสมือนญาติ เมื่อมาพบแพทย์ก็คอยแนะนำให้การช่วยเหลือตลอดจนกระทั่งป่วยหนักและวาระสุดท้ายก็ติดตามช่วยเหลือ ดิฉันรู้สึกดีใจที่ต้นต้นและเต็มใจที่ได้ช่วยเหลือมาตลอด	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกด้วยความเต็มใจ</li> <li>- ให้ข้อมูลเบื้องต้นที่ถูกต้องแก่ผู้รับบริการ</li> <li>- ให้การบริการดูญาติมิตร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้รับบริการกล่าวขอบคุณหรือยกมือไหว้กล่าวขอบคุณทั้งน้ำตา</li> <li>- มีความรู้สึกที่ดีที่เกิดขึ้นแค่การกระทำเพียงเล็กน้อยแต่มีความหมายอันยิ่งใหญ่เป็นการสร้างความภูมิใจและความรู้สึกดีๆ ที่ไม่มีขีดจำกัด</li> </ul>

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	เหตุการณ์ (Context)	เทคนิค/วิธีการ (Action)	ผลลัพธ์ที่ได้รับ (Result)
คุณชพร เอกนัย	ขณะปฏิบัติงานได้พบผู้รับบริการสูงอายุมาคนเดียว และมีเอกสารมาเยอะ จึงเข้าไปสอบถามว่ามีอะไรให้ช่วยเหลือไหมคะ ผู้รับบริการตอบว่ามองเอกสารไม่เห็น จึงได้ช่วยเหลือโดยการแยกเอกสารและจัดเรียงลำดับเอกสารให้ พร้อมทั้งแนะนำขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สังเกตพฤติกรรมของผู้มารับบริการ</li> <li>- เข้าไปสอบถามผู้รับบริการ</li> <li>- ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกด้วยความเต็มใจ</li> <li>- ให้การบริการดุจญาติมิตร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้รับบริการมีความประทับใจที่ได้รับบริการช่วยเหลือดูแลเหมือนคนในครอบครัว</li> <li>- ผู้รับบริการกล่าวคำขอบคุณ</li> </ul>

## 6. สรุปความถี่

เรื่อง	จำนวนความถี่
เข้าไปสอบถามผู้รับบริการ	8
สังเกตใบนำทางหรือเอกสารที่ผู้รับบริการถือมา	1
มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	7
ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกด้วยความเต็มใจ	7
ติดต่อประสานงานแทนผู้รับบริการ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว	7
สังเกตพฤติกรรมของผู้มารับบริการ	12
พาผู้รับบริการไปติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	2
รับฟังการสื่อสารของผู้รับบริการอย่างมีสติ	2
ให้เกียรติผู้รับบริการเสมอ	1
ใช้คำพูดที่สุภาพและเหมาะสม	1
ให้ข้อมูลเบื้องต้นที่ถูกต้องแก่ผู้รับบริการ	3
มีไหวพริบปฏิภาณ	1
ให้บริการบริการดูจรรยาติมิตร	2
คอยสอบถามหรือติดตามอาการผู้รับบริการด้วยความห่วงใย	1
จดจำหรือเก็บรายละเอียดของผู้รับบริการ	1

## 7. Key Success Factor (ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ)

1. สังเกตพฤติกรรมของผู้มารับบริการ
2. เข้าไปสอบถามผู้รับบริการ
3. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
4. ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกด้วยความเต็มใจ
5. ติดต่อประสานงานแทนผู้รับบริการ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว
6. ให้ข้อมูลเบื้องต้นที่ถูกต้องแก่ผู้รับบริการ
7. พาผู้รับบริการไปติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
8. รับฟังการสื่อสารของผู้รับบริการอย่างมีสติ
9. ให้การบริการดูจรรยาบรรณ
10. ให้เกียรติผู้รับบริการเสมอ
11. ใช้คำพูดที่สุภาพและเหมาะสม
12. มีไหวพริบปฏิภาณ
13. คอยสอบถามหรือติดตามอาการผู้รับบริการด้วยความห่วงใย
14. จดจำหรือเก็บรายละเอียดของผู้รับบริการ
15. สังเกตใบนำทางหรือเอกสารที่ผู้รับบริการถือมา

## 9. ผลจากการดำเนินการทำกิจกรรม KM

1. บุคลากรได้รับเทคนิคการให้บริการอย่างมืออาชีพ และได้นำเทคนิคที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง โดยหัวข้อได้ผลที่ดีที่สุด ได้แก่ สังเกตพฤติกรรมของผู้มารับบริการ
2. อัตราข้อร้องเรียน 0 ฉบับ/เดือน
3. ลดปัญหาในการเกิดข้อร้องเรียนระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ

## 10. สรุปผลการนำเทคนิคไปปฏิบัติใช้

1. บุคลากรสามารถความรู้ที่ได้รับสามารถถ่ายทอดกันได้
2. บุคลากรสามารถนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน

## 11. After Action Review (AAR)

1. ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาหน่วยงานของท่านได้อย่างไร
  - 1.1 สามารถนำเทคนิคการให้บริการที่ได้ไปพัฒนาการทำงานต่อไป
  - 1.2 สามารถนำเทคนิคที่ได้รับไปปฏิบัติงานเพื่อต่อยอดกับความรู้ที่มีอยู่แล้ว
  - 1.3 นำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงานและชีวิตประจำวัน
2. ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาองค์กรได้อย่างไร
  - 2.1 สามารถลดปัญหาขัดแย้งหรือความเสี่ยงจะเกิดข้อร้องเรียน ทำให้ไม่ส่งผลกระทบต่อองค์กร
  - 2.2 เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานที่รวดเร็ว กระชับ เพื่อลดปัญหาและผลกระทบต่อองค์กร

## 12. ภาพประกอบการทำกิจกรรม



.....  
นางสาวสมปอง ประดับมุข  
รักษาการแทน หัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์