



การจัดการความรู้ของหน่วยงานลูกค้าสัมพันธ์
หัวข้อในการจัดการความรู้ (Knowledge Vision)

เรื่อง เทคนิคการให้บริการเชิงรุกเพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ
วัน/เดือน/ปี ที่จัดการความรู้ 2 ธันวาคม 2565

ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

1. คุณสมปอง ประดับมุข	หัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์	ผู้จัดการความรู้ (KM Manager)
2. คุณรักชิณา สุขสมทิพย์	นักสื่อสารองค์กร	คุณอำนวย (Facilitator)
3. คุณอรชร มั่งสังข์	นักจัดการงานทั่วไป	คุณลิขิต (Note Taker)
4. คุณวันวิสา มุฮำหมัด	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป	คุณกิจ (KP)
5. คุณอรพรรณ ตรีวารี	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป	คุณกิจ (KP)
6. คุณอนงค์ อ่ำสุด	พนักงานบริการ	คุณกิจ (KP)
7. คุณมาลินี วีระเดช	ผู้ช่วยพยาบาล	คุณกิจ (KP)
8. คุณสุรีย์พร จันท์เพ็ญ	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป	คุณกิจ (KP)
9. คุณวารุณี มุนิคม	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป	คุณกิจ (KP)
10. คุณเกษทิพย์ ทองเต็ม	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป	คุณกิจ (KP)
11. คุณมลลทา โชติช่วง	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป	คุณกิจ (KP)
12. คุณณิชากัทร วิเศษ	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป	คุณกิจ (KP)
13. คุณน้ำทิพย์ ปุ่นจาด	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป	คุณกิจ (KP)
14. คุณวิลาสินี ศรีสมบูรณ์	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป	คุณกิจ (KP)
15. นางสาวหทัยรัตน์ เจริญนา	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป	คุณกิจ (KP)
16. นางสาวนภาพรรณ เขียดขุนทด	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป	คุณกิจ (KP)

1. หลักการและเหตุผล

ตามที่หน่วยงานลูกค้าสัมพันธ์ มีหน้าที่ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ซึ่งปัจจุบันมีผู้รับบริการจำนวนมากเนื่องจากในการปฏิบัติงานที่ผ่านมา หน่วยงานได้พบกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานหลายด้านในเรื่องการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ดังนั้นเพื่อเป็นการหาแนวทางแก้ไขปัญหาเชิงรุก งานลูกค้าสัมพันธ์ จึงได้จัดกิจกรรมส่งเสริมสนับสนุน ให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนที่จะส่งผลกระทบต่อองค์กร เรื่อง “เทคนิคการให้บริการเชิงรุกเพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ” โดยมีเป้าหมายในการส่งเสริมการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างแนวทางปฏิบัติให้กับบุคลากรสามารถนำแนวทางไปใช้ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการได้อย่างมืออาชีพ

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างแนวทางการปฏิบัติให้บุคลากรสามารถนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหา
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	ขณะปฏิบัติงานอยู่หน้าแผนกอุบัติเหตุ และฉุกเฉิน มีผู้รับบริการเป็นชาวต่างชาติถือบัตรนัดมาติดต่อสอบถาม ซึ่งผู้รับบริการพูดภาษาไทยไม่ได้ เมื่อเห็นดังนั้นจึงขอเอกสารที่ถือมาและพาไปติดต่องานสิทธิประโยชน์ โดยคุณเกษทิพย์ดำเนินการประสานงานแทนผู้รับบริการในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ในการลงทะเบียนรับบัตรคิว และหลังจากนั้นได้พาผู้รับบริการไปส่งแผนกที่ตรวจรักษาและแจ้งกับพยาบาลว่าผู้รับบริการพูดภาษาไทยไม่ได้และได้ลงทะเบียนรับบัตรคิวมาแล้ว จากนั้นฝากให้พยาบาลดูแลต่อผู้รับบริการ ยกมือไหว้และขอบคุณ	<ul style="list-style-type: none"> - สังเกตพฤติกรรมผู้รับบริการ เช่น สีหน้า ท่าทาง - ติดต่อประสานงานแทนผู้รับบริการ เนื่องจากผู้รับบริการมีปัญหาด้านการสื่อสาร - เดินไปส่งผู้รับบริการที่จุดรับบริการ - ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกด้วยความเต็มใจ 	- ผู้รับบริการยกมือไหว้และกล่าวคำขอบคุณ
คุณน้ำทิพย์ ปูนจาด	ขณะปฏิบัติงานห้องรับโทรศัพท์มีผู้รับบริการเป็นญาติของคนไข้ที่นอนอยู่โรงพยาบาลได้โทรศัพท์มาสอบถามอาการและอยากทราบว่าคนไข้อยู่หอผู้ป่วยอะไร จึงต่อโทรศัพท์ไปที่ศูนย์รับผู้ป่วยในหลายครั้ง แต่ไม่มีผู้รับสายรับสาย ซึ่งเป็นเวลา 23.00 น. จึงขอชื่อ-นามสกุลคนไข้ที่ถูกต้องและโทรศัพท์ประสานงานกับเจ้าหน้าที่งานสิทธิประโยชน์ ช่วยตรวจสอบข้อมูลของคนไข้ให้	<ul style="list-style-type: none"> - ขอชื่อ-นามสกุลคนไข้ที่ถูกต้องกับญาติ - มีไหวพริบปฏิภาณ - มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ 	- ได้รับคำขอบคุณ และคำชมเชยจากผู้รับบริการ

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	เหตุการณ์ (Context)	เทคนิค/วิธีการ (Action)	ผลลัพธ์ที่ได้รับ (Result)
คุณวารุณี มุนิคม	ขณะปฏิบัติงานมีผู้รับบริการมาด้วยรถเข็นนอน คุณวารุณีจึงเข้าไปสอบถามข้อมูลเบื้องต้น ทราบว่ามีอาการปวดศีรษะ แขนขาไม่มีแรง หายใจไม่สะดวก เหนื่อย จึงแจ้งกับพยาบาล คัดกรองทราบ เพื่อประเมินอาการผู้รับบริการ เมื่อพยาบาลทราบแล้วจึงสอบถามอาการเพิ่มเติมและวัดความดัน ผู้รับบริการมีภาวะความดันต่ำมาก พยาบาลจึงให้โทรศัพท์ตามเจ้าหน้าที่เวรเปลไปส่งแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน แล้วดำเนินการตรวจสอบสิทธิการรักษาและแจ้งงานสิทธิประโยชน์เป็นเคสเร่งด่วนขอตรวจสอบสิทธิก่อน พร้อมกับแจ้งผู้รับบริการที่ต่อแถวว่าเป็นเคสเร่งด่วนเพื่อขอยื่นเอกสาร	<ul style="list-style-type: none"> - สังเกตพฤติกรรมผู้รับบริการ เช่น สีหน้า ท่าทาง - เข้าไปสอบถามกับผู้รับบริการ - ติดต่อประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องโดยเร็ว - เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการตรวจรักษารวดเร็ว - มีความกระตือรือร้นในการบริการ - ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกด้วยความเต็มใจ 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการได้รับการตรวจรักษาที่รวดเร็วขึ้น - ได้รับคำขอบคุณจากญาติของคนไข้
คุณณิชภัทร วิเศษ	ขณะปฏิบัติงานอยู่หน้าแผนกศัลยกรรมกระดูกและข้อ มีผู้รับบริการนั่งรถเข็นไม่มีญาติมาด้วย จึงเข้าไปสอบถามข้อมูลและนำบัตรประชาชนผู้รับบริการมาเสียบที่ตู้ลงทะเบียน แล้วพาไปวัดความดันและยื่นเอกสารกับพยาบาลเพื่อรับบัตรคิวห้องตรวจ หลังจากนั้นขึ้นผู้รับบริการมาจอดตรงโชนรถเข็น และแจ้งกับผู้รับบริการรอเรียกพบแพทย์ หลังจากตรวจเสร็จคุณณิชภัทรดำเนินการสแกนคิวรับยาที่ตู้และติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ห้องยาผู้ป่วยนอกและห้องการเงินผู้ป่วยนอก และพาผู้รับบริการรับยา และโทรศัพท์ตามเจ้าหน้าที่เวรเปลมารับกลับบ้าน	<ul style="list-style-type: none"> - เข้าไปสอบถามกับผู้รับบริการ - การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลืออำนวยความสะดวก กรณี ผู้รับบริการนั่งรถเข็นและมาคนเดียว - มีความกระตือรือร้นในการบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือ - ได้รับคำขอบคุณจากผู้รับบริการ

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	เหตุการณ์ (Context)	เทคนิค/วิธีการ (Action)	ผลลัพธ์ที่ได้รับ (Result)
คุณอนงค์ อ่ำสุด	ขณะปฏิบัติงานหน่วยรับโทรศัพท์ที่มีผู้รับบริการได้โทรศัพท์มาสอบถามเรื่องการเดินทางตามห้องตรวจต่างๆ ซึ่งจะโทรศัพท์มาช่วงเวลาประมาณ 10.00 น. ของทุกวัน เป็นช่วงเวลาที่ห้องตรวจมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก จะมีความยุ่งวุ่นวาย เจ้าหน้าที่จะไม่มีเวลารับสายโทรศัพท์ คุณอนงค์ได้อธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจและแจ้งหากเลื่อนนัดให้โทรศัพท์มาติดต่อช่วงเวลา 14.00 น. ของทุกวัน ทำการ เป็นช่วงที่เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยยุ่งแล้ว	ให้ข้อมูลการเข้ารับบริการการตรวจรักษาเบื้องต้นที่ถูกต้อง - ใช้คำพูดที่สุภาพและเหมาะสม	- ผู้รับบริการได้รับการเลื่อนนัด - ได้รับคำขอบคุณจากผู้รับบริการ
คุณมลทา โชติช่วง	ขณะปฏิบัติงานอยู่ชั้น 2 ผู้รับบริการนั่งรถเข็นไม่มีญาติ มีเจาะเลือดแต่ยังไม่ได้ลงทะเบียนที่ตู้คุณมลทาจึงขอบัตรประชาชนไปดำเนินการให้ แต่เมื่อเสียบัตรประชาชนไปแล้วที่หน้าจอมีข้อความแจ้งให้ติดต่องานเวชระเบียนและสถิติเพื่อเพิ่มเบอร์โทรศัพท์ คุณมลทาจึงขอข้อมูลแล้วติดต่อประสานงานงานเวชระเบียน และได้ดำเนินการขั้นตอนอื่นๆ ให้จนได้รับการเจาะเลือด	- สังเกตพฤติกรรมผู้รับบริการ - เข้าไปสอบถามกับผู้รับบริการ - ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลืออำนวยความสะดวก กรณี ผู้รับบริการนั่งรถเข็นและมาคนเดียว - มีความกระตือรือร้นในการบริการ	- ผู้รับบริการกล่าวคำขอบคุณในการช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่
คุณมาลินี วีระเดช	ผู้รับบริการเดินมาคนเดียวไม่มีญาติมาด้วย มีอาการหายใจเหนื่อย ได้สังเกตเห็นจึงเข้าไปประคองพานั่งเก้าอี้ที่ใกล้ที่สุดและสอบถามข้อมูลเบื้องต้น หลังจากนั้นไปแจ้งพยาบาลคัดกรองประเมินอาการ และรับโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่เวรเปล พยาบาลประเมินอาการแล้วได้ส่งไปที่แผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน	- สังเกตพฤติกรรมผู้รับบริการ เช่น สีหน้า ท่าทาง - เข้าไปสอบถามกับผู้รับบริการ - ติดต่อประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องโดยเร็ว เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการตรวจรักษารวดเร็ว - มีความกระตือรือร้นในการบริการ	- ผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือ - ได้รับคำขอบคุณจากผู้รับบริการ

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	เหตุการณ์ (Context)	เทคนิค/วิธีการ (Action)	ผลลัพธ์ที่ได้รับ (Result)
คุณนภาพรรณ เทียดขุนทด	ผู้รับบริการนั่งรถเข็นไม่มีญาติมาด้วย จึงเข้าไปสอบถามข้อมูลในการติดต่อขอรับบริการและช่วยประสานงานที่ห้องการเงินผู้ป่วยนอกและห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก จึงไปติดต่อดำเนินการให้เสร็จเรียบร้อยและโทรศัพท์ตามเจ้าหน้าที่เวรเปลมารับผู้รับบริการกลับบ้าน	<ul style="list-style-type: none"> - สังเกตพฤติกรรมผู้รับบริการ - เข้าไปสอบถามกับผู้รับบริการ - ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลืออำนวยความสะดวก กรณี ผู้รับบริการนั่งรถเข็นและมาคนเดียว - มีความกระตือรือร้นในการบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือ - ได้รับคำขอบคุณจากผู้รับบริการ
คุณสุรีย์พร จันทร์เพ็ญ	ขณะที่ปฏิบัติงานที่หน้าบริเวณจุดเจาะเลือดชั้น 2 มีผู้รับบริการสูงอายุประมาณ 80 ปี มาติดต่อสอบถามขอบัตรคิวและยื่นเอกสารบัตรนัดมาให้ดู จึงสอบถามว่ามีเจาะเลือดหรือไม่ ผู้รับบริการแจ้งว่ามีเจาะเลือดแต่เอกสารที่ให้ดูมีเพียงบัตรนัด จึงแนะนำให้ติดต่อพยาบาลห้องตรวจออกใบเจาะเลือดใหม่ ผู้รับบริการกลับมาติดต่อคุณสุรีย์พรจึงดำเนินการกดยบัตรคิวผู้สูงอายุและนำบัตรประชาชนไปเสียบบัตรที่ตู้แล้วติดต่อเจ้าหน้าที่การเงินและเจ้าหน้าที่ลงทะเบียนเจาะเลือดแล้วพาผู้รับบริการไปส่งที่ห้องเจาะเลือดจนเสร็จ	<ul style="list-style-type: none"> - ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลืออำนวยความสะดวก กรณี ผู้รับบริการเป็นผู้สูงอายุ - เดินไปส่งผู้รับบริการที่จุดรับบริการ - มีความกระตือรือร้นในการบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือ - ได้รับคำขอบคุณจากผู้รับบริการ

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	เหตุการณ์ (Context)	เทคนิค/วิธีการ (Action)	ผลลัพธ์ที่ได้รับ (Result)
คุณอรพรรณ ตรีวาริ	ช่วงเวลากลางดึกมีโทรศัพท์เข้ามาเป็นผู้รับบริการเป็นบุตรของผู้อุปการะคุณของโรงพยาบาล ร้องไห้แล้วเล่าว่าคุณพ่อไปเหมื่อนมีอาการช็อคแล้ว ซึ่งตนเองอยู่ต่างประเทศ จึงรู้สึกเหมือนทำอะไรไม่ถูกและไม่รู้จะปรึกษาใคร จึงให้คำแนะนำส่งโรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุดก่อนแล้วค่อยขอส่งตัวมาที่ศูนย์การแพทย์ฯ แต่ในใจก็กังวลพอสมควรว่าจะขอส่งตัวมาได้ไหม พอเข้าก็รีบดำเนินการติดต่อประสานงานแผนกอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน แผนกศัลยกรรม คุณหมอและเจ้าหน้าที่ทุกท่านให้ความร่วมมือดีมาก ๆ และในความตั้งใจจะพยายามทำให้ถึงที่สุด สุดท้าย คุณหมอก็รับเคสนี้และหาเตียงให้ ทั้งที่ก่อนหน้านี้ได้แจ้งกลับไปแล้วว่าเตียงเต็ม	<ul style="list-style-type: none"> - ตั้งปณิธานกับตัวเองว่าทำได้และทำให้ถึงที่สุด - ติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วยความอ่อนน้อมและมีเหตุผล - มีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือ 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือ - ได้รับคำขอบคุณจากผู้รับบริการ
คุณวิลาสินี ศรีสมบุญ	การปฏิบัติงานทั่วไปในหน่วยงานหน่วยรับโทรศัพท์ การรับสายภายนอก-ใน การให้ข้อมูลผู้รับบริการ การต่อสาย การโอนสาย ในทุกวัน เช่น มีผู้รับบริการติดต่อห้องตรวจด้วยตนเองแต่ไม่สามารถติดต่อได้ จึงกดมาที่โอเปอเรเตอร์ และกดโอนสายไปให้อีกครั้งแต่ไม่มีผู้รับสาย จึงได้สอบถามผู้รับบริการติดต่อเรื่องอะไร ซึ่งพอทราบข้อมูลเบื้องต้นจึงให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - ให้ข้อมูลการเข้ารับบริการการตรวจรักษาเบื้องต้นที่ถูกต้อง - มีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือ 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการกล่าวคำขอบคุณและได้รับคำชมเชยจากผู้รับบริการ

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	เหตุการณ์ (Context)	เทคนิค/วิธีการ (Action)	ผลลัพธ์ที่ได้รับ (Result)
คุณหทัยรัตน์ เจริญนา	ขณะปฏิบัติงานอยู่บริเวณหน้าห้องเวชระเบียน มีผู้รับบริการมาติดต่อมีอาการอาการเจ็บหน้าอก เหนื่อย หายใจไม่ออก คุณหทัยรัตน์เห็นเจ้าหน้าที่เวรเปลอยู่ใกล้ จึงเรียกให้นารถเข็นนั่งมารับผู้รับบริการและแจ้งพยาบาล คัดกรองเพื่อประเมินอาการ แล้วดำเนินการลงทะเลเบียน และขั้นตอนในการรับบริการจนส่งไปแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน	<ul style="list-style-type: none"> - สังเกตพฤติกรรมผู้รับบริการ เช่น สีหน้า ท่าทาง - ติดต่อประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องโดยเร็ว เพื่อผู้รับบริการได้รับการตรวจรักษาเร็ว - มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือ - ได้รับคำขอบคุณจากผู้รับบริการ
คุณวิมล ศรีสว่าง	ขณะปฏิบัติงานนอกเวลาราชการห้องรับโทรศัพท์ ผู้รับบริการโทรศัพท์มาสอบถามจะขอয়াให้กับคนไข้ เนื่องจากยามาค่อนวันนัดพบแพทย์ จึงสอบถามวันนัดว่าเป็นวันอะไร หากมีนัดวันจันทร์ให้มาพบแพทย์ที่ส่งยา ผู้รับบริการแจ้งว่าไม่สามารถรอได้ยาเหลือกินแค่ 1 วัน และผู้ป่วยอาการไม่ดีขึ้น คุณวิมลจึงดำเนินการโอนสายไปที่แผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉินเพราะเป็นแผนกเดียว ณ เวลานั้นที่จะให้คำปรึกษากับผู้รับบริการได้	<ul style="list-style-type: none"> - ให้ข้อมูลการเข้ารับบริการการตรวจรักษาเบื้องต้นที่ถูกต้อง - ส่งต่อให้แผนกที่ให้คำปรึกษาได้ดีกว่า 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการได้รับคำแนะนำและขั้นตอนในการรักษาต่อไปได้

6. สรุปความถี่

เรื่อง	จำนวนความถี่
มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	10
เข้าไปสอบถามผู้รับบริการ	4
ติดต่อประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก เช่น การช่วยเหลืออำนวยความสะดวก กรณีผู้รับบริการนั่งรถเข็นหรือผู้สูงอายุ มาคนเดียว หรือประสานงานแทนผู้รับบริการ เนื่องจากผู้รับบริการมีปัญหาด้านการสื่อสาร	8
สังเกตพฤติกรรมของผู้มารับบริการ เช่น สีหน้า ท่าทาง	6
เดินไปส่งผู้รับบริการที่จุดรับบริการต่างๆ	2
ให้การบริการด้วยความเต็มใจ	2
ขอข้อมูลของคนไข้ที่ถูกต้อง เพื่อความถูกต้องในการประสานงาน	1
ใช้คำพูดที่สุภาพและเหมาะสม	2
ใช้ไหวพริบปฏิภาณในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	1
ตั้งปณิธานกับตัวเองว่าทำได้และทำให้ถึงที่สุด	1
ให้ข้อมูลการเข้ารับบริการเบื้องต้นอย่างถูกต้อง	3
ประสานงานต่อให้กับแผนกที่ให้คำปรึกษาได้โดยตรง	1

7. Key Success Factor (ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ)

1. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
2. ติดต่อประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก เช่น การช่วยเหลืออำนวยความสะดวก กรณีผู้รับบริการนั่งรถเข็นหรือผู้สูงอายุ มาคนเดียว หรือประสานงานแทนผู้รับบริการ เนื่องจากผู้รับบริการมีปัญหาด้านการสื่อสาร
3. สังเกตพฤติกรรมของผู้มารับบริการ เช่น สีหน้า ท่าทาง
4. เข้าไปสอบถามผู้รับบริการ
5. ให้ข้อมูลการเข้ารับบริการเบื้องต้นอย่างถูกต้อง
6. เดินไปส่งผู้รับบริการที่จุดรับบริการต่างๆ
7. ให้การบริการด้วยความเต็มใจ
8. ใช้คำพูดที่สุภาพและเหมาะสม
9. ขอข้อมูลของคนไข้ที่ถูกต้อง เพื่อความถูกต้องในการประสานงาน
10. ใช้ไหวพริบปฏิภาณในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
11. ตั้งปณิธานกับตัวเองว่าทำได้และทำให้ถึงที่สุด
12. ประสานงานต่อให้กับแผนกที่ให้คำปรึกษาได้โดยตรง

8. ผลจากการดำเนินการทำกิจกรรม KM

1. บุคลากรได้รับเทคนิคการให้บริการเชิงรุกเพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ มาใช้ในการปฏิบัติงาน และได้นำเทคนิคที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง โดยหัวข้อได้ผลที่ดีที่สุด ได้แก่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ
2. ผู้รับบริการพึงพอใจในการให้บริการ ระดับดี-ดีมาก = 97.65 %
3. อัตราข้อร้องเรียน 0 ฉบับ/เดือน
4. ลดปัญหาในการเกิดข้อร้องเรียนระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ

9. สรุปผลการนำเทคนิคไปปฏิบัติใช้

1. บุคลากรสามารถความรู้ที่ได้รับสามารถถ่ายทอดกันได้
2. บุคลากรสามารถนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน
3. บุคลากรได้รับเทคนิคในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน
4. มีแนวทางในการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

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