



แบบฟอร์มการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ของหน่วยงานลูกค้าสัมพันธ์
หัวข้อในการจัดการความรู้ (Knowledge Vision)
เรื่อง เทคนิคการประสานงานให้ประสบความสำเร็จ
วัน/เดือน/ปี ที่จัดการความรู้ 25 พฤษภาคม 2566

ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

1. คุณสมปอง ประดับมุข	หัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์	ผู้จัดการความรู้ (KM Manager)
2. คุณอรชร มั่งสังข์	นักจัดการงานทั่วไป	คุณอำนวย (Facilitator) และคุณลิขิต (Note Taker)
3. คุณรักษิณา สุขสมทิพย์	นักสื่อสารองค์กร	คุณกิจ (KP)
4. คุณวันวิสา มูฮำหมัด	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป	คุณกิจ (KP)
5. คุณอรพรรณ ตรีวารี	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป	คุณกิจ (KP)
6. คุณอนงค์ อ่ำสุด	พนักงานบริการ	คุณกิจ (KP)
7. คุณสุรียพร จันทร์เพ็ญ	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป	คุณกิจ (KP)
8. คุณเกษทิพย์ ทองเต็ม	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป	คุณกิจ (KP)
9. คุณมลลทา โชติช่วง	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป	คุณกิจ (KP)
10. คุณณิชาภัทร วิเศษ	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป	คุณกิจ (KP)
11. คุณวิลาสิณี ศรีสมบุญ	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป	คุณกิจ (KP)
12. คุณวิมล ศรีสว่าง	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป	คุณกิจ (KP)
13. คุณน้ำทิพย์ ปุ่นจาด	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป	คุณกิจ (KP)
14. คุณสุพรรณษา ขุนทอง	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป	คุณกิจ (KP)
15. คุณวิลาสิณี ศรีสมบุญ	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป	คุณกิจ (KP)

1. หลักการและเหตุผล

ด้วยหน่วยงานลูกค้าสัมพันธ์ มีภาระหน้าที่ในการให้บริการผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกองค์กรเป็นหลัก ซึ่งการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นการบริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร ซึ่งหน่วยงานลูกค้าสัมพันธ์ได้ดำเนินการพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น หน่วยงานลูกค้าสัมพันธ์ จึงจัดกิจกรรมส่งเสริม สนับสนุน ให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนที่จะส่งผลกระทบต่อองค์กร “เรื่อง เทคนิคการประสานงานให้ประสบความสำเร็จ” โดยมีเป้าหมายในการส่งเสริมพัฒนาระบบบริการให้มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างแนวทางปฏิบัติให้กับบุคลากรสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้และพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการ

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อบุคลากรในหน่วยงานได้นำเสนอข้อมูลในการทำงาน เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการทำงาน
2. เพื่อส่งเสริมการบริการที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อลดข้อร้องเรียน
3. เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

3. เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

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

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>ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่บริเวณหน้าห้องการเงินผู้ป่วยนอกชั้น 2 ผู้รับบริการเป็นพระภิกษุสงฆ์ไม่มีญาติมาติดต่อเจาะเลือด ซึ่งในขณะนั้นมีผู้รับบริการจำนวนมากไม่สะดวกที่จะช่วยดำเนินการได้ ดิฉันจึงให้เพื่อนร่วมงานช่วยพาผู้รับบริการไป รอใน ห้องเจาะเลือด ก่อน และ นำบัตรนัดไปติดต่อจองคิวที่แผนกตรวจรักษา ส่วนดิฉันได้นำเอกสารใบเจาะเลือดของผู้รับบริการมาติดต่อเจ้าหน้าที่การเงิน และ ลงทะเบียนเจาะเลือด หลังจากนั้นจึงประสานงานกับห้องเจาะเลือดขอใช้ช่องทางพิเศษสำหรับพระภิกษุสงฆ์ ในการรับบริการเจาะเลือดเป็นขั้นตอนต่อไป</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ - ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกทันที - ประสานงานเพื่อนร่วมงานในการบริการผู้รับบริการ - ติดต่อประสานงานแทนผู้รับบริการ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว - แบ่งหน้าที่ในการดำเนินการให้ผู้รับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น - ผู้รับบริการกล่าวคำขอบคุณ
คุณน้ำทิพย์ ปูนจาด	<p>แผน กอุบัติเหตุ และฉุกเฉิน ได้โทรศัพท์มาแจ้งว่า เบอร์โรงพยาบาลติดต่อไม่ได้ มีโรงพยาบาลอื่นโทรศัพท์เข้ามา จะ Refer ผู้ป่วย รบกวนช่วยตรวจสอบปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อทราบปัญหาดิฉันและเพื่อนร่วมงานรีบดำเนินการตรวจสอบเบอร์โรงพยาบาลว่ามีเบอร์อะไรมีปัญหาบ้าง และ เมื่อตรวจสอบเสร็จเรียบร้อย จึงประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการแก้ไข</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ - ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> - ได้ประสานงาน Refer ได้สำเร็จทันเวลา

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	เหตุการณ์ (Context)	เทคนิค/วิธีการ (Action)	ผลลัพธ์ที่ได้รับ (Result)
คุณสุรีย์พร จันทร์เพ็ญ	ขณะปฏิบัติงานอยู่บริเวณหน้าห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก ชั้น 1 มีผู้รับบริการเป็นคุณแม่ลูกคู่หนึ่ง ซึ่งลูกชายมีรูปร่างสูงใหญ่ เป็นเด็กพิเศษสมาธิสั้น นั่งรอรับยา ในขณะที่แม่กำลังรอรับยา ลูกชายได้เดินวิ่งเล่นออกไปทางประตู 3 หน้าห้องโถงเฉลิมพระเกียรติ ดิฉันและเพื่อนร่วมงานในที่มได้สังเกตเห็นว่าแม่กำลังยืนรับยาอยู่โดยไม่ทราบว่าลูกชายเดินหายไปแล้ว ดิฉันจึงรีบให้เพื่อนร่วมงานในที่มวิ่งตามออกไปดู ส่วนดิฉันโทรศัพท์ประสานงานกับ รพภ หน้าลิฟท์ แจ้งลักษณะให้ทราบและช่วยประสานงานกับ รพภ ประจําจุดรับส่งผู้ป่วย ช่วยสังเกตดูน้องที่กำลังวิ่งออกไป แล้วดิฉันก็ได้วิ่งตามออกไปดูเจอเพื่อนร่วมและรพภ กำลังช่วยดูน้องอยู่ ขณะเดียวกัน คุณแม่ของน้องหันมาไม่เจอ เพื่อนร่วมงานอีกคนที่ปฏิบัติงานอยู่บริเวณนั้น จึงแจ้งกับคุณแม่แล้วจึงตามไปดูลูกชายทันที	<ul style="list-style-type: none"> - สังเกตพฤติกรรมของผู้รับบริการ - ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกทันที - ประสานงานกับเพื่อนร่วมงานในการช่วยเหลือผู้รับบริการ - ติดตามประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการช่วยเหลือผู้รับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการพึงพอใจและกล่าวคำขอบคุณ
คุณสุพรรณษา ขุนทอง	เจ้าหน้าที่แผนกผู้ป่วยนอกแจ้งว่าไม่ได้ยินเสียงประกาศตามสายได้ให้ประกาศตามผู้ป่วย ซึ่งได้โทรศัพท์มาสอบถามว่าได้ประกาศเสียงตามสายให้หรือยัง ดิฉันได้สอบถามเพื่อนร่วมงานว่ามีประกาศชื่อผู้ป่วยคนนี้หรือยัง ได้รับคำตอบว่าประกาศไปแล้ว แต่เจ้าหน้าที่แผนกผู้ป่วยนอกแจ้งว่าไม่ได้ยินเสียง ดิฉันและเพื่อนร่วมงานรีบทราบและรีบดำเนินการแก้ไขทันที	<ul style="list-style-type: none"> - เบื้องต้นปรับเพิ่มระดับเสียงประกาศตามสายในชั้นนั้น เพื่อให้ตามแผนกผู้ป่วยนอกต่างๆ ได้ยินเสียงประกาศโดยทั่วกัน - ติดตามประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> - แผนกผู้ป่วยนอกได้ยินเสียงประกาศตามผู้รับบริการ - ผู้รับบริการได้รับการตรวจรักษาได้ทันเวลา

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	เหตุการณ์ (Context)	เทคนิค/วิธีการ (Action)	ผลลัพธ์ที่ได้รับ (Result)
คุณณิชากัทร วิเศษ	<p>ขณะที่ปฏิบัติงานอยู่ที่เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ หน้าแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน มีผู้รับบริการมาคนเดียว ดิฉันจึงได้นำบัตรประชาชนผู้ป่วยมาทำประวัติที่แผนกเวชสถิติและเวชระเบียน ช่องบริการ 11 และประสานงานเพื่อนร่วมงานในทีมที่อยู่จุดบริการนั้น ให้รอเอกสารและตรวจสอบสิทธิการรักษาเสร็จแล้วให้มาที่แผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ติดต่อประสานงานแทนผู้รับบริการ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว - ประสานงานกับเพื่อนร่วมงานในการบริการผู้รับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการกล่าวคำขอบคุณ - ผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็วขึ้น
คุณมลลดา โชติช่วง	<p>ขณะที่ปฏิบัติงานบริเวณหน้าห้องเจาะเลือดชั้น 2 เจ้าหน้าที่เวรแปลได้เซ็นผู้รับบริการเป็นรถนั่งมา แจ้งกับดิฉันว่าผู้รับบริการสูงอายุไม่มีญาติ ขาไม่ค่อยดี ซึ่งเป็นเวลาประมาณ 07.00 น. เป็นช่วงเวลาที่จะต้องย้ายจุดบริการมาปฏิบัติงานหน้าห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก ชั้น 1 ดิฉันยื่นเอกสารติดต่อเจ้าหน้าที่การเงินไว้ และประสานงานเพื่อนร่วมงานในทีมที่มาปฏิบัติงานแทนจุดบริการดังกล่าวให้ช่วยดำเนินการลงทะเบียนเจาะเลือดและพาผู้ป่วยไปเจาะเลือดต่อไป</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกทันที - ติดต่อประสานงานแทนผู้รับบริการ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว - ประสานงานกับเพื่อนร่วมงานในการบริการผู้รับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการกล่าวคำขอบคุณ - ผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็วขึ้น

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	เหตุการณ์ (Context)	เทคนิค/วิธีการ (Action)	ผลลัพธ์ที่ได้รับ (Result)
คุณอรพรรณ ตริวาริ	มีผู้อุปการะคุณโรงพยาบาลไม่สบายในวันหยุด (กรณีฉุกเฉิน) โทรศัพท์ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไว้ก่อนแล้วจึงโทรศัพท์ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ผู้ป่วยสัมพันธ์ที่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ (อยู่เวร) แจ้งรายละเอียดและอาการ เพื่อดำเนินการก่อนผู้รับบริการจะมา เมื่อมาถึงจะได้รับความสะดวก รวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจมากขึ้น	- ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไว้ก่อนล่วงหน้า เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ป่วยสัมพันธ์ ประสานงานต่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำงานได้รวดเร็วขึ้น	- ผู้รับบริการกล่าวคำขอบคุณ และได้รับความประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกส่วน
คุณอนงค์ อ่ำสุด	มีเจ้าหน้าที่หอผู้ป่วยโทรศัพท์ให้ต่อสายแพทย์และได้สอบถามว่าห้องรับโทรศัพท์มีเบอร์โทรศัพท์แพทย์ที่เข้าใหม่หรือยังคะ ดิฉันได้สอบถามกับเพื่อนร่วมงานซึ่งได้รับคำตอบว่าไม่มี หลังจากนั้นดิฉันได้โทรศัพท์แจ้งกับเจ้าหน้าที่หอผู้ป่วยว่ายังไม่มีคะ และดิฉันจึงติดต่อไปงานแพทยศาสตร์ เพื่อขอข้อมูลและแจ้งอีเมลไว้เพื่อจะได้ส่งรายชื่อแพทย์พร้อมเบอร์มาให้	- ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการขอข้อมูลแพทย์ใหม่ - มีความกระตือรือร้น ในการปฏิบัติหน้าที่	- ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็ว
คุณวิมล ศรีสว่าง	ขณะปฏิบัติงานจุดจำหน่ายของที่ระลึกโรงพยาบาล มีผู้รับบริการสอบถามขั้นตอนใบยาที่แพทย์เขียนให้มารับหากว่ายากก่อนวันนัด ผู้รับบริการสอบถามว่าสามารถมารับได้วันไหนบ้าง และติดต่อตรงจุดไหนเป็นจุดแรก ดิฉันจึงแจ้งให้ผู้รับบริการรอสักครู่แล้วไปสอบถามกับเจ้าหน้าที่ผู้ป่วยสัมพันธ์ถึงขั้นตอนในการรับยา เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่ถูกต้อง	- มีความกระตือรือร้น ในการช่วยเหลือผู้รับบริการ - สอบถามเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญกว่า เพื่อได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง	- ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	เหตุการณ์ (Context)	เทคนิค/วิธีการ (Action)	ผลลัพธ์ที่ได้รับ (Result)
คุณวิลาสิณี ศรีสมบูรณ์	มีเจ้าหน้าที่ให้ต่อสายโทรศัพท์มือถือเจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่น เพื่อติดต่อประสานงานเร่งด่วน แต่ไม่ทราบชื่อ-นามสกุล จริง รบกวนให้ดิฉันหาข้อมูลและต่อสายให้ ดิฉันจึงขอชื่อ-นามสกุล เจ้าหน้าที่ที่ติดต่อเข้ามา หลังจากนั้นจึงสอบถามเพื่อนร่วมงานในที่มว่าจะทราบข้อมูลบ้างไหม ซึ่งทุกคนช่วยกันค้นหาข้อมูลชื่อ-นามสกุล จนทราบและได้ต่อสายโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่คนดังกล่าวเรียบร้อย	<ul style="list-style-type: none"> - มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ - ประสานงานกับเพื่อนร่วมงานในการบริการสืบค้นข้อมูลให้ผู้รับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการกล่าวคำขอบคุณ และได้รับความประทับใจในการให้บริการ

6. สรุปความถี่

เรื่อง	จำนวนความถี่
มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	5
ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกทันที	3
ประสานงานเพื่อนร่วมงานในทีมการบริการผู้รับบริการ	5
ติดต่อประสานงานแทนผู้รับบริการ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว	3
ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น หรืออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ	5
สังเกตพฤติกรรมของผู้รับบริการ	1
สอบถามเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญกว่า เพื่อได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง	1
เบื้องต้นปรับเพิ่มระดับเสียงประกาศตามสายในชั้นนั้น เพื่อให้ตามแผนกผู้ป่วยนอกต่างๆ ได้ยินเสียงประกาศโดยทั่วกัน	1
แบ่งหน้าที่ในการดำเนินการให้ผู้รับบริการ	1

7. Key Success Factor (ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ)

1. ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น หรืออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ
2. ประสานงานเพื่อนร่วมงานในทีมการบริการผู้รับบริการ
3. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
4. ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกทันที
5. ติดต่อประสานงานแทนผู้รับบริการ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว
6. สังเกตพฤติกรรมของผู้รับบริการ
7. สอบถามเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญกว่า เพื่อได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง
8. เบื้องต้นปรับเพิ่มระดับเสียงประกาศตามสายในชั้นนั้น เพื่อให้ตามแผนกผู้ป่วยนอกต่างๆ ได้ยินเสียงประกาศโดยทั่วกัน
9. แบ่งหน้าที่ในการดำเนินการให้ผู้รับบริการ

9. ผลจากการดำเนินการทำกิจกรรม KM

1. บุคลากรได้รับเทคนิคการให้บริการ และได้นำเทคนิคที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง โดยหัวข้อได้ผลที่ดีที่สุด ได้แก่ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ, ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น หรืออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ และประสานงานเพื่อนร่วมงานในทีมบริการผู้รับบริการ
2. อัตราข้อร้องเรียน 0 ฉบับ/เดือน
3. ลดปัญหาในการเกิดข้อร้องเรียนระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ

10. สรุปผลการนำเทคนิคไปปฏิบัติใช้

1. ทำให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับทราบเทคนิคหรือวิธีการแก้ไขการปฏิบัติงาน
2. บุคลากรสามารถนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน

11. After Action Review (AAR)

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

12. ภาพประกอบการทำกิจกรรม



.....
นางสาวสมปอง ประดับมุข
รักษาการแทน หัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์