



แบบฟอร์มการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ของหน่วยงานลูกค้าสัมพันธ์
หัวข้อในการจัดการความรู้ (Knowledge Vision)

เรื่อง เทคนิคการปฏิบัติงานในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
วัน/เดือน/ปี ที่จัดการความรู้ 18 สิงหาคม 2564

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. คุณอนงค์ อ่ำสุด	พนักงานบริการ	คุณกิจ (KP)
6. คุณมาลินี วีระเดช	ผู้ช่วยพยาบาล	คุณกิจ (KP)
7. คุณสุรีย์พร จันทร์เพ็ญ	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป	คุณกิจ (KP)
8. คุณวารุณี มุนิคม	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป	คุณกิจ (KP)
9. คุณเกษทิพย์ ทองเต็ม	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป	คุณกิจ (KP)
10. คุณมลลทา โชติช่วง	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป	คุณกิจ (KP)
11. คุณวัลภา ทูหมัด	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป	คุณกิจ (KP)
12. คุณสุภาพร ประทุม	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป	คุณกิจ (KP)
13. คุณณิชาภัทร วิเศษ	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป	คุณกิจ (KP)
14. คุณอรพรรณ ตริวารี	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป	คุณกิจ (KP)
15. คุณวิมล ศรีสว่าง	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป	คุณกิจ (KP)

1. หลักการและเหตุผล

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่มีการแพร่ระบาดเป็นวงกว้างและเพิ่มความรุนแรงมากขึ้น ทางหน่วยงานลูกค้าสัมพันธ์ มีหน้าที่ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ ผู้มาบริจาค ผู้ป่วยและญาติ ซึ่งเกิดความเสี่ยงในขณะให้บริการมากขึ้น

ทางหน่วยงานลูกค้าสัมพันธ์จึงจัดกิจกรรมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “เทคนิคการปฏิบัติงานในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019” เพื่อให้บุคลากรสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้และการป้องกันการรับสัมผัสและแพร่กระจายของเชื้อโรค

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อมีแนวทางปฏิบัติในการดำเนินการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติงานในสถานการณ์โรคระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

3. เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

1. บุคลากรได้นำวิธีการให้บริการเพื่อนำไปใช้พัฒนาคุณภาพการบริการ
2. บุคลากรไม่ติดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

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	ขณะปฏิบัติงานอยู่หน้าห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก1 มีผู้รับบริการอยู่เป็นจำนวนมาก และผู้รับบริการบางคนสวมใส่หน้ากากอนามัยไม่ถูกวิธี จึงได้เข้าไปแนะนำและให้ใส่หน้ากากอนามัยให้ถูกต้อง เพื่อความปลอดภัยต่อตัวผู้รับบริการเอง และความปลอดภัยต่อผู้รับบริการคนอื่นๆ และเจ้าหน้าที่ด้วย และจะคอยประชาสัมพันธ์เป็นระยะๆ ให้ผู้รับบริการเว้นระยะห่างเพื่อความปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> - แนะนำวิธีป้องกันจากการแพร่ระบาดของโรคที่ถูกต้อง เช่น การสวมใส่หน้ากากอนามัย - ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการเว้นระยะห่างทางสังคม 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการได้รับรู้ขั้นตอนการสวมใส่หน้ากากอนามัยที่ถูกต้อง - ลดความเสี่ยงการแพร่ระบาดของโรคระบาด - ได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ
สุรีย์พร จันท์เพ็ญ	ขณะที่ดิฉันกำลังปฏิบัติงานนอกเวลา ณ บริเวณเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์หน้าห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน ผู้รับบริการเข้ามาติดต่อสอบถามจะมาพบแพทย์ ดิฉันจึงสอบถามว่าป่วยเป็นอะไรมาค่ะ ผู้รับบริการแจ้งว่าจะมาฉีดวัคซีนบาดทะยัก ดิฉันจึงสอบถามเพิ่มเติมว่ามีอาการไข้ ไอ เจ็บคอ น้ำมูก ร่วมด้วยหรือไม่ ผู้รับบริการแจ้งว่ามีไข้เล็กน้อย ดิฉันจึงแนะนำให้ไปติดต่อ คลินิก ARI ที่บริการอยู่ข้างนอก เพื่อให้พยาบาลหรือเจ้าหน้าที่วัดไข้และซักประวัติเพิ่มเติม	<ul style="list-style-type: none"> - สอบถามข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการทุกครั้ง - แนะนำให้ติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง เพื่อแยกผู้รับบริการที่มีความเสี่ยง และป้องกันความเสี่ยงแก่เจ้าหน้าที่และผู้รับบริการที่อยู่บริเวณด้านในอาคาร - ในขณะที่ปฏิบัติงานสวมใส่หน้ากากอนามัยและ face shield ฉีดพ่นแอลกอฮอล์บริเวณที่ปฏิบัติงาน และล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์บ่อยๆ 	<ul style="list-style-type: none"> - ลดความเสี่ยงการแพร่ระบาดของโรคระบาด - ผู้รับบริการได้ติดต่อหน่วยงานและได้ตรวจรักษาต่อไป

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	เหตุการณ์ (Context)	เทคนิค/วิธีการ (Action)	ผลลัพธ์ที่ได้รับ (Result)
คุณวารุณี มุณีคม	ในขณะที่ปฏิบัติงานตามจุดต่างๆ ทุกครั้งจะป้องกันตัวเองจากการแพร่เชื้อ Covid 19 โดยการล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ล้างมือบ่อยๆ และใส่หน้ากากอนามัยและ face shield และเมื่อเห็นผู้รับบริการท่านใดที่สวมใส่หน้ากากอนามัยไม่ถูกต้อง เช่น ใส่ไว้ได้คาง หรือไม่ปิดจมูกก็จะแนะนำให้ใส่ให้ถูกต้องรวมถึงให้เว้นระยะห่างในการยืนรอหรือติดต่อเจ้าหน้าที่ในจุดต่างๆ	<ul style="list-style-type: none"> - แนะนำวิธีป้องกันจากการแพร่ระบาดของโรคที่ถูกต้อง เช่น การสวมใส่หน้ากากอนามัย - ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการเว้นระยะห่างทางสังคม - ในขณะที่ปฏิบัติงานสวมใส่หน้ากากอนามัยและ face shield และล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์บ่อยๆ 	<ul style="list-style-type: none"> - ลดความเสี่ยงการแพร่ระบาดของโรคระบาด - ได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ - ผู้รับบริการได้รู้ขั้นตอนการสวมใส่หน้ากากอนามัยที่ถูกต้อง
คุณวัลภา ทุหมัด	ณ จุดปฏิบัติงานหน้าห้องศัลยกรรมกระดูกและข้อ ได้เห็นผู้รับบริการนั่งเก้าอี้ในห้อง X-Ray หน้าห้องกระดูกและข้อ โดยผู้รับบริการไม่ได้นั่งเก้าอี้เว้นระยะห่างตามป้ายที่ติดไว้ที่เก้าอี้ ดิฉันจึงแนะนำและประชาสัมพันธ์ให้นั่งเว้นระยะห่างกัน เพื่อเป็นการป้องกันตนเองและผู้อื่น	<ul style="list-style-type: none"> - ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการนั่งเก้าอี้ โดยการเว้นระยะห่างทางสังคม ตามป้ายที่ติดไว้ด้านหลังเก้าอี้ 	<ul style="list-style-type: none"> - ลดความเสี่ยงการแพร่ระบาดของโรคระบาด - ได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ
คุณสุภาพร ประทุม	จากการปฏิบัติงานหน้าที่อยู่ที่บริเวณจุดคัดกรอง ได้พบผู้รับบริการเป็นชาวต่างชาติเข้ามาทำประวัติผู้ป่วยใหม่ จึงได้สอบถามเบื้องต้น พบว่ามาจากพื้นที่ที่มีความเสี่ยงสูง และมีจดหมายจากทางหน่วยงานให้มาตรวจคัดกรองเชื้อ Covid 19 จึงได้แนะนำให้คนไข้แยกตัวออกไปรอบริเวณคลินิก ARI และประสานงานให้ข้อมูลเบื้องต้นกับทางเจ้าหน้าที่ป้องกันความเสี่ยง	<ul style="list-style-type: none"> - สอบถามข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการทุกครั้งก่อนที่จะทำประวัติ - แนะนำให้ผู้รับบริการปฏิบัติตามขั้นตอนที่ถูกต้อง 	<ul style="list-style-type: none"> - ลดความเสี่ยงการแพร่ระบาดของโรคระบาด - ได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	เหตุการณ์ (Context)	เทคนิค/วิธีการ (Action)	ผลลัพธ์ที่ได้รับ (Result)
คุณนิชาภัทร วิเศษ	ขณะปฏิบัติงานที่หน้าห้องศัลยกรรม พบผู้รับบริการใส่หน้ากากอนามัยบริเวณใต้คางไม่ปิดจมูก จึงเข้าไปแนะนำให้สวมหน้ากากอนามัยปิดจมูก ปิดปากให้ถูกต้อง ควรสวมใส่หน้ากากอนามัย 2 ชั้น ชั้นที่ 1 ด้านในใส่หน้ากากอนามัย ชั้นที่ 2 ด้านในใส่เป็นหน้ากากผ้า เพื่อป้องกันเชื้อโรคเข้าสู่ระบบทางเดินหายใจ	- แนะนำวิธีป้องกันจากการแพร่ระบาดของโรคที่ถูกต้อง เช่น การสวมใส่หน้ากากอนามัย	- ผู้รับบริการได้รับรู้ขั้นตอนการสวมใส่หน้ากากอนามัยที่ถูกต้อง - ลดความเสี่ยงการแพร่ระบาดของโรคระบาด
คุณวิมล ศรีสว่าง	ปฏิบัติหน้าที่ห้องรับบริจาคเงินตามปกติ มีผู้บริจาคเงินมาติดต่อแนะนำให้สวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ก่อนเข้าห้อง ส่วนการกรอกข้อมูลต่างๆ ทางเรากรอกให้เพื่อลดการสัมผัสสิ่งของต่างๆ ได้รับเงินมาทำความสะอาดด้วยสเปรย์แอลกอฮอล์ และดำเนินการออกใบเสร็จที่แผนกการเงิน โดยสวมใส่หน้ากากอนามัยตลอดเวลา	- ในขณะที่ปฏิบัติงานสวมใส่หน้ากากอนามัย และล้างมือด้วยแอลกอฮอล์เจลบ่อย ๆ - แจ้งให้ผู้รับบริการใส่หน้ากากอนามัยทุกครั้งก่อนติดต่อ - รักษาระยะห่างในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ และผู้บริจาค	- ลดความเสี่ยงการแพร่ระบาดของโรคระบาด
อรพรรณ ตีรวารี	ปฏิบัติงานที่ห้องรับบริจาค ผู้บริจาคสอบถามเกี่ยวกับการบริจาคเงินช่วยเหลือสถานการณ์ Covid 19	- แนะนำให้ผู้บริจาคโอนเงินและติดต่อประสานงาน ข้อมูลผ่านทางไลน์ เพื่อลดการเดินทางเข้ามาบริจาคด้วยตนเอง	- สะดวกรวดเร็วในการบริจาค - ลดความเสี่ยงการแพร่ระบาดของโรคระบาดทั้งตัวบุคลากรและผู้บริจาค

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	เหตุการณ์ (Context)	เทคนิค/วิธีการ (Action)	ผลลัพธ์ที่ได้รับ (Result)
คุณมลฑา โชติช่วง	ขณะปฏิบัติงานหน้าคัดกรองและเวชระเบียน ได้มีผู้รับบริการมาใช้บริการทางโรงพยาบาลเป็นจำนวนมาก มีผู้รับบริการบางคนใส่หน้ากากอนามัยแล้วไม่ได้ดึงขึ้นไปปิดจมูก เพื่อป้องกันเชื้อโรคติดจึงได้ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการใส่หน้ากากอนามัยให้ถูกต้อง และประชาสัมพันธ์ให้นั่งและยืนเว้นระยะห่างเพื่อความปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> - แนะนำวิธีป้องกันจากการแพร่ระบาดของโรคที่ถูกต้อง เช่น การสวมใส่หน้ากากอนามัย - ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการเว้นระยะห่างทางสังคม 	- ลดความเสี่ยงการแพร่ระบาดของโรคระบาด
สุนีย์ เหมือนแมน	ขณะปฏิบัติงานโดยส่วนใหญ่ผู้รับบริการจะไอหรือจาม จะเปิดหน้ากากอนามัยแล้วไอ จาม และขณะนั้นก็มีผู้รับบริการคนอื่นๆ อีกมากมายที่อยู่รอบข้าง ดิ้นถอยออกมาเพื่อเว้นระยะ เพื่อที่จะป้องกันตัวเองและแจ้งผู้รับบริการว่าเวลาไอหรือจามกรุณาปิดหน้ากากอนามัยด้วยเพื่อป้องกันตัวเองและคนรอบข้าง	<ul style="list-style-type: none"> - เข้าไปแจ้งผู้รับบริการให้ใส่หน้ากากอนามัย ขณะไอ จาม เพื่อป้องกันตนเองและผู้อื่นรอบข้าง - เว้นระยะห่าง เพื่อป้องกันตนเอง ขณะผู้รับบริการ ไอ จาม ไม่ปิดหน้ากากอนามัย 	- ลดความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของโรค และเจ้าหน้าที่ปลอดภัยจากการเว้นระยะ

6. สรุปความถี่

เรื่อง	จำนวนความถี่
1. แนะนำวิธีป้องกันจากการแพร่ระบาดของโรคที่ถูกต้อง เช่น การสวมใส่หน้ากากอนามัย	4
2. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการเว้นระยะห่างทางสังคม	4
3. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการทุกครั้ง	2
4. แนะนำให้ติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง เพื่อแยกผู้รับบริการที่มีความเสี่ยง และป้องกันความเสี่ยงแก่เจ้าหน้าที่และผู้รับบริการที่อยู่ในบริเวณด้านในอาคาร	1
5. ในขณะที่ปฏิบัติงานสวมใส่หน้ากากอนามัยและ face shield ฉีดพ่นแอลกอฮอล์ บริเวณที่ปฏิบัติงาน และล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์บ่อยๆ	3
6. แนะนำให้ผู้รับบริการปฏิบัติตามขั้นตอนที่ถูกต้อง	1
7. แจ้งให้ผู้รับบริการใส่หน้ากากอนามัยทุกครั้งก่อนติดต่อ	1
8. รักษาระยะห่างในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ และผู้บริจาค	1
9. แนะนำให้ผู้บริจาคโอนเงินและติดต่อประสานงานข้อมูลผ่านทางไลน์ เพื่อลดการเดินทางเข้ามาบริจาคด้วยตนเอง	1

7. Key Success Factor (ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ)

1. แนะนำวิธีป้องกันจากการแพร่ระบาดของโรคที่ถูกต้อง เช่น การสวมใส่หน้ากากอนามัย
2. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการเว้นระยะห่างทางสังคม
3. ในขณะที่ปฏิบัติงานสวมใส่หน้ากากอนามัยและ face shield นีดพันแอลกอฮอล์ บริเวณที่ปฏิบัติงาน และล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์บ่อยๆ
4. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการทุกครั้ง
5. แนะนำให้ติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง เพื่อแยกผู้รับบริการที่มีความเสี่ยง และป้องกันความเสี่ยงแก่เจ้าหน้าที่และผู้รับบริการที่อยู่ในบริเวณด้านในอาคาร
6. แนะนำให้ผู้รับบริการปฏิบัติตามขั้นตอนที่ถูกต้อง
7. แจ้งให้ผู้รับบริการใส่หน้ากากอนามัยทุกครั้งก่อนติดต่อ
8. รักษาระยะห่างในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ และผู้บริจาค
9. แนะนำให้ผู้บริจาคโอนเงินและติดต่อประสานงานข้อมูลผ่านทางไลน์ เพื่อลดการเดินทางเข้ามาบริจาคด้วยตนเอง

8. นวัตกรรมหรือสิ่งที่ได้จากการจัดการความรู้ (กรุณาแนบหลักฐาน)

- คู่มือ
- ในโปสเตอร์ขนาด A4 ติดประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานหน่วยงาน
- แผ่นพับ
- และ มีการเผยแพร่ความรู้ผ่านโปรแกรมหรือระบบต่างๆ เผยแพร่ Website หน่วยงานลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์การแพทย์ฯ

9. ผลจากการดำเนินการทำกิจกรรม KM

9.1 ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานทดแทนกันได้ โดยใช้การปฏิบัติงาน (WI) เรื่องการรับบริจาคควบคู่ไปกับการทำงาน

9.2 เนื่องจากมีบุคลากรติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้หน่วยงานทบทวนแนวทางปฏิบัติเพื่อความปลอดภัย ของบุคลากรและผู้รับบริการ และให้บุคลากรป้องกันตัวเองอย่างเคร่งครัด

10. สรุปผลการนำเทคนิคไปปฏิบัติใช้

10.1 บุคลากรสามารถประเมินความเสี่ยงในการทำงาน มีการป้องกันตัวเองมากขึ้นและสามารถถ่ายทอดความรู้ได้

10.2 แผนงาน ในการปฏิบัติงาน (WI) ของหน่วยในงานลูกค้าสัมพันธ์ 1 เรื่อง

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
หัวหน้าหน่วยงานลูกค้าสัมพันธ์