



# แบบฟอร์มการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ของหน่วยงาน.....งานโภชนาการ.....

หัวข้อในการจัดการความรู้ (Knowledge Vision)

เรื่อง.....การลดความผิดพลาดการบริการอาหาร.....

วัน/เดือน/ปี ที่จัดการความรู้.....12 ม.ค. 61.....

## ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

1. น.ส.ศุดาภรณ์ พุทธิรักษา ..... ผู้จัดการความรู้ (KM Manager)
2. นาง สุภาพร ไสพะบุญ.....คุณอำนวย (Facilitator)
3. นาง กรรณิกา คชรินทร์.....คุณลิขิต (Note Taker)
4. พนักงานหน่วยงาน.....คุณกิจ

## 1. หลักการและเหตุผล

หน่วยงาน โภชนาการ มีพันธกิจหลัก คือ บริการอาหารผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาล นอกจากนี้ ยังมีการบริการอาหารให้กับองค์กรแพทย์ในทุกวันทำการ ปัญหาที่พบคือ ขอดเบิกอาหารผู้ป่วยไม่คงที่ มีการปรับเปลี่ยนตลอดเวลา และเมนูองค์กรแพทย์มีการปรับเปลี่ยนค่อนข้างบ่อย ทำให้การบริหารจัดการวัตถุดิบในแต่ละวันไม่ราบรื่นเท่าที่ควร มีขั้นตอนระยะเวลาการรอคอยวัตถุดิบบางเมนูนาน ส่งผลทำให้ระยะเวลาการบริการอาหารนานขึ้นและขั้นตอนการทำงานเพิ่มขึ้น เพิ่มโอกาสการผิดพลาดได้ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ต้องทำงานแข่งกับเวลา แต่ต้องควบคุมคุณภาพของอาหารให้ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลอาหาร นอกจากนี้ยังมีปัจจัยภายนอกที่เหนือการควบคุม เช่น ไฟดับ แก๊สเชื้อเพลิงหมด ผู้ประกอบการมาส่งวัตถุดิบล่าช้า เป็นต้น ดังนั้น เพื่อให้การทำงานราบรื่นและลดโอกาสความผิดพลาดในการบริการอาหารโภชนาการ จึงเลือกเรื่องดังกล่าวในการทำ การจัดการความรู้ของหน่วยงาน

## 2. วัตถุประสงค์

1. ได้เรียนรู้เทคนิคการทำงานแต่ละส่วนงาน
2. ได้เรียนรู้จากปัญหาหน้างาน และวิธีการแก้ไขปัญหาของแต่ละคน

## 3. เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

1. ได้ขั้นตอนการทำงานของแต่ละส่วนงานที่ชัดเจน และสามารถควบคุมจุดวิกฤติของแต่ละส่วนได้
2. จำนวนอุบัติการณ์ เรื่อง การบริการอาหารผิดพลาดลดลง ทั้งที่เป็นแบบเชิงรุกและเชิงรับจากระบบรายงานความเสี่ยง

#### 4. วิธีการ/รูปแบบการจัดการความรู้ \*\*\* (กรณีระบุ) \*\*\*

Success Story Telling (SST) (กรณีเลือกข้อนี้ให้ใส่ข้อมูลตามตารางข้อ 5.1)

The World Cafe (กรณีเลือกข้อนี้ให้ใส่ข้อมูลตามตารางข้อ 5.2)

#### 5. กระบวนการจัดการความรู้ (Share & Learn)

##### 5.2 The World Cafe

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Share & Learn)	เทคนิค/วิธีการ (Action)
คุณ อุบลนภาพร (พนักงานส่งอาหาร)	เมื่อขึ้นส่งอาหารผู้ป่วยในแต่ละมือ ต้องเช็ค ถาดอาหารก่อนขึ้นนอร์ดแล้วลงบันทึกลงใน แบบฟอร์ม เมื่อขึ้นส่งอาหารต้องอ่าน รายละเอียดบนการ์ดอาหาร แล้วถามชื่อ คนไข้ อ่านป้ายหัวเตียง หากผู้ป่วยไม่ สามารถสื่อสารได้ในขณะนั้น จะสอบถาม พยาบาลก่อนทุกครั้ง โดยเฉพาะกรณีผู้ป่วย ย้ายเตียง และแจ้งจำนวนข้าวที่เหลืออยู่ในตู้ กรณีผู้ป่วยงดน้ำงดอาหาร ซึ่งบางเคส พยาบาลจะให้นำอาหารถาดที่คนไข้คนนั้นงด อาหารวางไว้หัวเตียง เพื่อรอเวลาที่สามารถ รับประทานได้ พนักงานโภชนาการจะไม่ แจกอาหารเองโดยภาระการหากป้ายหัวเตียง ผู้ป่วยไม่ตรงกับการ์ดอาหาร ต้องได้รับคำยืนยัน ยังจากพยาบาลก่อน	1. คู่มือหัวเตียง 2. ถามชื่อคนไข้ 3. ดูรายละเอียดบนการ์ดอาหาร 4. สอบถามพยาบาลหากข้อมูล ไม่ตรงกัน
คุณ สายชล (พนักงานส่งอาหาร)	กรณีนอร์ดพิเศษ มือเช้าส่วนใหญ่ผู้ป่วยจะงด น้ำงดอาหารไปทำหัตถการหรือเจาะเลือด แต่ตัวนอร์ดจะเบิกข้าว พยาบาลจะแจ้งตอนส่ง ว่าเป็นอาหารญาติ พนักงานของโภชนาการ เมื่อเอาถาดอาหารไปส่ง นอกจากจะถามชื่อ คนไข้แล้ว ต้องแจ้งเพิ่มเติม ว่า ถาดอาหาร ดังกล่าว เป็นของญาติ ไม่ใช่ของผู้ป่วย	1. แจ้งผู้ป่วยให้ชัดเจนว่า ถาด อาหารเป็นของญาติ ไม่ใช่ ของผู้ป่วย
คุณ สมปอง (แม่ครัว)	ในการปรุงประกอบอาหารเมนูต่างๆ ไม่ว่าจะ จะเป็นเมนูผู้ป่วยและองค์กรแพทย์ แม่ครัว คือผู้ปฏิบัติงานหน้างาน ซึ่งต้องอาศัยความ	1. วัตถุดิบครบถ้วน 2. อ่านเมนูล่วงหน้า 3. ในระหว่างวัน ทบทวนเมนูที่

	<p>พร้อมหลายๆด้านซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายส่วน โภชนากร/ธุรการที่ประสานงานกับบอร์ดหรือองค์กรแพทย์ สื่อสารชัดเจน วัตถุดิบที่ผู้ช่วยเตรียมให้เพียงพอและครบถ้วน และตัวแม่ครัวเองต้องมีการทำการบ้านล่วงหน้าก่อน 1 วัน และหมั่นอ่านเมนูบ่อยๆ เพื่อเป็นการทวนเมนูอยู่เสมอ</p>	<p>จะทำต่อ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. วางแผนการทำเมนู ก่อน-หลัง เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยการใช้เตา</li> <li>5. คนสั่งของต้องเช็ควัตถุดิบล่วงหน้า</li> <li>6. หากมีการเปลี่ยนเมนู ให้แจ้งให้ชัดเจน</li> <li>7. เขียนเมนูที่เปลี่ยนเป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน อ่านง่าย</li> </ol>
<p>คุณ ปาริชาติ (ผู้ช่วยแม่ครัว)</p>	<p>ผู้ช่วยแม่ครัวมีหน้าที่เตรียมวัตถุดิบทุกอย่างให้พร้อมสำหรับแต่ละเมนู ซึ่งต้องมีการเตรียมเมนูล่วงหน้า การทราบส่วนประกอบล่วงหน้าจะทำให้ง่ายต่อการเตรียม และการสื่อสารและประสานงานเรื่องเมนู ปริมาณยอดคนไข้ จะทำให้จัดเตรียมปริมาณต่อมือผิดพลาดลดลงได้</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. รายละเอียดส่วนประกอบแต่ละเมนูชัดเจน</li> <li>2. ระบุปริมาณวัตถุดิบที่ใช้แต่ละอย่าง</li> <li>3. อ่านเมนูล่วงหน้า</li> <li>4. เตรียมวัตถุดิบให้ครบ</li> <li>5. ตรวจสอบความถูกต้องก่อนส่งให้แม่ครัว</li> </ol>
<p>คุณ สุภาพร (โภชนากร)</p>	<p>การสั่งของแต่ละวัน ต้องกางเมนูทุกเมนูที่ต้องกินในวันนั้นๆ เพื่อไล่สั่งวัตถุดิบแต่ละเมนู จากนั้นต้องตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและปริมาณการส่งใบสั่งของให้ผู้ประกอบการ กรณีวัตถุดิบที่ต้องสั่งใช้วันต่อวัน ต้องทำสัญลักษณ์ไว้เพื่อเตือนความจำที่สำคัญการตรวจสอบปริมาณวัตถุดิบในมือเย็นกับรายการที่จะเข้าในวันถัดไป เปิดดูตู้เย็นทุกตู้ ทั้งความความถูกต้อง ปริมาณการใช้ ให้สอดคล้องกับยอดผู้ป่วยปัจจุบันมากที่สุด และต้องประสานงานกับผู้ช่วยในการเตรียมวัตถุดิบล่วงหน้า หากมีการปรับเปลี่ยนวัตถุดิบ</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ดูเมนูอาหารให้ครบถ้วน</li> <li>2. ตรวจสอบความถูกต้องก่อนส่งใบสั่งของ</li> <li>3. ตรวจสอบปริมาณวัตถุดิบคงเหลือตอนเย็น เพื่อปรับเพิ่ม/ลด ในวันถัดไป</li> <li>4. สื่อสารให้ชัดเจน ทั้ง ผู้ช่วยแม่ครัว แม่ครัว ผู้ประกอบการ</li> </ol>

6.สรุปความถี่ (ข้อมูลที่ได้มาจากข้อ 5.1 หรือ 5.2)

เรื่อง	จำนวนความถี่
พนักงานส่งอาหาร	
1. คู่มือหิ้วหิ้ว	12
2. ถามชื่อคนใช้	10
3. ดูรายละเอียดบนการ์ดอาหาร	8
4. สอบถามพยาบาลหากข้อมูลไม่ตรงกัน	6
แม่ครัว	
1. วัตถุดิบครบถ้วน	5
2. อ่านเมนูล่วงหน้า	5
3. ในระหว่างวัน ทบทวนเมนูที่จะทำต่อ	4
4. วางแผนการทำเมนู ก่อน-หลัง เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยการใช้เตา	4
5. คนสั่งของต้องเช็ควัตถุดิบล่วงหน้า	5
6. หากมีการเปลี่ยนเมนู ให้แจ้งให้ชัดเจน	5
7. เขียนเมนูที่เปลี่ยนเป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน อ่านง่าย	4
ผู้ช่วยแม่ครัว	
1. รายละเอียดส่วนประกอบแต่ละเมนูชัดเจน	3
2. ระบุปริมาณวัตถุดิบที่ใช้แต่ละอย่าง	3
3. อ่านเมนูล่วงหน้า	3
4. เตรียมวัตถุดิบให้ครบ	3
5. ตรวจสอบความถูกต้องก่อนส่งให้แม่ครัว	3
โภชนากร/นักโภชนาการ/ธุรการ ( การสั่งวัตถุดิบ/ตรวจสอบยอดของแห้งและของสด)	
1. ดูเมนูอาหารให้ครบถ้วน	3
2. ตรวจสอบความถูกต้องก่อนส่งไปสั่งของ	3
3. ตรวจสอบปริมาณวัตถุดิบ คงเหลือตอนเย็น เพื่อปรับเพิ่ม/ลด ในวันถัดไป	3
4. สื่อสารให้ชัดเจน ทั้ง ผู้ช่วยแม่ครัว แม่ครัว ผู้ประกอบการ	3

**7. Key Success Factor** (ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ สรุปจากกระบวนการจัดการความรู้ในข้อ.6 (โดยเรียงจากความถี่ที่ได้จากข้อ 6 จากความถี่มากที่สุดไปหาน้อยสุด)

พนักงานส่งอาหาร

1. คู่มือหัวเตียง
2. ถามชื่อคนไข้
3. ดูรายละเอียดบนการ์ดอาหาร
4. สอบถามพยาบาลหากข้อมูลไม่ตรงกัน

แม่ครัว

1. วัตถุประสงค์ครบถ้วน
2. อ่านเมนูล่วงหน้า
3. คนสั่งของต้องเช็ควัตถุประสงค์ล่วงหน้า
4. หากมีการเปลี่ยนเมนู ให้แจ้งให้ชัดเจน
5. ในระหว่างวัน ทบทวนเมนูที่จะทำต่อ
6. วางแผนการทำเมนู ก่อน-หลัง เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยการใช้เตา
7. เขียนเมนูที่เปลี่ยนเป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน อ่านง่าย

ผู้ช่วยแม่ครัว

1. รายละเอียดส่วนประกอบแต่ละเมนูชัดเจน
2. ระบุปริมาณวัตถุดิบที่ใช้แต่ละอย่าง
3. อ่านเมนูล่วงหน้า
4. เตรียมวัตถุดิบให้ครบ
5. ตรวจสอบความถูกต้องก่อนส่งให้แม่ครัว

โภชนากร/นักโภชนาการ/ธุรการ

( การสั่งวัตถุดิบ /ตรวจสอบยอดของแห้งและของสด)

1. คู่มืออาหารให้ครบถ้วน
2. ตรวจสอบความถูกต้องก่อนส่งไปสั่งของ
3. ตรวจสอบปริมาณวัตถุดิบ คงเหลือตอนเย็น เพื่อปรับเพิ่ม/ลด ในวันถัดไป
4. สื่อสารให้ชัดเจน ทั้ง ผู้ช่วยแม่ครัว แม่ครัว ผู้ประกอบการ

**8. นวัตกรรมหรือสิ่งที่ได้จากการจัดการความรู้ (กรุณาแนบหลักฐาน)**

คู่มือ

แผ่นพับ

และ  มีการเผยแพร่ความรู้ผ่านโปรแกรมหรือระบบต่างๆ..เมื่อวันที่..7 ก.พ. 61.....

**เพื่อการตรวจสอบ** (พร้อมปิ่นเอกสารแนบ หน้า website KM หน่วยงานมาด้วย)

## 9. ผลจากการดำเนินการทำกิจกรรม KM

จากการทำกิจกรรม KM ครั้งนี้ เป็นโอกาสที่ดีสำหรับหน่วยงานที่ให้เจ้าหน้าที่ทุกส่วนงานได้ ทบทวนภาระงานตัวเอง และข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นระหว่างทำงาน แล้วหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน นอกจากนี้ หน่วยงานยังได้เรียนรู้เทคนิคการทำงานในส่วนงานต่างๆจากประสบการณ์จริงของผู้ปฏิบัติงาน ที่นำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ทำให้ได้ชั้นสอนการทำงานที่ชัดเจนมากขึ้น เพื่อลดความผิดพลาดที่อาจ เกิดขึ้นและช่วยกันค้นหาความเสี่ยงก่อน

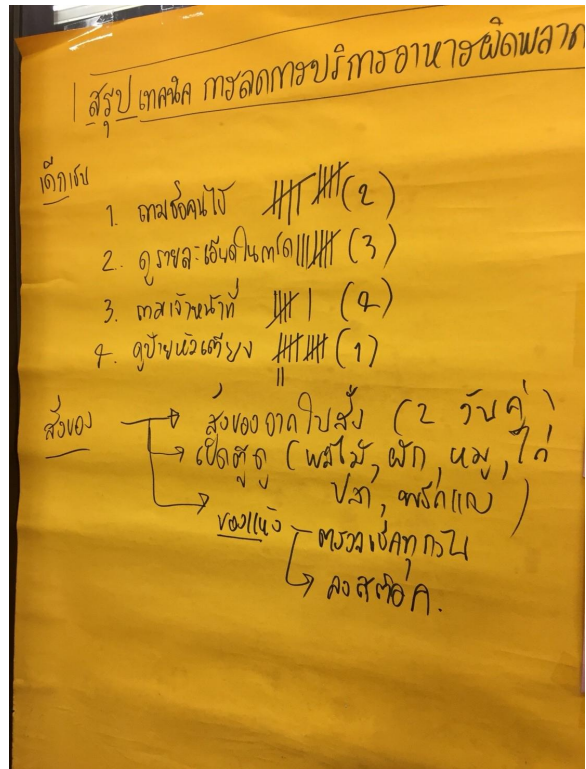
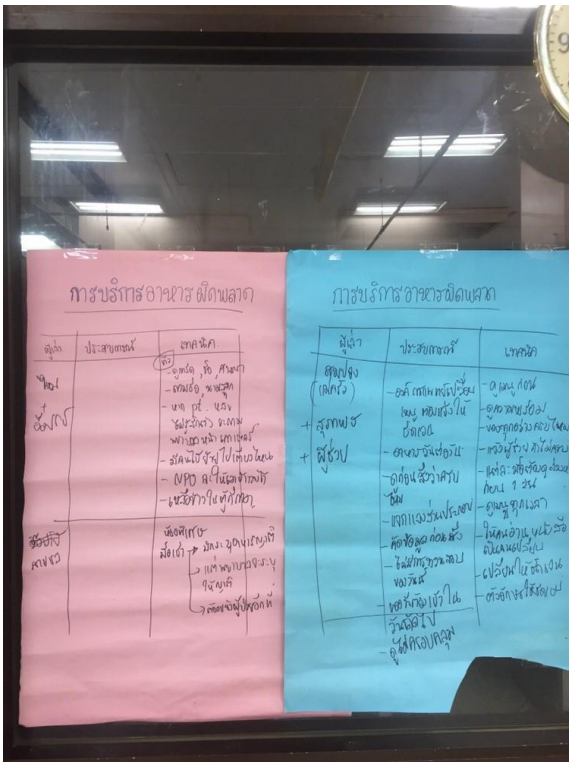
## 10. สรุปผลการนำเทคนิคไปปฏิบัติใช้

1. แต่ละส่วนงานมีรายละเอียดแตกต่างกันออกไป โดยต้องตรวจสอบความถูกต้องในภาระงาน ของตนเองก่อนทุกครั้ง
2. แต่ละคนได้ทบทวนบทบาท หน้าที่ ของตนเอง ทำให้รู้ข้อบกพร่องของตนเอง และนำไปสู่การ แก้ไข
3. มีโอกาสได้แลกเปลี่ยนกันในแต่ละส่วนงาน ที่ต้องทำงานร่วมกัน จึงทำให้ได้แนวทางการ ทำงานร่วมกัน

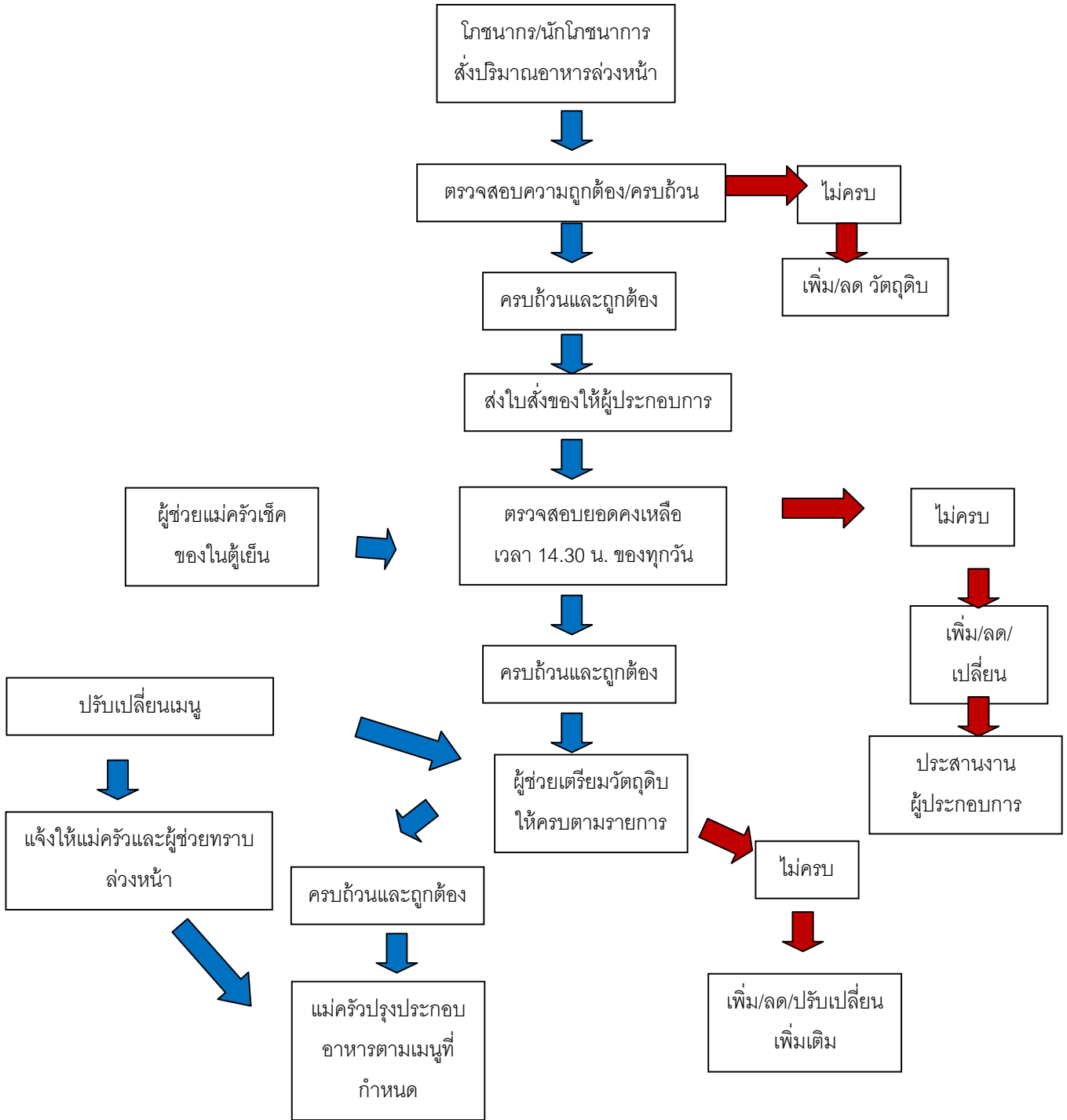
## 11. After Action Review (AAR)

1. ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาหน่วยงานของท่านได้อย่างไร
  - ได้เรียนรู้เทคนิคการทำงานของแต่ละคน จึงนำมาสู่ขั้นตอนการทำงานที่เกิดจากการ แลกเปลี่ยนรู้ของหลายๆคน เพื่อให้ได้ขั้นตอนที่ครอบคลุมปัญหาที่อาจจะเกิดได้มาก ที่สุด
2. ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาองค์กรได้อย่างไร
  - เป็นส่วนหนึ่งในองค์กรที่ให้บริการที่มีคุณภาพ และสร้างโอกาสการเรียนรู้ให้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในทุกระดับ ทำให้เกิดบรรยากาศการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกิดขึ้นใน หน่วยงาน

## 12. ภาพประกอบการทำกิจกรรม



ขั้นตอนการทำงาน



(ลงชื่อ.....)

รองผู้อำนวยการศูนย์การแพทย์ฯ/หัวหน้าหน่วย