



แบบฟอร์มการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ของหน่วยงาน..คลินิกตรวจรักษาโรคทั่วไป (GP CLINIC)

หัวข้อในการจัดการความรู้ (Knowledge Vision)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพระบบการให้บริการคลินิกตรวจรักษาโรคทั่วไป

วัน/เดือน/ปี ที่จัดการความรู้.วันที่ 13 มิถุนายน 2562

ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

1.	นางกาญจณี	เปรมสุข	ผู้จัดการความรู้ (KM Manager)
2.	นางสาวศศิมา	งามเอนกนันทกุล	คุณอำนวย (Facilitator)
3.	นางสาวณัฐกฤตา	ทองศรีม่วง	คุณลิขิต (Note Taker)
4.	นางสาวน้ำทิพย์	แพ้ยัญญมิ	คุณกิจ
5.	นางพัชรี	เฮงน้อย	คุณกิจ
6.	นางสาวนาตยา	ตานี	คุณกิจ
7.	นางสาวกมลชนก	ม่วงเมืองแสน	คุณกิจ
8.	นายพรเทพ	จันทร์แก้ว	คุณกิจ

หลักการและเหตุผล

เนื่องจากหน่วยงานคลินิกตรวจรักษาโรคทั่วไป(GP CLINIC) ได้มีการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานและการ Screening ผู้รับบริการให้ระบบที่ชัดเจน และเป็นแนวทางปฏิบัติมากขึ้น เพื่อให้บริการมีประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ ทางหน่วยงานจึงจัดทำ Flow การรับบริการที่คลินิกตรวจรักษาโรคทั่วไป(GP CLINIC) เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนการปฏิบัติงานและยึดตามเกณฑ์ที่เพิ่มขึ้น

ดังนั้น เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานและเป็นการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการทางหน่วยงานคลินิกตรวจรักษาโรคทั่วไป(GP CLINIC) จึงได้ทำกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันเพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ
2. เพื่อลดข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ

เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

1. ร้อยละความพึงพอใจภาพรวมจากผู้รับบริการ 80%
2. ลดข้อร้องเรียนด้านการให้บริการจากผู้รับบริการ

วิธีการ/รูปแบบการจัดการความรู้ *** (กรณีระบุ) ***

- Success Story Telling (SST) (กรณีเลือกข้อนี้ให้ใส่ข้อมูลตามตารางข้อ 5.1)
- The World Cafe (กรณีเลือกข้อนี้ให้ใส่ข้อมูลตามตารางข้อ 5.2)

กระบวนการจัดการความรู้ (Share & Lean)

1. การวางแผนระบบการทำงานร่วมกันในหน่วยงาน
2. ลำดับความสำคัญของงาน เพื่อการทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. อัปเดตข้อมูลของหน่วยงานให้เป็นปัจจุบัน

Key Success Factor (ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ)

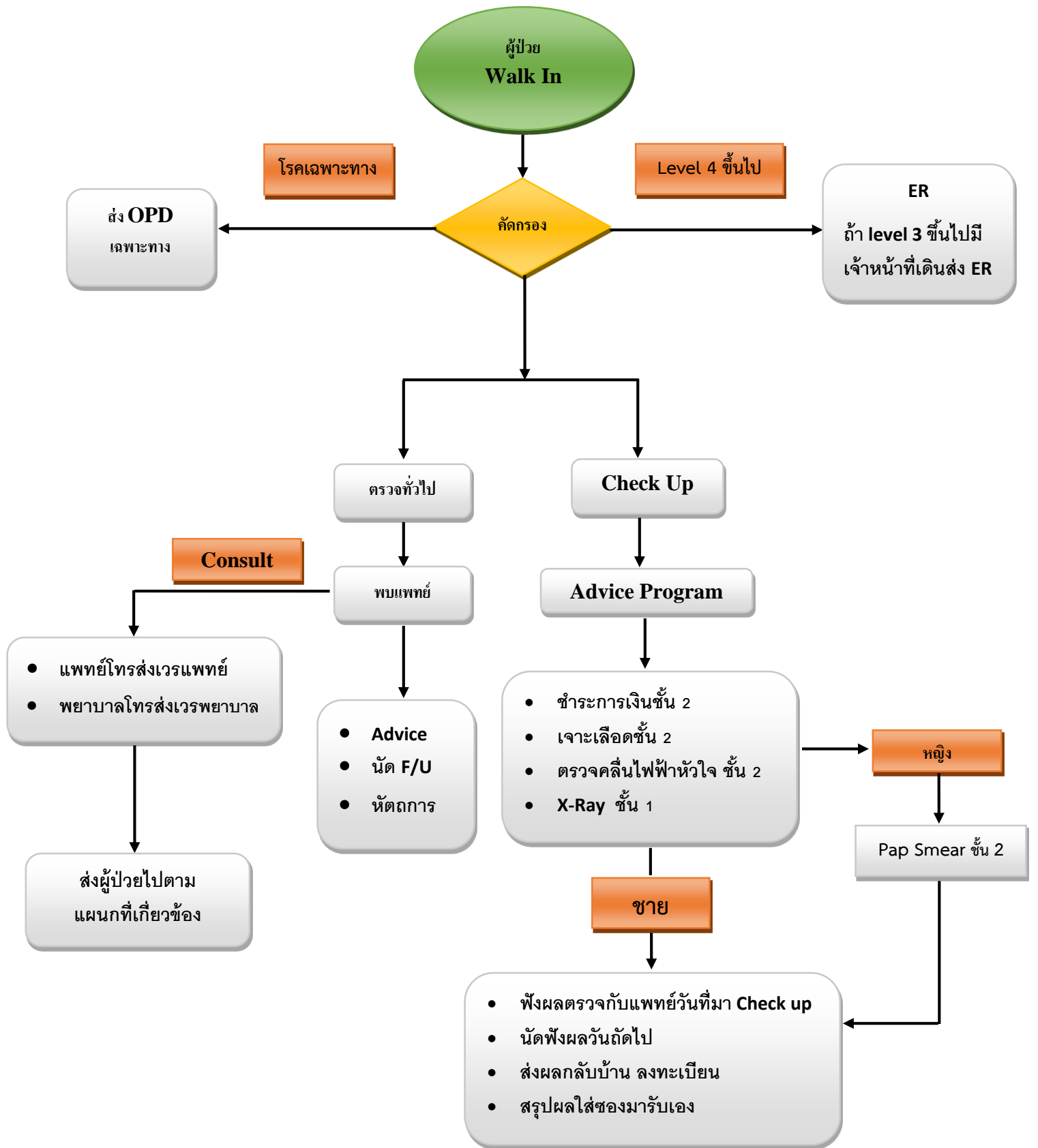
1. เตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงาน และให้บริการด้วยหัวใจ
2. ปฏิบัติงานตามระบบงานอย่างชัดเจนและไปในทิศทางเดียวกันเพื่อความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
3. ปฏิบัติงานตามแผนงานและยึดตามเกณฑ์ที่หน่วยงานจัดทำขึ้น

นวัตกรรมหรือสิ่งที่ได้จากการจัดการความรู้ (กรณีระบุ)

- ไบเน้าทาง
 - Flow ขั้นตอนการให้บริการ
- และ มีการเผยแพร่ความรู้ผ่านโปรแกรมหรือระบบต่างๆ..เมื่อวันที่ (ระบุ).....

เพื่อการตรวจสอบ (พร้อมปิ่นเอกสารแนบ หน้า website KM หน่วยงานมาด้วย)

Flow การรับผู้ป่วยของ GP Clinic



ผลจากการดำเนินการทำกิจกรรม KM

1. อัตราความพึงพอใจภาพรวมจากผู้รับบริการ 80%
2. อัตราข้อร้องเรียนด้านการให้บริการลดลง

สรุปผลการนำเทคนิคไปปฏิบัติใช้

1. เกิดเป็นนวัตกรรม Flow การทำงานของหน่วยงาน
2. เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อสอดคล้องกับผู้รับบริการที่มาใช้บริการ

After Action Review (AAR)

1. ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาหน่วยงานของท่านได้อย่างไร
 - ทำให้เกิดการทำงานอย่างเป็นระบบ และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานมากยิ่งขึ้น
 - ลดระยะเวลาการรอคอยของผู้รับบริการ
 - ลดข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ
2. ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาองค์กรได้อย่างไร
 - ทำนวัตกรรม Flow การทำงานมาใช้จริง ส่งผลให้ผู้รับบริการประทับใจและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของโรงพยาบาล
 - เพื่อลดระยะเวลาการรับบริการของผู้ป่วย และลดขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ และหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการ

ภาพประกอบการทำกิจกรรม



.....
(ลงชื่อ นางกาญจน์ เปรมสุข)
หัวหน้าแผนกคลินิกตรวจรักษาโรคทั่วไป (GP CLINIC)



การจัดการความรู้(KM)

งานคลินิกตรวจรักษาโรคทั่วไป (GP CLINIC)