



แบบฟอร์มการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ของหน่วยงาน..ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพนิสิตและบุคลากร

หัวข้อในการจัดการความรู้ (Knowledge Vision)

เรื่อง ขอใบรับรองแพทย์ทันเวลา

วัน/เดือน/ปี ที่จัดการความรู้ วันที่ 9 มกราคม 2562

ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

- | | |
|-------------------------------|-------------------------------|
| 1. นางสาวศศิมา งามเอนกนันทกุล | ผู้จัดการความรู้ (KM Manager) |
| 2. นางสาวณัฐกฤตา ทองศรีม่วง | คุณอำนวย (Facilitator) |
| 3. นางสาวน้ำทิพย์ แพ้ชัยภูมิ | คุณลิขิต (Note Taker) |
| 4. นางพัชรี เสงน้อย | คุณกิจ |
| 5. นางสาวนตยา ตานี | คุณกิจ |
| 6. นางสาวกมลชนก ม่วงเมืองแสน | คุณกิจ |
| 7. นางกาญจณี เปรมสุข | คุณกิจ |

1. หลักการและเหตุผล

เนื่องจากมีผู้รับบริการเพื่อขอใบรับรองแพทย์มากขึ้นทำให้เกิดการล่าช้า และไม่ทันเวลาที่ผู้รับบริการต้องการใช้ใบรับรองแพทย์ ทางแผนกศูนย์ส่งเสริมจึงได้มีแนวทางแนะนำให้ผู้รับบริการได้รับความรวดเร็วในการบริการ

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อลดระยะเวลาในการรอตรวจผู้รับบริการและได้รับใบรับรองแพทย์ตรงกับความต้องการ
2. เพื่อให้ผู้รับบริการได้ผลการตรวจครบถ้วนทันเวลาภายในวันที่มาตรวจ

3. เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

1. ให้ผู้บริการได้รับตรวจครบถ้วนตรงตามต้องการ 80%
2. ให้ผู้รับบริการได้รับใบรับรองแพทย์ทันเวลา 100%

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

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

5. กระบวนการจัดการความรู้ (Share & Learn)

- The World Cafe

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Share & Learn)	เทคนิค/วิธีการ (Action)
คุณน้ำทิพย์ แพ้ชัยภูมิ	แนวทางการของใบรับรองแพทย์ ตรงตามต้องการ	
	SST. แนะนำให้ผู้รับบริการไปตรวจรายการอื่นๆ ระหว่างการรอผล Lab	
	คุณน้ำทิพย์ ได้พูดถึง การแนะนำขั้นตอนการรับบริการแต่ละแผนกที่ เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจครบถ้วน	- มีใบนำทางแจ้งแผนกต่างๆ ให้ผู้รับบริการในแต่ละจุดที่จะ ไปรับบริการ
คุณพัชรี เฮงน้อย	คุณพัชรี เจ้าหน้าที่ไม่สามารถรับรู้ว่าคุณรับบริการ ต้องการตรวจรายการอะไรบ้าง เพื่อประกอบใน ใบรับรองแพทย์	1. แนะนำให้ผู้รับบริการ สอบถามทางหน่วยงานแต่ละ หน่วยงานว่าต้องการให้ พนักงานตรวจอะไรบ้าง 2. แนะนำครั้งต่อไปว่าถ้ามา ตรวจให้นำใบรายการตรวจ จากหน่วยงานนั้นๆ มาด้วย เพื่อความรวดเร็วในการตรวจ
คุณนาตยา ตานี	คุณนาตยา ผู้รับบริการเก็บสิ่งส่งตรวจให้ครบถ้วน เพื่อป้องกันผลออกตรวจล่าช้า ให้ได้รับใบรับรอง แพทย์ทันเวลา	- แนะนำให้ผู้รับบริการเก็บสิ่ง ส่งตรวจให้ครบถ้วน เพื่อความ รวดเร็ว ได้ใบรับรองแพทย์ ทันเวลา
คุณณัฐกฤตา ทองศรีม่วง	คุณณัฐกฤตา ผู้รับบริการมาขอรับบริการช่วงบ่าย ซึ่งทำ ให้ผลการตรวจจากห้องปฏิบัติการออกไม่ทันตรง ตามเวลา และได้ไม่ครบตามรายการที่ต้องระบุใน ใบรับรองแพทย์	1. แนะนำผู้รับบริการให้มาช่วง เช้า ก่อนเวลา 11.00 น. เพื่อ ผลตรวจออกทันตรงตามเวลา 2. ต้องประสานทาง ห้องปฏิบัติการในการขอออก ผลเร่งด่วน

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Share & Learn)	เทคนิค/วิธีการ (Action)
คุณกมลชนก ม่วงเมืองแสน	คุณกมลชนก เกิดข้อผิดพลาดของระบบ EMR ทำให้ส่ง ผู้รับบริการไปตรวจยังแผนกอื่นๆ ล่าช้า และผล ออกไม่ทันเวลาที่แจ้งไว้	1.แจ้งหน่วยงานคอมพิวเตอร์ มาแก้ไขระบบ EMR เพื่อให้ส่ง ผู้รับบริการทันเวลา 2. ตรวจสอบเช็คระบบให้พร้อมใช้ งานอยู่เสมอ
คุณศศิมา งามเอนกนันทกุล	คุณศศิมา แผนกที่เกี่ยวข้องปิดรับผู้ป่วยเร็ว และจำกัดจำนวน ทำให้ผู้รับบริการได้ตรวจไม่ครบทุกรายการ และ ไม่ได้รับใบรับรองแพทย์ทันเวลาภายใน 1 วัน	แผนกอื่นๆที่เกี่ยวข้องควรมี ช่องทางสำหรับกรณีการขอ ใบรับรองแพทย์ เพื่อให้ไม่ เสียเวลาในการเข้ารับบริการ ของผู้รับบริการ

6.สรุปความถี่ (ข้อมูลที่ได้มาจากข้อ 5.1 หรือ 5.2)

เรื่อง	จำนวนความถี่
ผู้รับบริการไม่มีรายการตรวจจากหน่วยงานมายื่น	3
ผู้รับบริการส่งสิ่งส่งตรวจไม่ครบถ้วน	2
ผู้รับบริการมาไม่ตรงตามเวลา ก่อน 11.00 น.	1

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

1. มีการร่วมมือทบทวนปัญหาาร่วมกันของสมาชิกในหน่วยงาน โดยร่วมเรียนรู้ “การขอใบรับรองแพทย์ ของ
ผู้รับบริการ”
2. จากหลักการทบทวนถึงประเด็นปัญหาาร่วมกัน ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในประเด็นการ“การขอ
ใบรับรองแพทย์”
3. เช็คระบบให้พร้อมใช้งาน

8. นวัตกรรมหรือสิ่งที่ได้จากการจัดการความรู้ (กรุณาแนบหลักฐาน)

ใบนำทาง

แผ่นพับ

และ มีการเผยแพร่ความรู้ผ่านโปรแกรมหรือระบบต่างๆ..เมื่อวันที่..(ระบุ).....

เพื่อการตรวจสอบ (พร้อมปรี้นเอกสารแนบ หน้า website KM หน่วยงานมาด้วย)

9. ผลจากการดำเนินการทำกิจกรรม KM

1. อัตราให้ผู้บริการได้รับตรวจครบถ้วนตรงตามต้องการ 80 %
2. อัตราให้ผู้รับบริการได้รับใบรับรองแพทย์ทันเวลา 100%

10. สรุปผลการนำเทคนิคไปปฏิบัติใช้

1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจ ขั้นตอนการให้บริการ สำหรับการขอใบรับรองแพทย์
2. ผู้รับบริการมีความสะดวกรวดเร็วและลดระยะเวลาในการรับบริการ ได้รับใบรับรองแพทย์ทันเวลา

11. After Action Review (AAR)

1. ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาหน่วยงานของท่านได้อย่างไร
 - เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจ ขั้นตอนการให้บริการ สำหรับการขอใบรับรองแพทย์
- มีการเก็บรวบรวมข้อมูลประวัติของผู้รับบริการในระบบ ป้องกันข้อมูลการสูญหาย
2. ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาองค์กรได้อย่างไร
 - เพื่อลดระยะเวลาการรับบริการของผู้ป่วย และลดขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ และหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และเป็นการป้องกันข้อมูลและประวัติของผู้รับบริการสูญหาย

12. ภาพประกอบการทำกิจกรรม



.....
(ลงชื่อ.....)

หัวหน้าแผนกศูนย์ส่งเสริมสุขภาพนิสิตและบุคลากร



การจัดการความรู้(KM)
หน่วยงานศูนย์ส่งเสริมสุขภาพนิสิตและบุคลากร