



แบบฟอร์มการจัดการ

การจัดการความรู้ของหน่วยงาน แผนกผู้ป่วยนอก หู คอ จมูก

หัวข้อในการจัดการความรู้ (Knowledge Vision)

เรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการ

วัน/เดือน/ปี ที่จัดการความรู้.....พฤษภาคม-มิถุนายน 2567.....

ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

- | | | |
|-----|-----------------------|-------------------------------|
| 1. | คุณวรรณภา ศรีแสง | ผู้จัดการความรู้ (KM Manager) |
| 2. | คุณณภาพร ทองดี | คุณอำนวย (Facilitator) |
| 3. | คุณวารุณี ขำหินตั้ง | (Note Taker) |
| 4. | คุณพิฤดี บุญชู | คุณกิจ |
| 5. | คุณทัศนิตา เพียรสร้าง | คุณกิจ |
| 6. | คุณวรางคณา มาลัยวงศ์ | คุณกิจ |
| 7. | คุณสมพิตร เปลื้องศิริ | คุณกิจ |
| 8. | คุณณัฐติกานต์ ฉายาวาด | คุณกิจ |
| 9. | คุณกุลณัฐ วงษ์อารี | คุณกิจ |
| 10. | คุณรสสุคนธ์ บุญลือ | คุณกิจ |
| 11. | คุณสุวนันท์ มั่นคง | คุณกิจ |
| 12. | คุณธนัญชนก ธารานิตย์ | คุณกิจ |
| 13. | คุณสายฝน บุญลาด | คุณกิจ |

1. หลักการและเหตุผล

เนื่องจากทางแผนกผู้ป่วยนอกหู คอ จมูก มีผู้มารับบริการตรวจรักษาในแต่ละวันมีจำนวนเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ทำให้การรับบริการตรวจอาจมีความล่าช้าบ้าง เนื่องจากในแต่ละวันแพทย์อาจจะมีจำนวนน้อยในการลงตรวจ เนื่องจากต้องแบ่งไปเข้าห้องผ่าตัดด้วย และมีการทำหัตถการในแผนก จำนวนมากซึ่งหัตถการต้องใช้เวลาานาน ดังนั้นเพื่อให้เกิดความครอบคลุมในการตรวจ และลดความตึงเครียดในการรอตรวจ จึงได้เน้นให้ความสำคัญในการให้บริการ

2. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการตรวจอย่างทันท่วงที ไม่เกิดภาวะแทรกซ้อนและได้รับการดูแลที่ดี
ประทับใจบริการ ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน

3. เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

1. ผู้ป่วยและญาติเข้าใจขั้นตอนการรับบริการตรวจรักษา สิ้นน้ำแถมใส่ ให้ความร่วมมือในการรักษา
2. จำนวนข้อร้องเรียน = 0

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

() Success Story Telling (SST) (กรณีเลือกข้อนี้ให้ใส่ข้อมูลตามตารางข้อ 5.1)

(√) The World Cafe (กรณีเลือกข้อนี้ให้ใส่ข้อมูลตามตารางข้อ 5.2)

5. กระบวนการจัดการความรู้ (Share & Learn)

5.1 Success Story Telling (SST)

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	เหตุการณ์ (Context)	เทคนิค/วิธีการ (Action)	ผลลัพธ์ที่ได้รับ (Result)
-	-	-	-

5.2 The World Cafe

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Share & Learn)	เทคนิค/วิธีการ (Action)
น.ส.พิศุติ บุญชู	1. หัวหน้างานแจ้งเกี่ยวกับขั้นตอนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเทคนิคการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	1. เล่าประสบการณ์ในการทำงาน ความประทับใจในการให้บริการ
น.ส.นภาพร ทองดี	2. ให้บริการด้วยใจเอาใจเขามาใส่ใจเรา	2. การตระหนัก

น.ส.ณัฐติกานต์ ฉายาวาด น.ส.สายฝน บุญลาด	3.ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีรอยยิ้ม ใช้คำพูดในเชิงขอร้อง มากกว่าการห้ามหรือปฏิเสธ	3.การมีบุคลิกภาพที่ดี
น.ส.สมพิทร์ เป็ล้องศิริ	4.ให้การดูแลผู้ป่วยเหมือนกับเป็นญาติของตนเอง ดูแลดูญาติมิตร	4.สร้างสัมพันธภาพมีความอ่อนน้อมสุภาพเรียบร้อย
น.ส.วารุณี ขำหินตั้ง	5.ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันเน้นผู้ป่วยเป็นสำคัญและให้บริการตามหลักสิทธิของผู้ป่วย	5.มีจรรยาบรรณวิชาชีพรู้จักสิทธิของผู้ป่วย
น.ส.ทัศนียา เพียรสร้าง น.ส.ธนัญชนก ธารานิตย์	6.มีการให้ข้อมูลผู้ป่วยอย่างถูกต้องชัดเจนครบถ้วน และชี้ให้เห็นผลดีผลเสียของการรักษาและข้อห้ามต่างๆโดยรับฟังจากการให้คำแนะนำของแพทย์ร่วมด้วย	6.มีความรู้ความสามารถในการทำงานมีทักษะ
น.ส.วรรณภา ศรีแสง น.ส.สุวนันท์ มั่นคง	7.มีการศึกษาหาความรู้ตลอดเวลา มีมาตรฐานในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานเดียวกัน	7.ใฝ่เรียนรู้มีความขยันตั้งใจทำงาน
น.ส.รสสุคนธ์ บุญลือ	8.มีความรับผิดชอบในหน้าที่ มีความซื่อสัตย์	8.มีความขยันอดทน
น.ส.กฤตัญญ์ วงษ์อารี	9.ไม่มีอคติกับผู้รับบริการ ให้ยึดหลักจรรยาบรรณในวิชาชีพ	9.มองโลกในแง่ดี positive thinking
น.ส.วรางคณา มาลัยวงศ์	10.มีที่ให้ระบายอารมณ์หรือปรับอารมณ์เมื่อโกรธเพื่อลดความขัดแย้ง	10.มีความรู้จักตน

6.สรุปความถี่ (ข้อมูลที่ได้มาจากข้อ 5.1 หรือ 5.2)

เรื่อง	จำนวนความถี่
1. ให้บริการด้วยใจเอาใจเขามาใส่ใจเรา	12
2. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีรอยยิ้มบนใบหน้า	12
3. ให้บริการด้วยความสุภาพ มีความกระตือรือร้น	10
4. ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน	10
5. มีการให้ข้อมูลผู้ป่วยอย่างถูกต้องชัดเจนครบถ้วน	12
6. มีความรับผิดชอบในหน้าที่และมีความซื่อสัตย์	10
7. ไม่มีความอคติกับผู้ป่วยบริการ	10
8. มีการจัดคิวลำดับในการเข้าตรวจตามรอบเวลาในบัตรนัดเพื่อให้ผู้ป่วยบริการ	12
รู้คิวในการเข้าตรวจและได้รับการตรวจอย่างรวดเร็ว	

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

1. ให้บริการด้วยใจเอาใจเขามาใส่ใจเรา
2. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีรอยยิ้มบนใบหน้า
3. มีการให้ข้อมูลผู้ป่วยอย่างถูกต้องชัดเจนครบถ้วน
4. มีการจัดคิวลำดับในการเข้าตรวจตามรอบเวลาในบัตรนัดเพื่อให้ผู้ป่วยบริการรู้คิวในการเข้าตรวจและได้รับการตรวจอย่างรวดเร็ว
5. ให้บริการด้วยความสุภาพ มีความกระตือรือร้น
6. ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน
7. มีความรับผิดชอบในหน้าที่และมีความซื่อสัตย์
8. ไม่มีความอคติกับผู้ป่วยบริการ

8. นวัตกรรมหรือสิ่งที่ได้จากการจัดการความรู้ (กรุณาแนบหลักฐาน)

☐ คู่มือ

☐ แผ่นพับ

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

เพื่อการตรวจสอบ (พร้อมปริ๊นเอกสารแนบ หน้า website KM หน่วยงานมาด้วย)

9. ผลจากการดำเนินการทำกิจกรรม KM

1. บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีใจรักในงานบริการ
2. ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างทั่วถึง ลดความเครียดในการมาตรวจ
3. ผู้ป่วยให้ความร่วมมือในการรักษา และความขัดแย้ง
4. มีข้อชมเชยในการให้บริการ

10. สรุปผลการนำเทคนิคไปปฏิบัติใช้

1. ผู้ป่วยประทับใจในการให้บริการ
2. ลดความขัดแย้งและข้อร้องเรียนลดลง มีข้อชมเชย
3. มีแนวทางการนำไปปฏิบัติเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

11. After Action Review (AAR)

1. ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาหน่วยงานของท่านได้อย่างไร
 - บุคลากรมีความตระหนักในเรื่องการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นและนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติเดียวกัน
2. ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาองค์กรได้อย่างไร
 - นำไปเป็นแนวทางการปฏิบัติเพื่อลดข้อขัดแย้งข้อร้องเรียน สามารถประนีประนอมกันได้ ลดการฟ้องร้อง

12. ภาพประกอบการทำกิจกรรม





.....
(นางสาวสำเนียง ทองทิพย์)
หัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วยนอกชั้น 2