แบบฟอร์มการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ของหน่วยงาน ห้องปฏิบัติการพยาธิวิทยา

หัวข้อในการจัดการความรู้ (Knowledge Vision)

เรื่อง เทคนิคการสื่อสารให้ประสบความสำเร็จ

วัน/เดือน/ปี ที่จัดการความรู้ วันที่ 23 มิถุนายน 2565

ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

1.	อ.นพ.ลิขิต	รังสิรัตนกุล	ที่ปรึกษา
2.	อ.ดร.พร้อมจิต	ศรียาภัย	ที่ปรึกษา
3.	อ.นพ.เทอดเกียรติ	ตรงวงศา	ที่ปรึกษา
4.	อ.พญ.มนัสนัน	รวีสุนทรเกียรติ	ที่ปรึกษา
5.	นางสาวศรัณย์รัชต์	นามลีลา	ผู้จัดการความรู้ (KM Manager)
6.	นายมานพ	นนทวงษ์	คุณอำนวย (Facilitator)
7.	นางทิพวรรณ	ชัยมงคล	คุณลิขิต (Note Taker)
8.	นางสาวพรพรรณ	โรจนแสง	คุณกิจ
9.	นางสาวประภาพร	พานิชชอบ	คุณกิจ
10.	นายพงษ์วุฒิ	สุวรรณรัตน์	คุณกิจ
11.	นางสาวพรสุข	ร่มพุฒตาล	คุณกิจ
12.	นางกันยารัตน์	สุวรรณรัตน์	คุณกิจ
13.	นางชัญนัน	ศศิกรโภคิน	คุณกิจ
14.	นางสาวสุขุมาล	ตรีนุสนธิ์	คุณกิจ
15.	นางสาววิจิตรา	ทิพย์มณฑา	คุณกิจ
16.	นายธนารัตน์	เมืองอยู่	คุณกิจ
17.	นายนิคม	ชาตรีกุล	คุณกิจ
18.	นางสาวขนิษฐา	อุทิศ	คุณกิจ
19.	นายมงคลชัย	คุ่ยต่วน	คุณกิจ
20.	นางสาวณัฐธิดา	ผิวจันทร์	คุณกิจ
21.	นางสาวรวิพร	ติยะศิริโชคชัย	คุณกิจ
22.	นางลัดดาวัลย์	กองแก้ว	คุณกิจ
23.	นายวิทวัส	กะตะศิลา	คุณกิจ
24.	นางสาวจารุวรรณ	ศรีวิลัย	คุณกิจ
25.	นางทัสนันทน์	วัฒนวิภัทรเจริญ	คุณกิจ
26.	นายรัตนชัย	แซ่มช้อย	คุณกิจ
27.	นางสาวภรณ์ทิพย์	ส้มเกลี้ยง	คุณกิจ
28.	นางสาววาสนา	ดิษปัญญา	คุณกิจ
29.	นางสาวปัทมา	ยูซบ	คุณกิจ

30. นางสาวอุไรวรรณ	เรียงวงษ์	คุณกิจ
31. นางสาวชุติกานต์	อู่เล็ก	คุณกิจ
32. นายจักรินทร์	โกสูงเนิน	คุณกิจ
33. นางสาวจิตรา	ศรีงาม	คุณกิจ
34. นายสุทธิพงษ์	เพ็ชรสมร	คุณกิจ
35. นางสาวประเทือง	เรียงวงษ์	คุณกิจ
36. นางสาวรจนา	เมฆลอย	คุณกิจ
37. นางสาวไพริน	คุ้มวงษ์	คุณกิจ
38. นางสาวจุฬาพร	ยาทา	คุณกิจ
39. นางสาวรมิตา	โภชนา	คุณกิจ
40. นายชุติพงศ์	โคกหอม	คุณกิจ
41. นางสาวปาจรีย์	ตานี	คุณกิจ
42. นางสาวสุรัสวดี	ขุนด่านซ้าย	คุณกิจ
43. นายกิจวิพัฒน์	นาวงษ์	คุณกิจ
44. นายพีรพัฒน์	สวัสดี	คุณกิจ
45. นางสาวบุษราภรณ์	หอมดอกไม้	คุณกิจ

1. หลักการและเหตุผล

ด้วยห้องปฏิบัติการพยาธิได้ประชุมวิเคราะห์ความเสี่ยงและจัดทำบัญชีความเสี่ยงของหน่วยงานเพื่อเป็นการแก้ไขและป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น จากการประชุมดังกล่าว พบว่าความเสี่ยงลำดับแรกคือเรื่องการเก็บสิ่งส่งตรวจที่ไม่ถูกต้อง แต่เนื่องจากปัญหาดังกล่าวได้ทำการแก้ไขโดยการทำ CQI ของหน่วยงานเรียบร้อยแล้ว ส่วนความเสี่ยงลำดับที่สองเป็นปัญหาข้อร้องเรียนเรื่องการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ โดยมีอุบัติการณ์ทั้งหมด 16 ฉบับ(ปีงบประมาณ 2564) เพื่อเป็นการแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาหรือลดการเกิดปัญหาดังกล่าว ห้องปฏิบัติการพยาธิจึงได้จัดทำ KM เรื่อง เทคนิคการสื่อสารให้ประสบความสำเร็จ เมื่อวันที่ 6-7 มกราคม 2565 โดยผลจากการทำ KM ดังกล่าวจึงได้มีแนวทางและข้อปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ดังนั้นเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องการสื่อสารอย่างเป็นระบบห้องปฏิบัติการพยาธิวิทยาจึงจำเป็นต้องจัด KM เรื่องเทคนิคการสื่อสารให้ประสบความสำเร็จซ้ำอีกครั้งหนึ่งโดยมีจุดประสงค์เพื่อมุ่งเน้นติดตามและประเมินการผลนำแนวทางไปปฏิบัติ

2. วัตถุประสงค์

2.1 ติดตามและประเมินการนำแนวทางและวิธีปฏิบัติเรื่องการสื่อสารไปปฏิบัติ

3. เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

3.1 อุบัติการณ์เรื่องการสื่อสารลดลง

3.2 มีแนวทางและวิธีปฏิบัติเรื่องการสื่อสาร เพื่อพัฒนาการสื่อสารตามมาตรฐาน ISO15189

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

☐ 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)
ธนารัตน์ เมืองอยู่	หอผู้ป่วยโทรศัพท์มาสอบถามข้อมูลการส่งตรวจ ขอผล และขอคำปรึกษา ทุกครั้งต้องกล่าวคำว่าสวัสดีครับ พร้อมทั้งแจ้งชื่อหน่วยงาน โดยพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพ แต่บางครั้งอาจมีน้ำเสียงที่ไม่สุภาพจากคู่สนทนา ก็จะพยายามเข้าใจความเป็นตัวตนของบุคคลนั้น โดยนิ่งและรับฟัง	-ใช้น้ำเสียงสุภาพ -พยายามเข้าใจธรรมชาติของแต่ละบุคคล(เข้าใจผู้อื่น) - ใช้รูปแบบการสนทนาที่เป็นมาตรฐาน
รัตนชัย แซ่มช้อย	ผู้ป่วยต้องการผลตรวจทางด้านพยาธิกายวิภาค เพื่อนำไปประกอบการรักษาที่อื่น แต่ผู้ป่วยไม่พอใจการให้บริการจากหน่วยงานอื่น จึงรับฟังเรื่องราวที่ผู้ป่วยเล่า(ผู้ป่วยระบายเรื่องราวที่ไม่พอใจจนรู้สึกว่ามีผู้รับฟัง) จากนั้นจึงพยายามพูดคุยด้วยความสุภาพ อธิบายรายละเอียดให้ผู้ป่วยฟัง และแจ้งผู้ป่วยว่าหากมีข้อสงสัยให้สอบถามเพิ่มเติมได้ ผู้ป่วยโทรศัพท์มาติดต่อสอบถามหลายครั้ง และได้ชี้แจงรายละเอียดจนผู้ป่วยเข้าใจ ในวันที่ผู้ป่วยมารับผลตรวจผู้ป่วยกล่าวคำขอบคุณและมีสิ่งของมามอบให้เพื่อแสดงความขอบคุณที่เราให้บริการด้วยดี	-ให้คำปรึกษาด้วยข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน -ใช้คำพูดที่สุภาพ น้ำเสียงนุ่มนวล -รับฟังคู่สนทนา
อุไรวรรณ เรียงวงษ์	ผู้ป่วย OPD ที่มาใช้บริการห้องเจาะเลือด จะมีคนมากมาหลายแบบแต่ก็จะให้บริการด้วยความเอาใจใส่ให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่ผู้ป่วย ผู้ป่วยบางคนไม่เข้าใจก็ต้องอธิบายกันนาน หรือผู้ป่วยบางคนก็อาจจะมีอารมณ์หงุดหงิดหากต้องรอนานๆ	รับฟังผู้อื่น -ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง -หากไม่สามารถตอบคำถามหรือแก้ปัญหาจะส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ท่านอื่น -สงบนิ่งเพื่อควบคุมอารมณ์ -เอาใจเขามาใส่ใจเรา
พรพรรณ โรจนแสง	แพทย์โทรศัพท์มาสอบถามข้อมูลรายละเอียดการส่งตรวจ และผลการตรวจวิเคราะห์ แต่พบว่าแพทย์จะแตกประเด็นการสนทนาใหม่	-พูดให้น้อยที่สุด -ตอบให้ตรงประเด็น

	เรื่อยๆ ทำให้การสนทนาไม่ได้ขอสรุป	
รจนา เมฆลอย	-หอผู้ป่วยส่งตรวจ CBC แต่มีก้อน Clot จึงโทรศัพท์แจ้งให้เจาะส่งมาใหม่ แต่เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดีพร้อมทั้งบ่น clot ได้อย่างไร แต่ไม่ได้ตอบโต้ปลายสาย พร้อมกล่าวขอบคุณและวางสาย	- ไม่ตอบโต้ - แจ้งความประสงค์ในสิ่งที่ต้องการ -ใช้รูปแบบการสนทนาที่เป็นมาตรฐาน
พงษ์วุฒิ สุวรรณรัตน์	โทรศัพท์แจ้งค่าวิกฤติแต่เจ้าหน้าที่ รีบวางโทรศัพท์ โดยไม่รอให้เรา ได้ทวนสอบความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ จึงต้องเปลี่ยนแปลงรูปแบบการสื่อสารทางโทรศัพท์ โดยต้อง สอบถามชื่อคู่สนทนาและทวนสอบความเข้าใจก่อนวางสาย	.-ใช้รูปแบบการสนทนาที่เป็นมาตรฐาน
ลัดดาวัลย์ กองแก้ว	พยาบาลประจำหอผู้ป่วยโทรศัพท์มาสอบถามเรื่องการจองเลือดและการใช้เลือดแต่สื่อสารแล้วไม่ค่อยเข้าใจกันทำให้เริ่มมีอารมณ์หงุดหงิดทั้งสองฝ่าย	-ส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ท่านอื่นเพื่อให้รายละเอียดที่ชัดเจนและลดการปะทะ
จารุวรรณ ศรีวิลัย	การรับหรือโทรศัพท์ จะแนะนำตัวก่อน บอกชื่อ เรื่องที่จะแจ้ง ใช้น้ำเสียงที่สุภาพ กล่าวคำขอโทษ หากไม่สามารถให้ข้อมูลได้จะส่งต่อให้เพื่อนร่วมงาน	-ใช้น้ำเสียงที่สุภาพ -แนะนำตัวก่อน -กล่าวคำขอโทษ -ส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ท่านอื่น
สุทธิพงษ์ เพ็ชสมร	พยาบาลประจำหอผู้ป่วยโทรศัพท์มาตามผลตรวจโควิดด้วยคำพูดที่ไม่ดี แต่ก็รับฟังและไม่ตอบโต้ พยายามเข้าใจคู่สนทนา	-รับฟัง ไม่ตอบโต้ -พยายามเข้าใจว่าเขาคงทำงานเหนื่อย
ไพริน คุ้มวงษ์	เจ้าหน้าที่หอผู้ป่วยโทรศัพท์ติดเพื่อสอบถามเรื่องการส่งตรวจจึงทวนสอบความต้องการว่าสิ่งที่เขาต้องการนั้นตรงกับที่เราเข้าใจหรือไม่	-ทวนสอบความต้องการของผู้รับบริการเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง - ส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ท่านอื่นที่สามารถให้คำตอบได้
วาสนา ดิษปัญญา	ทำรายการขอเบิกของที่คลังพัสดุ แต่รายการที่ขอเบิกได้ไม่ครบถ้วน จึงติดต่อประสานงานที่คลังพัสดุ โดยกล่าวคำขอโทษก่อนและแจ้งว่าของที่เบิกได้ไม่ถูกต้องและไม่ครบถ้วน	-พูดจาด้วยความสุภาพ -ไม่ให้น้ำเสียงก้าวร้าว -อธิบายด้วยเหตุผล -กล่าวคำขอโทษ
ประภาพร พานิชชอบ	เมื่อมีแพทย์ พยาบาล หรือเจ้าหน้าที่โทรศัพท์หรือมาติดต่อทุกครั้งจะให้โอกาสเขาแสดงความต้องการก่อนจากนั้นทวนความต้องการแล้วจึงอธิบายรายละเอียด	-รับฟังความต้องการ -ทวนความต้องการของผู้รับบริการเพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน
รินลณี อ่อนเรือง	ใช้คำว่า ขอโทษ/ขอบคุณ/สวัสดี รับฟังผู้อื่นพูดคุยให้คำแนะนำ ชวนคุย ดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ	-พูดด้วยคำพูดที่สุภาพ นุ่มนวล - กล่าวคำ สวัสดี ขอโทษ ขอบคุณตามโอกาสที่เหมาะสม -เอาใจใส่ผู้รับบริการ

จุฬาพร ยาทา	กรณีพูดคุยแล้วเขาไม่รับฟังเรา จะส่งต่อให้คนอื่นคุยต่อ ขอป้ายติดไว้ที่เคาน์เตอร์เจาะเลือด “งดใช้โทรศัพท์ขณะที่ติดต่อเจ้าหน้าที่”	-ส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ท่านอื่น -มีสมาธิจดจ่อกับคู่สนทนา ไม่ใช้เครื่องมือสื่อสารขณะสนทนากับผู้อื่น
นิคม ชาตรีกุล	การรับโทรศัพท์ จะกล่าวคำว่า “สวัสดี” บอกว่าตัวเองอยู่หน่วยงาน อธิบาย ทบทวนความเข้าใจ กรณีผู้ป่วย กล่าวคำทักทาย สวัสดี/ขอโทษ คิดเหมือนญาติพี่ น้อง น้ำเสียงอย่างสุภาพ กล่าวคำทักทาย สวัสดี / ขอโทษ / ขอบคุณ	-พูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพ -ทวนสอบความต้องการของผู้รับบริการ -กล่าวคำว่าสวัสดี ขอบคุณ ขอโทษ
พรสุข ร่มพุฒตาล	ห้องเคมี รับโทรศัพท์ตามผลแล็บในแต่ละวันเยอะมาก คู่สนทนาใช้คำถามทั้งด้านบวกและด้านลบทำให้มีโอกาสเกิดการปะทะกันได้ง่าย จึงต้องปรับเปลี่ยนคำพูดในการติดต่อสื่อสาร และพูดด้วยน้ำเสียงสุภาพ	-ใช้คำพูดในเชิงบวก -ใช้น้ำเสียงที่สุภาพ
กันยารัตน์ สุวรรณรัตน์	คำพูดแบบมีหางเสียง น้ำเสียงสุภาพ เอาใจเข้ามาใส่ใจเรา	-พูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพ
วิทวัส กะตะศิลา	อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ให้ข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง ใช้น้ำเสียงสุภาพ	-อธิบายและให้ข้อมูลด้วยน้ำเสียงที่สุภาพ

6.สรุปความถี่ (ข้อมูลที่ได้มาจากข้อ 5.1 หรือ 5.2)

เรื่อง	จำนวนความถี่
ให้ข้อมูลที่ถูกต้องโดยใช้พูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพ นุ่มนวล	9
กล่าวคำสวัสดี/ขอบคุณ/ขอโทษ ตามความเหมาะสม มีรูปแบบการสื่อสารทางโทรศัพท์	9
ส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ท่านอื่นที่สามารถให้ข้อมูลหรือแก้ไขปัญหาได้	5
รับฟังคู่สนทนาและไม่ตอบโต้/สงบนิ่ง	5
ทวนสอบความต้องการของผู้รับบริการเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องตรงกัน	5
เอาใจเขามาใส่ใจเรา เข้าใจธรรมชาติของคู่สนทนา/ผู้รับบริการ	3
เอาใจใส่ผู้รับบริการหรือคู่สนทนา	2
ใช้คำพูดในเชิงบวก	1
พูดให้น้อยที่สุดแต่ตรงประเด็นทั้งการตั้งคำถามและการตอบ	1

7. Key Success Factor (ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ สรุปจากกระบวนการจัดการความรู้ใน ข้อ.6 (โดยเรียงจากความถี่ที่ได้จากข้อ 6 จากความถี่มากสุดไปหาน้อยสุด)

1. ให้ข้อมูลที่ถูกต้องโดยใช้พูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพ นุ่มนวล
2. กล่าวคำสวัสดี/ขอบคุณ/ขอโทษ ตามความเหมาะสม มีรูปแบบการสื่อสารทางโทรศัพท์
3. ส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ท่านอื่นที่สามารถให้ข้อมูลหรือแก้ไขปัญหาได้
4. รับฟังคู่สนทนาและไม่ตอบโต้/สงบนิ่ง
5. ทวนสอบความต้องการของผู้รับบริการเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องตรงกัน
6. เอาใจเขามาใส่ใจเรา เข้าใจธรรมชาติของคู่สนทนา/ผู้รับบริการ
7. เอาใจใส่ผู้รับบริการหรือคู่สนทนา
8. ใช้คำพูดในเชิงบวก
9. พูดให้น้อยที่สุดแต่ตรงประเด็นทั้งการตั้งคำถามและการตอบ

8. นวัตกรรมหรือสิ่งที่ได้จากการจัดการความรู้ (กรุณาแนบหลักฐาน)

☑ คู่มือ

☐ แผ่นพับ

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

<u>เพื่อการตรวจสอบ</u> (พร้อมปริ้นเอกสารแนบ หน้า website KM หน่วยงานมาด้วย)

9. ผลจากการดำเนินการทำกิจกรรม KM

9.1 อุบัติการณ์เรื่องการสื่อสารลดลง จาก 16 ฉบับ เป็น 4 ฉบับ

9.2 มีคู่มือการปฏิบัติงานและนำไปใช้งาน

10. สรุปผลการนำเทคนิคไปปฏิบัติใช้

เนื่องจากมีคู่มือการปฏิบัติงานและมีการนำไปใช้งาน ทำให้อุบัติการณ์ข้อร้องเรียนเรื่องการสื่อสารลดลง ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน

11. After Action Review (AAR)

1. ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาหน่วยงานของท่านได้อย่างไร
   นำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้านการสื่อสาร ลดข้อร้องเรียน สร้างภาพลักษณ์ที่ดี

2. ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาองค์กรได้อย่างไร
   ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้านการสื่อสาร ลดข้อร้องเรียน สร้างภาพลักษณ์ที่ดี

12. ภาพประกอบการทำกิจกรรม

พร้อมจิต

.....

(อ.ดร.พร้อมจิต ศรียาภัย)

หัวหน้างานห้องปฏิบัติการพยาธิวิทยาวิทยา