



## แบบฟอร์มการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ของหน่วยงาน ห้องปฏิบัติการพยาธิวิทยา

หัวข้อในการจัดการความรู้ (Knowledge Vision)

เรื่อง เทคนิคการสื่อสารให้ประสบความสำเร็จ

วัน/เดือน/ปี ที่จัดการความรู้ วันที่ 6 - 7 มกราคม 2565

### ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

1. อ.นพ.ลิขิต	รังสิรัตนกุล	ที่ปรึกษา
2. อ.ดร.พร้อมจิต	ศรียาภัย	ที่ปรึกษา
3. อ.นพ.เทอดเกียรติ	ตรงวงศา	ที่ปรึกษา
4. อ.พญ.มนัสนัน	จริสุนทรเกียรติ	ที่ปรึกษา
5. นางสาวศรัณย์รัชต์	นามลิตา	ผู้จัดการความรู้ (KM Manager)
6. นายมานพ	นนทวงษ์	คุณอำนวย (Facilitator)
7. นางทิพวรรณ	ช่อมงคล	คุณลิขิต (Note Taker)
8. นางสาวพรพรรณ	โรจนแสง	คุณกิจ
9. นางสาวประภาพร	พานิชชอบ	คุณกิจ
10. นายพงษ์วุฒิ	สุวรรณรัตน์	คุณกิจ
11. นางสาวพรสุข	ร่วมพูนตาล	คุณกิจ
12. นางกัญยารัตน์	สุวรรณรัตน์	คุณกิจ
13. นางชญานัน	ศศิกรโกศิน	คุณกิจ
14. นางสาวสุพุมกล	ตรีสุนันท์	คุณกิจ
15. นางสาววิจิตรา	ทิพย์มณฑา	คุณกิจ
16. นายธนารัตน์	เมืองอยู่	คุณกิจ
17. นายอภิ	กุลเสฏฐวุฒิ	คุณกิจ
18. นายนิคม	ชาตรีกุล	คุณกิจ
19. นางสาวขนิษฐา	อุทิศ	คุณกิจ
20. นายมงคลชัย	คู่ยต์่วน	คุณกิจ
21. นางสาวณัฐธิดา	ฉิวจันทร์	คุณกิจ
22. นางสาววิพร	ติยะศิริโชคชัย	คุณกิจ
23. นางลัดดาวัลย์	กองแก้ว	คุณกิจ
24. นายวิหวัล	กะตะศิลา	คุณกิจ
25. นางสาวจารุวรรณ	ศรีวิสัย	คุณกิจ
26. นางหัสนันท์	วิมลวิภัทรเจริญ	คุณกิจ
27. นางวิไลวรรณ	สงวนไทย	คุณกิจ
28. นายรัตนชัย	แช่มช้อย	คุณกิจ
29. นางสาวภรณ์ทิพย์	สัมเกลียง	คุณกิจ

30. นางสาววาสนา	ดิษปัญญา	คุณกิจ
31. นางสาวปัทมา	อุษบ	คุณกิจ
32. นางสาวอุไรวรรณ	เรียงวงษ์	คุณกิจ
33. นางสาวชุติกานต์	อู่เล็ก	คุณกิจ
34. นายจักรินทร์	โกสูงเนิน	คุณกิจ
35. นางสาวจิตรา	ศรีงาม	คุณกิจ
36. นายสุทธิพงษ์	เพชรสมร	คุณกิจ
37. นางสาวประเทือง	เรียงวงษ์	คุณกิจ
38. นางสาวรจนา	เมฆลอย	คุณกิจ
39. นางสาวไพริน	คุ้มวงษ์	คุณกิจ
40. นางสาวจุนาพร	ยาทา	คุณกิจ
41. นางสาวรมิตา	โกขนา	คุณกิจ
42. นายชุตินงค์	โคกหอม	คุณกิจ
43. นางสาวปางรีย์	ตานี	คุณกิจ
44. นางสาวสุรัสวดี	ขุนด่านซ้าย	คุณกิจ
45. นางสาวสุพัตตรา	วันเพ็ญ	คุณกิจ
46. นายกิจวิวัฒน์	นาวงษ์	คุณกิจ
47. นายพีรพัฒน์	สวัสดี	คุณกิจ
48. นางสาวบุษราภรณ์	หอมดอกไม้	คุณกิจ
49. นางสาวกัลยาณี	ระโหฐาน	คุณกิจ

### 1. หลักการและเหตุผล

ด้วยห้องปฏิบัติการพยาธิวิทยาได้ประชุมวิเคราะห์ความเสี่ยงและจัดทำบัญชีความเสี่ยงของหน่วยงานเพื่อเป็นการแก้ไขและป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น จากการประชุมดังกล่าว พบว่าความเสี่ยงลำดับแรกคือ เรื่องการเก็บส่งตรวจที่ไม่ถูกต้อง แต่เนื่องจากปัญหาดังกล่าวได้ทำการแก้ไขโดยการนำ CQI ของหน่วยงาน เรียบร้อยแล้ว ส่วนความเสี่ยงลำดับที่สองเป็นปัญหาข้อร้องเรียนเรื่องการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ โดยมี อุบัติการณ์ทั้งหมด 16 ฉบับ (เป็นประมาณ 2564) ดังนั้นเพื่อเป็นการแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาหรือลด การเกิดปัญหาดังกล่าว ห้องปฏิบัติการพยาธิวิทยาจึงมีความจำเป็นต้องจัด KM เรื่อง เทคนิคการสื่อสารให้ ประสบความสำเร็จ เพื่อจัดทำเป็นแนวทางและข้อปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

### 2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง การสื่อสารที่ดี
- 2.2 เพื่อให้ได้แนวทางและวิธีปฏิบัติการสื่อสาร

### 3. เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

- 3.1 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ได้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากกว่าร้อยละ 80
- 3.2 มีแนวทางและวิธีปฏิบัติเรื่องการสื่อสาร เพื่อพัฒนาการสื่อสารตามมาตรฐาน ISO15189



4. วิธีการ/รูปแบบการจัดการความรู้ \*\*\* (กรณารระบุ)\*\*\*

- 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)
ชนารัตน์ เมืองอยู่	หอบผู้ป่วยโทรศัพท์มาสอบถามข้อมูลการส่งตรวจขอผล และขอคำปรึกษา ทุกครั้งต้องกล่าวคำว่า สวัสดีครับ พร้อมทั้งแจ้งชื่อหน่วยงาน โดยพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพ แต่นางบางครั้งอาจมีน้ำเสียงที่ไม่สุภาพจากคู่สนทนาก็จะพยายามเข้าใจความเป็นตัวตนของบุคคลนั้น โดยนั่งและรับฟัง	-ใช้น้ำเสียงสุภาพ -พยายามเข้าใจธรรมชาติของแต่ละบุคคล(เข้าใจผู้อื่น) - ใช้รูปแบบการสนทนาที่เป็นมาตรฐาน
รัตนชัย แซ่มซ้อย	ผู้ป่วยต้องการผลตรวจทางด้านพยาธิวิทยาภาคเพื่อนำไปประกอบการรักษาที่อื่น แต่ผู้ป่วยไม่พอใจการให้บริการจากหน่วยงานอื่น จึงรับฟังเรื่องราวที่ผู้ป่วยเล่า(ผู้ป่วยระบายเรื่องราวที่ไม่พอใจจนรู้สึกว่ามีผู้รับฟัง) จากนั้นจึงพยายามพูดคุยด้วยความสุภาพอธิบายรายละเอียดให้ผู้ป่วยฟัง และแจ้งผู้ป่วยว่าหากมีข้อสงสัยให้สอบถามเพิ่มเติมได้ผู้ป่วยโทรศัพท์มาติดต่อสอบถามหลายครั้งและได้ชี้แจงรายละเอียดจนผู้ป่วยเข้าใจ ในวันที่ผู้ป่วยมารับผลตรวจผู้ป่วยกล่าวคำขอบคุณและมีสิ่งของมามอบให้เพื่อแสดงความขอบคุณที่เราให้บริการด้วยดี	-ให้คำปรึกษาด้วยข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน -ใช้คำพูดที่สุภาพ น้ำเสียงนุ่มนวล -รับฟังคู่สนทนา
อุไรวรรณ เรียงวงษ์	ผู้ป่วย OPD ที่มาใช้บริการห้องเจาะเลือด จะมีคนมากมายหลายแบบแต่ก็จะให้บริการด้วยความเอาใจใส่ให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่ผู้ป่วย ผู้ป่วย	รับฟังผู้อื่น -ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง -หากไม่สามารถตอบคำถามหรือ

	บางคนไม่เข้าใจก็ต้องอธิบายกันนานหรือผู้ป่วยบางคนก็อาจจะมึนงงหรือหงุดหงิดหากต้องรอนาน ๆ	แก้ปัญหาจะส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ท่านอื่น -สงบนิ่งเพื่อควบคุมอารมณ์ -เอาใจเขามาใส่ใจเรา
พรพรรณ ไรจนแสง	แพทย์โทรศัพท์มาสอบถามข้อมูลรายละเอียดการส่งตรวจ และผลการตรวจวิเคราะห์ แต่พบว่าแพทย์จะแตกประเด็นการสนทนาใหม่เรื่อยๆ ทำให้การสนทนาไม่ได้ข้อสรุป	-พูดให้น้อยที่สุด -ตอบให้ตรงประเด็น
รจนา เมฆลอย	หอบุ้ป่วยส่งตรวจ CBC แต่มีก้อน Clot จึงโทรศัพท์แจ้งให้เจาะส่งมาใหม่ แต่เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดีพร้อมทั้งปน clot ได้อย่างไร แต่ไม่ได้ตอบได้ปลายสาย พร้อมกล่าวขอบคุณและวางสาย	- ไม่ตอบได้ - แจ้งความประสงค์ในสิ่งที่ต้องการ -ใช้รูปแบบการสนทนาที่เป็นมาตรฐาน
พงษ์วุฒิ สุวรรณรัตน์	โทรศัพท์แจ้งค่าวิกฤติแต่เจ้าหน้าที่ รีบวางโทรศัพท์ โดยไม่รอให้เรา ได้ทวนสอบความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ จึงต้องเปลี่ยนแปลงรูปแบบการสื่อสารทางโทรศัพท์ โดยต้อง สอบถามชื่อคู่สนทนาและทวนสอบความเข้าใจก่อนวางสาย	-ใช้รูปแบบการสนทนาที่เป็นมาตรฐาน
ลัดดาวัลย์ กองแก้ว	พยาบาลประจำหอบุ้ป่วยโทรศัพท์มาสอบถามเรื่องการจองเลือดและการใช้เลือดแต่สื่อสารแล้วไม่ค่อยเข้าใจกันทำให้เริ่มมึนงงหรือหงุดหงิดทั้งสองฝ่าย	-ส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ท่านอื่นเพื่อให้รายละเอียดที่ชัดเจนและลดการปะทะ
อภี กุลเสฏฐรุณี	หอบุ้ป่วยโทรศัพท์มาสอบถามข้อมูลการส่งตรวจขอผล และขอคำปรึกษา ทุกครั้งต้อง จะพูดด้วยการลากน้ำเสียงให้ยาวขึ้น ใช้เสียงนุ่มนวล มีรูปแบบการพูดที่เป็นมาตรฐาน	-พูดด้วยน้ำเสียงสุภาพ นุ่มนวล -ใช้รูปแบบการสนทนาที่เป็นมาตรฐาน
จารุวรรณ ศรีวิสัย	การรับหรือโทรศัพท์ จะแนะนำตัวก่อน บอกชื่อเรื่องที่จะแจ้ง ใช้น้ำเสียงที่สุภาพ กล่าวคำขอโทษ หากไม่สามารถให้ข้อมูลได้จะส่งต่อให้เพื่อนร่วมงาน	-ใช้น้ำเสียงที่สุภาพ -แนะนำตัวก่อน -กล่าวคำขอโทษ -ส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ท่านอื่น
สุทธิพงษ์ เพ็ชสมร	พยาบาลประจำหอบุ้ป่วยโทรศัพท์มาตามผลตรวจโควิดด้วยคำพูดที่ไม่ดี แต่ก็รับฟังและไม่ตอบโต้ พยายามเข้าใจคู่สนทนา	-รับฟัง ไม่ตอบโต้ -พยายามเข้าใจว่าเขาคงทำงานเหนื่อย



ไพริน คุ่มวงษ์	เจ้าหน้าที่หอผู้ป่วยโทรศัพท์ติดต่อเพื่อสอบถามเรื่องการส่งตรวจจึงทวนสอบความต้องการว่าสิ่งที่เขาต้องการนั้นตรงกับที่เราเข้าใจหรือไม่	-ทวนสอบความต้องการของผู้รับบริการเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง - ส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ท่านอื่นที่สามารถให้คำตอบได้
วาสนา ดิษปัญญา	ทำรายการขอเบิกของที่คลังพัสดุ แต่รายการที่ขอเบิกได้ไม่ครบถ้วน จึงติดต่อประสานงานที่คลังพัสดุ โดยกล่าวคำขอโทษก่อนและแจ้งว่าของที่เบิกได้ไม่ถูกต้องและไม่ครบถ้วน	-พูดจาด้วยความสุภาพ -ไม่ให้น้ำเสียงก้าวร้าว -อธิบายด้วยเหตุผล -กล่าวคำขอโทษ
ประภาพร พานิชชอบ	เมื่อมีแพทย์ พยาบาล หรือเจ้าหน้าที่ โทรศัพท์หรือมาติดต่อทุกครั้งจะให้โอกาสเขาแสดงความต้องการก่อนจากนั้นทวนสอบความต้องการและอธิบายรายละเอียดพร้อมทั้งให้ความรู้	-รับฟังความต้องการของผู้รับบริการ -ทวนสอบความต้องการของผู้รับบริการ
วิไลวรรณ สงวนไทย	เจ้าหน้าที่หอผู้ป่วยหรือผู้บริจาคเลือด ติดต่อสอบถามทุกครั้งก็จะทวนสอบความต้องการก่อนทุกครั้งหากสามารถให้ข้อมูลตามความต้องการได้ก็จะตอบหากไม่สามารถตอบได้ก็จะส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ท่านอื่น	-ส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ท่านอื่น -ซักถามหรือทวนสอบเพื่อให้เข้าใจตรงกัน
รินลณี อ่อนเรือง	ใช้คำว่า ขอโทษ/ขอบคุณ/สวัสดิ์ รับฟังผู้อื่น พูดคุยให้คำแนะนำ ชวนคุย ดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ	-พูดด้วยคำพูดที่สุภาพ นุ่มนวล - กล่าวคำ สวัสดิ์ ขอโทษ ขอขอบคุณตามโอกาสที่เหมาะสม -เอาใจใส่ผู้รับบริการ
จุฬาร วิทยา	กรณีพูดคุยแล้วเขาไม่รับฟังเรา จะส่งต่อให้คนอื่นคุยต่อ ขอป้ายติดไว้ที่เคาน์เตอร์เจาะเลือด “งดใช้โทรศัพท์ขณะที่ติดต่อเจ้าหน้าที่”	-ส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ท่านอื่น -มีสมาธิจดจ่อกับคู่สนทนา ไม่ใช่เครื่องมือสื่อสารขณะสนทนากับผู้อื่น
นิคม ขาตรีกุล	การรับโทรศัพท์ จะกล่าวคำว่า “สวัสดิ์” บอกว่าตัวเองอยู่หน่วยงานใด อธิบาย ทบทวนความเข้าใจ กรณีผู้ป่วย กล่าวคำทักทาย สวัสดิ์/ขอโทษ คิดเหมือนญาติที่ พี่ น้อง น้ำเสียง กล่าวคำทักทาย สวัสดิ์ / ขอโทษ / ขอบคุณ	-พูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพ -ทวนสอบความต้องการของผู้รับบริการ -กล่าวคำว่าสวัสดิ์ ขอขอบคุณ ขอโทษ
พรสุข รมพุดตาล	ห้องเคมี รับโทรศัพท์ตามผลแล็บในแต่ละวัน เยอะมาก คู่สนทนาใช้คำถามทั้งด้านบวก และด้านลบทำให้มีโอกาสเกิดการปะทะกันได้ง่าย จึง	-ใช้คำพูดในเชิงบวก -ใช้น้ำเสียงที่สุภาพ

	ต้องปรับเปลี่ยนคำพูดในการติดต่อสื่อสาร และพูดด้วยน้ำเสียงสุภาพ	
กันยรัตน์ สุวรรณรัตน์	คำพูดแบบมีทางเสียง น้ำเสียงสุภาพ เอาใจเข้ามาใส่ใจเรา	-พูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพ
วิทวัส กะตะศิลา	อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ให้ข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง ใช้ น้ำเสียงสุภาพ	-อธิบายและให้ข้อมูลด้วยน้ำเสียงที่สุภาพ

#### 6.สรุปความถี่ (ข้อมูลที่ได้มาจากข้อ 5.1 หรือ 5.2)

เรื่อง	จำนวนความถี่
ให้ข้อมูลที่ถูกต้องโดยใช้พูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพ นุ่มนวล	9
กล่าวคำสวัสดิ/ขอบคุณ/ขอโทษ ตามความเหมาะสม มีรูปแบบการสื่อสารทางโทรศัพท์	9
ส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ท่านอื่นที่สามารถให้ข้อมูลหรือแก้ไขปัญหาได้	6
รับฟังคู่สนทนาและไม่ตอบโต้/สงบนิ่ง เมื่อเขากำลังพูดด้วยความไม่พอใจ/โกรธ	5
ทวนสอบความต้องการของผู้รับบริการเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องตรงกัน	5
เอาใจเขามาใส่ใจเรา เข้าใจธรรมชาติของคู่สนทนา/ผู้รับบริการ/เอาใจใส่ผู้รับบริการหรือคู่สนทนา	5
ใช้คำพูดในเชิงบวก	1
พูดให้น้อยที่สุดแต่ตรงประเด็นทั้งการตั้งคำถามและการตอบ	1

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

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



8. นวัตกรรมหรือสิ่งที่ได้จากการจัดการความรู้ (กรุณาแนบหลักฐาน)

คู่มือ

แผ่นพับ

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

เพื่อการตรวจสอบ (พร้อมปรีนเอกสารแนบ หน้า website KM หน่วยงานมาด้วย)

9. ผลจากการดำเนินการทำกิจกรรม KM

1. ได้ทบทวนวิธีปฏิบัติงาน เรื่อง การรับโทรศัพท์และการสื่อสาร

2. ได้รับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นจริงจากผู้ปฏิบัติงานโดยตรง เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ

10. สรุปผลการนำเทคนิคไปปฏิบัติใช้

..... อยู่ระหว่างดำเนินการนำคู่มือ การรับโทรศัพท์..นำไปปฏิบัติงาน.....

11. After Action Review (AAR)

1. ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาหน่วยงานของท่านได้อย่างไร  
นำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้านการสื่อสาร ลดข้อร้องเรียน สร้างภาพลักษณ์ที่ดี

2. ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาองค์กรได้อย่างไร  
ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้านการสื่อสาร ลดข้อร้องเรียน สร้างภาพลักษณ์ที่ดี

12. ภาพประกอบการทำกิจกรรม



*พร้อมจิต*

( อ.ดร.พร้อมจิต ศรียากั๊ย )

หัวหน้างานห้องปฏิบัติการพยาบาลวิทยาลัย