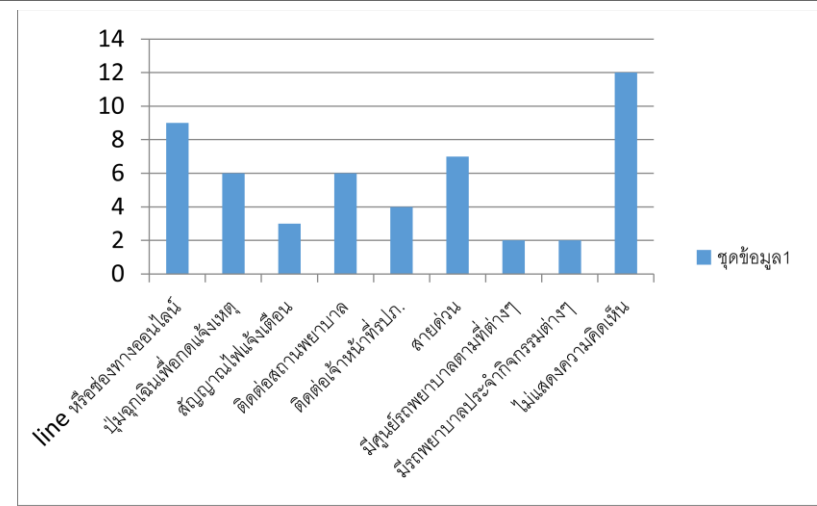
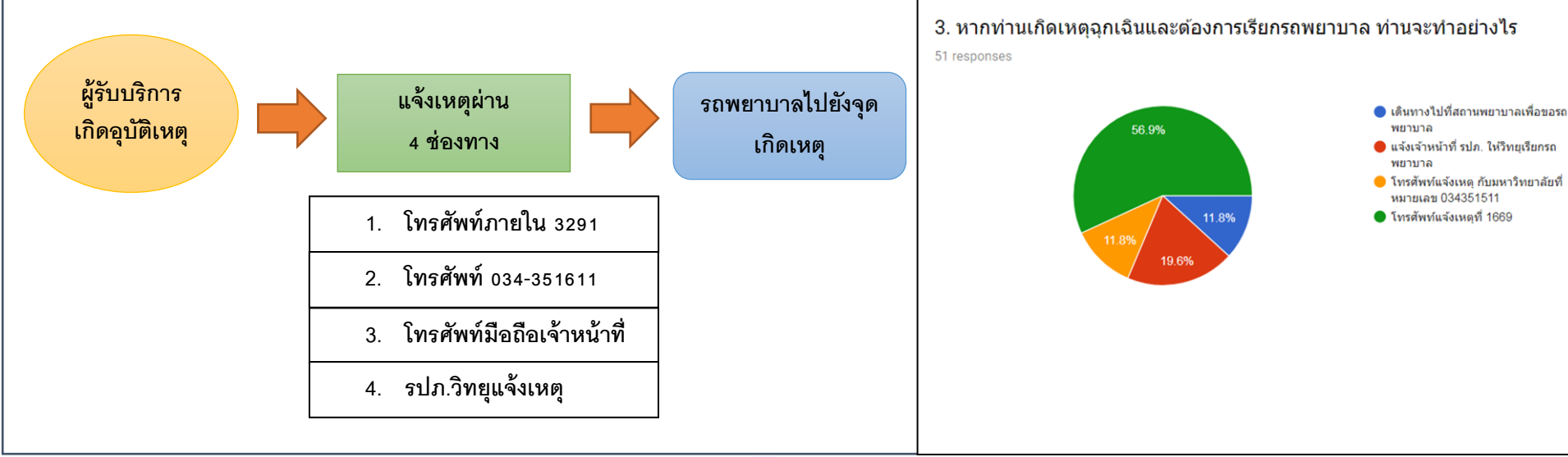


## Background

เนื่องจากในปี 2561 ที่ผ่านมาได้มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการรถพยาบาลในกรณีอุบัติเหตุฉุกเฉินว่ามีความล่าช้า อีกทั้งวิธีการในการเรียกรถพยาบาลไม่สะดวก ติดต่อยาก จากแบบประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถพยาบาล มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 51 คน พบว่ามีความพึงพอใจต่อการบริการรถพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง 3.70 ส่วนวิธีการเรียกรถพยาบาลที่ล่าช้านั้น ผู้ตอบแบบประเมินได้เสนอแนะวิธีการที่จะเรียกรถพยาบาลได้สะดวกรวดเร็วกว่าขึ้น ดังรูป



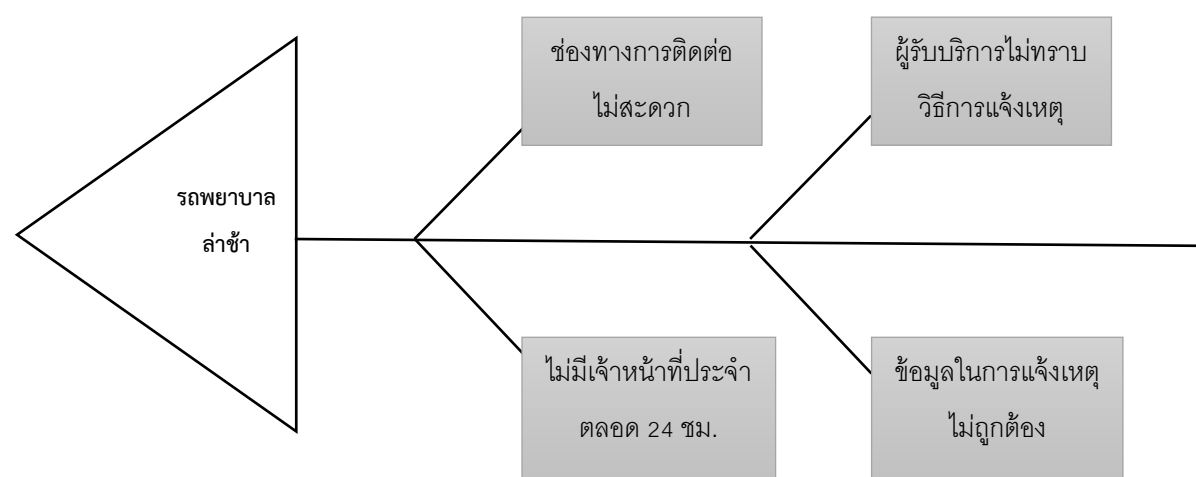
## Current Condition



## Target Condition/Measurable Objectives

- เพื่อมีระบบการแจ้งเหตุฉุกเฉินที่สะดวก และง่ายต่อการติดต่อประสานงาน
- ลดระยะเวลาในการรอรับบริการนานลง 50%
- ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 10%

## Root Cause & Gap Analysis



## Countermeasures/Implementation Plan

กิจกรรม/กระบวนการจัดการความรู้	2561					2562					ผลลัพธ์ที่คาดหวัง	
	ก.ค.	ค.ย.	ก.พ.	ค.ค.	พ.ย.	ก.ค.	ก.ย.	ก.พ.	ค.ค.	พ.ย.		
1. กำหนดประเด็นความรู้โดยคณะทำงาน												100%
2. หน่วยงานแต่งตั้งคณะทำงานกำหนดวิธีการและกลุ่มเป้าหมาย												คณะทำงานและวิธีการจัดการความรู้
3. รวบรวมความรู้ นำมาปรับปรุงและแลกเปลี่ยนความรู้												ระบบความรู้ที่นำไปสู่การปฏิบัติได้จริง
4. จัดทำระบบและทดสอบการใช้งาน												ระบบ Emergency Alert สำหรับแจ้งเหตุฉุกเฉิน
5. ติดตั้งระบบที่กลุ่มภารกิจรักษาความปลอดภัยอยู่ดูแล 24 ชั่วโมง												มีศูนย์กลางแจ้งเหตุและประสานงาน 24 ชั่วโมง
6. ประชาสัมพันธ์และทดสอบใช้ระบบ												QR code สำหรับแจ้งเหตุฉุกเฉิน สังกัดเก็บได้ง่าย
7. ประเมินผลการใช้ระบบเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข												ระบบ Emergency Alert ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น
8. นำผลการทดลองใช้มาวิเคราะห์ปรับปรุงตามกรอบนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง												สามารถแจ้งเหตุฉุกเฉินได้อย่างรวดเร็ว ผู้รับบริการพึงพอใจ
9. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน												คู่มือ 100%

## Effect Confirmation

หลังจากได้ทดลองใช้ระบบ “Emergency Alert” สำหรับการแจ้งเหตุฉุกเฉินต่างๆ โดยนำไปรับแจ้งเหตุเรียกรถพยาบาลฉุกเฉิน ผ่านการใช้งานระบบ application line@ ในการติดต่อสื่อสาร พบว่า ผู้รับบริการสามารถแจ้งเหตุฉุกเฉินได้สะดวกและรวดเร็วกว่าขึ้น ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางมาแจ้งเหตุด้วยตนเอง ทำให้ผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจต่อบริการรถพยาบาลโดยรวมเพิ่มขึ้นจาก 3.70 เป็น 4.23

โดยมีศูนย์กลางการรับแจ้งเหตุอยู่ที่ หน่วย รปภ. สามารถรับแจ้งเหตุได้ตลอด 24 ชั่วโมง

ลดระยะเวลาการรอเฉลี่ยจากเดิมมากกว่า 20 นาที เป็นไม่เกิน 10 นาที



## Follow-up Actions

- สามารถแจ้งเหตุฉุกเฉินได้ทันเวลาที่ได้รับการช่วยเหลืออย่างทันท่วงที มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน
- ผู้รับบริการพึงพอใจ
- มีการประชาสัมพันธ์ระบบการแจ้งเหตุฉุกเฉินที่สะดวก ง่ายต่อการติดต่อประสานงานให้กับบุคคลทั่วไปทราบ
- การทำงานอย่างเป็นระบบ สามารถแจ้งเหตุได้ตลอด 24 ชั่วโมง
- มีคู่มือการปฏิบัติงาน