



## แบบฟอร์มการเสนอผลงานเพื่อประกวดรางวัล

### KU-KM Best Practice Awards

\*\*\*\*\*

1. ชื่อผลงาน Emergency Alert แจ้งเหตุฉุกเฉินทันเวลา

2. ชื่อส่วนงาน สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน กองบริการกลาง งานอนามัย

#### 3. เป้าหมายและจุดประสงค์

งานอนามัย กองบริการกลาง เมื่อได้รับนโยบายให้มีการดำเนินงานการจัดการความรู้ 1 งาน 1 KM จึงได้เริ่มจัดการประชุมภายในหน่วยงาน ร่วมกันในการค้นหาประเด็นความรู้ ที่ตรงกับภารกิจหลักของหน่วยงาน เนื่องจากในปี 61 ที่ผ่านมาได้มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการรถพยาบาลในกรณีอุบัติเหตุฉุกเฉินว่ามีความล่าช้า อีกทั้งวิธีการในการเรียกรถพยาบาลไม่สะดวก ติดต่อยาก จึงนำประเด็นนี้มาจัดการความรู้ เพื่อปรับปรุงการทำงานให้ได้มาตรฐาน มีการบริการที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

##### 3.1 เป้าหมาย

- (1) มีการจัดการความรู้ในกองบริการกลาง สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ตามนโยบาย 1 กอง 1 KM
- (2) การบริหารจัดการแจ้งเหตุฉุกเฉินต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพด้วยระบบ Emergency Alert
- (3) มีศูนย์กลางการประสานงานเพื่อสามารถแจ้งเหตุฉุกเฉินได้ตลอด 24 ชั่วโมง
- (4) ผู้รับบริการพึงพอใจ ลดระยะเวลาในการรอ รวดเร็ว และตรงความต้องการ
- (5) มีคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องการแจ้งเหตุฉุกเฉินเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งวิทยาเขตกำแพงแสน

##### 3.2 วัตถุประสงค์

- (1) เพื่อมีระบบการแจ้งเหตุฉุกเฉินที่สะดวก และง่ายต่อการติดต่อประสานงาน ทั้งการแจ้งอุบัติเหตุ การแจ้งเหตุเกี่ยวกับบริการไฟฟ้า-น้ำประปา การแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายอื่นๆ และการเรียกรถพยาบาลฉุกเฉิน
- (2) ลดระยะเวลาในการรอรับบริการนาน ผู้รับบริการได้รับการแก้ไขปัญหาต่างๆ อย่างทันท่วงที
- (3) ลดค่าใช้จ่ายต่างๆ สามารถแจ้งจุดเกิดเหตุได้ตรงจุด เตรียมพร้อมการช่วยเหลือได้อย่างถูกต้อง ประหยัดน้ำมันเชื้อเพลิงในการเดินทางหลายๆ รอบ

#### 4. การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

งานอนามัย กองบริการกลาง สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ได้รับการสนับสนุนจากผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน และคณะกรรมการจัดการความรู้สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ให้คำแนะนำในการดำเนินการจัดการความรู้ของหน่วยงาน ผ่านการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน

และที่ประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน รวมถึงการได้รับการสนับสนุนจาก ผู้อำนวยการกองบริการกลาง ในการติดตามผลการดำเนินงาน ตลอดจนให้กำลังใจ ดังนี้

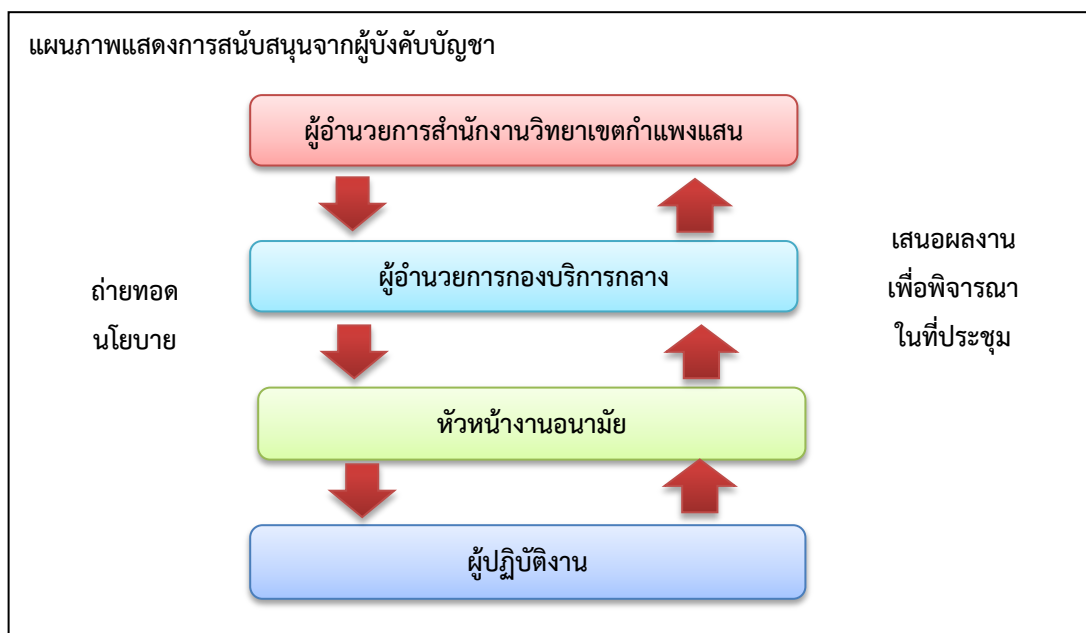
4.1 ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน มอบนโยบายการจัดการความรู้ให้แก่กองบริการกลาง ตามวิสัยทัศน์ของสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ที่ว่า **“บริการด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีสู่องค์กรที่มีคุณภาพ”** โดยให้แต่ละกองจัดทำ 1 กอง 1 KM ผ่านที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน

4.2 ผู้อำนวยการกองบริการกลาง ถ่ายทอดนโยบายการดำเนินงานจัดการความรู้ให้กับหัวหน้างาน ผ่านที่ประชุมคณะกรรมการบริหารกองบริการกลาง

4.3 หัวหน้างานอำนวยการถ่ายทอดนโยบายการดำเนินงานจัดการความรู้ให้กับผู้ปฏิบัติงาน ผ่านการประชุมภายในหน่วยงาน โดยเปิดโอกาสให้ร่วมกันแสดงความคิดเห็นในการกำหนดประเด็นความรู้ที่สอดคล้องกับภารกิจหลักและวิสัยทัศน์ของสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน

4.4 หัวหน้างานนำประเด็นความรู้ที่ได้ เข้าพิจารณาขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารกองบริการกลาง เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการบริหารสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน และคณะกรรมการจัดการความรู้สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ต่อไป

4.5 เมื่อได้รับความเห็นชอบแล้ว จึงเริ่มดำเนินการจัดทำระบบการแจ้งเหตุฉุกเฉิน โดยการจัดตั้งคณะทำงานภายในงานอำนวยการ และกองบริการกลาง เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเสร็จสมบูรณ์ จนมีผลงานในเชิงประจักษ์ ที่เรียกว่า **“Emergency Alert”**



## 5. วิธีการ แนวทาง กระบวนการดำเนินงานจัดการความรู้

เพื่อปรับปรุงการทำงานให้ได้มาตรฐาน มีการบริการที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น โดยได้นำแนวคิดแนวคิดรูปแบบการจัดการความรู้ในรูปแบบปลาทุ มาประยุกต์ใช้ ซึ่ง ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้

### 1. การกำหนดทิศทางและเป้าหมาย หรือ KV (Knowledge Vision)

งานอนามัย ได้แต่งตั้งคณะทำงานภายในหน่วยงาน และจัดประชุมคณะทำงานเพื่อร่วมกันกำหนดประเด็นหรือองค์ความรู้ (Knowledge Identification) ผ่านการประชุมภายในหน่วยงานในเดือนกรกฎาคม 2561 โดยวิธีการระดมสมอง (Brainstorming) เพื่อให้บุคลากรทุกคน ได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนวความคิดต่างๆ ออกมาว่าควรจะดำเนินการจัดการความรู้เรื่องอะไร แต่ละหน่วยบริการย่อย มีปัญหาด้านการให้บริการหรือไม่ ทั้งนี้ ได้เลือกหัวข้อเรื่องที่สำคัญและมีความเป็นไปได้มากที่สุด

จากแนวทางการเรียกรถพยาบาลเมื่อเกิดอุบัติเหตุ- อุบัติเหตุ ที่จะมีการเรียกผ่าน 4 ช่องทาง คือ โทรศัพท์ ภายใน 3291, โทรศัพท์ภายนอก 034-351611, โทรศัพท์มือถือส่วนตัวของผู้ปฏิบัติงาน และวิทยุตามจากหน่วยรักษาความปลอดภัย นั้น พบปัญหาเรื่องความคลาดเคลื่อนของการแจ้งจุดเกิดเหตุ การเรียกชื่อของสถานที่ที่แตกต่างกัน การไม่ระบุเหตุหรือจำนวนผู้ต้องการความช่วยเหลือทำให้เมื่อไปถึงไม่สามารถให้การช่วยเหลือได้ ผู้รับบริการบางท่านไม่ทราบวิธีการเรียกรถพยาบาลที่ถูกต้อง มีความซับซ้อนของการแจ้งเหตุ เกิดความล่าช้า ทำให้ไม่สามารถไปช่วยเหลือได้อย่างทันท่วงที จึงคิดที่จะสร้างระบบเรียกรถพยาบาลฉุกเฉิน เพื่อให้มีแนวทางในการเรียกรถพยาบาลที่เป็นระบบเดียวกัน สามารถเข้าถึงได้ง่าย วิธีการไม่ซับซ้อน สามารถแจ้งเหตุได้ถูกต้อง ระบุสถานที่ และสามารถส่งภาพได้ด้วยในคราวเดียวกัน

เมื่อนำไปเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารกองบริการกลาง ผู้อำนวยการกองบริการกลางเห็นว่าระบบการแจ้งเหตุนี้สามารถใช้ได้ ทั้งการแจ้งอุบัติเหตุ การแจ้งเหตุเกี่ยวกับบริการไฟฟ้า-น้ำประปา การแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายอื่นๆ ภายในวิทยาเขตด้วย จึงจัดตั้งคณะทำงานภายในกองบริการกลางขึ้นในเดือนสิงหาคม 2561 เพื่อร่วมกันจัดทำระบบการแจ้งเหตุให้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### 2. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือ KS (Knowledge Sharing)

เมื่อสามารถระบุหัวข้อและจัดตั้งคณะกรรมการได้เรียบร้อยแล้ว จึงได้มีการวิเคราะห์หาแนวทางในการแก้ไขปัญหาจากการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันของคณะกรรมการ โดยมีการประชุมคณะกรรมการจากหน่วยงานต่างๆ ภายในกองบริการกลางในเดือนกันยายน – ตุลาคม 2561 และสร้างระบบแจ้งเหตุฉุกเฉินในเดือนพฤศจิกายน 2561 ผ่าน application line@ เพื่อให้มีแนวทางในการเรียกรถพยาบาลที่เป็นระบบเดียวกันสามารถเข้าถึงได้ง่าย วิธีการไม่ซับซ้อน สามารถแจ้งเหตุได้ถูกต้อง ระบุสถานที่ และสามารถส่งภาพได้ด้วยในคราวเดียวกัน และนำระบบที่ได้ไปทดสอบการทำงาน และนำไปติดตั้งที่กลุ่มภารกิจรักษาความปลอดภัยเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทดลองใช้ในเดือนธันวาคม 2561 เมื่อทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานเรียบร้อยแล้วจึงมีการประชาสัมพันธ์ระบบการแจ้งเหตุฉุกเฉินและเริ่มให้มีการทดลองแจ้งเหตุในเดือน มกราคม – กุมภาพันธ์ 2562 แล้วทำการรวบรวมข้อมูลต่อไป

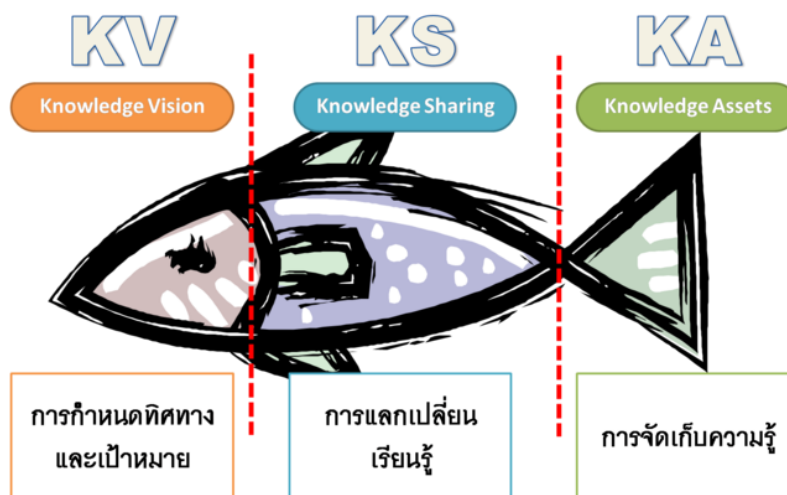
### 3. การจัดเก็บความรู้ หรือ KA (Knowledge Access) คลังความรู้ ส่วนการจดบันทึก (ทางปลา)

หลังจากการทดลองใช้ระบบและการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แล้ว จึงทำการประเมินผลการดำเนินงานและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในเดือนมีนาคม 2562 และนำข้อผิดพลาดมาปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพที่ดีมากยิ่งขึ้นในเดือนเมษายน - พฤษภาคม 2562 และดำเนินการจัดเก็บความรู้ให้อยู่ในรูปแบบเอกสารหรือคู่มือการปฏิบัติงานในเดือนมิถุนายน 2562

#### แผนกิจกรรมการจัดการความรู้

กิจกรรม/กระบวนการจัดการความรู้	2561						2562						ผลลัพธ์ที่คาดหวัง
	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	
1. กำหนดประเด็นความรู้โดยคณะทำงาน													1KM
2. หน่วยงานแต่งตั้งคณะทำงานกำหนดวิธีการและกลุ่มเป้าหมาย													คณะทำงานและวิธีการจัดการความรู้
3. รวบรวมความรู้ นำมาแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้													ระบบความรู้ที่นำไปสู่การปฏิบัติได้จริง
4. จัดทำระบบและทดสอบการใช้งาน													ระบบ Emergency Alert สำหรับแจ้งเหตุฉุกเฉิน
5. ติดตั้งระบบที่กลุ่มภารกิจรักษาความปลอดภัยคอยดูแล 24 ชั่วโมง													มีศูนย์กลางรับแจ้งเหตุและประสานงาน 24 ชั่วโมง
6. ประชาสัมพันธ์และทดลองใช้ระบบ													QR code สำหรับแจ้งเหตุฉุกเฉิน สังเกตเห็นได้ง่าย
7. ประเมินผลการใช้งานเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข													ระบบ Emergency Alert ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น
8. นำผลการทดลองใช้มาวิเคราะห์ปรับปรุงจนสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง													สามารถแจ้งเหตุฉุกเฉินได้อย่างรวดเร็ว ผู้รับบริการพึงพอใจ
9. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน													คู่มือ KM

## 6. รูปแบบหรือโมเดลที่ใช้ในการจัดการความรู้ของส่วนงาน



รูปแบบปลาทู Tuna Model

## 7. ผลการดำเนินการหรือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการจัดการความรู้

หลังจากได้ทดลองใช้ระบบ “Emergency Alert” สำหรับการแจ้งเหตุฉุกเฉินต่างๆ โดยนำไปปรับแจ้งเหตุเรื่อง รถพยาบาลฉุกเฉิน ผ่านการใช้งานระบบ application line@ ในการติดต่อสื่อสาร พบว่า ผู้รับบริการสามารถแจ้งเหตุฉุกเฉินได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางมาแจ้งเหตุด้วยตนเอง ทำให้ผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจต่อบริการรถพยาบาลโดยรวมเพิ่มขึ้นจาก 3.70 เป็น 4.23

## 8. ประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการความรู้ ต่อคน งาน ทรัพยากร และองค์กร

### 8.1 ประโยชน์ต่อคน

- 1) สามารถแจ้งเหตุฉุกเฉินได้ทันท่วงที ได้รับการช่วยเหลือดูแลอย่างทันท่วงที มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน
- 2) ผู้รับบริการพึงพอใจ

### 8.2 ประโยชน์ต่องาน

- 1) มีระบบการแจ้งเหตุฉุกเฉินที่สะดวก ง่ายต่อการติดต่อประสานงาน
- 2) การทำงานอย่างเป็นระบบ สามารถแจ้งเหตุได้ตลอด 24 ชั่วโมง

### 8.3 ประโยชน์ต่อทรัพยากรและองค์กร

- 1) ประหยัดงบประมาณ ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ประหยัดน้ำมันเชื้อเพลิง

## 9. แหล่งรวบรวมความรู้/ศูนย์กลางความรู้ของหน่วยงาน:

กองบริการกลาง สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน <http://bpv.psd.kps.ku.ac.th/v1/index.php/en-us/>

## 10. ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข (ถ้ามี)

ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
1. ความล่าช้าของการทำงาน	1. เปลี่ยน CPU คอมพิวเตอร์	คณะกรรมการจัดการความรู้กองบริการกลาง

## 11. รายละเอียดอื่น ๆ (ถ้ามี) เช่น วิสัยทัศน์ กลยุทธ์ ฯลฯ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ของส่วนงานต่างๆ

วิสัยทัศน์ของสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน : บริการด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีสู่องค์กรที่มีคุณภาพ

## 12. ผู้นำเสนอผลงาน / ผู้ประสานงาน (กรณาระบุ)

ชื่อ สกุล นางสาวพิมพ์ภา ไชยยาเลิศ

เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้ ภายใน 3291 – 2 มือถือ 086-377-9327

E-mail (Nontri Account @ku.ac.th) Kpsppk@ku.ac.th

