



แบบฟอร์มการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ของหน่วยงาน งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

หัวข้อในการจัดการความรู้ (Knowledge Vision)

เรื่อง เทคนิคการจัดการความรู้เบื้องต้น เครื่องพิมพ์ Lexmark MX521

วัน/เดือน/ปี ที่จัดการความรู้ 28 ธันวาคม 2565

ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

1.	นางสาววิรัชรอง	ฤทธิ์มาก	ผู้จัดการความรู้ (KM Manager)
2.	นายเฉลิม	สุวรรณณะ	คุณอำนวย (Facilitator)
3.	นางสาวกัญญาภัทร	พนระภาคิน	คุณลิขิต (Note Taker)
4.	นางวรางคณา	อายุคง	คุณกิจ
5.	นายวรวิช	อายุคง	คุณกิจ
6.	นายจำรอง	ชาวบล	คุณกิจ
7.	นายวรกต	ยุพงษ์	คุณกิจ
8.	นายภาสกร	มาตรง	คุณกิจ
9.	นายวรากร	แว่นแก้ว	คุณกิจ
10.	นายภัทรพงศ์	เหล่าจານ	คุณกิจ
11.	นายธราธิป	สามิภักดิ์	คุณกิจ
12.	นางสาวจิตราหนูช	จันทอง	คุณกิจ
13.	นายณัฐดนัย	พุกกะณะวนิชย์	คุณกิจ
14.	นายศิริชัย	บำรุงสุข	คุณกิจ
15.	นายเกียรติศักดิ์	พลอยพลาย	คุณกิจ

1. หลักการและเหตุผล

ด้วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่หลักในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แก่บุคลากร นิสิต และผู้ใช้บริการในหน่วยงานฝ่ายต่าง ๆ ทั้งในโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์ฯ และ คณะแพทยศาสตร์ โดยเฉพาะการให้บริการด้านการบำรุงรักษา เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น เครื่องปริ้นเตอร์ เครื่องสแกนเนอร์ ซึ่งการให้บริการในด้านการซ่อมบำรุงนั้นอาจติดปัญหาที่แตกต่างกันไป ดังนั้นทางหน่วยงานจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น เมื่อพบเจอปัญหาที่สามารถแก้ไขเบื้องต้นเองได้ ซึ่งผู้ใช้บริการอาจสังเกตอาการเสียได้โดยเบื้องต้น เพื่อสะดวกต่อการประสานงานในการแจ้งซ่อมต่อไปได้โดยไม่เสียเวลากับการทำงานดังกล่าว

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากรที่ใช้งานสามารถตรวจเช็คอาการเบื้องต้นในการใช้เครื่องปริ้นเตอร์ได้
2. เพื่อให้เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์มีความเข้าใจที่ตรงกันในปัญหาที่เกิดขึ้นและสามารถแก้ไขปัญหาได้

ตรงจุด

3. เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการทำงานจากการแจ้งรายละเอียดของปัญหาได้ครบถ้วน
4. เพื่อลดความความล่าช้าในการทำงานโดยเฉพาะเมื่อผู้รับบริการต้องการงานที่ด่วน

3. เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

1. ผู้ใช้งานสามารถตรวจเช็คอาการเบื้องต้นในการใช้เครื่องปริ้นเตอร์ได้
2. เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์สามารถทำงานได้เข้าถึงปัญหาและแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วยิ่งขึ้นมากขึ้น

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

The World Cafe (กรณีเลือกข้อนี้ให้ใส่ข้อมูลตามตารางข้อ 5.2)

5. กระบวนการจัดการความรู้ (Share & Learn)

5.2 The World Cafe

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Share & Learn)	เทคนิค/วิธีการ (Action)
คุณศิริชัย	- รุรการ OPD อายุรกรรม แจ้งว่า ที่จอหน้าเครื่องปริ้นเตอร์ขึ้นจอขาว แต่ไม่ทราบว่าเป็นเครื่อง Error ที่จุดไหน	- เมื่อตรวจสอบพบว่าขึ้น Code Error แก้ปัญหาโดยการถอดปลั๊กหลังเครื่องออกแล้วเสียบเข้าไปใหม่ - จัดทำ Index Code Error ติดที่หน้าเครื่องปริ้นเพื่อแจ้งอาการที่แน่นอน - ให้ความรู้เบื้องต้นกับ User เกี่ยวกับอาการ Code Error เครื่องปริ้นเตอร์ หากเกิดกรณีแบบนี้ขึ้นอีก
คุณวรางคณา	- หน่วยงานสำนักงาน แจ้งว่า เมื่อสั่งงานที่เครื่องปริ้นแล้วงานที่ปริ้นออกมาเป็นภาษาต่างดาว ปริ้นออกมาเยอะ	- เมื่อตรวจสอบแล้วพบว่าสาย usb มีปัญหา - ให้ความรู้เบื้องต้นกับ User เกี่ยวกับอาการ Code Error เครื่องปริ้นเตอร์ หากเกิดกรณีแบบนี้ขึ้นอีก
คุณจำรอง	User แจ้งเคสว่าปริ้นเตอร์ ปริ้นไม่ออก เมื่อสอบถามว่าสถานะที่หน้าเครื่องว่าขึ้นไฟแดง กระพริบหรือค้าง	- ไฟแดงกระพริบหมึกใกล้หมดแต่ยังไม่หมด แต่ถ้าไฟแดงค้างคือสถานะแจ้งว่าหมึกหมด - จัดทำ Index Code Error ติดที่หน้าเครื่องปริ้นเพื่อแจ้งอาการที่แน่นอน

คุณภาสกร	- User โทรมแจ้งว่าเครื่องปริ้นเตอร์ขึ้นจอฟ้าไม่สามารถใช้งานต่อได้	- เมื่อตรวจสอบแล้วเกิดจาก เนื่องจาก Windows Update แล้วเกิดความผิดพลาดติดต่อเจ้าหน้าที่ IT แก้ไข Update Firewall - จัดทำ Index Code Error ติดที่หน้าเครื่องปริ้นเพื่อแจ้งอาการที่แน่นอน
คุณวรกต	- พยาบาลโทรมาแจ้งว่าเครื่องปริ้นใช้งานไม่ได้ จึงสอบถามกลับไปว่ามี Error ขึ้นแจ้งเตือนที่หน้าจอไหม เพื่อจะได้รู้ว่าหมึกหมด หรือ หมด แต่พยาบาลไม่สามารถแจ้งได้เนื่องจากดูไม่เป็น และไม่ทราบว่ามีแจ้งเตือนตรงไหน	- ไปหน้างานด้วยการหยิบทั้งหมึกและดรัมไป เพราะไม่รู้ว่าจะไรหมด - จัดทำ Index Code Error ติดที่หน้าเครื่องปริ้นเพื่อแจ้งอาการที่แน่นอน - ให้ความรู้เบื้องต้นกับ User เกี่ยวกับอาการ Code Error
คุณวารการ	- การเงินโทรแจ้งว่าปริ้นไม่ออก เมื่อสอบถามว่าขึ้น Error เนื่องจาก User ไม่ทราบว่าขึ้นว่า Error ที่ขึ้นแปลว่าอะไร	- จัดทำ Index Code Error ติดที่หน้าเครื่องปริ้นเพื่อแจ้งอาการที่แน่นอน - ให้ความรู้เบื้องต้นกับ User เกี่ยวกับอาการ Code Error ปริ้นเตอร์
คุณณัฐดนัย	- งาน HR ชั้น 4 แจ้งว่า เมื่อปริ้นเอกสารออกมาแล้วจาง จึงลงไปหน้างาน เปลี่ยนหมึกแล้วก็ยังไม่สามารถใช้งานได้	- จึงลงไปหน้างาน เปลี่ยนหมึกแล้วก็ยังไม่สามารถใช้งานได้ จึงลงไปหน้างานโดนการเปลี่ยนหมึกแต่ก็ยังไม่อยู่ จึงต้องทำการเปลี่ยนดรัม จึงสามารถใช้งานได้ปกติ - จัดทำ Index Code Error ติดที่หน้าเครื่องปริ้นเพื่อแจ้งอาการที่แน่นอน
คุณวรวิช	- User แจ้งว่า เครื่องปริ้นเตอร์ขึ้นจอฟ้าไม่สามารถใช้งานต่อได้	- เมื่อตรวจสอบแล้วเกิดจาก เนื่องจาก Windows Update แล้วเกิดความผิดพลาดติดต่อเจ้าหน้าที่ IT แก้ไข Update Firewall - ให้ความรู้เบื้องต้นกับ User เกี่ยวกับอาการ Code Error ปริ้นเตอร์
คุณเกรียงศักดิ์	- การเงินชั้น 6 แจ้งว่าปริ้นเตอร์ปริ้นไม่ออกไม่สามารถบอก Error ของเครื่องได้	- สาเหตุเกิดจากการเจ้าหน้าที่การเงินไปตั้งค่าหน้ากระดาษเอง เลยทำไม่ปริ้นไม่ออก - จัดทำ Index Code Error ติดที่หน้าเครื่องปริ้นเพื่อแจ้งอาการที่แน่นอน - ให้ความรู้เบื้องต้นกับ User เกี่ยวกับอาการ Code Error ปริ้นเตอร์

6.สรุปความถี่ (ข้อมูลที่ได้มาจากข้อ 5.1 หรือ 5.2)

เรื่อง	จำนวนความถี่
1.จัดทำ Index Code Error ติดที่หน้าเครื่องปริ้นเพื่อแจ้งอาการที่แน่นอน	7
2.ให้ความรู้เบื้องต้นกับ User เกี่ยวกับอาการ Code Error ปริ้นเตอร์	6

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

- 1.จัดทำ Index Code Error ติดที่หน้าเครื่องปริ้นเพื่อแจ้งอาการที่แน่นอน
- 2.ให้ความรู้เบื้องต้นกับ User เกี่ยวกับอาการ Code Error ปริ้นเตอร์

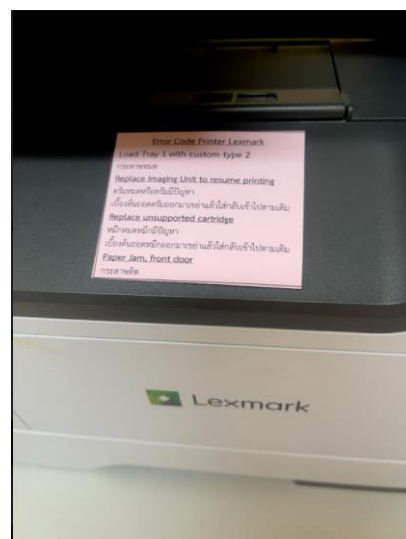
8. นวัตกรรมหรือสิ่งที่ได้จากการจัดการความรู้ (กรุณาแนบหลักฐาน)

- คู่มือ
- แผ่นพับ

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

เพื่อการตรวจสอบ (พร้อมปริ้นเอกสารแนบ หน้า website KM หน่วยงานมาด้วย)

9. ผลจากการดำเนินการทำกิจกรรม KM



10. สรุปผลการนำเทคนิคไปปฏิบัติใช้

- ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งอาการและสาเหตุของเครื่องปริ้นเตอร์ได้ถูกต้อง ทำให้เจ้าหน้าที่แก้ปัญหา สะดวกรวดเร็ว
- ลดขั้นตอนและระยะเวลาการทำงานลงได้มาก

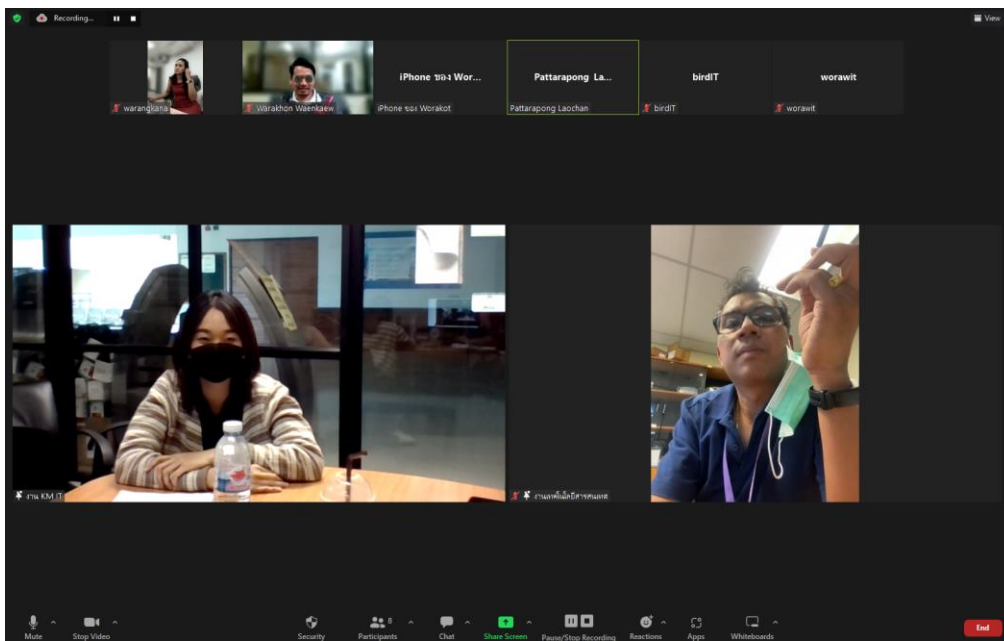
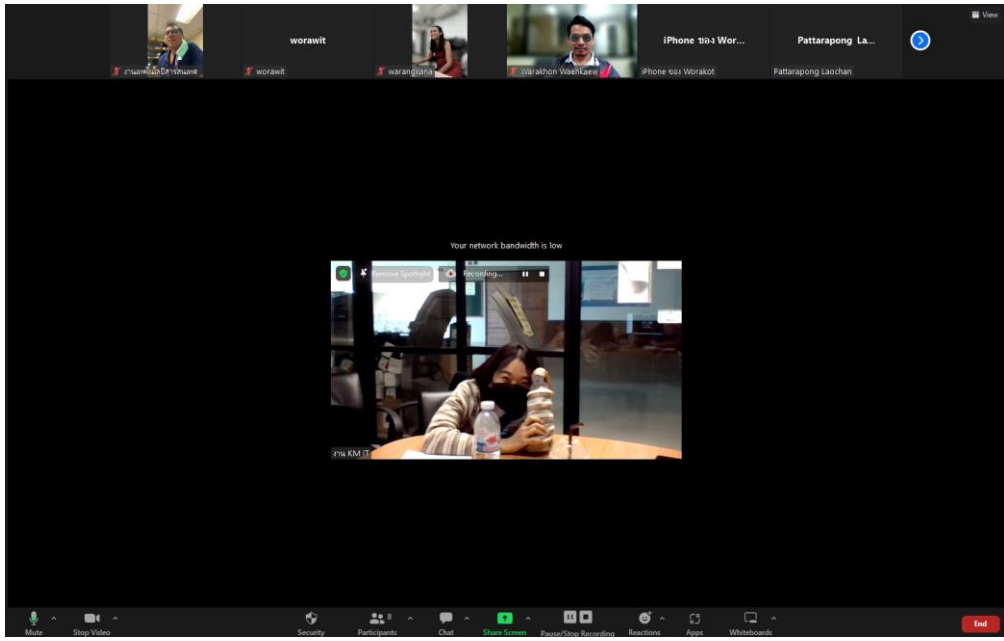
11. After Action Review (AAR)

1. ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาหน่วยงานของท่านได้อย่างไร
 - ทำให้หน่วยงานมีประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น ลดขั้นตอนการทำงาน ลดการใช้ทรัพยากรและใช้อย่างคุ้มค่าขึ้น
 - นำวิธีการและความรู้ที่มีใช้กับการแก้ปัญหาอื่น ๆ ภายในหน่วยงาน
2. ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาองค์กรได้อย่างไร
 - สามารถนำความรู้นี้ไปให้หน่วยงานอื่น ๆ ใช้ เพื่อให้ผู้ใช้อุปกรณ์หรือทรัพยากรอื่น ๆ ภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทาให้องค์กรประหยัดค่าใช้จ่าย
 - ทำให้ระบบการทำงานภายในองค์กรมีประสิทธิภาพขึ้น การติดขัดปัญหาระหว่างการทำงานลดลง และทำให้การทำงานเป็น One Stop Service มากขึ้น

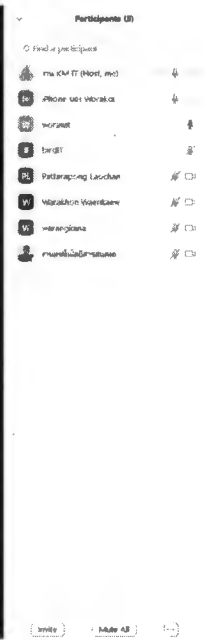
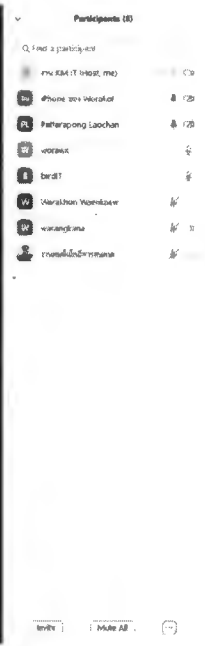
12. ภาพประกอบการทำกิจกรรม







KM - MSMC



รศ.ดร. ชัย

(ลงชื่อ *นาง ทัศนีย์ ศรีธรรม*.....)

รักษาการแทน หัวหน้าหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ