



# แบบฟอร์มการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ของหน่วยงาน.....ซ่อมบำรุง.....

หัวข้อในการจัดการความรู้ (Knowledge Vision) เรื่อง เทคนิควิธีการรับของและซ่อมแซมของที่นำมาซ่อมไม่ให้สูญหายหรือส่งกลับคืนผิด

วัน/เดือน/ปี ที่จัดการความรู้ : วันอังคารที่ 4 มิถุนายน 2567 เวลา 13.30 น. ห้องเข้าเวร ชั้น B

## ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

- |                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| 1. คุณอรธณพ ฒ ลำปาง               | ทำหน้าที่ คุณอำนวย(Facilitator) และผู้จัดการความรู้ |
| 2. คุณเขาวภา รังศิริ              | ทำหน้าที่ คุณลิขิต (Note take)                      |
| 3. คุณสุทัศน์ มาระสี              | ทำหน้าที่ คุณกิจ                                    |
| 4. คุณวลัยวรรณ วิชัย              | ทำหน้าที่ คุณกิจ                                    |
| 5. คุณเชษฐา บัวทิ                 | ทำหน้าที่ คุณกิจ                                    |
| 6. คุณบัณฑิต แสงโทโทธ             | ทำหน้าที่ คุณกิจ                                    |
| 7. คุณกิตติภูมิ ชาเรณู            | ทำหน้าที่ คุณกิจ                                    |
| 8. คุณฉัตรชัย สุขศรี              | ทำหน้าที่ คุณกิจ                                    |
| 9.คุณสมชาย บุญมา                  | ทำหน้าที่ คุณกิจ                                    |
| 10.คุณจีรพงศ์ พุ่มสุวรรณ          | ทำหน้าที่ คุณกิจ                                    |
| 11.คุณสมพงษ์ เชื้อชัย             | ทำหน้าที่ คุณกิจ                                    |
| 12.คุณชูชบ ตานี                   | ทำหน้าที่ คุณกิจ                                    |
| 13.คุณเกียรติศักดิ์ ไพบูลย์วัฒนผล | ทำหน้าที่ คุณกิจ                                    |
| 14.นายณัฐวุฒิ มาลัย               | ทำหน้าที่ คุณกิจ                                    |
| 15.นายรุ่งโรจน์ สวัสดิ์เอื้อ      | ทำหน้าที่ คุณกิจ                                    |
| 16.นายอภิรักษ์ ไพบูลย์วัฒนผล      | ทำหน้าที่ คุณกิจ                                    |
| 17.นายรัชช มุลผล                  | ทำหน้าที่ คุณกิจ                                    |

## 1. หลักการและเหตุผล

เนื่องด้วย งานซ่อมบำรุง ได้ดูแลรับผิดชอบซ่อมแซมงานให้หน่วยงานต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาลซึ่ง การซ่อมงานบางอย่างต้องให้หน่วยงานหรือตัวแทนของหน่วยงานนำของมาส่งที่ชั้น 16 (ห้องสำนักงานซ่อม บำรุง) เช่น แก๊อ , พัดลม , รถเข็นของ, หม้อหุงข้าว , หม้อต้มน้ำร้อน, ไมโครเวฟ, เครื่องนับชนบัตร, เครื่อง เคลือบบัตร, โทรศัพท์ไร้สาย/โทรศัพท์ตั้งโต๊ะ, วิทยุสื่อสาร, ปลั๊กไฟ/ปลั๊กพ่วง โดยช่างต้องนำมาแกะหรือของ อะไหล่เดิมเพื่อดูอะไหล่ในสต็อกว่ามีอะไหล่หรือของที่ต้องซ่อมเปลี่ยนทดแทนกันได้ไหมถ้าไม่มีอะไหล่ ต้องเอาอะไหล่เดิมให้เจ้าหน้าที่ควบคุมสต็อกถ่ายรูปเพื่อติดต่อจัดซื้ออะไหล่มาเปลี่ยนทดแทนของเดิม และ เพื่อความสะดวกและความรวดเร็วในการตรวจเช็คการซ่อมจึงได้แจ้งให้หน่วยงานที่ต้องการซ่อมให้เอาของ ขึ้นมาไว้ที่ชั้น 16 เมื่อช่างซ่อมงานอื่นแล้วเสร็จก็จะมาซ่อมของที่หน่วยงานเอาขึ้นมาวางไว้ให้ แต่ทำงาน ซ่อมบำรุงจะพบปัญหาดังนี้

1. ของที่นำมาวางไว้ให้ช่างซ่อมหายเพราะวางไว้หน้าห้อง ไม่มีชื่อหน่วยงานบอกปะไว้ว่าเป็น ของหน่วยงานไหน แล้วไม่ได้เข้าไปงานแจ้งซ่อมหรือเข้าไปงานแจ้งซ่อมมาแต่ยังไม่นำของที่จะส่งซ่อมขึ้นมา

2. ของที่นำมาซ่อม เมื่อช่างทำการซ่อมแล้ว เช่น รถเข็น, แก๊อ โทรศัพท์ตามให้หน่วยงานมารับของคืน แล้วแต่ยังไม่มีการมารับของคืนบางหน่วยงานแจ้งไป 2 -3 ครั้งก็ยังไม่มีคนมารับของคืน ซึ่งของที่เอามาซ่อม บางอย่างซ่อมไม่ได้ไม่มีอะไหล่ต้องส่งกลับให้หน่วยงานงานทำเรื่องจำหน่าย วางไว้วางพื้นที่บริเวณหน้า ห้องงานซ่อมบำรุงเมื่อมีการตรวจพื้นที่ 5ส งานซ่อมบำรุงต้องไปหาที่เก็บเพื่อให้เป็นระเบียบ และของ บางอย่างหายตอนที่จัดเก็บพื้นที่

3. หน่วยงานที่เอามาวางไว้รอช่างซ่อมเหมือนกัน เช่น พัดลมตั้งพื้น, แก๊อ คนที่เอามาส่งกับ คนที่มารับของคืนคนละคนกัน หยิบของที่เอามาวางซ่อมไว้ของหน่วยงานอื่นผิดไป หรือของยังไม่ได้ซ่อมก็ หยิบไปนึกว่าซ่อมแล้ว ซึ่งต้องประสานงานกับหน่วยงานเพื่อตามของกลับคืนมา

4. เมื่อซ่อมเสร็จงานซ่อมบำรุงได้โทรแจ้งให้หน่วยงานมารับของคืน แต่พอมานำของไม่เจอช่างและ เอาของที่มาซ่อมกลับไปไม่ได้เช่นชื่อในใบงาน ซึ่งพอหน่วยงานมาถามหาของทางช่างบอกมีคนเอาไป แล้วแต่ไม่รู้ใครเอาไปเพราะไม่ได้เช่นชื่อใบงานแจ้งซ่อมไว้ต้องตามหาของว่าของที่เอาไปตรงตามหน่วยงาน เอามาซ่อมหรือหยิบไม่ผิด

## 2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ของที่นำมาส่งซ่อมไม่หายและส่งกลับคืนถูกหน่วยงานและครบตามจำนวน
2. เพื่อตรวจเช็คของที่มาส่งได้ว่าหน่วยงานนำของกลับไปแล้วหรือของยังรอการค้างซ่อมเมื่อวันไหนที่ได้ เอาของมาวางไว้แล้วยังไม่ได้ซ่อมให้
3. มีการลงชื่อผู้รับของคืนทำให้ไม่ต้องมาตามหาของว่าอยู่ที่งานซ่อมบำรุงเมื่อช่างแจ้งซ่อมไม่ได้และให้ หน่วยงานเอาของกลับไปแล้ว

3.เป้าหมาย/ตัวชี้วัด : ลดความผิดพลาดการสูญหายของสิ่งของ (รอกการซ่อม) น้อยกว่า 5 % ต่อปี

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

Success Story Telling (SST) (กรณีเลือกข้อนี้ให้ใส่ข้อมูลตามตารางข้อ 5.1)

5. กระบวนการจัดการความรู้ (Share & Learn)

5.1 Success Story Telling (SST)

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	เหตุการณ์ (Context)	เทคนิค/วิธีการ (Action)	ผลลัพธ์ที่ได้รับ (Result)
คุณอรธณพ	หน่วยงานที่ต้องการให้ช่างซ่อมถ้าเป็นงานที่เราต้องดูแลให้ใช้กับของเดิมได้หรือไม่หรือคุณเปิดต้องการรื้อของเก่าดูเพื่อให้สะดวกในการซ่อมจึงได้แจ้งหน่วยงานให้นำของชิ้นมาวางให้ช่างได้ตรวจเช็คถ้าของที่ซ่อมไม่หนักมากและสามารถนำมาส่งซ่อมที่ชั้น 16 ได้เช่น แก้อื้อ,รถเข็น, ไมโครเวฟ, ปลั๊กพ่วง, พัดลม เพื่อให้สะดวกในการรื้อถอดอะไหล่และความรวดเร็วการซ่อมเพราะบางครั้งหน่วยงานแจ้งมาผู้แจ้งไม่อยู่ ไม่มีใครรู้ว่าของที่ต้องซ่อมอะไร เดินขึ้นมาแล้วบอกให้ลงไปดูใหม่หรือพอไปดูหน้างานต้องขึ้นมาเบิกอะไหล่ไปซ่อมแต่อะไหล่ใช้ไม่ได้ต้องมาเอาอะไหล่ใหม่ไปลองทำให้เกิดความล่าช้าต่อการซ่อมงาน	<ol style="list-style-type: none"> <li>ถ้าของที่ต้องการซ่อมสามารถนำขึ้นมาไว้ชั้น 16 ได้จะง่ายและรวดเร็วในการให้บริการซ่อมแคะรื้อของได้เร็ว ถูกต้องตามหน่วยงานมาวางไว้</li> <li>แนะนำให้หน่วยงานแจ้งใบงานมาพร้อมส่งของที่ชั้น 16 ในวันเดียวกันเพราะจะได้รู้ว่าของที่มาส่งมีใบงานแจ้งรู้ว่าหน่วยงานไหนเอาของมาส่งซ่อม</li> <li>เมื่อหน่วยงานมาส่งของซ่อมให้แจ้งเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานงานซ่อมบำรุงไม่มาวางไว้</li> <li>ถ้าป้องกันการหายของที่ซ่อมต้องในหน่วยงานแปะกระดาษไว้ที่ของมาซ่อมว่ามาจากหน่วยงานไหนเวลาซ่อมเสร็จจะได้หาผู้รับของส่งคืนได้ถูกหน่วยงานเพราะของบางอย่างคล้ายกัน เช่น แก้อื้อ, พัดลม</li> </ol>	หน่วยงานที่มาซ่อมได้รับการซ่อมของได้รวดเร็วกว่าการที่ให้ช่างลงไปดูของหน้างานเพราะบางครั้งลงไปแล้วไม่เจอคนแจ้งคนอื่น ๆ ก็ไม่รู้ว่าจะซ่อมตรงไหน
คุณณัฐวิติ	งานเวรเปลเคยเอาวิทยุสื่อสารมาให้ซ่อมแต่ไม่ได้เอามาให้ที่ชั้น 16 แวะไปที่ตู้ที่ชั้นใต้ดินตรวจเช็คอาการที่เสียเบื้องต้นแล้วลองชาร์จแบตเตอรี่ดูน่าจะเป็นที่แบตเตอรี่ทำให้เขานั่งรอแล้วเอาของกลับไปเลยไม่เอาค้ำไว้กลัวของจะหายเพราะหน่วยงานเขาต้องไปทำเรื่องซื้อแบตเตอรี่ใหม่ถ้าซื้อแบตเตอรี่มาแล้วให้ช่างทดลองใส่เพื่อดูว่าเครื่องใช้งานได้ปกติหรือป่าวค่อยเอาเครื่องมาใหม่	<ol style="list-style-type: none"> <li>ตรวจเช็คอาการของที่เสียหายสาเหตุว่าอะไรเสีย</li> <li>ให้หน่วยงานรอรับของกลับเลย</li> <li>ถ้าหน่วยงานต้องสั่งซื้ออะไหล่ก็ให้เอาของที่มาซ่อมคืนไปก่อนแล้วถ้าจะซ่อมค่อยเอามาให้ดูใหม่พร้อมเอาของที่จะให้เปลี่ยนมาด้วย</li> </ol>	หน่วยงานได้รู้ผลการซ่อมว่าซ่อมได้หรือไม่ได้อะไรพึ่งต้องทำอย่างไรต่อและของที่มาให้ซ่อมก็ไม่หาย
คุณจิรพงศ์	หน่วยงานได้นำเครื่องไมโครเวฟมาฝากให้ช่างตรวจเช็คเพราะเวฟอาหารแล้วไม่ร้อน	<ol style="list-style-type: none"> <li>ให้เขาเอาเครื่องมาให้ดูที่ชั้นใต้ดิน</li> <li>ให้ศิย์ใบงานแจ้งซ่อม</li> </ol>	เมื่อตรวจเช็คเครื่องเสร็จสามารถติดต่อให้มาเอาของคืนตามเบอร์ที่

	เขาโทรมาถามว่าช่างพอจะซ่อมให้ได้หรือป่าวจึงให้เขายกเครื่องมาตรวจเช็คก่อน	3. ให้เขียนชื่อ/เบอร์โทรศัพท์/หน่วยงานแปะไว้ที่เครื่องเพื่อจะได้โทรตามเมื่อตรวจเช็คให้เสร็จ	ให้ไว้ไม่ต้องไปเปิดดูใบงานย้อนหลัง
<b>คุณกิตติภูมิ</b>	ของที่มาส่งให้ซ่อมแล้วมาฝากไว้ถ้าเป็นของหน่วยงานยังไม่มีมาซ่อมแต่ที่มาซ่อมเป็นของส่วนตัว เช่น เครื่องหนีบผม เพราะบางครั้งก็ซ่อมไม่ค่อยเป็นแต่แนะนำให้เขาไปซื้อใหม่เพราะเปลี่ยนอะไหล่แล้วไม่จะไม่คุ้ม	1. ลองเสียบไฟเช็คเครื่องก่อน น่าจะซ่อมยากเพราะอะไหล่ข้างในเสียบและไม่ถนัดที่จะถอดออกมาซ่อม 2. ให้เขานำของที่จะมาซ่อมกลับคืนเลยไม่ค้างไว้ที่ตัวเอง	หน่วยงานที่เอาของมาซ่อมรู้ผลเลยว่าซ่อมได้ไม่ได้
<b>คุณสมพงษ์</b>	Semi ICU ได้แจ้งซ่อมปลั๊กไฟเสียบไมโครเวฟเสียบเสียบไฟไม่เข้าแต่พอลงไปดูที่แผงพบว่าปลั๊กไฟใช้ได้ปกติแต่เป็นที่สายปลั๊กของไมโครเวฟที่ชำรุดเลยแจ้งให้หน่วยงานยกไมโครเวฟมาไว้ที่ชั้น 16 และถ้าซ่อมงานอื่นเสร็จแล้วจะมารื้อเครื่องดูให้	1. ลงไปดูหน้างานก่อนเพื่อตรวจเช็คอาการที่ชำรุดเบื้องต้น 2. ให้เขาเอาของขึ้นมาไว้ที่ชั้น 16 เพื่อสะดวกในการหาอะไหล่ใส่ลงเครื่อง 3. เมื่อซ่อมเสร็จโทรให้เขามารับของคืน 4. มาซ่อมให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันถ้าเป็นงานด่วน	หน่วยงานนำไมโครเวฟไปอุ่นอาหารได้ไม่ช้าเพราะเขาต้องใช้เวฟอาหารทุกวันซึ่งขอให้ช่างเร่งซ่อมให้
<b>คุณเกียรติศักดิ์</b>	Ward 12/1 ได้แจ้งไม่เย็นมาได้ตรวจเช็คหน้างานแล้วมอเตอร์คอยล์เย็นพังต้องถอดมอเตอร์ออกมาเปลี่ยนและเอามอเตอร์ของเดิมมาดูรุ่น และสเปกที่มีอยู่ในสโตรว์ไว้โชว์รุ่น/ยี่ห้อเดียวกันที่สามารถใช้แทนกันได้ใหม่ และแจ้งให้หน่วยงานรับทราบและปิดรับคนไข้ในห้องนั้นไปก่อนเพราะแอร์ไม่สามารถใช้งานได้	1. ตรวจเช็คหน้างานที่แจ้งหาสาเหตุที่ชำรุด 2. นำของขึ้นมาหาอะไหล่ทดแทนหรือสอบถามสโตรว์ดูและให้ได้ว่ามีของหรือไม่ที่ใช่แทนกันได้(ภายในวันที่ได้รับแจ้ง) 3. เมื่อหาอะไหล่ได้จะนำไปใส่ให้หน่วยงานเพื่อให้เขาเปิดห้องรับคนไข้ได้ 4. ถ้าอะไหล่ไม่มีทดแทนต้องแจ้งให้หน่วยงานปิดห้องเพื่อรออะไหล่ไปก่อน	Ward ได้รับการซ่อมที่รวดเร็วและรู้ผลการซ่อมได้ภายใน 1 วันหลังจากที่ได้รับการแจ้งงาน
<b>คุณเยาวภา</b>	W.14/1 ได้นำแก้อื่นทำงานมาส่งซ่อมประมาณ 3 เดือน แล้วโทรมาตามแก้อื่นว่ายังไม่ได้รับคืนซึ่งได้ถามช่างบอกว่าเอาใบงานและแจ้งให้เขามาเอาแก้อื่นคืนไปแล้วแต่เขายังไม่มาเอาคืน แล้วหน่วยงานก็หาแก้อื่นไม่เจอแต่ช่างบอกไปแล้วว่าซ่อมไม่ได้ไม่มีอะไหล่เปลี่ยนให้ทำจำหน่ายหรือซื้อใหม่แก้อื่นที่เอามาซ่อมก็ยังไม่วางไว้หน้าห้องสำนักงานชั้น 16 โดยที่ไม่แน่ใจว่าเป็นของ Ward ที่ตามหาหรือป่าวให้เขาขึ้นมาดู	1. เมื่อช่างซ่อมเสร็จแล้วจะโทรแจ้งให้หน่วยงานมารับของคืน 2. ถ้าเกิน 1 อาทิตย์ไม่มีใครมารับของคืนจะโทรตามอีกครั้ง 3. ให้หน่วยงานแปะกระดาษติดไว้ว่าของจากหน่วยงานไหนจะได้รู้ว่าตรงกับใบงานที่เขาแจ้งมาเพราะบางครั้งเอาของมาวางไว้แต่ไม่มีใบงานไม่รู้ว่าจะให้ซ่อมอะไรอาการที่ชำรุด	ทำให้เรารู้ว่าของที่เอามาซ่อมและวางไว้หน้าห้องเป็นของหน่วยงานไหนจะได้ตามคืนถูกต้องส่วนมากมาวางไว้แล้วไม่แจ้งหน่วยงานงาน
<b>คุณวัลลัษรรม</b>	ส่วนมากที่รับของมาซ่อมจะเป็น Waller คนไข้ที่ทาง Ward ให้คนงานนำมาตัดขา	1. สอบถามว่าจากหน่วยงานไหน และต้องการตัดเร่งด่วนหรือป่าวถ้าเร่งด่วนให้	คนไข้/ผู้รับบริการได้รับการให้บริการที่รวดเร็วทันต่อการ

	ออก 1 , 2 นี้ว่างตามที่คนไข้ต้องการ	รอช่างตัดประมาณ 10 นาทีแล้วเอาของไป เลย 2. ถ้าไม่ต้องการเร่งด่วนรอได้ เมื่อช่างทำ เสร็จจะโทรตามให้ขึ้นมาเอาหลังจากตัดให้ เสร็จแล้ว 3. ถ้าเร่งด่วนคนไข้ต้องนำWaller กลับ บ้านแล้วช่างไม่อยู่ก็จะตัดให้เขาแล้วให้เขา เอากลับไป	นำไปใช้งาน
<b>คุณเชษฐา</b>	ได้รับของแจ้งให้ซ่อมเป็นเครื่องปั่นน้ำ ผลไม้ชั้น G ร้านพอเพียง เขาก็จะโทรมา ถามก่อนเพื่ออยู่ที่ไหน สะดวกดูเครื่องได้ ตอนไหน แล้วจะแจ้งให้เขาเอาของลงมา ให้ซ่อมเลยเพราะเขาต้องรีบใช้ บางครั้งอยู่ ห้องเช่าเวรชั้น B เขาก็จะเอาเครื่องไปให้ดู แล้วรอเอาของกลับเลย	1. ตรวจสอบเช็คอาการเบื้องต้นโดยบอกให้เขา เอาของมาให้ดูช่วงเวลาตามที่เราร่างและ สะดวก 2. ถ้ายังไม่ว่างจะตรวจเช็คให้ให้เขาเอา ของไปที่ชั้น 16 เพื่อให้ช่างอีกคนช่วยดูให้ 3. ให้หน่วยงานศิษย์ไปงานมาหากต้องซื้อ อะไหล่เปลี่ยน	หน่วยงานได้รับของที่นำมาซ่อม และนำกลับไปใช้งานได้อย่างเร็ว
<b>คุณฉัตรชัย</b>	หน่วยงานแจ้งซ่อมตู้เย็นไม่ค่อยเย็นซึ่งได้ ไปตรวจเช็คอาการเสียแล้วพบว่าน้ำยารั่วไม่ สามารถซ่อมเองได้ต้องจ้างบริษัทภายนอก ซ่อมได้แจ้งหน่วยงานไปแล้วแต่ทางบริษัท ซ่อมต้องมายกตู้เย็นไปซ่อมที่ร้านโดยช่าง ต้องประสานงานที่ร้านค้าแจ้งนัดวันมารับ ตู้เย็นกับทางหน่วยงานอีกครั้ง	1. แจ้งมาที่ธุรการว่าติดต่อด้านร้านมารับ ซ่อมให้มารับตู้เย็นไปซ่อม 2. ถ่ายรูปยี่ห้อ/ รุ่นของตู้เย็นเพื่อส่งให้ทาง ร้านได้ทำใบเสนอราคาโดยให้หน่วยงาน เป็นต้นเรื่องซ่อม 3. เมื่อทางร้านรับของไปแล้ววันที่ซ่อม เสร็จได้แจ้งนัดคืนของแล้ว จะตามไปดูของ ที่ได้ซ่อมแล้วว่าใช้งานได้ปกติหรือไม่	หน่วยงานได้รับการบริการซ่อมที่ ดีไม่ต้องมาติดต่อกับทางร้านรับ ของเองมีช่างประสานงานให้
<b>คุณสมชาย</b>	W.15/2 นำพัดลมตั้งพื้นมาให้ซ่อมเมื่อซ่อม เสร็จ 2 อาทิตย์โทรให้เขามาเอาของคืนก็ไม่ มาเอาคืนซึ่งก็กลัวพัดลมหายวางไว้หน้า ห้องชั้น 16 ประมาณ 2 อาทิตย์แล้ว	1. ให้ธุรการโทรตามให้หน่วยงานมาเอา พัดลมคืน 2 ครั้ง 2. แปะกระดาษไว้รอส่งคืน Ward เพื่อจะ ได้ไม่ปนกับของหน่วยงานอื่นที่เอามาซ่อม	ป้องกันการหายเมื่อหน่วยงานยัง ไม่มารับคืน ไม่ให้หน่วยงานอื่น หยิบผิด
<b>คุณรุ่งโรจน์</b>	งานโภชนาการได้นำกระช้อนและ เครื่องครัวมาให้ซ่อมที่ชั้น B ห้องเวรเหล็ก เชื่อมหลอดใช้งานได้ไม่สะดวกต้องใช้เครื่อง เชื่อมเชื่อมใหม่และต้องใช้เวลาโดยให้เขา เอากระช้อนมาไว้ที่ห้องชั้น 16 รอการซ่อม	1. ดูของที่นำมาซ่อมก่อนว่าซ่อมได้ไหมถ้า พอซ่อมได้จะซ่อมให้แต่ถ้าดูแล้วซ่อมไปก็ ใช้งานได้ไม่นานจะแนะนำให้ซื้อใหม่	หน่วยงานได้รับของไปใช้งาน ชั่วคราวก่อนและรอจัดซื้อ ของใหม่
<b>คุณธวัช</b>	W.14/2 ได้นำพัดลมมาซ่อมโดยเอามาหลาย ตัว ประมาณ 5 ตัว ซึ่งเอามาพร้อมกัน ทีเดียวจะซ่อมไม่ทันต้องเอาวางไว้หน้าห้อง เมื่อมีเวลาว่างจะงานอื่นจะคอยซ่อมให้	1. สอบถามหน่วยงานว่าเอาของมากี่ตัว และนำกลับไปหรือยัง 2. ถ้าหยิบไปผิดให้ส่งกลับคืนช่างก่อน 3. นัดมารับของที่ซ่อมอีกครั้งเมื่อช่างโทร	หน่วยงานรับของกลับคืนถูกต้อง ครบตามจำนวนที่มาซ่อมและไม่ ผิดหน่วยงาน

	ซึ่งพอหน่วยงานเอาพัคลมมาซ่อม เหมือนกันแล้ววางไว้ใกล้ ๆ กัน ของ  หน่วยงานอื่นซ่อมเสร็จแล้วไม่มาเอาพอ W.14/2 มาเอาก็จะหยิบของที่อื่นไปในบาง ตัวที่ช่างซ่อมแล้วแต่ยังไม่เสร็จทั้งหมด หยิบไปผิด ต้องไปตามเอาพัคลมมาคืนให้ หน่วยงานที่เขาแจ้ง	ตาม 4. ให้เซนเซอร์รับของในใบงาน	
<b>คุณธนวันต์</b>	ได้มีเจ้าหน้าที่การเงินนำเครื่องนำธนบัตร มาให้ซ่อมแต่ยังไม่เคยซ่อมเขาโทรมาถาม ก่อนว่าพอเครื่องให้ได้ไหมมีเงินติดอยู่ใน เครื่องแล้วถ้าเอาออกไม่ได้เจ้าหน้าที่ต้อง ออกเงินส่วนนั้นแทน	1. ให้เขาเอาเครื่องมาให้ถอดหรือดูก่อนว่า จะทำได้หรือป่าวที่ชั้น 16 2. ตรวจสอบเช็คและถอดเครื่องออกให้ได้และ นำเงินที่ติดออกมาให้ได้แต่จะไม่ค่อยเรียบ 3. ถ้าเครื่องติดอีกให้เขาเอาขึ้นมาให้ดู ใหม่แต่ซ่อมให้แล้วไม่รู้จะเป็นอีกไหม	เจ้าหน้าที่เขาขอบคุณและ ประทับใจการให้บริการซ่อม มาให้
<b>คุณสุทัศน์</b>	ส่วนใหญ่ผมจะไปเอาขนของขึ้นมาเช็คเอง เช่นตู้ทำน้ำเย็นที่เป็นของส่วนกลางถ้า พบว่าเสียหรือมีคนแจ้งซ่อมก็จะไปเช็ค อาการเสียแล้วนำกลับมารื้อถอดเครื่องที่ชั้น 16 ถ้าผู้ใช้บริการต้องการกดน้ำดื่มให้ไปใช้ ตู้น้ำดื่มจุดอื่นก่อน	1. ตรวจสอบเช็คอาการชำรุดเบื้องต้น 2. ยกของขึ้นมาซ่อมเอง 3. ออกใบงานแจ้งซ่อมเพื่อเขียนจัดซื้อถ้า ต้องสั่งอะไหล่มาเปลี่ยน 4. เมื่อซ่อมเสร็จก็นำกลับ ไปไว้ให้ใช้งาน ตามเดิม	หน่วยงานไม่ต้องรอที่จะกดน้ำดื่ม นานได้รับการซ่อมที่รวดเร็ว
<b>คุณอภิรักษ์</b>	หน่วยงานนำของขึ้นมาซ่อมเหมือนกันเป็น รถเงินของ W.9/1 และ ห้องโภชนาการ รถเงินลักษณะคล้าย ๆ กันแต่อาคารที่แจ้ง ซ่อมไม่เหมือนกันพอซ่อมเสร็จหน่วยงานก็ ขึ้นมาเอาของไปและหยิบรถไปผิดคันพอ อีกที่จะมาเอารถบอกว่าไม่ใช่รถของที่มา ซ่อมต้องติดต่อไปยังหน่วยงานที่ได้เอา รถเงินมาซ่อมวันเดียวกันน่าจะหยิบรถผิด ไปให้เอามาคืน	1. ถ้าหน่วยงานเอาของมาซ่อมให้ติดป้าย กระดาษไว้ที่ช่องว่ามาจากที่ไหน 2. เมื่อซ่อมเสร็จจะโทรตามให้มากลับคืน หลังจากจากซ่อมเสร็จในวันที่ซ่อมให้ 3. เซนเซอร์รับของในใบงานแจ้งซ่อม เพื่อให้รู้ว่ามีการรับของคืนไปแล้ว	ทำให้เรารู้ว่าของที่เอามาซ่อมเป็น ของหน่วยงานไหนและเวลาซ่อม จะดูว่ามีใบงานแจ้งมาพร้อมของ ส่งที่ชั้น 16 หรือป่าวเพื่อจะได้ ซ่อมได้ตรงกันด้วย
<b>คุณบัณฑิต</b>	ทางหน่วยงานได้นำโทรศัพท์ไร้สายมาให้ เช็คสัญญาณการใช้งานเพราะบางครั้ง สัญญาณติด ๆ ดับ ๆ หรือขอความ ช่วยเหลือ ซึ่งเขาจะเอาของมาฝากธุรการไว้ ที่ชั้น 16 ซึ่งบางครั้งไม่ได้ขึ้นมาชั้น 16 แต่ จะซ่อมได้อย่างรวดเร็ว	1. ขึ้นมาดูของที่ฝากซ่อมไว้ชั้น 16 ว่าต้อง เปลี่ยนอะไหล่หรือซ่อมได้เลย 2. ถ้าซ่อมได้เลยเมื่อซ่อมเสร็จจะนำไปคืน หน่วยงานเองไม่ต้องขึ้นมาเอามาที่ชั้น 16 3. ให้หน่วยงานเซนรับของที่นำซ่อมกลับ ในใบงานแจ้งซ่อมไว้เป็นหลักฐาน	ของที่มาส่งซ่อมได้รับกลับคืนไม่ หายและตรงตามที่หน่วยงาน นำมาแจ้งซ่อมไว้

6.สรุปความถี่ (ข้อมูลที่ได้มาจากข้อ 5.1)

เรื่อง เทคนิควิธีการรับของและซ่อมแซมของที่นำมาซ่อมไม่ให้สูญหายหรือส่งกลับคืนผิด	จำนวนความถี่
1. ให้นำของที่ซ่อมขึ้นมาไว้ชั้น 16 เพื่อรอซ่อม	111111
2. คีย์ไปงานแจ้งซ่อมผ่านระบบ EMR มาเพื่อตรวจเช็คใบงานกับของที่นำเอามาซ่อม	1111
3. ให้นำของมาวางไว้รอซ่อม ชั้น 16 และแจ้งช่างด้วยเมื่อเอาของมาวางไว้	11
4. แปะป้ายบอกหน่วยงานที่นำของมาซ่อมไว้ที่ของ	11111
5. ตรวจเช็คหาสาเหตุที่ชำรุดกับของที่มาซ่อมว่าจะพอซ่อมได้ไหม	11111 1
6. ให้นำของมาตั้งรอรับของกลับเลยในตอนที่เราเข้ามาซ่อม(ต้องการซ่อมเร่งด่วน)	11
7. นำของที่ซ่อมกลับคืนหน่วยงานและเอามาซ่อมใหม่ (กรณีที่ต้องรอสั่งซื้ออะไหล่มาเปลี่ยน)	1
8. นำของที่ซ่อมไปให้ช่างดูอาการที่เสียชั้นใต้ดิน (ห้องช่างเข้าเวร)	
9. ลงไปดูหน้างานก่อน	1
10. โทรแจ้งให้หน่วยงานมารับของคืนเช่นรับของในใบงานแจ้งซ่อม	11111
11. ทำการซ่อมให้แล้วเสร็จหลังจากเอาของมาส่งซ่อมภายใน 1 วัน (ถ้ามีอะไหล่) ลองใส่อะไหล่	11
12. โทรตามหน่วยงานซ้ำเมื่อของที่ซ่อมยังวางอยู่ไม่ได้เอากลับไป	11
13. ถ่ายรูปของที่ซ่อม/รุ่น/ยี่ห้อ เพื่อทำการจ้างบริษัทซ่อมต่อไป	1
14. ตรวจเช็คของหลังจากได้ซ่อมเสร็จแล้ว	11
15. ยกของที่ซ่อมมาเอง	1
16. ส่งกลับคืนให้หน่วยงาน	1

7. Key Success Factor (ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ สรุปจากกระบวนการจัดการความรู้ในข้อ.6

(โดยเรียงจากความถี่ที่ได้จากข้อ 6 จากความถี่มากที่สุดไปหาน้อยสุด)

1. ให้นำของที่ซ่อมขึ้นมาไว้ชั้น 16 เพื่อรอซ่อม
2. ตรวจเช็คหาสาเหตุที่ชำรุดกับของที่มาซ่อมว่าจะพอซ่อมได้ไหม
3. แปะป้ายบอกหน่วยงานที่นำของมาซ่อมไว้ที่ของ
4. โทรแจ้งให้หน่วยงานมารับของคืนเช่นรับของในใบงานแจ้งซ่อม
5. คีย์ไปงานแจ้งซ่อมผ่านระบบ EMR มาเพื่อตรวจเช็คใบงานกับของที่นำเอามาซ่อม
6. ทำการซ่อมให้แล้วเสร็จหลังจากเอาของมาส่งซ่อมภายใน 1 วัน (ถ้ามีอะไหล่) ลองใส่อะไหล่

**8. นวัตกรรมหรือสิ่งที่ได้จากการจัดการความรู้ (กรุณาแนบหลักฐาน)**

- คู่มือ
- แผ่นพับ
- ตารางบันทึกการรับ/ส่งของที่นำมาซ่อม

**9. ผลจากการดำเนินการทำกิจกรรม KM**

1. ได้รู้ว่าของที่หน่วยงานเอามาส่งซ่อมจากที่ไหน วันไหน หรือรับของคืนไปหรือยังสามารถมาดูในตารางที่ลงบันทึกไว้ได้
2. ของที่นำมาซ่อมให้เอากระดาษมาแปะบอกหน่วยงานที่เอามาซ่อม
3. หน่วยงานได้รับของคืนจำนวนถูกต้องและตรงตามของที่นำมาซ่อม

**1.10. สรุปผลการนำเทคนิคไปปฏิบัติใช้**

- ได้ลงบันทึกตารางรับ-ส่งของเมื่อมีหน่วยงานนำของมาไว้ซ่อมที่ ชั้น 16 และบอกหน่วยงานทุกครั้งถ้ามาส่งซ่อมให้ลงบันทึกการส่งของถึงแม้จะไม่เจอช่างเพื่อจะได้ดูวันที่เอาของมาวางไว้

**11. After Action Review (AAR)**

ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาหน่วยงานของท่านได้อย่างไร

- ทำให้การรับของส่งซ่อมเป็นระเบียบและสามารถมาดูข้อมูลย้อนหลังในตารางบันทึกการรับของที่ซ่อมได้เมื่อมีหน่วยงานมาตามหาของหรือคนที่รับของไปแล้ว



## 12. ภาพประกอบการทำกิจกรรม

.....  
(ลงชื่อ.....)

รองผู้อำนวยการศูนย์การแพทย์ฯ/หัวหน้าหน่วยงาน