

เกณฑ์ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการจัดการความรู้ในระดับหน่วยงาน หรือ ครอบคลุมงาน

ลำดับ	เกณฑ์การพิจารณา		เกณฑ์การให้คะแนน
1	เรื่องที่ทำเนิรการจัดทำ	ที่มาของปัญหา : มาจากปัญหาของระบบงาน / ระบบบริการ / ใบรายงานอุบัติการณ์	0.25
2	กระบวนการ	2.1 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสรุปประเด็นในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เฉพาะในระดับหน่วยงาน / แผนกของตนเอง	0.25
		2.2 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสรุปประเด็นใน ระหว่างหน่วยงาน / ครอบคลุมงาน	0.5
3	มีแนวทางปฏิบัติ	มีแนวทางปฏิบัติ / นวัตกรรม / คู่มือปฏิบัติ / เอกสารคุณภาพ WI / ที่สนับสนุนการทำงาน หรือช่วยแก้ปัญหาในการทำงานให้ดีขึ้น	0.5
4	มีการนำผลไปปฏิบัติ	4.1 มีการนำแนวทางปฏิบัติไปใช้ในการแก้ปัญหาในการทำงานจริงอย่างเป็นรูปธรรม	0.5
		4.2 มีการเผยแพร่แนวทางปฏิบัติที่ดี (Best Praticce) ไปยังผู้ที่สนใจ มีหลักฐานเชิงประจักษ์และสามารถตรวจสอบได้ เช่น website หน่วยงาน	0.5
		4.3 มีการประเมินผลการนำแนวทางปฏิบัติไปใช้จนเกิดเป็น Best Praticce ที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานหรือบุคคลอื่น	0.75
		4.4 ได้รับคัดเลือกผลงานที่มีแนวทางปฏิบัติที่ดีได้รับการเผยแพร่ในคลังความรู้ในระดับองค์กร	0.75
5	เป็นแบบอย่างที่ดีในระดับองค์กร / ภายนอกองค์กร	5.1 ได้รับคัดเลือกให้นำเสนอผลงานในเวทีการจัดการความรู้ในระดับองค์กร หรือสามารถต่อยอดเป็น CQI หรือ R2R ได้ หรือ	1
		5.2 ได้รับคัดเลือกให้นำเสนอผลงานในเวทีการจัดการความรู้ในระดับภายนอกองค์กร	เต็ม + 1



แบบฟอร์มการจัดการความรู้

ชื่อหน่วยงาน....หน่วยงานยานพาหนะ งานสำนักงานอำนวยการ.....

แบบฟอร์มส่วนที่ 1

ชื่อเรื่อง การพัฒนาระบบการขอใช้รถโดยการใช้โปรแกรมการจองรถยนต์แบบ Online

****กรุณา ✓ เลือกที่มาของปัญหา :** ☒ มาจากปัญหาของระบบงาน ☒ ระบบบริการ ☐ ในรายงานอุบัติการณ์)

1. กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Share & Learn) (กรุณา ✓ เลือกหัวข้อที่ดำเนินการ)

☒ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสรุปประเด็นในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เฉพาะในระดับหน่วยงาน/
แผนกของตนเอง

☐ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสรุปประเด็นใน ระหว่างหน่วยงาน / ครอบคลุมงาน

2. ผู้เข้าร่วมกิจกรรม (ใส่รายชื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรม)

1.	นางสาวอัมพร	บุญบุตร	ที่ปรึกษา
2.	นายศรเทพ	ขุนทอง	ผู้จัดการความรู้ (KM Manager)
3.	นางสาววาสนา	ดิษฐศรี	คุณลิขิต (Facilitator & Note Taker)
4.	นายรัชพล	ปานดวงแก้ว	คุณกิจ
5.	นางสาวสุวดี	บุญประสิทธิ์	คุณกิจ
6.	นายแถว	สุพะกะ	คุณกิจ
7.	นายชินกร	ชยเศรษฐกร	คุณกิจ
8.	นายบุญเจต	เอี่ยมคง	คุณกิจ
9.	นายเสกสรรค์	สาระประเสริฐกุล	คุณกิจ
10.	นายจ๋านง	พอกประโคน	คุณกิจ
11.	นายอุดม	เพ็ชล์วัน	คุณกิจ
12.	นายปฏิพล	เลิศฤทธิ์เรืองสิน	คุณกิจ
13.	นายไพโรจน์	บุตรเสื่อ	คุณกิจ
14.	นายณัฐวุฒิ	ศรีวิสัย	คุณกิจ

3. หลักการและเหตุผล

หน่วยยานพาหนะ งานสำนักงานอำนวยการ มีหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการรถยนต์ส่วนบุคคล การจองคิวรถยนต์ รวมถึงภารกิจอื่นๆ เดิมที่ผ่านมา ระบบงานที่ทำอยู่เดิมจะใช้เอกสารที่เป็นกระดาษในการจองรถ คิดเป็นปริมาณ 350 แผ่น ต่อเดือน ซึ่งประสบปัญหาความเสี่ยง เกิดการสื่อสารผิดพลาด เกิดความเข้าใจผิดระหว่างผู้ใช้รถกับผู้จัดคิวรถ ทำให้เกิดความกีดกันในการทำงาน

หน่วยยานพาหนะ งานสำนักงานอำนวยการ จึงได้จัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อลดปัญหาความเสี่ยงของการจองรถ จึงได้ทำการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นึกถึงการจองรถในระบบออนไลน์ โดยประสานความร่วมมือแบบคร่อมสายงาน จากหน่วยงาน Data Innovation Manager (DIM) จัดทำโปรแกรมระบบจองรถส่วนบุคคลออนไลน์ Car Reservation เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามระเบียบการขอใช้รถ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เข้าถึงสะดวกใช้งานง่าย ประหยัดเวลา ลดการสื่อสาร ดังนั้น จึงเห็นควรนำมาสู่การพัฒนาโดยการจัดกิจกรรม KM อย่างต่อเนื่อง

4. วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาระบบการจองรถส่วนบุคคลในรูปแบบออนไลน์
2. เพื่อลดความผิดพลาดและลดระยะเวลาในการติดต่อสื่อสาร การขอใช้รถส่วนบุคคลให้เป็นไปตามข้อกำหนด
3. เพื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ

5. เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

1. ได้โปรแกรมการจองรถส่วนบุคคลได้สำเร็จใช้งานได้มีประสิทธิภาพ
2. ร้อยละการให้บริการ มีความถูกต้อง ครบถ้วน 100%
3. ร้อยละความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรมจองรถออนไลน์ระดับดี-ดีมาก $\geq 90\%$
4. ร้อยละความพึงพอใจของผู้ให้บริการโปรแกรมจองรถออนไลน์ระดับดี-ดีมาก $\geq 90\%$

6. สรุปประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Key Success Factor คือ ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จในเรื่องที่เลือกทำ เช่น ใช้วิธีการหรือกระบวนการอะไรที่ทำให้ประสบความสำเร็จให้สรุปเป็นข้อ)

ใช้วิธีการ The World Café ร่วมกันระหว่างสมาชิกหน่วยงานพาหนะและโปรแกรมเมอร์จากหน่วยงาน DIM

ขั้นตอน	ระยะเวลา	กิจกรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1.ศึกษาข้อมูล รายละเอียด ความคาดหวังจากการทำโปรแกรมภายในหน่วยงาน	ต.ค.66	เพื่อความสะดวก ใช้งานง่าย ประหยัดเวลา ลดการสื่อสาร และสามารถช่วยประหยัดต้นทุนให้องค์กร
2.ปรึกษารายละเอียดที่ได้จากสมาชิก ร่วมกับโปรแกรมเมอร์หน่วยงาน DIM	ต.ค.66 – ธ.ค.66	มีการระบุข้อมูลในโปรแกรมการจองรถ เช่น สถานที่ไป เวลา และจำนวนผู้โดยสาร และการให้ผู้ใช้งานประเมินความพึงพอใจหลังจากการจองรถ
3.ตรวจสอบ ปรับแก้ไขโปรแกรม	ม.ค.67 – ก.ค.67	ตรวจสอบข้อมูลโดยการเข้าโปรแกรมการจองรถให้มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ตามที่ได้ปรึกษาร่วมกัน
4.ทดลองใช้	ส.ค.67	เริ่มทดลองใช้งานโปรแกรมการจองรถประมาณเดือน ส.ค.67 เพื่อทดลองการใช้งานว่าเกิดปัญหาอะไรบ้างที่ต้องนำมาปรับปรุงแก้ไขระบบ
5.ปรับปรุงแก้ไข	ส.ค.67 - ต.ค.67	มีการเพิ่มรายละเอียดในโปรแกรมการจองรถ มีการเก็บข้อมูลการ Refer การรับเหตุ EMS
6.ใช้งานจริง	ต.ค.67	เริ่มใช้งานโปรแกรมการจองรถในเดือน ต.ค.67

ตัวชี้วัดจากผลการดำเนินงาน

ตัวชี้วัด	ผลลัพธ์ที่ได้
1.ได้โปรแกรมการจองรถส่วนกลางได้สำเร็จใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	เกิดโปรแกรมการจองรถแบบออนไลน์ CAR Reservation
2.ร้อยละการให้บริการ มีความถูกต้อง ครบถ้วน 100%	100%
3.ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรมจองรถออนไลน์	96.26%
4. ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรมจองรถออนไลน์	100%

7. มีแนวทางปฏิบัติที่สนับสนุนการทำงาน หรือช่วยแก้ปัญหาในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น (กรุณา ✓ เลือก หัวข้อที่หน่วยงานได้ดำเนินการ สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

7.1 ☒ มีแนวทางปฏิบัติ (ใส่รายละเอียดหรือแนบหลักฐาน)

1. มีการทำหนังสือเวียนส่งไปตามหน่วยงานต่างๆ
2. มีการพูดคุยตอนประชุมหัวหน้าหน่วยงาน
3. มีการทำ VDO ตัวอย่างให้ผู้ให้บริการในหน้าระบบการจองรถ

7.2 ☒ มีนวัตกรรม (ใส่รายละเอียดหรือแนบหลักฐาน)

URL : <http://192.168.128.28/car/login.php>

7.3 ☒ มีคู่มือปฏิบัติ (ใส่รายละเอียดหรือแนบหลักฐาน)

คู่มือการใช้งานโปรแกรมจองรถยนต์ออนไลน์ (Car Reservation) ตามเอกสารดังแนบ

คู่มือใช้งาน

โปรแกรมจองรถยนต์ส่วนกลาง

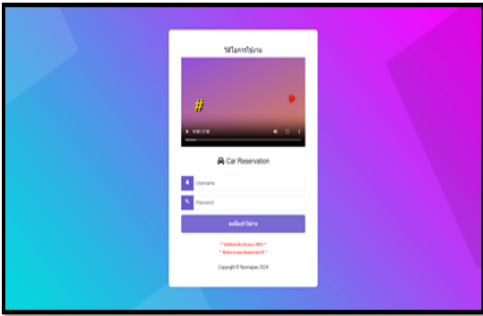
(Car Reservation)

การเข้าสู่โปรแกรม ขอใช้รถยนต์ส่วนกลาง (Car Reservation)

การเข้าใช้งานระบบสามารถเข้าใช้งานได้จาก URL คือ <http://192.168.128.28/car/login.php> ผ่าน Web Browser ทั้งนี้ระบบจะให้ท่าน Login โดยต้องกรอก Username คือ เลขรหัสประจำตัวหลัก และ Password คือ เลขประจำตัวบัตรประชาชน หรือ Password เดียวกันกับที่ใช้ระบบ HRIS

(1) Login เข้าสู่ระบบ

หน้า Login จะมีวิธีการใช้งานโปรแกรมให้ผู้ใช้งานได้ดูวิธีการใช้งานของโปรแกรมเพื่อความเข้าใจการใช้งานและเงื่อนไขในการจองรถยนต์ส่วนกลาง

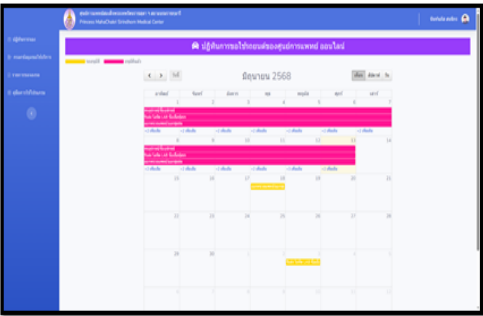


รูปภาพที่ 1 หน้า Login เข้าสู่ระบบ

การใช้งานโปรแกรม ขอใช้รถยนต์ส่วนกลาง (Car Reservation)

(2) หน้าปฏิทิน

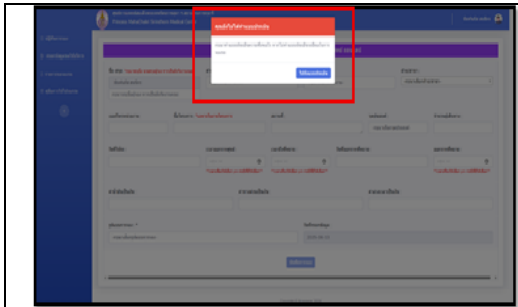
หลังจากเข้าสู่ระบบแล้วจะมาถึงหน้าปฏิทินแสดงรายการจองของแต่ละเดือน มีแถบสีบอกถึงสถานะการจอง แถบสีเหลือง สถานะ คือ รออนุมัติ แถบสีชมพู สถานะ คือ อนุมัติแล้ว



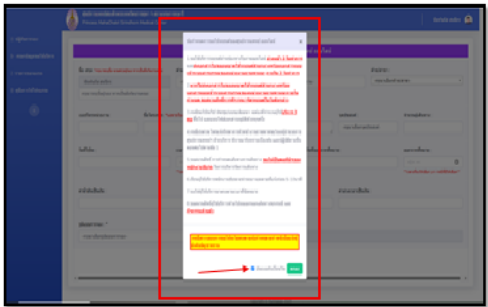
รูปภาพที่ 2 หน้าปฏิทิน แสดงการจอง

(3) หน้า กรอกข้อมูลขอใช้รถยนต์ส่วนกลาง

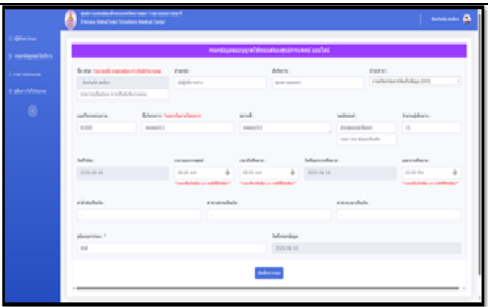
เมื่อเข้ามาหน้ากรอกข้อมูลจะมี popup ขึ้นมา popup จะมี 2 อย่างคือ popup แสดงการแจ้งเตือนการดำเนินการแบบประเมินสำหรับผู้ใช้งานที่ไม่ได้ทำแบบประเมิน popup มีปุ่มให้กดไปทำแบบประเมินดังรูปภาพที่ 2 ถ้าผู้ใช้งานกดออกหรือไม่อยากทำประเมินจะไม่สามารถกดปุ่ม บันทึกการจอง ได้ แต่สำหรับผู้ใช้งานที่ได้ทำการประเมินแล้ว จะมี popup แสดงข้อกำหนดการขอใช้รถยนต์ของศูนย์การแพทย์ ออนไลน์ ให้กดคลิกที่ช่องสี่เหลี่ยมเล็ก แล้วกดตกลงดังรูปภาพที่ 3 แต่ถ้าไม่คลิกในช่องสี่เหลี่ยมเล็กก็จะไม่สามารถกดปุ่ม บันทึกการจอง ได้ เมื่อกดยอมรับข้อกำหนดจะเป็นหน้าให้ผู้ใช้งานกรอกข้อมูลการจองดังรูปภาพที่ 4



รูปภาพที่ 3 หน้าแสดง popup แจ้งเตือนผู้ใช้งานที่อาจไม่ได้ทำแบบประเมิน



รูปภาพที่ 4 หน้าแสดง popup ขีดจำกัดการขอใช้รถยนต์ของศูนย์การแพทย์ จอนไลน์



รูปภาพที่ 5 หน้ากรอกข้อมูลของบุคลากรใช้รถยนต์ของศูนย์การแพทย์ จอนไลน์

(4) การกรอกข้อมูลในส่วนขอวันที่และเวลา

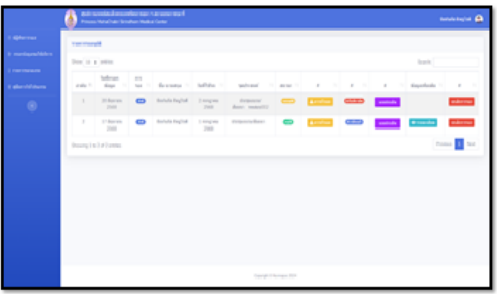
การเลือกวันที่การขอรถอาจน้อยกว่าหรือนานกว่าวัน ไม่ใช่ผู้ใช้ระบบจะไม่สามารถขอจองใช้รถยนต์ส่วนกลางได้ ในกรณีที่แจ้งผ่าน ให้โทรสอบถามเจ้าหน้าที่ที่งานทะเบียน การตัดสินใจจะขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่งานทะเบียน การเลือกเวลา ขอจองการเลือกเวลาจะขึ้นอยู่กับผู้ใช้ระบบเลือก AM และ PM ซึ่งแต่ละเครื่องคอมพิวเตอร์จะเครื่องจะมีให้เลือกและบางเครื่องไม่มีให้เลือก สำหรับผู้ใช้ระบบบนโทรศัพท์มือถือ การเลือกคือ ถ้าเป็นช่วงเช้าให้เลือก AM ถ้าเป็นช่วงเย็นให้เลือกเป็น PM ไม่ให้เลือก PM

(5) หน้ารายการจองรถ

- 5.1 สถานะ ถ้าการจองรถได้รับการอนุมัติแล้ว จะเปลี่ยนเป็น สีเขียวข้อความเป็น อนุมัติ ถ้ายังไม่อนุมัติ จะเป็นสีเทาข้อความเป็น รออนุมัติ
- 5.2 ปุ่ม การแก้ไข เมื่อคลิกที่ปุ่ม ในงานขอใช้รถยนต์ส่วนกลางก็จะถูกการแก้ไขรถของเครื่องคอมพิวเตอร์ หลังจากนั้น ให้ผู้ใช้ระบบสามารถนำไปได้ที่ คำสั่งการขอยืมรถของหน่วยงานภายนอก
- 5.3 ปุ่ม แบบประเมิน เมื่อคลิกที่ปุ่มจะไปที่หน้าแบบประเมินคือรูปภาพที่ 7 จะเป็นการประเมินในส่วนขอระบบและข้อมูลสถานะงาน การประเมิน ผลต่อการจองรถ ถ้าผู้ใช้ระบบไม่ประเมินก็จะไม่สามารถทำการจองรถได้

5.4 ข้อมูลเพิ่มเติม เมื่อเจ้าหน้าที่ได้ทำการอนุมัติและจัดคิวรถให้ได้แล้ว จะมีปุ่ม รายละเอียด ข้ามมา เมื่อคลิกที่ปุ่มรายละเอียด จะเป็นข้อมูลของรถที่จองไว้รถที่จองจนครบรถ จะแสดงเป็นรถที่จองจนครบรถ สถานะที่ขึ้นรถ เวลาออกเดินทาง คือรูปภาพที่ 8

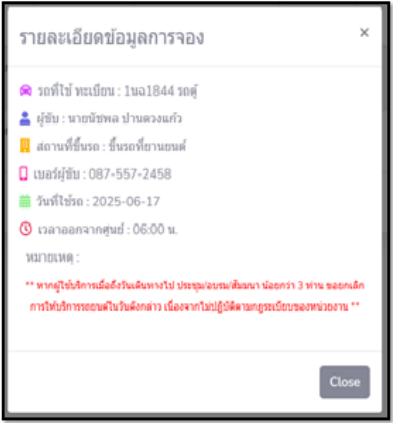
5.5 ปุ่ม ยกเลิก เมื่อผู้ใช้บริการต้องการยกเลิกการจองเมื่อคลิกยกเลิกการจองแล้ว ต้องโทรแจ้งเจ้าหน้าที่งานทะเบียนทุกครั้งเมื่อมีการยกเลิกรถ



รูปภาพที่ 6 หน้ารายการจองรถ



รูปภาพที่ 7 หน้าแบบประเมินความพึงพอใจ



รูปภาพที่ 8 หน้ารายละเอียดของรถที่จอง

7.4 ☒ มีการขึ้นทะเบียนเอกสารคุณภาพ WI (ใส่รายละเอียดหรือแนบหลักฐาน)
อยู่ระหว่างดำเนินการขึ้นทะเบียนเอกสารคุณภาพ WI

7.5 ☐ แผนพับ/โปสเตอร์ที่ได้เผยแพร่ (ใส่รายละเอียดหรือแนบหลักฐาน)

.....

.....

.....

7.6 ☒ อื่นๆ (กรณารับ)

เมื่อพบเจอปัญหาจากการใช้งานระบบ จะมีการพูดคุย ติดต่อกับแผนก Data Innovation Manager (DIM) ทันที เพื่อทำการแก้ไขให้ทันเวลา

แบบฟอร์มส่วนที่ 2

8. มีการนำผลไปปฏิบัติ/ผลจากการดำเนินการทำกิจกรรม KM

8.1 ☒ มีการนำแนวทางปฏิบัติไปใช้ในการแก้ปัญหาในการทำงานจริงอย่างเป็นรูปธรรม

- 1.ลดการติดต่อพูดคุยทางโทรศัพท์
- 2.รู้สถานที่,เวลา,และจำนวนผู้โดยสารอย่างชัดเจน
- 3.ถ้ามีการเปลี่ยนเวลา,จำนวนผู้โดยสาร,และสถานที่ ผู้รับบริการโทรหาคนขับโดยตรง
- 4.มีการประเมินความพึงพอใจ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข
- 5.มีการประเมินระบบการจองรถยนต์ออนไลน์

8.2 ☒ มีการเผยแพร่แนวทางปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ไปยังผู้ที่สนใจ มีหลักฐานเชิงประจักษ์และสามารถตรวจสอบได้ เช่น website หน่วยงาน หรือบันทึกข้อความหรืออื่นๆ

มีการเผยแพร่ทาง website หน่วยงานยานพาหนะ งานสำนักงานอำนวยการ

8.3 ☒ มีการประเมินผลการนำแนวทางปฏิบัติไปใช้จนเกิดเป็น Best Practice ที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานหรือบุคคลอื่น

ระดับหน่วยงาน

- 1.จัดการครบตามจำนวนที่ขอใช้บริการได้ 100%
- 2.ลดปัญหาความผิดพลาดในการสื่อสารข้อมูล
- 3.เช็คข้อมูลได้แบบเรียลไทม์

ระดับองค์กร

- 1.ลดต้นทุนในการใช้กระดาษให้องค์กร
- 2.สามารถคิดต้นทุนของแต่ละหน่วยงานได้
- 3.มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

9. After Action Review (AAR)

9.1 ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาหน่วยงานของท่านได้อย่างไร

- สามารถนำทักษะต่างๆ ของแต่ละบุคคลมาปรับใช้ให้เกิดทัศนคติเชิงป้องกันการซ้ำซ้ำปลอดภัย ลดการเกิด อุบัติเหตุ และปฏิบัติตามกฎจราจรได้อย่างถูกต้อง

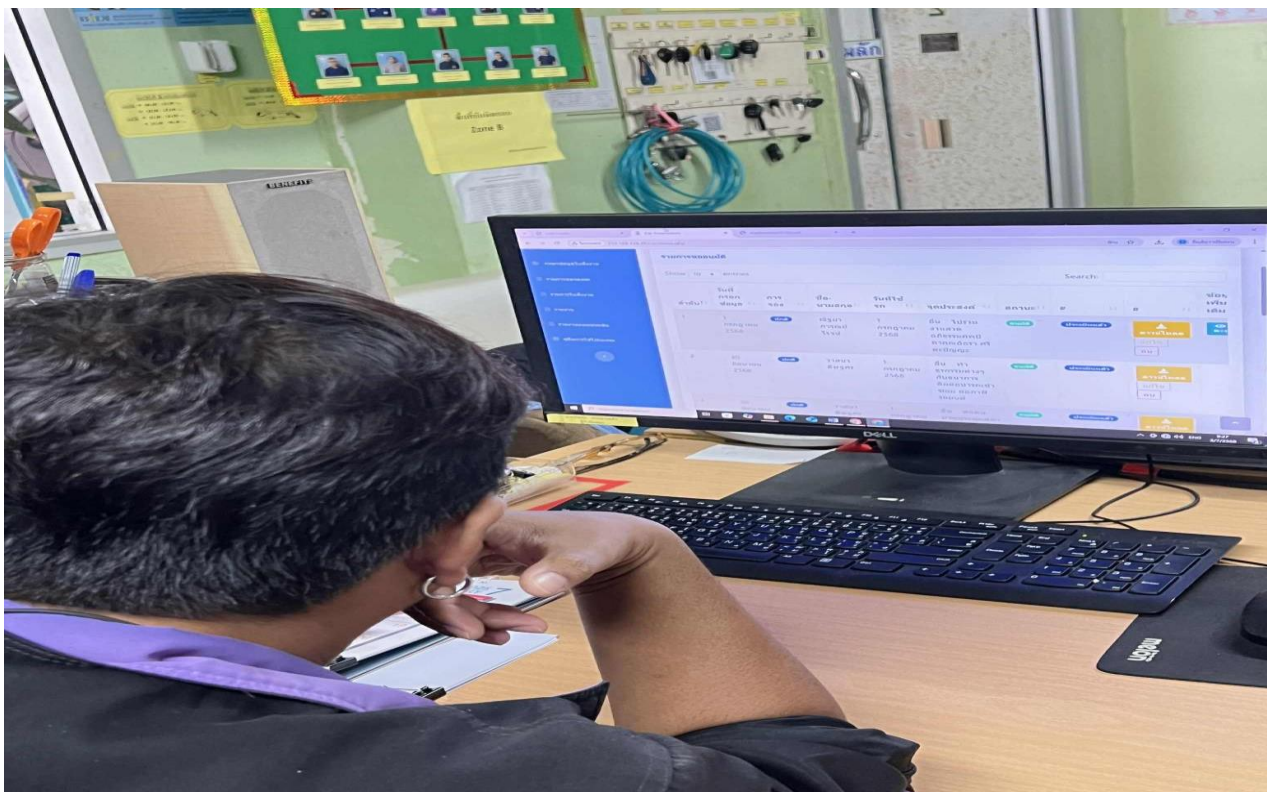
9.2 ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาองค์กรได้อย่างไร

- สามารถยกระดับการประกันคุณภาพและมาตรฐานด้านการบริการของหน่วยงานพาหนะควบคู่กับนโยบายการบริหารความเสี่ยงขององค์กร

10. ภาพประกอบการทำกิจกรรม (กรุณาแนบภาพ)







ลงชื่อ.....

(นายรัชพล ปานดวงแก้ว)

รักษาการแทนหัวหน้าหน่วยงานยานพาหนะ
งานสำนักงานอำนวยการ

ลงชื่อ.....

(นางสาวอัมพร บุญบุตร)

รองผู้อำนวยการศูนย์การแพทย์ฯ ฝ่ายบริการ