1.การจัดการความรู้ เรื่อง โคลนนิ่งฮาร์ดดิสก์

2.หน่วยงาน ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

3. ปัญหา/ผลกระทบ/ความจำเป็นต้องแก้ไข/แรงจูงใจ

โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์เป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ซึ่งมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในหน่วยงานต่างๆ ภายในโรงพยาบาลรวมทั้งสิ้นจำนวน 232 เครื่อง โดยเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานในปัจจุบันจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนของสำนักงานและส่วนให้บริการผู้ป่วย ซึ่งฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศมีหน้าที่ดูแล ซ่อม/บำรุง รักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ทั้ง 2 ส่วน โดยจะให้บริการเครื่องที่ใช้งานในการบริการผู้ป่วยเป็นอันดับแรก

จากการให้บริการซ่อม บำรุง รักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีปัญหา ซึ่งมีสาเหตุจากระบบปฏิบัติการ โปรแกรมใช้งานพื้นฐานต่างๆ ภายในเครื่อง รวมถึงการติดไวรัสคอมพิวเตอร์ วิธีการแก้ไขปัญหาดังกล่าวต้องทำการลงระบบปฏิบัติการและโปรแกรมใช้งานต่างๆภายในเครื่องใหม่ ซึ่งขั้นตอนการติดตั้งระบบปฏิบัติการและโปรแกรมใช้งานต่างๆ ใหม่นั้นใช้เวลาในการดำเนินการอย่างน้อย 1 วัน ซึ่ง ส่งผลกระทบกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ รวมถึงส่งผลกระทบกับความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการด้วย

จากปัญหาการซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ดังกล่าว ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศจึงได้พัฒนางานด้านการซ่อม บำรุง รักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยการนำเทคโนโลยีการโคลนฮาร์ดดิสก์ โดยใช้โปรแกรม Norton Ghost เข้ามาช่วยแก้ไขปัญหา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานและเพื่อตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดของผู้มารับบริการ

4. วิธีการจัดการความรู้ ดังนี้

4.1 การบ่งชี้ความรู้ : มีการประชุมปรึกษาภายในฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เรื่องการแก้ไขปัญหาการติดตั้งระบบปฏิบัติการและโปรแกรมใช้งานต่างๆ ภายในโรงพยาบาล ซึ่งช่างซ่อมได้เสนอการใช้โปรแกรม Norton Ghost โดยใช้องค์ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีการโคลนฮาร์ดดิสก์ เข้ามาช่วยซึ่งจะช่วยลดระยะเวลาในการซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ จากเดิมใช้เวลาซ่อมอย่างน้อย 1 วัน เป็นใช้เวลาซ่อมไม่เกิน 3 ชั่วโมง

4.2 การสร้าง/แสวงหาความรู้ : การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ จากประสบการณ์ในการทำงานของช่างซ่อมประจำฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ บวกกับองค์ความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ที่มีการนำเสนอกระบวนการพัฒนางานด้านระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์คอมพิวเตอร์ อันเกิดผลดีต่อหน่วยงานจากนั้นนำเข้าสู่การประชุมองค์ความรู้ภายในฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำโปรแกรม Norton Ghost มาใช้งาน เมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์เกิดปัญหาที่ต้องติดตั้งระบบปฏิบัติการและโปรแกรมใช้งานต่างๆ ใหม่

การแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน ในฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ จากนั้นนำมาสู่การประมวลองค์ความรู้เพื่อนำไปสู่การพัฒนางานในรูปแบบของ KM ที่ยั่งยืนสืบต่อไป

4.3 การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันความรู้ เผยแพร่ความรู้ในการอธิบาย ซักซ้อม ผู้เกี่ยวข้องให้เข้าใจ เข้าร่วมกิจกรรม KM และแลกเปลี่ยนความรู้ ในกลุ่มสายงานด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศและผู้ที่สนใจ

4.4 การเรียนรู้หรือขยายผล : ได้ประสบการณ์จากการพัฒนางานบริการภายใต้การจัดการในรูปแบบ KM ร่วมถึงจะได้นำเอาความรู้และทักษะที่เกิดขึ้นนี้ไปบูรณาการในการทำงานต่อไป

5. ผลลัพธ์/ผลของการเปลี่ยนแปลง :

5.1 ความรวดเร็ว ในการให้บริการซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์

5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

6. การนำไปใช้ประโยชน์/บทเรียนที่ได้รับ

การนำเทคโนโลยีการโคลนฮาร์ดดิสก์ มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นการพัฒนาองค์ความรู้ และนำรูปแบบวิธีของ KM มาพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสามารถลดระยะเวลาในการซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เกิดปัญหาจากระบบปฏิบัติการ โปรแกรมใช้งานพื้นฐานต่างๆ ภายในเครื่อง รวมถึงการติดไวรัสคอมพิวเตอร์ เมื่อสามารถลดระยะเวลาในซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ ส่งผลให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนของผู้รับบริการและผู้ให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ผู้ให้บริการมีความสุข