

แนวปฏิบัติในการรับมือเหตุฉุกเฉินและเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้อง

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กรณีนิสิตเจ็บป่วย • กรณีทะเลาะวิวาท • กรณีทรัพย์สินสูญหาย

1. วัตถุประสงค์

เพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักหอสมุด ในการรับมือเหตุฉุกเฉินและเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นภายในพื้นที่ให้บริการ ให้สามารถดำเนินการได้อย่างเป็นระบบ เหมาะสม ปลอดภัย และมีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน รวมทั้งให้การประสานงาน การบันทึกข้อเท็จจริง และการรายงานผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

2. ขอบเขต

แนวปฏิบัตินี้ครอบคลุมการดำเนินงานของบุคลากร สำนักหอสมุด ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและการดูแลพื้นที่ ใน 3 กรณี ได้แก่ (1) นิสิตเจ็บป่วย (2) เหตุอาชญากรรมกรณีทะเลาะวิวาท และ (3) เหตุทรัพย์สินสูญหาย

3. ผู้รับผิดชอบ

3.1 เจ้าหน้าที่ประจำสำนักหอสมุด ทำหน้าที่รับแจ้งเหตุ ตรวจสอบข้อมูล ประเมินสถานการณ์เบื้องต้น และดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด

3.2 บรรณารักษ์หัวหน้าเวร ทำหน้าที่รับทราบและกำกับการดำเนินงาน ประเมินระดับความเร่งด่วน ตรวจสอบข้อเท็จจริง และจัดทำบันทึกรายงานตามกรณี

3.3 พนักงานรักษาความปลอดภัย ทำหน้าที่ควบคุมและระงับเหตุในกรณีที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.4 หัวหน้าฝ่ายบริการ ทำหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและรายงานผลต่อผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

3.5 หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ สำนักหอสมุด ทำหน้าที่ประสานกองพัฒนานิสิตในกรณีทรัพย์สินสูญหายที่พบบุคคลที่อาจเกี่ยวข้อง ตามขั้นตอนที่กำหนด

3.6 ผู้อำนวยการ สำนักหอสมุด ทำหน้าที่รับทราบผลการดำเนินงาน และให้ข้อสั่งการหรือแนวทาง ดำเนินการเพิ่มเติมในกรณีที่จำเป็น

4. แนวปฏิบัติในการรับมือเหตุฉุกเฉิน กรณีนิสิตเจ็บป่วย

4.1 การรับทราบเหตุ

เมื่อเจ้าหน้าที่ประจำสำนักหอสมุดตรวจพบนิสิตมีอาการเจ็บป่วย ให้แจ้งบรรณารักษ์หัวหน้าเวร ณ เคาน์เตอร์ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพื่อรับทราบและกำกับการดำเนินงาน

4.2 การประเมินอาการเบื้องต้น

เจ้าหน้าที่ประจำสำนักหอสมุดประเมินลักษณะและระดับความรุนแรงของอาการในเบื้องต้น และดำเนินการดังนี้

(1) กรณีอาการไม่รุนแรง เช่น ปวดหัว ให้ดำเนินการปฐมพยาบาลเบื้องต้นตามขอบเขตที่กำหนด พร้อมเฝ้าติดตาม อาการอย่างใกล้ชิด เมื่ออาการดีขึ้นให้ถือว่าสิ้นสุดกระบวนการ

(2) กรณีอาการรุนแรงหรือมีแนวโน้มรุนแรง ให้แจ้งบรรณารักษ์หัวหน้าเวรโดยทันที และดำเนินการตามขั้นตอน ถัดไป

4.3 การพิจารณาให้ความช่วยเหลือ

บรรณารักษ์หัวหน้าเวรประเมินระดับความเร่งด่วนของสถานการณ์ และพิจารณาแนวทางให้ความช่วยเหลือที่ เหมาะสม

4.4 การประสานหน่วยงานทางการแพทย์

ให้ประสานหน่วยงานทางการแพทย์ตามระดับความเร่งด่วนของอาการ ดังนี้

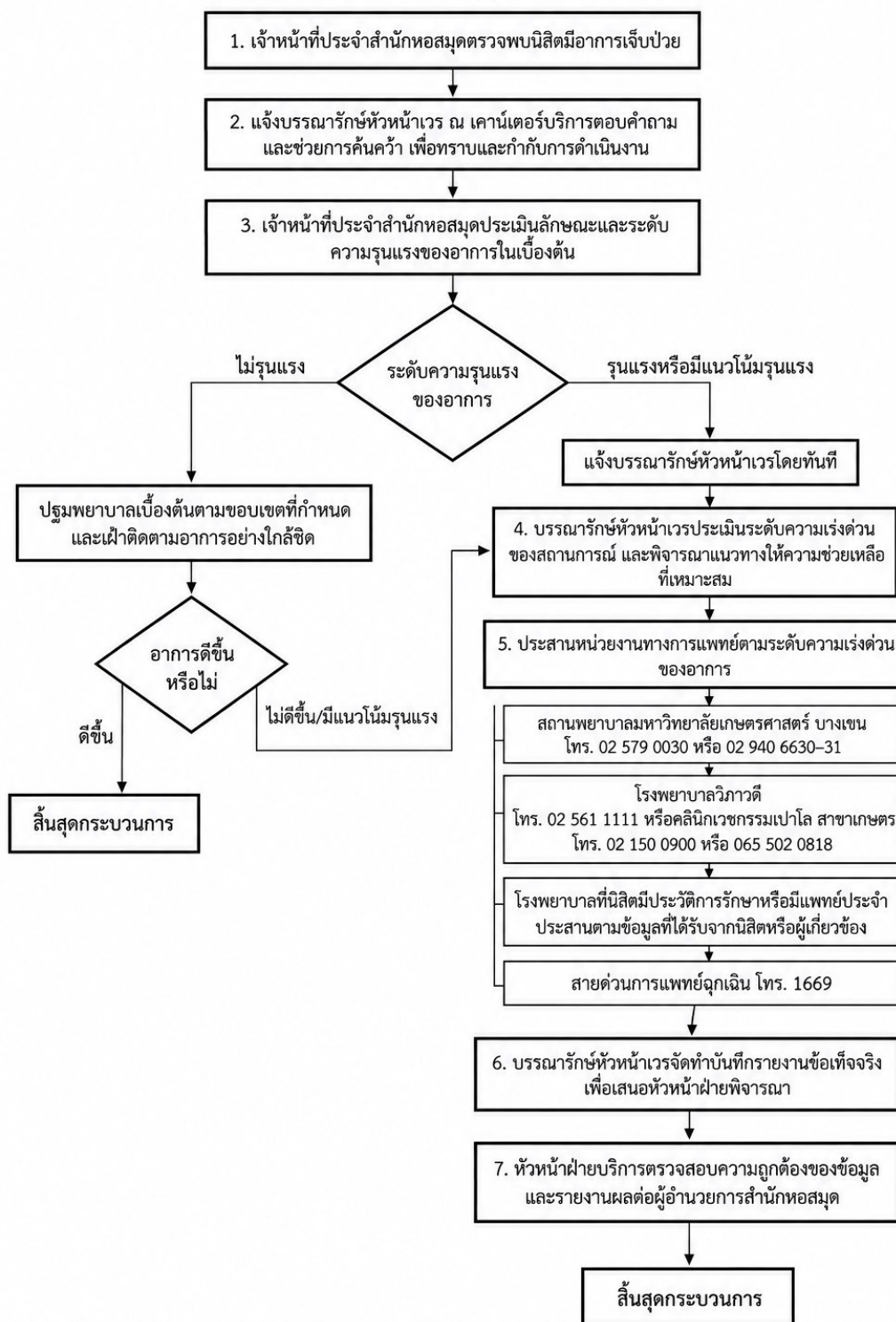
- สถานพยาบาลมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน โทร. 02 579 0030 หรือ 02 940 6630-31
- โรงพยาบาลที่อยู่ใกล้เคียง เช่น โรงพยาบาลวิภาวดี โทร. 02 561 1111 หรือคลินิกเวชกรรมเปาโล สาขาเกษตร โทร. 02 150 0900 หรือ 065 502 0818
- โรงพยาบาลที่นิสิตมีประวัติการรักษาหรือมีแพทย์ประจำ ทั้งนี้ ให้ประสานตามข้อมูลที่ได้รับจากนิสิตหรือ ผู้เกี่ยวข้อง
- สายด่วนการแพทย์ฉุกเฉิน โทร. 1669

4.5 การบันทึกและรายงานผล

บรรณารักษ์หัวหน้าเวรจัดทำบันทึกรายงานข้อเท็จจริงเพื่อเสนอหัวหน้าฝ่ายบริการพิจารณา จากนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและรายงานผลต่อผู้อำนวยการสำนักหอสมุด แล้วจึงถือว่าสิ้นสุดกระบวนการ

แผนผังแนวปฏิบัติในการรับมือเหตุฉุกเฉิน กรณีนิสิตเจ็บป่วย

แนวทางปฏิบัติในการรับมือเหตุฉุกเฉิน กรณีนิสิตเจ็บป่วย



5. แนวปฏิบัติในการรับมือเหตุอาชญากรรม กรณีทะเลาะวิวาท

5.1 การประเมินความปลอดภัย

เมื่อพบเหตุทะเลาะวิวาท เจ้าหน้าที่ประจำสำนักหอสมุดประเมินความปลอดภัยของสถานการณ์ในเบื้องต้น

5.2 การแจ้งหัวหน้าเวร

เจ้าหน้าที่ประจำสำนักหอสมุด แจ้งบรรณารักษ์หัวหน้าเวร ณ เคาน์เตอร์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพื่อรับทราบ ประเมินสถานการณ์ และกำกับการดำเนินงาน

5.3 การจำแนกระดับความรุนแรง

ให้จำแนกระดับความรุนแรงของเหตุการณ์และดำเนินการตามแนวทางที่กำหนด ดังนี้

(1) กรณีไม่รุนแรง ให้ระงับเหตุตามความเหมาะสม โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ เมื่อสถานการณ์ยุติให้ถือว่าสิ้นสุดกระบวนการ

(2) กรณีรุนแรงหรือมีแนวโน้มรุนแรง ให้แจ้งพนักงานรักษาความปลอดภัยโดยทันที หรือประสานหน่วยรักษาความปลอดภัย กองกิจการนิสิต โทร. 02 942 8200 ต่อ 1926 ทั้งนี้ ให้หลีกเลี่ยงการเข้าระงับเหตุด้วยตนเอง

5.4 การควบคุมและระงับเหตุ

พนักงานรักษาความปลอดภัยดำเนินการควบคุมและระงับเหตุ พร้อมประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม ดังนี้

- ศูนย์รวมใจ มก. โทร. 02 579 5526 หรือหมายเลขภายใน 1597, 1260 และ 1460 ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง
- เจ้าหน้าที่ตำรวจ โทร. 191

5.5 การตรวจสอบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐาน

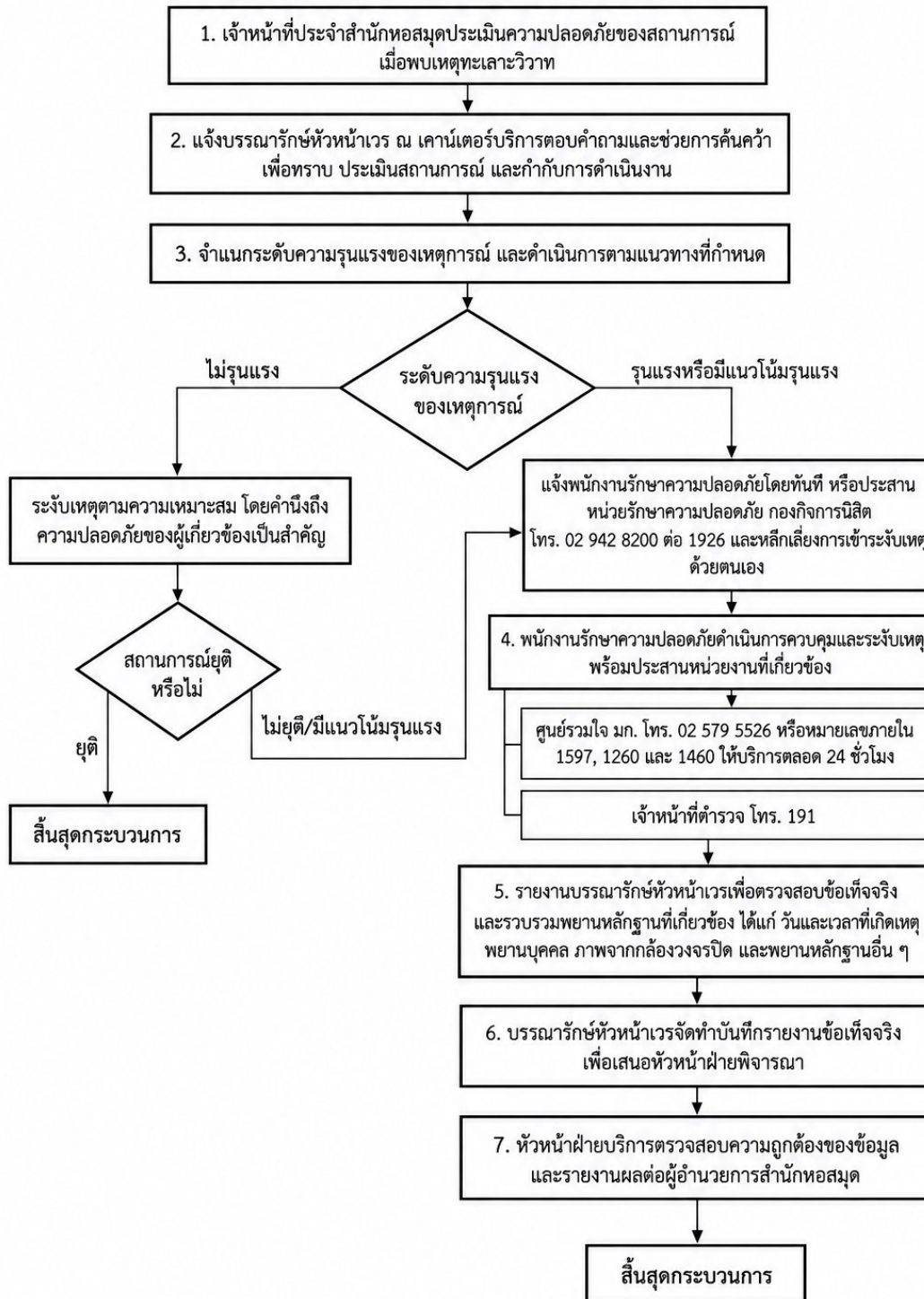
รายงานบรรณารักษ์หัวหน้าเวรเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง และรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ วันและเวลาที่เกิดเหตุ พยานบุคคล ภาพจากกล้องวงจรปิด และพยานหลักฐานอื่น ๆ

5.6 การบันทึกและรายงานผล

บรรณารักษ์หัวหน้าเวร จัดทำบันทึกรายงานข้อเท็จจริงเพื่อเสนอหัวหน้าฝ่ายบริการพิจารณา จากนั้นหัวหน้าฝ่ายบริการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และรายงานผลต่อผู้อำนวยการสำนักหอสมุด แล้วจึงถือว่าสิ้นสุดกระบวนการ

แผนผังแนวปฏิบัติในการรับมือเหตุอาชญากรรม กรณีทะเลาะวิวาท

แนวทางปฏิบัติในการรับมือเหตุอาชญากรรม กรณีทะเลาะวิวาท



6. แนวปฏิบัติในการรับมือเหตุทรัพย์สินสูญหาย

6.1 การรับแจ้งและตรวจสอบข้อมูล

เจ้าหน้าที่ประจำสำนักหอสมุด รับแจ้งเหตุทรัพย์สินสูญหาย และตรวจสอบข้อมูลในระบบติดตามของหาย (Lost & Found) ที่ <https://www.lib.ku.ac.th/2024/article/view/773> จากนั้นพิจารณาผลการตรวจสอบและดำเนินการตามแนวทางที่กำหนด ดังนี้

6.1.1 กรณีพบทรัพย์สินในระบบ

- (1) ตรวจสอบหลักฐานและรายละเอียดเฉพาะของทรัพย์สินเพื่อยืนยันความเป็นเจ้าของ
- (2) ให้ผู้รับคืนแสดงบัตรประจำตัวประชาชน บัตรนิสิต หรือเอกสารที่สามารถแสดงตัวตนอื่น ๆ และเจ้าหน้าที่ประจำสำนักหอสมุด บันทึกภาพผู้รับคืนคู่กับทรัพย์สินตามแนวทางที่กำหนด
- (3) ให้ผู้รับคืนกรอกแบบฟอร์มรับคืนทรัพย์สิน ณ เคาน์เตอร์บริการ และเจ้าหน้าที่ประจำสำนักหอสมุด ดำเนินการส่งมอบทรัพย์สินคืนแก่เจ้าของ แล้วจึงถือว่าสิ้นสุดกระบวนการ

6.1.2 กรณีไม่พบทรัพย์สินในระบบ

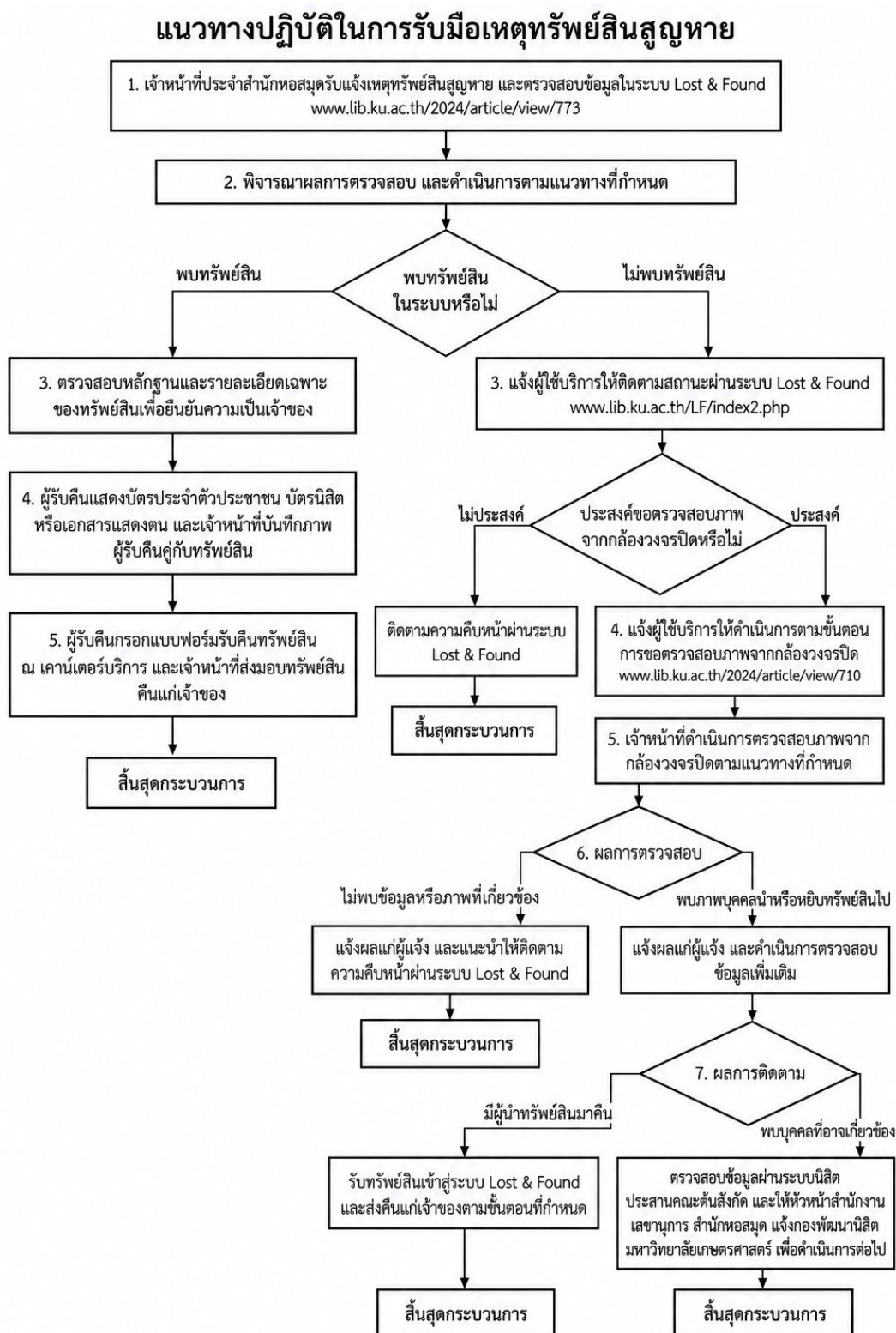
- (1) แจ้งให้ผู้ใช้บริการติดตามสถานะทรัพย์สินผ่านระบบติดตามของหาย (Lost & Found) ตามช่องทางที่สำนักหอสมุดกำหนด
- (2) หากผู้ให้บริการประสงค์ขอตรวจสอบภาพจากกล้องวงจรปิด ให้แจ้งผู้ให้บริการดำเนินการตามขั้นตอนการขอดูและขอสำเนาภาพจากกล้อง CCTV ที่ <https://www.lib.ku.ac.th/2024/article/view/710>
- (3) เจ้าหน้าที่ประจำสำนักหอสมุด ดำเนินการตรวจสอบภาพจากกล้องวงจรปิดตามแนวทางที่กำหนด

6.2 การพิจารณาผลการตรวจสอบ และการติดตาม

- (1) กรณีไม่พบข้อมูลหรือภาพที่เกี่ยวข้อง ให้เจ้าหน้าที่ประจำสำนักหอสมุด แจ้งผลการตรวจสอบแก่ผู้ให้บริการ และแนะนำให้ติดตามความคืบหน้าผ่านระบบติดตามของหาย (Lost & Found)
- (2) กรณีพบภาพบุคคลนำหรือหยิบทรัพย์สินไป ให้เจ้าหน้าที่ประจำสำนักหอสมุด แจ้งผลการตรวจสอบแก่ผู้ให้บริการ และดำเนินการตรวจสอบข้อมูลเพิ่มเติม

- (3) กรณีมีผู้นำทรัพย์สินมาคืน ให้เจ้าหน้าที่ประจำสำนักหอสมุด รับทรัพย์สินเข้าสู่ระบบติดตามของหาย (Lost & Found) และดำเนินการส่งคืนแก่เจ้าของตามขั้นตอนที่กำหนด
- (4) กรณีพบบุคคลที่อาจเกี่ยวข้อง ให้เจ้าหน้าที่ประจำสำนักหอสมุด ตรวจสอบข้อมูลผ่านระบบนิสิตประสานงานกับคณะต้นสังกัด และให้หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ สำนักหอสมุด แจ้งกองพัฒนานิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อดำเนินการตามกระบวนการที่เกี่ยวข้องต่อไป แล้วจึงถือว่าสิ้นสุดกระบวนการ

แผนผังแนวปฏิบัติในการรับมือเหตุทรัพย์สินสูญหาย



7. ช่องทางติดต่อและข้อมูลอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

หน่วยงาน/ระบบ	ช่องทางติดต่อ	การใช้งาน
สถานพยาบาล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน	02 579 0030 / 02 940 6630-31	กรณีนิติเจ็บป่วย
โรงพยาบาลวิภาวดี	02 561 1111	กรณีนิติเจ็บป่วย
คลินิกเวชกรรมเปาโล สาขา เกษตร	02 150 0900 / 065 502 0818	กรณีนิติเจ็บป่วย
สายด่วนการแพทย์ฉุกเฉิน	1669	กรณีฉุกเฉินทางการแพทย์
หน่วยรักษาความปลอดภัย กอง กิจการนิติ	02 942 8200 ต่อ 1926	กรณีทะเลาะวิวาท
ศูนย์รวมใจ มก.	02 579 5526 / ภายใน 1597, 1260, 1460	ประสานเหตุ 24 ชั่วโมง
เจ้าหน้าที่ตำรวจ	191	กรณีจำเป็นต้องประสาน ตำรวจ
ขั้นตอนการใช้บริการระบบ ติดตามของหาย (Lost & Found)	www.lib.ku.ac.th/2024/article/view/773	ตรวจสอบทรัพย์สิน
ระบบติดตามของหาย (Lost & Found)	www.lib.ku.ac.th/LF/index2.php	ติดตามสถานะทรัพย์สิน
ขั้นตอนขอตรวจสอบกล้องวงจร ปิด	www.lib.ku.ac.th/2024/article/view/710	กรณีขอตรวจสอบภาพ

8. การบันทึกและรายงานเหตุ

กรณีที่แนวปฏิบัติกำหนดให้มีการจัดทำรายงาน ให้ผู้รับผิดชอบบันทึกข้อเท็จจริงที่จำเป็นตามเหตุการณ์ เช่น วัน เวลา สถานที่ ลักษณะเหตุการณ์ การดำเนินการช่วยเหลือหรือระงับเหตุ หน่วยงานที่ประสาน บุคคลหรือพยานที่เกี่ยวข้อง และพยานหลักฐานที่มีอยู่ เพื่อให้สามารถตรวจสอบและรายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับได้อย่างครบถ้วน

9. หมายเหตุ

เอกสารฉบับนี้จัดทำโดยรองผู้อำนวยการด้านการบริหารและพัฒนาคุณภาพ หัวหน้าฝ่ายบริการ และหัวหน้าสำนักงานเลขานุการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน