



๑. ชื่อผลงาน พี่ขอ.....หนูจัดให้
๒. ชื่อหน่วยงาน ทีมงานยานพาหนะ งานสนับสนุนบริการ ฝ่ายบริหารทั่วไป
๓. ปีที่ดำเนินการ ตุลาคม ๒๕๕๙ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐
๔. คำสำคัญ ขอรถ.....ต้องได้รถ
๕. เป้าหมาย ลดความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ และเพื่อให้บริการส่งต่อผู้ป่วยทันท่วงที
๖. ปัญหา/สาเหตุ /การแก้ไข

| ปัญหา | สาเหตุ | การแก้ไข |
|--|---|--|
| <p>๑. รถยนต์ไม่เพียงพอ ต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ</p> <p>๒. ไม่มีรถยนต์รองรับกรณี เหตุฉุกเฉินทางการแพทย์</p>  | <p>๑. อัตรากำลังไม่เพียงพอ (พนักงานขับรถยนต์)</p> <p>๒. ภาระงานของหน่วยผู้รับบริการมีจำนวนมาก เช่น การออกเยี่ยมบ้านผู้ป่วย การนิเทศ ติดตามและประเมินผลพื้นที่ที่ได้รับ มอบหมาย</p> <p>๓. การเดินทางไปราชการต่างจังหวัด</p> <p>๔. รับ-ส่งบุคลากรเข้าร่วมประชุม อบรม สัมมนา</p> <p>๕. รับ-ส่งวิทยากรในโครงการต่าง ๆ</p> <p>๖. รับ-ส่งแพทย์ออกตรวจผู้ป่วย ศูนย์ฯ คลองกุ่ม/ ศูนย์ม่วงแค</p> <p>๗. ผู้รับบริการไม่ส่งใบขอใช้รถยนต์ล่วงหน้า ตามระเบียบปฏิบัติการขอใช้รถยนต์ราชการ</p> | <p>๑. ขอจัดสรรอัตรากำลังเพิ่ม</p> <p>๒. เตรียมรถยนต์พร้อมพนักงานขับรถเพื่อ รองรับกรณีฉุกเฉินทางการแพทย์ ทุกวัน</p> <p>๓. ผู้รับบริการขอใช้รถยนต์ไปประชุม/ อบรม/สัมมนา เข้า-เย็น ระยะทาง ไม่เกิน ๒๐ กิโลเมตร ให้พนักงาน ขับรถยนต์กลับมาที่สำนักงาน เพื่อให้บริการรายอื่นต่อไป</p> <p>๔. บริหารจัดการรถยนต์ให้กับใบงานที่จอง เช่น ทางเดียวกัน ไปด้วยกัน (Car Pool)</p>  |

๗. การวัดผลและการเปลี่ยนแปลง

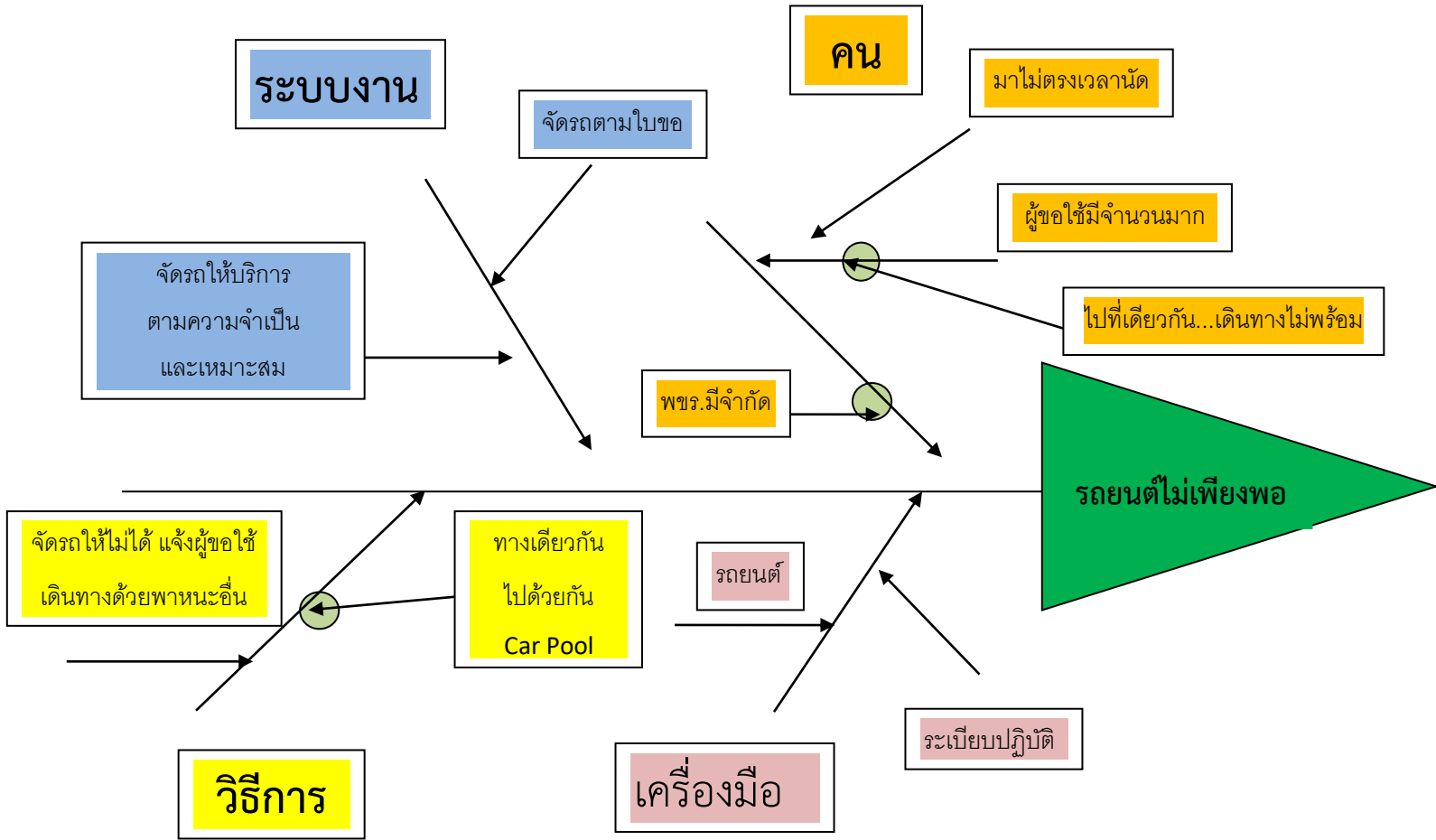
๗.๑ ก่อนแก้ปัญหา

จากการเก็บข้อมูลการจัดรถยนต์ให้บริการในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๙

| ลำดับ | รายการ | จำนวน | ร้อยละ |
|-------|--|---------|--------|
| | <u>รับใบขออนุญาตใช้รถยนต์</u> | ๑๔๖ ราย | ๑๐๐ |
| ๑ | จัดรถยนต์ให้บริการได้ | ๑๓๑ ราย | ๘๙.๗๓ |
| ๒ | ให้บริการรถยนต์รองรับเหตุการณ์ฉุกเฉินทางการแพทย์ | ๑ ราย | ๐.๖๘ |
| ๓ | ไม่สามารถจัดรถยนต์ให้บริการได้ | ๑๔ ราย | ๙.๕๙ |

จากตารางพบว่า ปัญหารถยนต์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการในระยะเวลา ๑ เดือน มีจำนวน ๑๔ ราย ซึ่งเป็นปัญหาของผู้รับบริการที่ทำให้ไม่ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการเดินทางไปปฏิบัติราชการ สมาชิกในกลุ่มมีความเห็นว่า เป็นปัญหาทำให้ความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานพาหนะลดลง และมีข้อเสนอแนะที่ต้องปรับปรุงในการบริหารจัดการเกี่ยวกับการจัดรถยนต์ให้บริการได้ไม่ครบถ้วน

วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาด้วยผังก้างปลา (Fish bone Diagram)



หลังจากค้นพบปัญหา ทีมงานยานพาหนะ ได้วางระบบการจัดรถยนต์ตามความจำเป็นและเหมาะสม โดยเลือกวิธี ทางเดียวกันไปด้วยกัน (Car pool) และปรับเวลาการเดินทางให้สอดคล้องกัน รวมถึงการขอจัดสรรอัตรากำลัง ตำแหน่งพนักงานขับรถเพิ่ม คาดว่าจะสามารถจัดรถให้บริการได้ครบตามความต้องการของผู้รับบริการ

ระยะเวลาในการทำกิจกรรม ธันวาคม ๒๕๕๙ - มีนาคม ๒๕๖๐

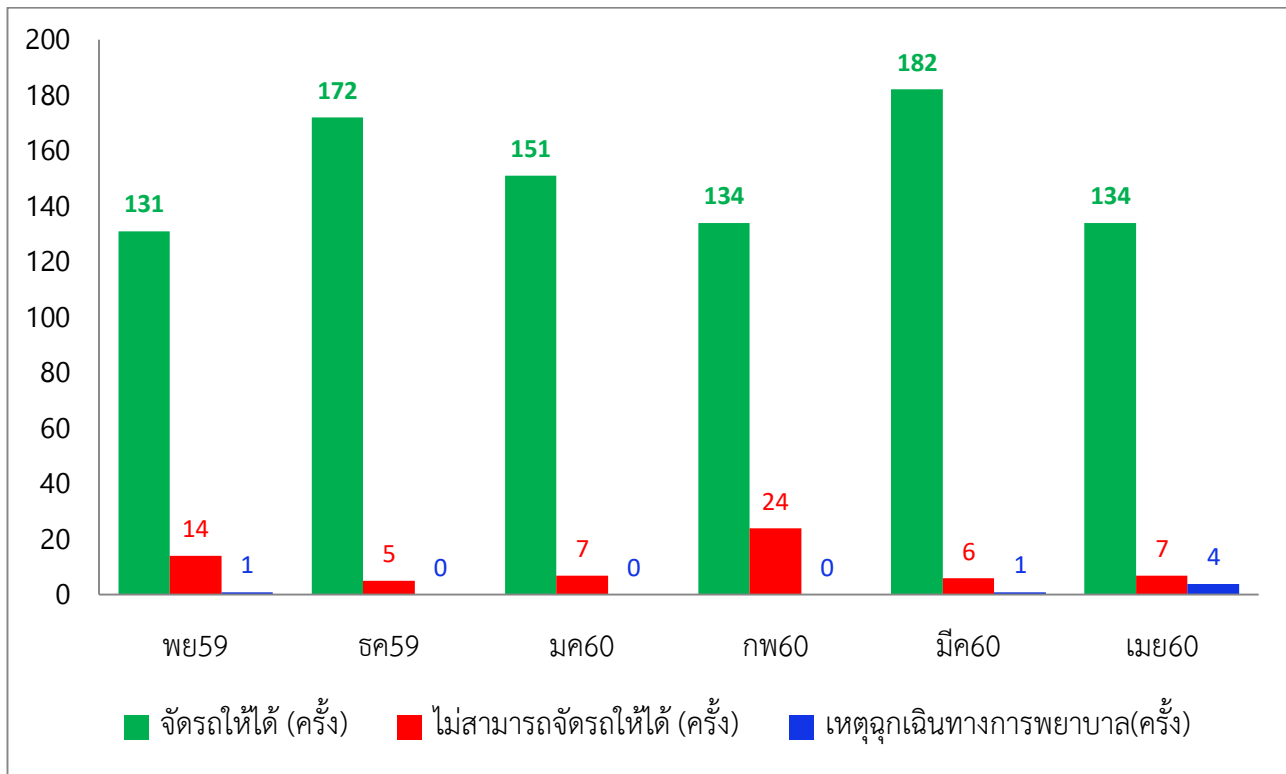
| ขั้นตอน | ธค.๕๙ | มค.๖๐ | กพ.๖๐ | มีค.๖๐ |
|--------------------|-------|-------|-------|--------|
| วางแผน (Plan) | | | | |
| - ค้นหาปัญหา | ←→ | | | |
| - วิเคราะห์ปัญหา | | | | |
| แก้ปัญหา (Do) | | ←→ | | |
| ตรวจสอบผล (Check) | | | ←→ | |
| กำหนดมาตรฐาน (Act) | | | | ←→ |

๗.๒ หลังจากแก้ปัญหา

จากการเก็บข้อมูลการจัดรถยนต์ให้บริการในเดือนเมษายน ๒๕๖๐

| ลำดับ | รายการ | จำนวน | ร้อยละ |
|-------|---|---------|--------|
| | รับใบขออนุญาตใช้รถยนต์ | ๑๔๕ ราย | ๑๐๐ |
| ๑ | จัดรถยนต์ให้บริการได้ | ๑๓๔ ราย | ๙๒.๔๑ |
| ๒ | ให้บริการรถยนต์รองรับเหตุกรณีฉุกเฉินทางการแพทย์ | ๔ ราย | ๒.๗๖ |
| ๓ | ไม่สามารถจัดรถยนต์ให้บริการได้ | ๗ ราย | ๔.๘๓ |

กราฟแสดงการเปรียบเทียบข้อมูลการให้บริการรถยนต์ส่วนกลาง



๘. บทเรียนที่ได้รับ

การให้บริการรถยนต์ส่วนกลาง จะมีประสิทธิภาพที่ดี

๑. ต้องมีการวางระบบ /ระเบียบปฏิบัติการขอใช้รถยนต์ส่วนกลางและการสื่อสารให้ชัดเจน ทัวถึงจะสามารถแก้ไขปัญหาการจัดรถยนต์ส่วนกลางให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการได้

๒. การจัดรถยนต์พร้อมพนักงานขับรถประจำหน่วยงานทุกวัน เพื่อรองรับกรณีฉุกเฉินทางการแพทย์ เพื่อส่งต่อผู้ป่วยได้ทันห่วงที่ ทำให้ผู้ป่วยและญาติได้รับความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย

๓. การบริหารจัดการที่ดี ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และพึงพอใจ

๙. การพัฒนาต่อเนื่อง

จัดทำคู่มือการขอใช้รถยนต์ส่วนกลาง (ฉบับปรับปรุง) โดยกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติให้ผู้รับบริการได้เข้าใจยิ่งขึ้น

๑๐. การติดต่อทีมงาน

หน่วยยานพาหนะ งานสนับสนุนบริการ ฝ่ายบริหารทั่วไป อาคารอำนวยการ ชั้น ๑ โทร. ๗๐๓๐๓

๑๑. คณะทำงานประกอบด้วย

| | | |
|--------------|-------------|------------|
| นางพนิตนันท์ | อินทุทรัพย์ | หัวหน้าทีม |
| นายสุนทร | พันธ์วี | สมาชิก |
| นายบุญยั้ง | มารวิชัย | สมาชิก |
| นายชัยรัตน์ | พรหมพิลา | สมาชิก |
| นายธนัท | เรืองปรีชา | สมาชิก |
| นายดนุกานต์ | หอมมะลิ | สมาชิก |
