

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพระบบการจองรถยนต์ออนไลน์
ของโรงพยาบาลราชพิพัฒน์ สำนักการแพทย์

จัดทำโดย นางจิราภรณ์ ณะแก้ว

ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
กลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
โรงพยาบาลราชพิพัฒน์ สำนักการแพทย์

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๘
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

๑. ชื่อเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพระบบการจองรถยนต์ออนไลน์

๒. หลักการและเหตุผล

แผนพัฒนากรุงเทพฯ ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๕๖ –๒๕๗๕) ประเด็นยุทธศาสตร์ ๗ การบริหารจัดการ ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย ๗.๔ การคลังและงบประมาณ และ ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนารูปแบบและขั้นตอน เพื่อที่จะทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพในเรื่องความรวดเร็ว ความน่าเชื่อถือ และความถูกต้อง ตลอดจนสามารถลดงบประมาณให้กับองค์กร

ปัจจุบัน โรงพยาบาลราชพิพัฒน์ สำนักการแพทย์ เป็นโรงพยาบาลขนาด ๒๐๐ เตียงที่จะเป็นโรงพยาบาลตติยภูมิอย่างมีมาตรฐานในปี ๒๐๒๐ มีค่านิยมองค์กรว่า “ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ทำงานเป็นทีม พัฒนาอย่างต่อเนื่อง” โรงพยาบาลราชพิพัฒน์มีพันธกิจที่จะให้บริการสุขภาพอย่างครบวงจร พัฒนาคุณภาพด้านการให้บริการ บุคลากรทำงานอย่างมีความสุข เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และมีการบริหารจัดการเชิงระบบ

ดังนั้น กลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลราชพิพัฒน์ สำนักการแพทย์ มีหน้าที่สนับสนุนให้ภารกิจต่างๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลงานด้านการเจ้าหน้าที่ ด้านสารบรรณ งานพัสดุ หมวดซ่อมบำรุง งานสวน หมวดยานยนต์ ห้องผ้าซักฟอกและห้องรับโทรศัพท์ จากภารกิจที่หลากหลายจึงได้จัดทำระบบจองรถยนต์ออนไลน์ ซึ่งเป็นรถส่วนกลาง ประกอบไปด้วย รถยนต์กระบะ รถตู้ และรถพยาบาล ในการอำนวยความสะดวกให้กับเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ได้เข้าถึงบริการสามารถตรวจสอบตารางการใช้รถส่วนกลาง โดยไม่ต้องประสานเจ้าหน้าที่หมวดยานยนต์โดยตรง ซึ่งต้องออกไปปฏิบัติงานด้านนอก จากการจัดทำระบบจองรถยนต์ออนไลน์ในขณะนี้ยังไม่ประสบความสำเร็จ และพบว่ามีปัญหา ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ของแต่ละฝ่าย/กลุ่มงานยังไม่ทราบกระบวนการจองรถยนต์ระบบออนไลน์ และไม่ทราบว่ามีการจองรถยนต์ออนไลน์

๒. ยังไม่ได้ติดตั้งระบบอินทราเน็ต (Intranet) และอุปกรณ์เพื่อรองรับการจองรถยนต์ออนไลน์ที่หมวดยานยนต์

๓. การลงบันทึกระบบการจองรถยนต์ออนไลน์ ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่งานธุรการ เมื่อลงบันทึกแล้วจึงส่งแบบขออนุญาตใช้รถยนต์ส่วนกลาง (แบบ ๓) ไปที่หมวดยานยนต์ พนักงานขับรถยนต์จัดตารางประจำวันด้วยระบบจดบันทึกด้วยมือ เพราะไม่ทราบกระบวนการจองรถยนต์ออนไลน์ ประกอบกับไม่มีอุปกรณ์รองรับ

๔. การสืบค้นข้อมูลการจองรถกระทำได้ยาก

๕. การรวบรวมสถิติการใช้รถกระทำไต่ยาก โดยใช้การนับตามแบบขออนุญาตใช้รถยนต์ส่วนบุคคล (แบบ ๓)

๖. เกิดความขัดแย้งระหว่างผู้ขอใช้รถยนต์ส่วนบุคคลกับพนักงานขับรถยนต์ เนื่องจากการจัดลำดับคิว และการติดต่อสื่อสาร

จากปัญหาดังกล่าว กลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลราชพิพัฒน์ สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร ตระหนักว่าการพัฒนาระบบการจองรถยนต์ออนไลน์มีความสำคัญ จึงควรปรับปรุงพัฒนาระบบจองรถยนต์ออนไลน์ เพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมการใช้รถส่วนบุคคลทั่วถึงทุกฝ่าย/กลุ่มงาน ลดภาระงาน ประหยัดงบประมาณ สามารถสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการลดข้อขัดแย้งของเจ้าหน้าที่ต่อกันและสอดคล้องกับนโยบายของผู้บริหาร ผู้จัดทำรายงานการศึกษา จึงได้จัดทำรายงานเพื่อปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

๓. วัตถุประสงค์

- ๓.๑ เพื่อลดข้อร้องเรียนกรณีที่ไม่สามารถใช้รถส่วนบุคคลได้
- ๓.๒ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการ และเพื่อประหยัดงบประมาณ
- ๓.๓ เพื่อให้การจองรถยนต์ด้วยระบบออนไลน์มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- ๓.๔ เพื่อสามารถเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติ รวมทั้งสรุปข้อมูลการใช้รถส่วนบุคคลให้ผู้บริหารไว้ใช้ประกอบการพิจารณาในส่วนที่เกี่ยวข้อง
- ๓.๕ เพื่อให้ผู้ให้บริการและผู้ปฏิบัติงานทราบกระบวนการ ขั้นตอนในการจองรถยนต์ระบบออนไลน์

๔. เป้าหมาย

- ๔.๑ จัดทำคู่มือการใช้รถส่วนบุคคลผ่านระบบอินทราเน็ต (Intranet) ภายในหน่วยงาน
- ๔.๒ จัดทำระบบอินทราเน็ต (Intranet) ที่หมวดยานยนต์ พร้อมทั้งอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์
- ๔.๓ พนักงานขับรถยนต์ทุกคนสามารถลงบันทึกในระบบจองรถออนไลน์ได้ทุกคน

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน ฯ

- ๕.๑ ความรู้ทางวิชาการ (ทางด้านกฎหมายและระเบียบ)
 - ๕.๑.๑ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยรถราชการ พ.ศ. ๒๕๒๓ แก้ไขเพิ่มเติมโดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยรถราชการ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๓๐ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๓๕ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๓๕ (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๑ (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๔๕ กำหนดให้ใช้แบบขออนุญาตใช้รถส่วนบุคคล (แบบ ๓) เป็นระเบียบที่ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการขอใช้รถส่วนบุคคลของส่วนราชการที่สังกัดกรุงเทพมหานคร ดังนี้

หมวด ๑ บททั่วไป ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“ส่วนราชการ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม สำนักงานหรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ ทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค หรือในต่างประเทศ แต่มีรวมถึงรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หรือหน่วยงานอื่น ซึ่งมีกฎหมายบัญญัติให้มีฐานะเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น

“รถส่วนกลาง” หมายความว่า รถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ที่จัดไว้เพื่อกิจการอันเป็นส่วนรวมของส่วนราชการ

หมวด ๓ ข้อ ๑๓ วรรคสองและวรรคสี่ กำหนดว่า

การใช้รถส่วนกลาง รถรับรอง และรถรับรองประจำตำแหน่ง ให้ใช้เพื่อกิจการอันเป็นส่วนรวมของส่วนราชการ หรือเพื่อประโยชน์ของทางราชการ ตามหลักเกณฑ์ที่ส่วนราชการเจ้าของรถนั้นกำหนดขึ้น

ใบขออนุญาตใช้รถยนต์ส่วนกลาง รถรับรอง รถรับรองประจำตำแหน่ง และรถอารักขา ให้ใช้ตามแบบ ๓ ท้ายระเบียบนี้

ข้อ ๑๔ ให้ส่วนราชการจัดให้มีสมุดบันทึกการใช้รถยนต์ส่วนกลาง รถรับรอง รถรับรองประจำจังหวัด ประจำรถแต่ละคัน สมุดบันทึกอย่างน้อยให้มีข้อความตามแบบ ๔ ท้ายระเบียบนี้ ส่วนราชการต้องควบคุมพนักงานขับรถให้ลงรายการไปตามความเป็นจริง

๕.๒ แนวคิดและทฤษฎี

๕.๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

๑. นายอรรถพล กิตติธนาชัย (๒๕๕๕) อ้างอิง : นายณัฐกร สงคราม (๒๕๕๒) ได้ให้ความหมายว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ Information Technology หรือ IT คือการประยุกต์ความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาใช้ในระบบสารสนเทศ ตั้งแต่กระบวนการจัดเก็บ ประมวลผล และการเผยแพร่สารสนเทศ เพื่อช่วยให้ได้สารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ โดยเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย

(๑.) เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคมต่างๆ รวมทั้งซอฟต์แวร์ทั้งแบบสำเร็จรูปและแบบพัฒนาขึ้นเพื่อใช้งาน เฉพาะด้านซึ่งเครื่องมือเหล่านี้จัดเป็นเครื่องมือทันสมัย และใช้เทคโนโลยีระดับสูง (High Technology)

(๒.) กระบวนการในการนำอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ข้างต้นมาใช้งาน เพื่อรวบรวม จัดเก็บ ประมวลผล และแสดงผลลัพธ์เป็นสารสนเทศในรูปแบบต่างๆข้างต้นมาใช้งาน เพื่อรวบรวมได้ต่อไป เช่นการจัดเก็บข้อมูลในลักษณะของฐานข้อมูล เป็นต้น

๒. บทที่ ๒ แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง - มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการฯ จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำว่า “ เทคโนโลยีสารสนเทศ ” Information Technology หรือมักเรียกสั้นๆ ว่าไอที (IT) ถูกนำมาใช้งานอย่างกว้างขวาง แทบทุกวงการล้วนเห็นความสำคัญของเทคโนโลยีจนมีคำกล่าวที่ว่าโลกปัจจุบันนี้เป็นโลกแห่งยุคไอที

ในความเป็นจริง เทคโนโลยีสารสนเทศจะประกอบด้วยคำว่า “ เทคโนโลยี ” และคำว่า “ สารสนเทศ ” ซึ่งแต่ละคำมีความหมายดังนี้

เทคโนโลยี (Technology) คือการประยุกต์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตการสร้าง วิธีการดำเนินงานและรวมถึงอุปกรณ์ต่างๆ ที่มีได้เกิดขึ้นตามธรรมชาติ ปัจจุบันมนุษย์ได้นำเทคโนโลยีต่างๆ มากมายมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการดำเนินชีวิตประจำวันมากมายอย่างนับไม่ถ้วน

สารสนเทศ (Information) คือผลลัพธ์ที่เกิดจากการประมวลข้อมูลดิบด้วยการรวบรวมข้อมูลดิบจากแหล่งต่างๆ นำมาผ่านกระบวนการการประมวลผล ไม่ว่าจะเป็นการจัดกลุ่มข้อมูล การเรียงลำดับ การคำนวณและการสรุปผล มีการนำเอาสารสนเทศมานำเสนอในรูปแบบรายงานที่เหมาะสมต่อการใช้งาน สารสนเทศที่ดีย่อมก่อประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ไม่ว่าจะเป็นด้านชีวิตประจำวัน ข่าวสาร ความรู้ด้านวิชาการและธุรกิจ

ดังนั้น เมื่อนำเอาคำว่า “ เทคโนโลยี ” และคำว่า “ สารสนเทศ ” มารวมกันเป็นคำว่า “ เทคโนโลยีสารสนเทศ ” หมายถึง เทคโนโลยีเพื่อใช้กับการจัดการสารสนเทศซึ่งหมายรวมถึงเทคโนโลยีการผลิต การจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การวิเคราะห์และเผยแพร่ การสื่อสารโทรคมนาคม รวมถึงอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้งานเข้าร่วมกันเพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์ ประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความแม่นยำ และทันต่อเหตุการณ์

สรุปได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่สำคัญ ๒ สาขา คือเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสาร มีการนำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ผสมผสานกับเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม จึงทำให้คอมพิวเตอร์สามารถเชื่อมต่อสื่อสารเป็นระบบเครือข่ายโดยการเผยแพร่ข่าวสารจากการจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลมีความถูกต้องแม่นยำไปยังผู้ใช้ที่สามารถสื่อสารผ่านช่องทางสื่อสารโทรคมนาคมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นวิทยุ โทรศัพท์ โทรทัศน์ และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้วยคอมพิวเตอร์ที่มีการนำเอาเทคโนโลยีเคเบิล สายไฟเบอร์ออปติก ระบบดาวเทียมหรือเครือข่ายไร้สาย มาประยุกต์ใช้ในการบริหารองค์กรต่างๆ ทั้งในภาครัฐ เอกชน และในการดำรงชีวิตประจำวัน

๕.๒.๒ ระบบอินทราเน็ต (Intranet)

คือ ระบบเครือข่ายภายในองค์กรเป็นบริการและการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ แต่จะเปิดให้ใช้เฉพาะสมาชิกในองค์กรเท่านั้น เป็นการจำกัดขอบเขตการใช้งาน ดังนั้นระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรคือ “ อินทราเน็ต ” นั่นเอง เป็นเครือข่ายอินทราเน็ตมีเจ้าของแน่นอน และถูกควบคุมโดยองค์กรหรือบุคคลผู้เป็นเจ้าของ ในการใช้งานสามารถเชื่อมต่ออินทราเน็ตกับอินเทอร์เน็ต และสามารถใช้งานไปพร้อมๆ กัน แต่ในการใช้งานจะแตกต่างกันด้านความเร็ว ในการโหลดไฟล์ใหญ่ๆ จากเว็บไซต์ใน

อินเทอร์เน็ตจะรวดเร็วกว่าการไหลตจากอินเทอร์เน็ตมาก ดังนั้นประโยชน์ที่ได้รับจากอินเทอร์เน็ต สำหรับองค์กรหนึ่ง คือ สามารถใช้ความสามารถต่างๆ ที่มีอยู่ในอินเทอร์เน็ตได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ (วิกิพีเดีย) หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใดๆ ก็ตาม โดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะ เป็นระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่างๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้นๆ ให้เป็นผลสำเร็จ และถูกต้อง

๕.๓ การเพิ่มประสิทธิภาพระบบการจอร์ยยนต์ออนไลน์ นอกจากจะต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารแล้ว ก็จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้สามารถเข้าใจระบบ และกระบวนการดำเนินการอย่างถ่องแท้ สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้นำทฤษฎีหลักการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กรโดยใช้ทฤษฎี SWOT Analysis และทฤษฎี วงจรเดมิ่ง (Deming Cycle) PDCA

๕.๓.๑ การวิเคราะห์ SWOT (SWOTAnalysis) Stou.ac.th

SWOT Analysis เป็นการวิเคราะห์สภาพองค์กร หรือหน่วยงานในปัจจุบัน เพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดอ่อน จุดด้อย หรือสิ่งที่อาจเป็นปัญหาสำคัญในการดำเนินงานสู่สภาพที่ต้องการในอนาคต

SWOT เป็นตัวย่อที่มีความหมาย ดังนี้

Strengths	- จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ
Weaknesses	- จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ
Opportunities	- โอกาสที่จะดำเนินการได้
Threats	- อุปสรรค ข้อจำกัด หรือปัจจัยที่คุกคามการดำเนินงานขององค์กร

หลักการสำคัญของ SWOT ก็คือการวิเคราะห์โดยการสำรวจจากสภาพการณ์ ๒ ด้านคือสภาพการณ์ภายในและสภาพการณ์ภายนอก ดังนั้นการวิเคราะห์ SWOT จึงเรียกได้ว่าเป็นการวิเคราะห์สภาพการณ์(Situation Analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อให้รู้ตนเอง (รู้เรา) รู้จักสภาพแวดล้อม (รู้เขา) ชัดเจน และวิเคราะห์โอกาส –อุปสรรค การวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กร ทั้งสิ่งที่ได้เกิดขึ้นแล้ว และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมทั้งผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ที่มีต่อองค์กรธุรกิจ และจุดแข็ง จุดอ่อน และความสามารถด้านต่างๆ ที่องค์กรมีอยู่ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์ และการดำเนินการตามกลยุทธ์ขององค์กร ระดับองค์กรที่เหมาะสมต่อไป

ประโยชน์ของการวิเคราะห์ SWOT

วิเคราะห์ SWOT เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งปัจจุบันเหล่านี้แต่ละอย่างจะช่วยให้เข้าใจได้ว่ามีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างไร จุดแข็งขององค์กรจะเป็นความสามารถภายในที่ถูกใช้ประโยชน์เพื่อการบรรลุเป้าหมาย ในขณะที่จุดอ่อนขององค์กรจะเป็นคุณลักษณะภายในที่อาจจะทำลายผลการดำเนินงานโอกาสทางสภาพแวดล้อมจะเป็นสถานการณ์ที่ให้โอกาสเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ผลจากการวิเคราะห์ SWOT นี้จะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์เพื่อให้องค์กรเกิดการพัฒนาไปในทางที่เหมาะสม

ขั้นตอน / วิธีการดำเนินการทำ SWOT Analysis

การวิเคราะห์ SWOT จะครอบคลุมขอบเขตของปัจจัยที่กว้างด้วยการระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคขององค์กร ทำให้มีข้อมูล ในการกำหนดทิศทางหรือเป้าหมายที่จะถูกสร้างขึ้นมาจากจุดแข็งขององค์กร และแสวงหาประโยชน์จากโอกาสทางสภาพแวดล้อม และสามารถกำหนด กลยุทธ์ที่มุ่งเอาชนะอุปสรรคทางสภาพแวดล้อม หรือลดจุดอ่อนขององค์กรให้มันน้อยที่สุดได้ ภายใต้การวิเคราะห์ SWOT นั้น จะต้องวิเคราะห์ทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร โดยมีขั้นตอนดังนี้

๑. การประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

การประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กรจะเกี่ยวกับการวิเคราะห์และพิจารณาทรัพยากรและความสามารถภายในองค์กรทุกๆ ด้าน เพื่อที่จะระบุจุดแข็ง และจุดอ่อนขององค์กร แหล่งที่มาเบื้องต้นของข้อมูลเพื่อการประเมินสภาพแวดล้อมภายใน คือระบบข้อมูลเพื่อการบริหารที่ครอบคลุมทุกด้าน ทั้งในด้านโครงสร้าง ระบบ ระเบียบ วิธีปฏิบัติงาน บรรยากาศในการทำงาน และทรัพยากรในการบริหาร (คน เงิน วัสดุ การจัดการ) รวมถึงการพิจารณาผลการดำเนินงานที่ผ่านมาขององค์กรเพื่อที่จะเข้าใจสถานการณ์ และผลกลยุทธ์ก่อนหน้านี้ด้วย

- จุดแข็งขององค์กร (S – Strengths) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกจากมุมมองของผู้ที่อยู่ในองค์กรนั่นเอง ว่าปัจจัยใดภายในองค์กรที่เป็นข้อได้เปรียบหรือจุดเด่นขององค์กรที่องค์กรควรนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรได้ และควรดำรงไว้เพื่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร

- จุดอ่อนขององค์กร (W – Weaknesses) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ในองค์กรนั้นๆ เองว่าปัจจัยภายในองค์กรที่เป็นจุดด้อย ข้อเสียเปรียบขององค์กรควรปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือขจัดให้หมดไป อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

๒. การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอก

ภายใต้การประเมินสภาพแวดล้อมขององค์กรนั้น สามารถค้นหาโอกาสและอุปสรรคทางการดำเนินงานขององค์กรที่ได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจทั้งในและระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กร เช่น อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ นโยบายการเงินการงบประมาณ สภาพแวดล้อมทางสังคม เช่น ระดับการศึกษาและอัตราผู้หนังสือประชาชน การตั้งถิ่นฐานและการอพยพของประชาชน ลักษณะชุมชน ขนบธรรมเนียมประเพณี ค่านิยม ความเชื่อและวัฒนธรรม สภาพแวดล้อมทางการเมือง เช่น พระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา มติคณะรัฐมนตรี และสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี หมายถึงกรรมวิธีใหม่ๆ และพัฒนาการทางด้านเครื่องอุปกรณ์ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและการให้บริการ

- โอกาสทางสภาพแวดล้อม (O – Opportunities) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กร ปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบต่อประโยชน์ ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการดำเนินการขององค์กรในระดับมหภาค และองค์กรสามารถฉกฉวยข้อดีเหล่านั้นมาเสริมสร้างให้หน่วยงานเข้มแข็งขึ้นได้

- อุปสรรค (T – Threats) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กร ปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบในระดับมหภาค ในทางที่ก่อให้เกิดความเสียหายทั้งทางตรง และทางอ้อม ซึ่งองค์กรจำเป็นต้องหลีกเลี่ยงหรือปรับสภาพองค์กรให้มีความแข็งแกร่งพร้อมที่จะเผชิญ แรงกระทบดังกล่าวได้

จากการวิเคราะห์ระบบงานของหมวดยานยนต์ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลราชพิพัฒน์ เพื่อพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องในระบบจอร์ถยนต์ออนไลน์ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า

๑. ปัจจัยภายใน

จุดแข็ง (Strengths)

- ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับอัตลักษณ์ของโรงพยาบาลราชพิพัฒน์ “ เชิดชูคุณธรรม ก้าวล้ำวิทยาการ ”
- มีระบบอินทราเน็ต (Intranet) ครอบคลุมพื้นที่ส่วนใหญ่ในหน่วยงาน
- เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถด้าน IT

จุดอ่อน (Weaknesses)

- พนักงานขับรถยนต์บางส่วนยังไม่มีความรู้ ความเข้าใจในระบบจอร์ถยนต์ออนไลน์

๒. ปัจจัยภายนอก

โอกาส (Opportunities)

- กรุงเทพมหานครมีแผนพัฒนากรุงเทพ ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๗๕) ประเด็นยุทธศาสตร์ ๗ การบริหารจัดการ ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ ชัดเจน

อุปสรรค (Threats)

- กฎหมาย ระเบียบ ควบคุมระบบการใช้อิธส่วนกลางของส่วนราชการ กำหนดให้ลงบันทึกด้วยระบบเอกสารเพื่อการตรวจสอบ จึงเป็นความซ้ำซ้อนของงาน

๕.๓.๒ ทฤษฎีวงจรเดมิ่ง PDCA คือ วงจรการบริหารงานคุณภาพ ประกอบด้วย

- | | |
|------------|---|
| P = Plan | คือ การวางแผนงานจากวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ได้กำหนดขึ้น |
| D = Do | คือ การปฏิบัติตามขั้นตอนในแผนงานที่ได้เขียนไว้อย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง |
| C = Check | คือ การตรวจสอบผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของแผนงานว่ามีปัญหาอะไรเกิดขึ้น จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงแก้ไขแผนงานในขั้นตอนใด |
| A = Action | คือ การปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา หรือถ้าไม่มีปัญหาใดๆ ก็ยอมรับแนวทางการปฏิบัติตามแผนงานที่ได้ผลสำเร็จเพื่อนำไปใช้ในการทำงานครั้งต่อไป |

เมื่อได้วางแผนงาน (P) นำไปปฏิบัติ (D) ระหว่างการปฏิบัติก็ดำเนินการตรวจสอบ (C) พบปัญหาที่ทำการแก้ไขหรือปรับปรุง (A) การปรับปรุงก็เริ่มจากการวางแผนก่อน วนไปได้เรื่อยๆ จึงเรียกว่าวงจร PDCA

๑. Plan แผน เป็นการวิเคราะห์สถานการณ์ในการจอร์ถยนต์ส่วนกลาง โดยการส่งแบบสอบถาม ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการก่อน เพื่อนำปัญหาและข้อเสนอแนะที่อยากให้มีหมวดยานยนต์ ฝ่ายบริหารงานทั่วไปปรับปรุง แล้วจัดทำคู่มือการจอร์ถยนต์ระบบออนไลน์ เวียนแจ้งให้แต่ละฝ่าย/กลุ่มงาน ปฏิบัติ แล้วติดตามผลว่าคู่มือดังกล่าวสามารถดำเนินการได้หรือไม่ หากมีข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการก็นำมาแก้ไข โดยไม่ขัดกับระเบียบการใช้อิธราชการ แล้วนำเสนอผู้บริหารตามลำดับชั้นพิจารณาให้ความเห็นชอบนำไปใช้งาน ควบคู่กับการจัดทำระบบอินทราเน็ต (Intranet) ที่หมวดยานยนต์

๒. Do เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอนในแผนงานที่ได้วางไว้อย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง โดยการติดตั้งอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องที่หมวดยานยนต์ และจัดทำคู่มือการจอร์ถยนต์ออนไลน์ จัดกิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหมวดยานยนต์ เพื่อให้สามารถลงบันทึกที่ระบบจอร์ถยนต์ออนไลน์ได้ทุกคน

๓. Check การตรวจสอบผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนว่ามีปัญหาอะไรเกิดขึ้นหรือไม่ จำเป็นจะต้องแก้ไขจุดใดบ้าง จากการนำคู่มือการจอร์ถยนต์ระบบออนไลน์ไปใช้จริง และรวบรวมสรุปเพื่อนำไปปรับปรุง

๔. Action ปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา หากไม่มีปัญหาใดๆ ก็กำหนดเป็นมาตรฐานปฏิบัติงานคู่มือกำหนดตัวชี้วัด (Kpi) สำหรับใช้ในการประเมินผลการใช้รถส่วนกลางผ่านระบบออนไลน์

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

จากการนำความรู้ต่างๆ มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพระบบจอร์ถยนต์ออนไลน์ สามารถสรุปขั้นตอนการดำเนินการได้ดังนี้

๖.๑ เสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อขอความเห็นชอบในการติดตั้งระบบอินทราเน็ต (Intranet) และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในหมวดยานยนต์

๖.๒ เมื่อได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารแล้ว ดำเนินการแจ้งหัวหน้าฝ่ายวิชาการและแผนงาน เพื่อวางระบบอินทราเน็ต (Intranet)

๖.๓ เมื่อได้รับอุปกรณ์ในการติดตั้ง ก็ดำเนินการแจ้งฝ่ายวิชาการและแผนงาน ติดตั้งคอมพิวเตอร์ พร้อมใช้งานที่หมวดยานยนต์

๖.๔ จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหมวดยานยนต์ ให้พนักงานขับรถยนต์สามารถลงบันทึกอย่างถูกต้อง โดยเจ้าหน้าที่จากฝ่ายวิชาการและแผนงานผู้พัฒนาระบบจอร์ถยนต์ออนไลน์ และเจ้าหน้าที่ธุรการ จากงานธุรการฝ่ายบริหารงานทั่วไปคอยอำนวยความสะดวก

๖.๕ ประสานฝ่ายวิชาการและแผนงาน เพื่อจัดทำคู่มือการขอใช้รถยนต์ระบบออนไลน์ ซึ่งพัฒนาระบบดังกล่าว โดยเจ้าพนักงานเวชสถิติของฝ่ายวิชาการและแผนงาน

๖.๖ มีหนังสือเวียนแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย/กลุ่มงาน ทราบว่า ปัจจุบันมีระบบจอร์ถยนต์ออนไลน์สามารถใช้งานได้จริง โดยเปิดโปรแกรมไปที่ Intranet: rpphosp.go.th จากหน้าจอจะแสดง “ คู่มือการใช้งาน “กด” คลิกที่ ” แล้วปฏิบัติงานตามขั้นตอนต่างๆ ตามคู่มือ เมื่อจอร์ถแล้ว จึ่งเขียนแบบของใช้รถส่วนกลาง (แบบ ๓) ต่อไป

๖.๗ สำนวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ก่อน-หลัง การใช้บริการระบบจอร์ถยนต์ออนไลน์

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๑. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลราชพิพัฒน์ รองผู้อำนวยการโรงพยาบาลราชพิพัฒน์ ผู้บังคับบัญชาให้ความเห็นชอบในการติดตั้งระบบอินทราเน็ต (Intranet) ที่หมวดยานยนต์
 ๒. หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีบทบาทในการควบคุมกำกับ หมวดยานยนต์ และงานธุรการ
 ๓. หัวหน้าฝ่ายวิชาการและแผนงาน กำกับควบคุมระบบอินทราเน็ต (Intranet) ภายในโรงพยาบาล
 ๔. เจ้าพนักงานเวชสถิติปฏิบัติงานฝ่ายวิชาการและแผนงาน ผู้จัดทำคู่มือระบบการจองรถยนต์ออนไลน์ และพัฒนาระบบการจองรถยนต์ออนไลน์
 ๕. พนักงานขับรถยนต์ หมวดยานยนต์ ผู้จัดสรรรถยนต์ส่วนกลาง
๗. ระยะเวลาดำเนินการ ตั้งแต่วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๙ ถึงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

ลำดับ	ขั้นตอนการพัฒนาการจองรถยนต์ออนไลน์	เดือน		
		กันยายน	ตุลาคม	พฤศจิกายน
๑.	เสนอผู้บริหารเพื่ออนุมัติการวางระบบอินทราเน็ต (Intranet) และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง	←→		
๒.	จัดทำคู่มือการจองรถยนต์ระบบออนไลน์	←→		
๓.	จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การจองรถยนต์ระบบออนไลน์		←→	
๔.	จัดอบรมพนักงานขับรถยนต์เพื่อให้ความรู้ในการลงบันทึกตามแบบใบขอใช้รถส่วนกลาง (แบบ ๓)		←→	
๕.	ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ขอใช้รถทราบโดยการมีหนังสือเวียนแจ้งภายในโรงพยาบาลราชพิพัฒน์ แบบคู่มือการจองรถยนต์ระบบออนไลน์		←→	
๖.	ประเมินผลจากแบบสำรวจความพึงพอใจจากเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่ใช้บริการรถยนต์ส่วนกลาง เพื่อนำไปเป็นโอกาสพัฒนา			←→

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

คู่มือกำหนดตัวชี้วัด (Kpi) สำหรับใช้ในการประเมินผลการใช้รถส่วนกลางผ่านระบบออนไลน์

- ตัวชี้วัดระดับผลผลิต (Output) นำเป้าหมายในข้อ ๔ มาจัดทำ
- ตัวชี้วัดระดับผลลัพธ์ (Outcome) นำวัตถุประสงค์ในข้อ ๓ มาจัดทำ

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือ
<u>เป้าหมาย (Output)</u>		
๑. จัดทำคู่มือการใช้รถยนต์ส่วนกลางผ่านระบบ Intranet ภายในหน่วยงาน	- คู่มือการใช้รถส่วนกลางด้วยระบบ Intranet	- จัดทำคู่มือจอร์ถยนต์ระบบออนไลน์
๒. จัดทำระบบ Intranet ที่หมาะดยานยนต์พร้อมทั้งอุปกรณ์ต่างๆ เช่นคอมพิวเตอร์	- ระบบ Intranet ที่หมาะดยานยนต์	- ติดตั้งระบบ Intranet และอุปกรณ์เกี่ยวข้อง
๓. พนักงานขับรถทุกคนลงบันทึกระบบจอร์ถออนไลน์ได้ทุกคน	- จำนวนพนักงานขับรถที่ลงบันทึกระบบจอร์ถออนไลน์	- จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้
<u>วัตถุประสงค์ (Outcome)</u>		
๑. เพื่อลดข้อร้องเรียนกรณีไม่สามารถใช้รถส่วนกลางได้	- ลดข้อร้องเรียนอย่างน้อยร้อยละ ๘๕	- สถิติการร้องเรียนภายในหน่วยงาน
๒. เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการและประหยัดงบประมาณ	- ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ - ลดปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงอย่างน้อยร้อยละ ๑๐	- ประเมินผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจก่อน - หลัง - รายงานสถิติการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงประจำเดือน

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือ
๓. เพื่อให้การจองรถยนต์ด้วยระบบออนไลน์มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานขับรถยนต์ได้รับความรู้ร้อยละ ๙๐ - สามารถให้บริการได้ร้อยละ ๙๐ 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้แล้วประเมินด้วยแบบสอบถามความรู้ความเข้าใจ - สถิติจำนวนผู้ได้รับบริการต่อจำนวนผู้ขอใช้บริการทั้งหมด
๔. เพื่อสามารถเก็บรวบรวมสถิติรวมทั้งสรุปข้อมูลการใช้รถยนต์ส่วนบุคคลให้ผู้บริหารไว้ใช้ประกอบการพิจารณาในส่วนที่เกี่ยวข้อง	<ul style="list-style-type: none"> - ความพึงพอใจของผู้บริหาร 	<ul style="list-style-type: none"> - สถิติการใช้รถการใช้ น้ำมันเชื้อเพลิงของแต่ละคัน และจำนวนผู้ขอใช้รถ / จำนวนผู้ได้รับบริการ
๕. เพื่อให้ผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงานทราบกระบวนการ ขั้นตอนในการจองรถยนต์ระบบออนไลน์	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ใช้บริการจองรถยนต์ระบบออนไลน์ถูกต้องร้อยละ ๙๐ - พนักงานขับรถยนต์ทราบกระบวนการขั้นตอนถูกต้องร้อยละ ๑๐๐ 	<ul style="list-style-type: none"> - หนังสือเวียนแจ้งคู่มือการจองรถยนต์ระบบออนไลน์

๑๐. ข้อเสนอแนะ

นำเทคโนโลยีสารสนเทศการเพิ่มประสิทธิภาพระบบการจองรถยนต์ออนไลน์ดังกล่าวมาประยุกต์ใช้โดยการต่อยอดเป็นโอกาสพัฒนาในการจัดทำป้ายไฟแสดงตารางการออกรถที่ระบุเวลาและประเภทรถ ในจุดที่ผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลราชพิพัฒน์สามารถมองเห็นได้ชัดเจน

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบจองรถยนต์ออนไลน์
ของหมวดยานยนต์ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลราชพิพัฒน์

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๑ ปี ๒๑ - ๓๐ ปี ๓๑ - ๔๐ ปี ๔๑ - ๕๐ ปี
 ๕๑ - ๖๐ ปี
๓. เพศ มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า อนุปริญญา
ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาโท
๔. สถานภาพ ข้าราชการ ลูกจ้างทุกประเภท บุคคลภายนอกช่วยปฏิบัติงาน
๕. ความพึงพอใจ (โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องระดับความพึงพอใจตามความคิดเห็นของท่าน)

ความพึงพอใจในระบบจองรถยนต์ออนไลน์	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ประสิทธิภาพของการจองรถยนต์ระบบออนไลน์					
๒. ความง่ายในการใช้ระบบจองรถยนต์ออนไลน์					
๓. ความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล/ผลการจองรถยนต์ออนไลน์					
๔. ความพึงพอใจในภาพรวมของระบบจองรถยนต์ออนไลน์					
<u>ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม</u>					
จุดเด่น					
.....					
จุดที่ควรปรับปรุง					
.....					

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถามแบบสำรวจความพึงพอใจ

