



แบบฟอร์ม 1

แบบเสนอผลงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน

กระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องตามแนวทาง

PDCA (F-WI-RA-QS-201/01)

ส่วนที่ 1 (เพื่อประโยชน์ของท่าน กรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วน)

การเผยแพร่ผลงานในทุกรูปแบบ ☒ อนุญาต ☐ ไม่อนุญาต	สถานภาพกลุ่ม ☒ เริ่มกิจกรรมครั้งแรก/ผลงานใหม่ ☐ กลุ่มกิจกรรมต่อยอด เรื่องที่...../ขยายผล ☐ ผลงานเรื่องนี้เคยส่งประกวดและที่ได้รับรางวัลมาแล้วจาก.....
ประเภทกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน ☒ CQI ☐ CQI → R2R (ระบุ ประเภทของโครงการวิจัย) ☐ ระบบบริการสุขภาพ ☐ งานสนับสนุนบริการสุขภาพ ☐ การสร้างเสริมสุขภาพ ☐ การศึกษา ☐ วิทยาศาสตร์ทางการแพทย์และเครื่องมือทางการแพทย์ ☐ งานบริหารและธุรการ ☐ อื่นๆ.....	

*หมายเหตุ : 1.กรณีทีผลงานผ่านเกณฑ์และได้รับเงินรางวัล คณะฯ จะโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีเงินเดือนผ่านทางรหัสบุคคล ข้อ 6
2.ผลงานทุกประเภทที่ส่งประกวดเป็นลิขสิทธิ์ของคณะฯ ห้ามมิให้ผู้ใดนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

สำหรับงานพัฒนาคุณภาพงาน

เลขที่กลุ่ม.....

วันที่รับข้อมูล.....

สรุปปัญหาเชื่อมโยงสอดคล้องกับข้อใด		
ด้านคลินิก (Clinical)	☐ Safe Surgery ☐ Infection Control ☐ Medication Safety ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	☐ Patient Care Process ☐ Line , Tube & Catheter ☐ Emergency Response
ด้านสนับสนุน (Non Clinical)	☒ ความปลอดภัย [Safety] ☐ ต้นทุน / ความคุ้มค่า [Cost]	☐ คุณภาพ / สิ่งสูญเสีย [Quality (waste)*] ☒ ลดรอบเวลาการทำงาน / การส่งมอบ [Delivery]

ส่วนที่ 2 ขอให้พิจารณา “คู่มือการเขียนผลงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน” อย่างละเอียดเพื่อประโยชน์ต่อเจ้าของผลงาน
ชื่อเรื่อง / โครงการ แก้ไขวิกฤตจราจรอาคารสมเด็จพระเทพรัตน์

1.หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา (10)

เนื่องด้วย งานรักษาความปลอดภัย รับมอบหน้าที่กำกับดูแลระบบรักษาความปลอดภัยและบริหารจัดการด้านจราจร อาคารสมเด็จพระเทพรัตน์ ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2564 นั้น งานฯ ได้ตระหนักถึงข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ บุคลากร ปัญหาด้านจราจรติดขัดบริเวณจุดจอดรับ-ส่ง ด้านหน้าทางเข้าอาคารพระเทพฯ มีรถติดสะสมท้ายแถวยาวถึงถนนพระราม6 โดยทางเข้าอาคารถนนพระราม6 เป็นพื้นที่ทางเข้ารถยนต์สำหรับ ผู้รับบริการ บุคลากร รถพยาบาลฉุกเฉินส่งต่อ รวดส่งของ ฯลฯ มีจำนวนรถเข้าภายในพื้นที่โดยเฉลี่ย 4,014 คัน/วัน มีที่จอดรถสำหรับรับ-ส่งคนไข้เพียงจุดเดียว โดยใช้เวลารับ-ส่งต่อคนไข้โดยประมาณ 5-7 นาที รถพยาบาลฉุกเฉินภายใน-นอก ใช้เวลาจอดรับ-ส่ง อย่างน้อย 30 นาที/คัน ส่งผลให้พื้นที่หมุนเวียนจอดรถรับ-ส่ง ได้โดยเฉลี่ยเพียง 141 คัน/ชั่วโมง ทำให้เกิดปัญหาการจราจรติดสะสมยาวไปจนถึงถนนพระราม6 โดยประมาณ 19 คัน/นาที ส่งผลกระทบต่อคนไข้เข้ารับบริการช้าลงและต่อประชาชนภายนอกที่สัญจรบนถนนพระราม6 ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา

งานรักษาความปลอดภัย จึงมุ่งมั่นแก้ไขปัญหาระบบปรับปรุงนโยบายระบบบริหารการจราจรภายในอาคารสมเด็จพระเทพรัตน์โดยประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมถึงผู้มีความรู้ความชำนาญจากภายนอกร่วมศึกษาเสนอแนะเทคนิคการบริหารการจราจรอย่างมีประสิทธิภาพโดยเริ่มต้นเมื่อเดือนพฤษภาคม 2564 และเก็บสถิติเปรียบเทียบตั้งแต่ ตุลาคม 2565 จนถึงปัจจุบันพบว่าผู้รับบริการสามารถเข้าพื้นที่เพื่อจอดรถรับ-ส่งคนไข้ได้มากกว่า 170 คัน/ชั่วโมง จำนวนรถยนต์ติดสะสมท้ายแถวบนถนนพระราม 6 ลดจำนวนลงโดยเฉลี่ย 10 คัน แสดงให้เห็นว่าการระบวนการปรับปรุงมีประสิทธิภาพลดคนไข้ได้รับการ ณ จุด รับ-ส่งรวดเร็วมากขึ้น ลดผลกระทบการจราจรติดขัดสะสมนำไปสู่ภายนอกได้มากยิ่งขึ้นอีกด้วย

ทั้งนี้ การปรับกระบวนการทำงานด้านบริการจราจรพื้นที่อาคารสมเด็จพระเทพรัตน์ ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กระบวนการทำงานร่วมกับสหสาขาวิชาชีพอื่นๆ ทั้งภายใน-นอก คณะฯ ส่งเสริมศักยภาพการทำงานร่วมกันได้อย่างดียิ่ง งานรักษาความปลอดภัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าการพัฒนาปรับกระบวนการดังกล่าวจะเป็นประโยชน์สอดคล้องความปลอดภัยด้านจราจร รวมถึงการบริการอำนวยความสะดวกจราจรและที่จอดรถที่มีประสิทธิภาพสนับสนุนให้ผู้ป่วยเข้าถึงการรับบริการรักษาได้รวดเร็วยิ่ง ลดผลกระทบบรรเทาการจราจรติดขัดแก่ประชาชนทั่วไปที่สัญจรบนถนนพระราม6 โดยสอดคล้องตามค่านิยมของคณะฯ มุ่งเรียนรู้ คู่คุณธรรม ใฝ่คุณภาพ ร่วมสานภารกิจ คิดนอกรอบ รับผิดชอบสังคม

2. กรอบแนวคิดแสดงภาพรวมระบบ Work System และ SIPOC Diagram (10)

2.1 กระแสงาน (workflow) ซึ่งเป็นภาพรวมของกระบวนการทำงาน (Work Process)

งานรักษาความปลอดภัย มีหน้าที่จัดการบริหารระบบจราจรอำนวยความสะดวกและทำให้เกิดความปลอดภัยแก่ผู้สัญจรภายในคณะฯ (ดังเอกสารแนบ 1)

2.2 สายธารแห่งคุณค่า (Value chain) ของกระบวนการทำงาน (Work Process) ตามแนวทาง SIPOC

กระบวนการบริหารงานจราจรอาคารสมเด็จพระเทพรัตน์ กระบวนการงานสำคัญที่ส่งผลลัพธ์แก่กระบวนการงานถัดไป (ดังเอกสารแนบ 1)

3. การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา (Root Cause Analysis) วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด และเป้าหมาย (10)

3.1 พื้นที่ที่มีจำกัด เนื่องจากปัญหาจราจรติดขัดภายในอาคารสมเด็จพระเทพรัตน์ส่งผลกระทบทำให้การส่งผู้ป่วยเข้ารับการรักษาหรือเข้ารับบริการเกิด ความล่าช้า ระบบจราจรขาดประสิทธิภาพทำให้เกิดข้อร้องเรียนตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา

3.2 การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา (Root cause analysis) (แผนภูมิแก๊งปลา) (ดังเอกสารแนบ 2)

3.3 วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด และเป้าหมาย

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
เพื่อให้คนไข้สามารถเข้าถึงพื้นที่ในอาคารเพื่อเข้ารับบริการเร็วขึ้น	< 5 นาที	คนไข้ใช้เวลาการจอดรถรับ-ส่งลดลงเข้าถึงบริการได้เร็วขึ้น
เพื่อบริหารพื้นที่จอดรถรับ-ส่งคนไข้หมุนเวียนเพิ่มขึ้น	≥ 170 คัน/ชม.	พื้นที่จอดรถสามารถหมุนเวียนจอดรถได้มากขึ้น
เพื่อแก้ไขปัญหาคิมาณรถติดสะสมท้ายแถวถนนพระราม6	< 10 คัน	ลดปัญหาการติดบนถนนพระราม6 ซึ่งผลกระทบต่อผู้ขับขีประชาชนทั่วไป

4. กระบวนการปรับปรุง / วิธีการแก้ไขปรับปรุง (15)

ระยะเวลาดำเนินการ	สภาพการทำงาน/แนวทางการปรับปรุง	ปัญหาที่พบ	จุดเด่น/จุดด้อย
ก่อนปรับปรุง 1 เมษายน 2564 (ปีงบประมาณ 64)	ช่วงเวลาเร่งด่วน บริเวณด้านหน้าจุดรับ-ส่ง ผู้ป่วย อาคารสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ซึ่งเป็นปัญหาสะสมในพื้นที่มาเป็นระยะเวลานานอีกทั้งส่งผลกระทบต่อประชาชนทั่วไปที่สัญจรบนถนนพระราม6 เนื่องจากมีรถติดท้ายแถวสะสมมากกว่า 19 คัน/นาที	1.การจัดพื้นที่จุดจอดรถรับ-ส่ง ไม่ชัดเจน 2.อาคารจอดรถเต็มเร็ว ไม่เพียงพอความต้องการ 3.รถพยาบาลฉุกเฉินจอดปิดช่องทางจราจรและใช้เวลารอคอยนานกว่า 30 นาที ส่งผลให้การจราจรเคลื่อนตัวติดขัด 4.ผู้บริการไม่ทราบว่าจุดใดคือจุดส่งคนไข้ขึ้นรถเข็นหรือเปลนอน	จุดด้อย -ไม่มีสัญลักษณ์จราจร -รปภ.ไม่กล้าชี้แจงจัดระเบียบพื้นที่ให้แก่ผู้ใช้บริการหรือเจ้าหน้าที่คณะฯ -การจัดเวร รปภ.หมุนเวียนไม่มีความกระตือรือร้นในหน้าที่
ปรับปรุงครั้งที่ 1 พ.ค.64 - ก.ย.65 (ปีงบประมาณ 64)	P1.-วางแผนจัดหาพื้นที่จอดรถสำหรับรถพยาบาล คณะและเอกชนร่วมกับหน่วยรถพยาบาลฉุกเฉินฯ -ชี้แจงแนวปฏิบัติใหม่ด้านจราจรให้แก่ จนท.ร.ป.ภ.จุดรับ-ส่ง ด้านหน้าอาคารSDMC D1.- ให้जनท.ร.ป.ภ.ด้านจราจรสื่อสารข้อมูลจุดจอดรถประเภทคนไข้ขึ้นรถเข็นเพื่อส่งต่อเวรเปลRFSรับคนไข้ -จัดที่จอดรถพยาบาลฉุกเฉินใหม่ โดยรถเอกชนจอดบริเวณด้านหลังอาคาร , รถของคณะฯ จอดด้านหน้า -ประสานงานตำรวจจราจร สน.พญาไท การเปิดไฟจราจรจุดแยกตึกชัย C1.- ตรวจสอบสถิติปริมาณรถยนต์เข้าจอดส่งคนไข้/ชม. และจำนวนรถที่ติดจุดทางเข้าบนถนนพระราม6 - ติดตามผลประเมินการปฏิบัติงาน รปภ. ด้วย SLA A1. สรุปรายงานสถิติการลดจำนวนปริมาณรถติดสะสมและจำนวนสถิติที่จอดรถให้แก่ผู้ป่วยบริเวณด้านหน้า	1.ในช่วงแรกพบว่าพนักงานขับรถพยาบาลยังสับสนพื้นที่จุดจอดรถ 2.ผู้บริการยังไม่ให้ความร่วมมือจอดรับ-ส่งคนไข้ในพื้นที่กำหนดให้ 3.ไม่มีเครื่องมือสื่อสารทางสัญลักษณ์ เช่น การทาสีช่องระบุประเภทของจุดรถคนไข้รถเข็นหรือรถนอนให้ชัดเจน 3.ผู้บริการพยายามลงไปจอดรถภายในอาคารแม้ที่จอดเต็มแล้ว แม้มีการสื่อสารจากเจ้าหน้าที่ รปภ. แล้วก็ตาม ทำให้การจราจรท้ายแถวติดขัดอยู่ 4.จุดจอดรถพยาบาลฉุกเฉินไม่มีทางลาดขึ้นเตียงคนไข้	จุดเด่น -จำนวนรถพยาบาลจอดกีดขวางทางจราจรลดลง ทำให้ไม่กีดขวางจราจรเพิ่มจุดจอดรถรับส่งคนไข้ได้มากขึ้น จุดด้อย -กรณีคนไข้มีความเสี่ยงติดเชื้อที่รถพยาบาลฉุกเฉินนำมาส่ง ญาติจะไม่ยินยอมผ่านเข้าทางด้านประตูทางเข้าด้านหลังอาคาร (ประตูเซเวน) ทำให้เกิดข้อร้องเรียน -जनท.ร.ป.ภ. ยังคอยมีความมั่นใจในการสื่อสารกับคนขับรถและผู้บริการ
ปรับปรุงครั้งที่ 2 ต.ค.65 - ธ.ค.65 (ปีงบประมาณ 65)	P2.-วางแผนทบทวนวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาเพิ่มเติมร่วมกับ Toyota social support center (TDEM) โดยมีแนวทางจัดที่จอดรถสำหรับคนไข้ประเภท เดินได้,นั่งรถเข็น,เปลนอน D2.- ประชุมร่วมกับ RFS ปรับจุดรับคนไข้รถนอนและรถนั่ง (Logistic) และ (FAM) ทาสีช่องจอดรถ ทำจุดทางลาดเพื่อขึ้นเตียงคนไข้ และกำหนดจุดยืนรอรับคนไข้เพื่อลดระยะเวลาจอดรถหรือมองหาผู้บริการ C2.ติดตามสถิติปริมาณรถยนต์เข้าจอดส่งคนไข้/ชม. และจำนวนรถที่ติดจุดทางเข้าบนถนนพระราม6 - ติดตามผลประเมินการปฏิบัติงาน รปภ. ด้วย SLA A2. สรุปรายงานสถิติการลดจำนวนปริมาณรถติดสะสมและจำนวนสถิติที่จอดรถให้แก่ผู้ป่วยบริเวณด้านหน้า	1.การรับส่งคนไข้ต้องจอดรถเพื่อรอพนักงานเวรเปล(RFS) นำรถเข็นหรือเปลนอนมารับคนไข้เข้าภายในอาคาร 2.ช่องจอดรถที่ทำไว้ ผู้บริการบางรายยังไม่ปฏิบัติตามจุดที่กำหนดตั้งแต่จุดทางเข้า เพื่อให้ผู้บริการขับเข้าเลนส์จอดรถรับส่งตามลักษณะของคนไข้ได้ถูกต้อง 4.ผู้บริการไม่ทราบว่าพื้นที่จอดรถภายนอกคณะฯ ให้บริการ	จุดเด่น -ผู้บริการขับรถจอดตรงจุดส่งคนไข้เพื่อนั่งรถเข็นหรือเปลนอน -พื้นที่สามารถใช้ประโยชน์ได้สูงสุด ลดปริมาณรถยนต์สะสมด้านนอกถนนพระราม6 จุดด้อย -ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ให้ผู้บริการทราบ

4. กระบวนการปรับปรุง / วิธีการแก้ไขปรับปรุง (15) ต่อ

ระยะเวลาดำเนินการ	สภาพการทำงาน/แนวทางการปรับปรุง	ปัญหาที่พบ	จุดเด่น/จุดด้อย
ปรับปรุงครั้งที่ 3 ธ.ค.65 - มี.ค.66 (ปีงบประมาณ 66)	P3.-วางแผนข้อความการจัดป้ายสื่อสารให้แก่ผู้รับบริการให้เข้าถึงความเข้าใจ -สำรวจพื้นที่ติดตั้งป้ายจราจรตั้งแต่จุดทางเข้า-ทางออกโดยงานรักษาความปลอดภัยและTDEM D3.-ออกแบบป้ายประชาสัมพันธ์ร่วมกับงานสื่อสารองค์กร ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างทำป้ายพร้อมติดตั้ง -แก้ไขตำแหน่งวางกรวยจราจรและแผงกั้นทางลงลานจอดชั้นใต้ดิน C3. ติดตามสถิติปริมาณรถยนต์เข้าจอดส่งคนไข้/ชม. และจำนวนรถที่ติดจุดทางเข้าบนถนนพระราม6 - ติดตามผลประเมินการปฏิบัติงาน รปภ. ด้วย SLA A3. สรุปรายงานสถิติการลดจำนวนปริมาณรถติดสะสมและจำนวนสถิติที่จอดรถให้แก่ผู้ช่วยบริเวณด้านหน้า	1.ปัจจัยจากภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น ขบวนการไฟฟ้าทำให้ถนนราขวิถิตัดขาดจุดทางออก , อุบัติเหตุทางถนน , สัญญาณไฟแดงจราจรบริเวณแยกตึกชัย	จุดเด่น -สามารถหมุนเวียนพื้นที่จอดรถรับส่งคนไข้ได้มีปริมาณเพิ่มขึ้น 170 คัน/ชม. -ป้ายสัญลักษณ์จราจรและป้ายข้อความสื่อสารชัดเจนเข้าถึงความเข้าใจ -แก้ไขปัญหารถติดสะสมท้ายแถวไปยังถนนพระราม6 ลดลงเหลือ 10 คัน -ใช้เวลารับส่งคนไข้ประมาณ 4 นาที จุดด้อย -ปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้อาจยังส่งผลให้เกิดการจราจรติดเป็นระยะ

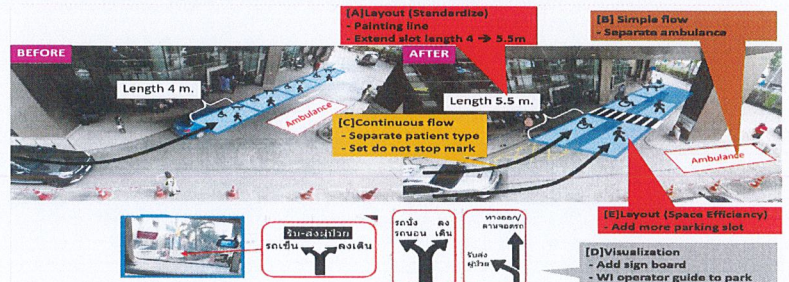
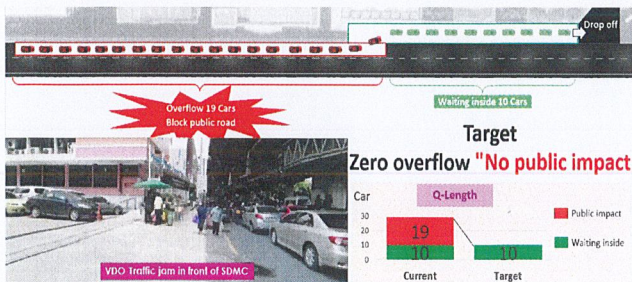
5. การดำเนินการตามแผน (Gantt's Chart) (10)

←→ วางแผนงาน

←---▶ ปฏิบัติจริง

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ (พ.ค.2564 - มี.ค.2565)							ผู้รับผิดชอบ / บทบาทหน้าที่ของผู้รับผิดชอบ
	พ.ค.64 - ก.ย.65	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	
วางแผนจัดบริหารพื้นที่จอดรถอาคารสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี	←→							มัลลิกา
อุปสรรคพื้นฐานจราจรให้ จนท.รปภ. มอบหมายหน้าที่	←---▶							มัลลิกา
ประเมิน SLA ผู้รับจ้างประจำเดือน	←---▶							มัลลิกา/ศรีณรงค์ / ฐานกรณ์/ณัฐกานต์
เก็บสถิติจำนวนรถรับ-ส่งคนไข้ด้านหน้าอาคารSDMC และปริมาณรถติดสะสมพระราม6	←→	←→		←→		←→		ชัยยศ ศรีณรงค์
ทบทวนแนวทางแก้ไขร่วมกับหน่วยงานภายใน-นอก								มัลลิกา/TDEM/RFS
หาสื่อช่องจอดรถและทำทางลาดสำหรับเข็นเตียงคนไข้				←---▶				RFS
สำรวจกำหนดจุดติดป้ายจราจรและข้อความสื่อสารกับผู้รับบริการ				←→				TDEM / RFS / มัลลิกา
ออกแบบป้ายจราจร และป้ายข้อความสื่อสาร				←→				TDEM / มัลลิกา / คุณราชัน
จัดซื้อจัดหาพร้อมติดตั้งป้าย					←---▶			ณัฐกานต์ / ผู้รับจ้าง
สรุปผลการดำเนินงาน							←---▶	TDEM / มัลลิกา

ผลเปรียบเทียบ ก่อน-หลัง ปรับกระบวนการบริหารระบบจราจรอาคารสมเด็จพระเทพรัตนฯ



6. ผลสำเร็จ/ผลลัพธ์ของการดำเนินการตามแผน/โครงการ (15)

ตัวชี้วัด	สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ (ข้อที่)			ก่อนดำเนินการ	ผลดำเนินการ (เดือน/ ปี)			
	1	2	3		เป้าหมาย	หลัง ระบุช่วงเวลา		
						ครั้งที่1 ตุลาคม 65	ครั้งที่2 ธันวาคม 65	ครั้งที่3 มีนาคม 66
คนไข้ใช้เวลาการจอดรถรับ-ส่งลดลง เข้าถึงบริการได้เร็วขึ้น	✓			7 นาที	≤ 5 นาที	7	6	4
พื้นที่จอดรถสามารถหมุนเวียนจอดรถ ได้มากขึ้น		✓		141 คัน	≥ 170 คัน	161	234	238
ลดปัญหาการติดบนถนนพระราม6 ซึ่ง ผลกระทบต่อผู้ขับขี่ประชาชนทั่วไป			✓	19 คัน	≤ 10 คัน	15	12	10

7. ผลการปรับปรุง / ผลที่คาดว่าจะได้รับเมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้น (10)

ประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการปรับปรุงของโครงการตามมิติคุณภาพมีดังนี้

ระดับสังคม ลดผลกระทบทางสังคมอันเนื่องมาจากการจราจรติดขัดสะสมบนถนนพระราม6 สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร (Effectiveness)
เกิดประสิทธิผลที่ดีโดยนำหลักค่านิยม ใฝ่คุณภาพ คิดนอกกรอบ รับผิดชอบสังคม มาเป็นแนวทางพัฒนาระบบงาน

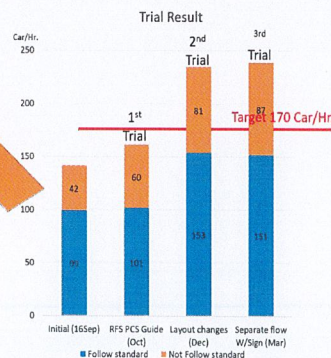
ระดับคณะฯ ระดับหน่วยงาน ปรับปรุงกระบวนการทำงานจราจรให้มีประสิทธิภาพ(Efficiency) นำไปสู่ผลลัพธ์ตามเป้าหมาย (Effectiveness)

ระดับผู้รับบริการ ผู้รับบริการหรือคนไข้สามารถเข้าถึงการบริการได้รวดเร็วมากขึ้นลดความเครียดหรือความหงุดหงิดเมื่อเข้ารับบริการ(Timely)
อีกทั้งการปรับปรุงพื้นที่จอดรถมีมาตรฐานและการพัฒนาการปฏิบัติงานของ จนท.ร.ป.ภ.ทำให้เกิดความปลอดภัยด้านจราจร (Safety)

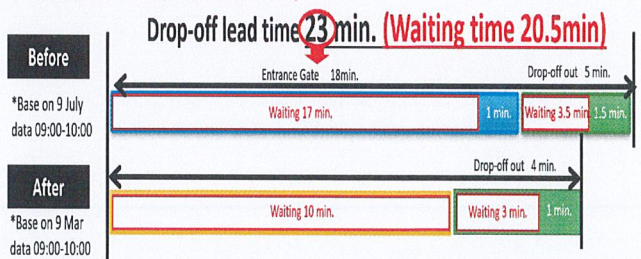
ระดับบุคคล เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยได้รับการส่งเสริมทักษะจากผู้เชี่ยวชาญภายในงานรักษาความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอทำให้การปฏิบัติงานเกิดงานบริการที่มีประสิทธิภาพมาตรฐานและประสิทธิผลควบคู่กัน(Efficiency) (Effectiveness)

นอกจากนี้การปรับปรุงกระบวนการทำงานดังกล่าวหน่วยงานคาดว่าจะสามารถจัดทำคู่มือ (WI) การปฏิบัติงานระบบงานจราจรอาคารสมเด็จพระเทพรัตนสำหรับบุคลากรงานรักษาความปลอดภัยและผู้รับจ้างรักษาความปลอดภัยเพื่อให้มีแนวปฏิบัติงานที่มีคุณภาพมาตรฐานต่อไป

8. การตรวจสอบ/ ติดตาม / ประเมินผล เพื่อป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ (10) ผู้ดำเนินการโครงการดำเนินการตรวจสอบติดตามโครงการด้วยวิธีการเก็บสถิติจำนวนรถยนต์จอดรับ-ส่งคนไข้บริเวณด้านหน้าอาคารสมเด็จพระเทพรัตน โดยมีผลลัพธ์ดังนี้



User long waiting & Traffic jam to public road from drop-off low efficiency



การติดตามผล เก็บสถิติจำนวนรถยนต์จอดรับ-ส่งคนไข้หมุนเวียนบริเวณด้านหน้าอาคารสมเด็จพระเทพรัตน , เก็บสถิติจำนวนรถติดสะสมบนถนนพระราม6 , เก็บสถิติระยะเวลาจอดรถเพื่อรับ-ส่งคนไข้เข้าในอาคาร โดยสายตรวจจราจรประจำพื้นที่พร้อมรายงานผลประจำเดือน

การประเมินผล 1.รายงานสรุปผลปฏิบัติงานประจำเดือนต่อรองคณบดีที่กำกับดูแลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2.การประเมินผลปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย SLA ประจำเดือน 3.จำนวนข้อร้องเรียนด้วยวาจาหรือผ่านระบบของโรงพยาบาลด้านผลกระทบจากจราจรต่อผู้รับบริการ และบุคคลภายนอกคณะฯ บนถนนพระราม6 ประจำเดือน

9. การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการ (5)

9.1 การฝึกฝนนำกระบวนการคิดวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ ด้วยหลักการ PDCA สามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงานที่มีประสิทธิภาพแก้ไขปัญหาในกระบวนการทำงานได้เป็นอย่างดีทำให้งานพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แม้จะเป็นงานด้านการรักษาความปลอดภัย จราจรก็สามารถนำมาประยุกต์พัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพได้

9.2 ผลสำเร็จของงานทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้ในกระบวนการงานร่วมกันหลายหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรความภาคภูมิใจและมีความสนใจในการปฏิบัติงานต่อไปได้เป็นอย่างดี

9.3 การปฏิบัติงานในปัจจุบันนั้นนอกจากการคำนึงถึงความสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานงานด้านความปลอดภัยแล้วนั้น ควรตระหนักถึงระบบงานที่อาจมีผลกระทบต่อสังคมและประชาชนทั่วไปอีกด้วย

9.4 เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงานภายนอกองค์กรคือ Toyota social support center (TDEM) โดยนำแนววิถีคิดการทำงานที่เรียกว่า Toyota Production System หรือเรียกย่อว่า TPS มาปรับใช้กับระบบ Logistic ได้เป็นอย่างดี

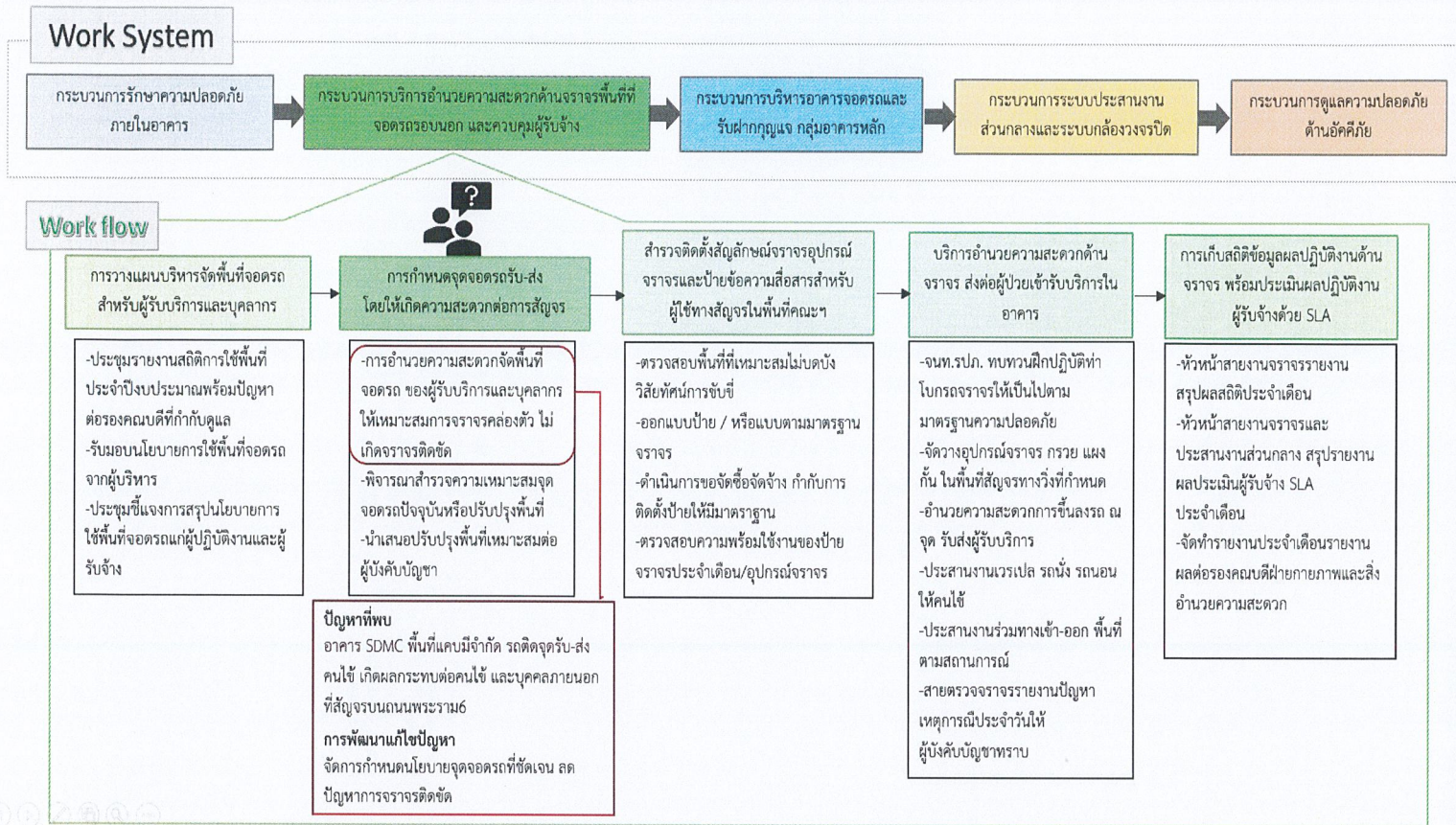
ทั้งนี้ จากการทำโครงการผู้จัดทำมีข้อสังเกตสิ่งที่ได้เรียนรู้เพิ่มเติมคือการปรับกระบวนการทำงานนอกจากสามารถนำเครื่องมือพัฒนาคุณภาพมาใช้ให้เกิดประโยชน์แล้วนั้น ยังมีแนวคิดใหม่ๆ ได้ความรู้จากองค์กรภายนอกมาประยุกต์ใช้กับงาน การพัฒนาทักษะการประสานงานร่วมกับผู้อื่น การรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะร่วมกัน ซึ่งระหว่างทำโครงการคณะฯ มีข้อจำกัดเรื่องพื้นที่ซึ่งเป็นปัญหาใหญ่ในบริเวณดังกล่าวเพราะไม่สามารถแก้ไขเพิ่มพื้นที่ทางกายภาพได้ เมื่อจัดทำโครงการโดยใช้ PDCA จึงทำให้เห็นรอบโอกาสพัฒนาแก้ไขปัญหามาได้ โดยไม่จำเป็นต้องปรับปรุงขยายพื้นที่ลดงบประมาณก่อสร้างของคณะฯ ได้อีกด้วย

10. โครงการ / กิจกรรม / โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป (5) ผู้จัดทำพิจารณาต่อยอดดำเนินการพัฒนาระบบงานรักษาความปลอดภัยต่อไปดังนี้
โครงการ พัฒนาพื้นที่ระบบจราจรถาวรยานยนต์ (วางแผน ↔)

กิจกรรม กระบวนการจัดพื้นที่จอดรถมอเตอร์ไซด์	ระยะเวลาดำเนินการ (ส.ค.66 - ก.พ.67)							ผู้รับผิดชอบ / บทบาทหน้าที่ของผู้รับผิดชอบ
	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	
สำรวจพื้นที่การจอดรถมอเตอร์ไซด์เพิ่มเติม (สวนเงิน)	↔							มัลลิกา/นิยม
ตรวจสอบจำนวนบุคลากรมีบัตรจอดรถมอเตอร์ไซด์		↔						มัลลิกา
ทบทวนมาตรการสิทธิการจอดรถ/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง			↔					มัลลิกา/นิยม
ประชุมสรุปผลพิจารณาทบทวนการให้สิทธิ์/ระเบียบการใช้พื้นที่จอดรถ				↔				คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการจัดจ้างปรับปรุงพื้นที่						↔		ฝ่ายวิศวกรรมบริการ
สรุปประเมินผลการปฏิบัติงาน							↔	มัลลิกา

โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป การจัดทำผลงานชำนาญการ 1.งานวิเคราะห์การจราจรรับ-ส่งคนไข้ 2.คู่มือการบริหารงานระบบจราจรคณะฯ

2.1 กระแสงาน (workflow) ซึ่งเป็นภาพรวมของกระบวนการทำงาน (Work Process)



2.2 สารธารแห่งคุณค่า (Value chain) ของกระบวนการทำงาน (Work Process) ตามแนวทาง SIPOC

กระบวนการฝึกซ้อมอพยพหนีไฟและการใช้ถังดับเพลิง

