

บทที่ 3

วิธีการศึกษาและการวิเคราะห์ระบบงานปัจจุบัน

จากที่ได้กล่าวมาว่างานการจัดการยานพาหนะของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 จังหวัด เชียงใหม่นั้น มียานพาหนะขึ้นทะเบียนควบคุม จำนวน 549 คัน และมีอัตราการใช้งานยานพาหนะ ต่อวันโดยประมาณ 95% ของจำนวนยานพาหนะทั้งหมด ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา และเก็บรวบรวม ข้อมูล ทั้งแบบปฐมภูมิ และแบบทุติยภูมิ สามารถสรุปการศึกษาดังนี้

- หน้าที่และความรับผิดชอบของกลุ่มงานจัดการยานพาหนะ แผนกเครื่องมือ สாரองและเครื่องมือกล
- ลักษณะงานด้านข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับงานยานพาหนะ
- สรุปกระบวนการทำงานด้านยานพาหนะ
- ปัญหาและข้อจำกัดของระบบการทำงานปัจจุบัน
- กระบวนการแก้ปัญหา

3.1 หน้าที่และความรับผิดชอบของกลุ่มงานจัดการยานพาหนะ แผนกเครื่องมือสாரองและเครื่องมือกล

- 1) ตรวจสอบ ยานพาหนะให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
- 2) ควบคุม จัดการ การใช้งาน บำรุงรักษา การต่อทะเบียนยานพาหนะของ หน่วยธุรกิจจำหน่ายและบริการ
- 3) ติดตาม วิเคราะห์อัตราความสิ้นเปลืองน้ำมันเชื้อเพลิง หล่อลื่น และค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา
- 4) เสนอแนะการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพยานพาหนะ

3.2 ลักษณะงานด้านข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับงานยานพาหนะ

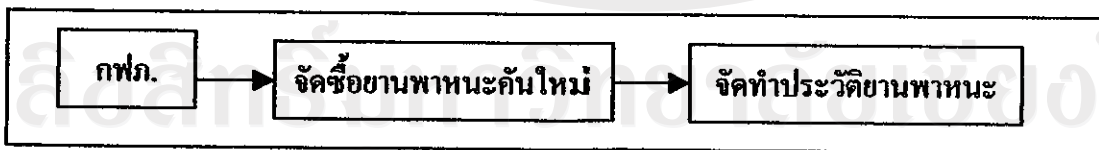
จากหน้าที่และความรับผิดชอบดังกล่าว กลุ่มงานมีความจำเป็นที่จะต้องเก็บข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์ และจัดการการดำเนินการให้เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถจัดลักษณะงานด้านข้อมูลสารสนเทศเป็น 5 ส่วนคือ

- 1) งานข้อมูลทะเบียนประวัติ เป็นข้อมูลหลักที่จัดเก็บประวัติยานพาหนะ ประเภทรถ ทะเบียน การซื้อ/ขาย ประเภทน้ำมันที่ใช้ ประเภทเครื่องยนต์ ฯลฯ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นข้อมูลพื้นฐาน ในการให้บริการ และการซ่อม บำรุง ต่อไป

- 2) งานข้อมูลด้านบริการจัดการยานพาหนะ เนื่องจากหน้าที่หลักของกลุ่มงานคือการให้บริการจัดสรรรถยนต์เพื่อสนับสนุนการทำงานต่าง ๆ จึงต้องอาศัยข้อมูลอย่างชัดเจนในการจัดสรรรถ ดังนั้นสารสนเทศที่เหมาะสมในการจัดรถให้เหมาะสมกับสภาพการนำรถออกไปใช้งาน วิเคราะห์ ป้องกันปัญหาหรืออุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้น ตลอดจนการจัดเก็บข้อมูลการใช้น้ำมันเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ตรวจสอบและควบคุมต่อไป
- 3) งานข้อมูลการซ่อม – บำรุงรักษายานพาหนะ ซึ่งมีผลกระทบต่อความปลอดภัยของพนักงานและกองทนายานานคุ้มค่าต่อการใช้งานของยานพาหนะ จึงมีความจำเป็นต้องให้ความสนใจและตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนมีกลวิธีทางสถิติเพื่อชี้วัดข้อบกพร่อง ปัญหาอุปสรรค อุบัติเหตุ มูลค่าทรัพย์สินเสียหาย ตลอดจนเงินที่ต้องเสียไปในส่วนนี้
- 4) งานข้อมูลด้านประกันภัยและภาษี ซึ่งเป็นอีกส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญ และเป็นไปตามข้อบังคับทางกฎหมาย
- 5) งานข้อมูลการทำรายงานเพื่อสนับสนุนผู้บริหาร งานด้านยานพาหนะเป็นกลุ่มงานที่สนับสนุนการดำเนินการหลายส่วน ทั้งงานพัฒนาระบบ และงานบริการเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน ใช้งบประมาณสูง สารสนเทศที่ดีย่อมส่งผลต่อการตัดสินใจและการพัฒนาปรับปรุงต่อไป

3.3 สรุปกระบวนการทำงานด้านยานพาหนะ

1) กระบวนการทำงานด้านประวัติ

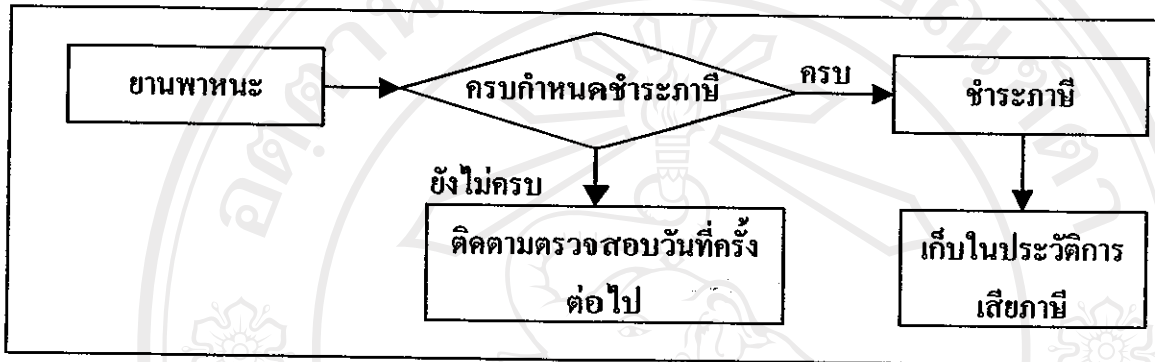


รูป 3-1 กระบวนการทำงานด้านประวัติ

เมื่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจัดซื้อยานพาหนะใหม่เข้ามาใช้งานต้องมีการจัดเก็บประวัติของยานพาหนะนั้น ๆ ปัจจุบัน กฟภ.1 จัดเก็บข้อมูลคุณลักษณะต่างๆ ของยานพาหนะด้วยสมุดแฟ้มประวัติรถซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะครบถ้วนละเอียดมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับผู้จัดเก็บและข้อมูลที่บริษัทฯ ผู้ขายยานพาหนะจัดส่งมา

ผู้ที่ต้องการใช้งานประวัติยานพาหนะนั้น ๆ จึงนำประวัติยานพาหนะที่ต้องการมาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับความชำนาญและลักษณะงานของตนเอง ส่วนมากจะนำมาจัดการเป็นฐานข้อมูลส่วนตัวของตนเองอีกครั้งหนึ่ง

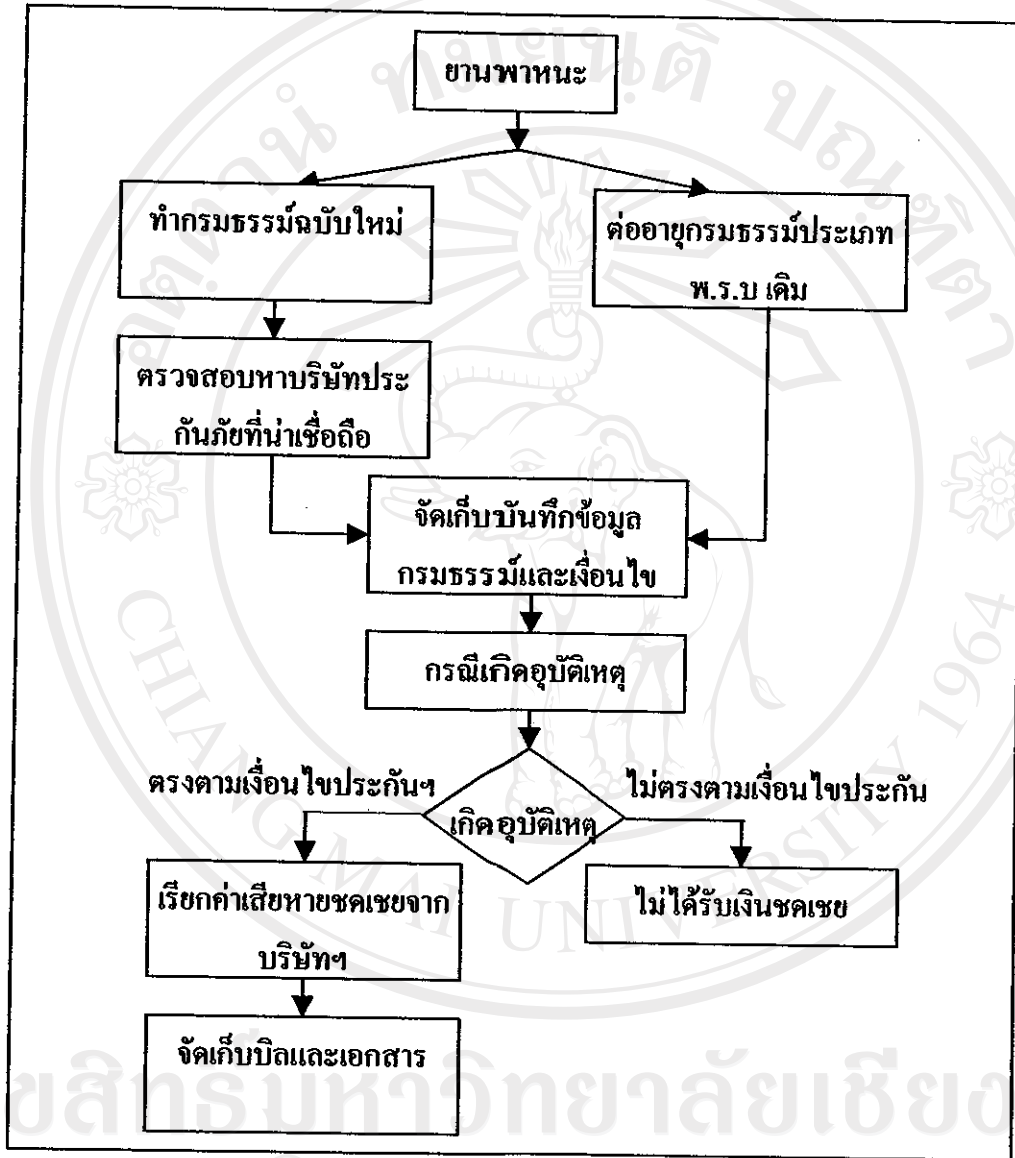
2) กระบวนการทำงานด้านภาษี



รูป 3-2 กระบวนการทำงานด้านภาษี

ยานพาหนะทุกคันต้องเสียภาษีปีละ 1 ครั้ง ตามกฎหมาย (ยกเว้นยานพาหนะที่มีการแจ้งหยุดการชำระภาษี) โดยพนักงานที่รับผิดชอบจะนำปริมาณรถทั้งหมดที่ต้องเสียภาษี จัดเก็บเป็นข้อมูลพื้นฐานเป็นสมุดคุมสถานะการชำระภาษี ทุกต้นเดือนพนักงานจะตรวจสอบสมุดคุมสถานะการชำระภาษีว่ามีรถคันใดที่มีกำหนดชำระภาษีในเดือนนั้น ๆ คัดแยกและทำเรื่องขออนุมัตินำยานพาหนะเข้าชำระเป็นรายคัน นำยานพาหนะชำระภาษี ตลอดจนบันทึกกำกับงวดการจ่ายภาษีในสมุดคุมสถานะการชำระภาษีในปีถัดไป

3) กระบวนการทำประกันภัยและการเรียกเงินค่าเสียหายชดเชยตามเงื่อนไข
กรมธรรม์ (ยานพาหนะจะมีกรมธรรม์ที่ฉบับก็ทำตาม มีขั้นตอนเช่นเดียวกัน)



รูป 3-3 กระบวนการทำประกันภัยและการเรียกเงินค่าเสียหายชดเชยตามเงื่อนไขกรมธรรม์

ยานพาหนะทุกคันต้องจัดทำประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ (พ.ร.บ) โดยตีบประวัติความน่าเชื่อถือและราคาการทำประกันภัยกับบริษัทฯ ประกันภัย จ่ายเงินค่าเบี้ยประกันเป็นรายปี เมื่อประสบอุบัติเหตุ ตรวจสอบที่เกิดเหตุ และเงื่อนไขตามกรมธรรม์ ถ้าตรงตามเงื่อนไข เรียกจ่ายเงินจากบริษัทฯ ประกันภัย ถ้าไม่ตรงจัดเก็บประวัติไว้และเก็บสถิติเพื่อปรับปรุงการทำประกันฯ ให้สอดคล้องตามความต้องการมากที่สุดในอนาคต ซึ่งยานพาหนะ 1 คัน จะมีกรมธรรม์ประเภท พรบ. ได้ 1 ฉบับ และสามารถจะมีกรมธรรม์เสริมประเภทอื่น ๆ ได้อีก 1 ฉบับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากกระบวนการทำงานดังกล่าว ยานพาหนะทุกคันต้องมีการตรวจสอบสภาพก่อนที่จะมีการนำไปใช้งานเสมอ โดยยานพาหนะนั้น อาจจะถูกกำหนดควาระบำรุงรักษา หรือมีความผิดปกติต้องซ่อมแซมหรือไม่ก็ได้ เมื่อยานพาหนะมีสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งาน เมื่อมีพนักงานขึ้นความจำนองใช้งานก็สามารถจัดสรรยานพาหนะคันนั้น ๆ ได้ตามความเหมาะสมของสภาพพื้นที่ที่จะออกปฏิบัติงาน ปริมาณผู้โดยสาร หรือตามความจำเป็นเร่งด่วนอื่น ๆ

กรณียานพาหนะครบวาระ ใกล้ถึงวาระ(ตามแต่ผู้ควบคุมรถจะเห็นสมควร) จะมีการเสนอราคาจากสถานบริการ หรืออู่ซ่อม แบนเสนอขออนุมัติการนำยานพาหนะเข้าบำรุงรักษา

กรณียานพาหนะมีความเสียหายอันเนื่องจากอุบัติเหตุ หรือเสียหายโดยไม่ทราบสาเหตุ พนักงานผู้รับผิดชอบทำเรื่องขออนุมัติซ่อม กรณีซ่อมนั้น ตามระเบียบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ต้องมีการแต่งตั้งกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงว่าเป็นความเสียหายจากเหตุการณ์ปกติ หรือผิดปกติ และตรวจสอบราคาการซ่อม ตรวจสอบงานซ่อม ให้เหมาะสม

ข้อมูลสำคัญของแผนกนั้นเกี่ยวข้องกับกระบวนการในส่วนนี้เป็นสำคัญเนื่องจากมูลค่าการซ่อม บำรุง หรือปริมาณน้ำมันที่ใช้ในการปฏิบัติงานนั้นเป็นรายจ่ายหลักที่ต้องใช้ในการดำเนินการขององค์กร และมีความจำเป็นที่จะต้องจัดสรร วางแผน และหามาตรการควบคุม เป็นประจำทุกปี

3.4 ปัญหาและข้อจำกัดของระบบการทำงานปัจจุบัน

จากกระบวนการหลัก ๆ ทั้ง 4 กระบวนการที่กล่าวมา เกิดปัญหาและอุปสรรคหลายประการดังนี้

- 1) ในส่วนงานประวัติยานพาหนะซึ่งเป็นข้อมูลส่วนหลัก เป็นพื้นฐานข้อมูลสำหรับกระบวนการอื่น ๆ ทั้งหมด ข้อมูลเหล่านี้มีปริมาณมาก ปัจจุบันมีการเก็บข้อมูลเหล่านี้ด้วยมือ ในลักษณะสมุดคุมประวัติ ทำให้ยากต่อการนำข้อมูลเหล่านี้ไปบริหารเชิงสารสนเทศ และทำให้เกิดความซ้ำซ้อนเนื่องจากกระบวนการอื่นต้องสร้างข้อมูลประวัติของตนเองอีกครั้งหนึ่ง
- 2) เกิดความผิดพลาดบ่อยครั้งเมื่อมีการปรับปรุง/แก้ไขข้อมูลประวัติ เนื่องจากมีฐานข้อมูลเหล่านี้หลายจุด ทำให้ข้อมูลเกิดความลำสมัยได้
- 3) ไม่สามารถจัดสรรยานพาหนะออกปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพเหมาะสมกับพื้นที่และผู้โดยสาร เนื่องจากไม่มีการจัดการข้อมูล วางมาตรฐาน กฎเกณฑ์ที่ดีพอ เกิดความขัดแย้งและความไม่พอใจบ่อยครั้ง กรณีไม่สามารถจัดสรรยานพาหนะให้

- 4) แผนกต้องเสียบุคลากรเพื่อได้คอบทางโทรศัพท์แจ้งและตอบคำถามการ จัดสรรการของยานพาหนะ เนื่องช่องทางการสื่อสารที่จำกัด และการแจ้งผลการ จัดสรรยานพาหนะเป็นไปอย่างล่าช้าทำให้ผู้ออกปฏิบัติงานไม่สามารถวางแผน การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 5) ไม่สามารถหาข้อมูลประวัติการซ่อมได้อย่างรวดเร็วและครบถ้วน เนื่องจากไม่มี ระบบการค้นหาที่ดี ประวัติเหล่านี้ต้องมีการจัดเก็บไว้เป็นระยะเวลาที่ยาวนาน
- 6) เนื่องจากข้อมูลในกระบวนการต่าง ๆ มีการแยกเก็บตามผู้ที่รับผิดชอบส่วนงาน นั้น ๆ ทำให้ยากต่อการจัดการสารสนเทศที่เหมาะสมต่อการวิเคราะห์เชิงบริหาร และความยืดหยุ่นในการทำรายงานต่าง ๆ
- 7) พนักงานมีวัฒนธรรมการทำงานต่าง ๆ ด้วยมือ มีความขาดแคลนในการใช้งานที่ ใช้เทคโนโลยีทันสมัยเช่น คอมพิวเตอร์
- 8) กระบวนการดังที่ได้แสดง เป็นกระบวนการเบื้องต้น ซึ่งรูปแบบการทำงานจะ เปลี่ยนไปตามพนักงานที่เข้ามารับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ ขาดความชัดเจนต่อผู้ที่ เข้ามาประสานงานและการติดตามประสิทธิภาพของการทำงาน

3.5 กระบวนการแก้ปัญหา

- 1) มีการจัดการข้อมูลทั้งหมดเป็นฐานข้อมูลเดียว เพื่อสร้างการเชื่อมต่อด้านข้อมูล กับส่วนงานอื่น ๆ เพื่อความสะดวกในการทำงานมากขึ้น โดยการจัดทำฐานข้อมูล โดยนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และ โปรแกรมสำเร็จรูปเข้ามาแก้ปัญหา
- 2) ออกแบบโปรแกรมสำเร็จรูปให้ง่ายและยืดหยุ่นมากที่สุด เพื่อเอื้อประโยชน์และ สร้างความรู้สึกที่ดีให้กับพนักงานผู้ปฏิบัติซึ่งไม่คุ้นเคยต่อการทำงานด้วย คอมพิวเตอร์
- 3) เพิ่มช่องทางในการสื่อสาร กับผู้ขอใช้ยานพาหนะ จากเดิมที่มีเพียงการสื่อสาร ด้วยโทรศัพท์ โดยการนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่องค์กรมีการใช้งานอยู่แล้วเข้า มาแก้ปัญหา ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องที่ต่อเข้าระบบ LAN (Local Area Network) สามารถเข้าใช้บริการ โปรแกรมสำเร็จรูปดังกล่าว ได้เลย ไม่ต้องมีการ ติดตั้งโปรแกรมลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องดังเช่นโปรแกรมสำเร็จรูปนิยม ทั่วไป ตั้คภาระของพนักงาน ในแผนกซึ่งไม่มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ในการดูแล บริการในส่วนนี้

- 4) สร้างกระบวนการทำงานใหม่ ให้ต่อเนื่อง ชัดเจน และ เป็นมาตรฐานเดียวกัน เมื่อมีการเปลี่ยนตัวบุคคลผู้รับผิดชอบงานดังกล่าว ก็สามารถทำได้ด้วยความ สะดวก เกิดมาตรฐานในการขอใช้บริการยานพาหนะที่ชัดเจน ลดปัญหาความ ซัดแย้ง และสร้างความยุติธรรมในองค์กร
- 5) ประสานงานกับผู้บริหาร ในการออกแบบสร้างรายงานที่ตรงตามความต้องการ ทำให้พนักงานสามารถจัดหาข้อมูล รองรับได้อย่างรวดเร็ว ชัดเจน ตลอดจนทำให้ผู้บริหารสามารถติดตามงานได้อย่างถูกต้อง โดยรายงานที่ผู้บริหารต้องการมี ดังนี้
- รายงานสรุปปริมาณยานพาหนะในสังกัด
 - รายงานสรุปอายุการใช้งานยานพาหนะในสังกัด
 - รายงานสรุปปริมาณยานพาหนะที่อนุญาตให้ขอใช้งาน
 - รายงานสรุปปริมาณยานพาหนะที่ไม่อนุญาตให้ขอใช้งาน
 - รายงานประวัติยานพาหนะ
 - รายงานการใช้งานยานพาหนะรายเดือน
 - รายงานค่าใช้จ่ายต่าง ๆ
 - รายงานอันดับยานพาหนะที่ใช้งานมากที่สุด
 - รายงานอันดับยานพาหนะที่ใช้น้ำมันมากที่สุด
 - รายงานอันดับยานพาหนะที่มีมูลค่าการบำรุงรักษามากที่สุด
 - รายงานอันดับยานพาหนะที่มีมูลค่าการซ่อมมากที่สุด
 - รายงานอันดับยานพาหนะที่เกิดอุบัติเหตุมากที่สุด