

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล

๑. เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

วิสัยทัศน์ (Vision) ของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

เป็นองค์กรหลักในการสร้างกรุงเทพมหานคร ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของคน กรุงเทพมหานคร ด้วยกีฬา นันทนาการ ดำรงไว้ซึ่งคุณค่าทางประวัติศาสตร์และเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม และนำกรุงเทพมหานครสู่การเป็นมหานครด้านการท่องเที่ยวระดับโลก

พันธกิจ (Mission)

ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการและการกีฬา ให้เข้าถึงประชาชนทุกกลุ่มอย่างทั่วถึง อนุรักษ์ ส่งเสริม สืบสาน ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น ให้เป็นรู้จักและอยู่คู่กับสังคมไทย มุ่งเสริมสร้างสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ ส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร ให้ยั่งยืน สร้างสรรค์ให้กรุงเทพมหานครเป็นมหานครแห่งดนตรีด้วยการจัดแสดงดนตรีสำหรับประชาชน และมีการส่งเสริมสนับสนุนให้เด็ก เยาวชน และประชาชนได้เรียนรู้ และจัดให้มีการแข่งขันดนตรีทุกระดับ

๒. หลักการและเหตุผล

สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว เป็นหน่วยงานระดับสำนักที่มีขนาดใหญ่ของ กรุงเทพมหานคร ปัจจุบันประสบปัญหาว่า การมอบหมายงานจากผู้บริหารไปสู่ส่วนราชการในสังกัด ซึ่งมีรายละเอียดขั้นตอนที่ความเคลื่อนไหวของการทำงานหลายขั้นตอน บางครั้งเกิดความล่าช้า ตรวจสอบไม่ได้ หาต้นเรื่องไม่เจอ การติดตามเรื่องต่าง ๆ ซึ่งผู้บริหารได้มอบหมายให้ไปดำเนินการ กว่าจะสืบค้นเจอ ใช้เวลานาน การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกันเองเข้าใจไม่ตรงกัน คลาดเคลื่อนคนละประเด็น ผู้ศึกษา ในฐานะผู้กลั่นกรองงานในเบื้องต้นจะพบปัญหาเช่นนี้บ่อยครั้งว่า การเสนองานต่อผู้บริหารบางครั้ง รูปแบบไม่ถูกต้อง พิมพ์ผิด เนื้อหาไม่ตรงประเด็น ใช้หลักการภาษาไม่ถูกต้อง เอกสารที่แนบไม่ครบถ้วน เมื่อประสานไปยังเจ้าของเรื่อง ปรากฏว่าเจ้าของเรื่องไม่อยู่จึงได้ฝากสารไว้ กว่าจะเจ้าของเรื่องจะทราบซ้ำมาก สืบเนื่องจากผู้รับสารลืมนำแจ้งเจ้าของเรื่องล่าช้า นำไปสู่การทะเลาะเบาะแว้ง ไม่เข้าใจกัน ขาดความสามัคคี เข้าใจผิดซึ่งกันและกันของบุคลากร ปฏิบัติงานไม่ทันตามกำหนดเวลา ขาดประสิทธิภาพ เกิดบรรยากาศที่ไม่ดีต่อการทำงานและสถานที่ทำงาน ภารกิจที่รับผิดชอบเสียหาย ส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเสียหาย ซึ่งปัญหาดังกล่าวข้างต้นจะเกิดขึ้นเช่นนี้บ่อยครั้งมาก ส่งผลให้ภารกิจเกิดความเสียหาย รวมทั้งการประสานงานราชการจากผู้บริหารระดับสูงซึ่งอยู่ศาลาว่าการ กรุงเทพมหานคร ๑ (เสาชิงช้า) มาয়งสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว เพื่อมอบหมายงานที่เกี่ยวข้องไปยังส่วนราชการต่าง ๆ ในสังกัด กว่าจะงานจะถึงมือผู้รับสารที่มีสถานที่ทำการนอกพื้นที่ อาคารระบายนน้ำ ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร ๒ (ดินแดง) จำเป็นต้องใช้เวลามากกว่าหน่วยงานอื่น ที่มีส่วนราชการอยู่ในพื้นที่เดียวกัน นอกจากนี้ส่วนราชการในสังกัดยังมีหน่วยบริการย่อย ๆ อีกมากมาย ประกอบกับ...

ประกอบกับบุคลากรส่วนใหญ่มีความเชี่ยวชาญแตกต่างกันเฉพาะด้านหลายแขนงวิชา เช่น พลศึกษา คหกรรมศาสตร์ ศิลปะ นาฏศิลป์ นักดนตรี นักร้อง เป็นต้น ซึ่งบุคลากรเหล่านี้จะไม่ถนัดงานด้านหนังสือราชการ เป็นเหตุให้ต้องแก้ไขหนังสือบ่อยครั้ง ทำให้งานเกิดความผิดพลาด ล่าช้า สิ้นเปลืองทั้งเวลา คน และงบประมาณในการเดินทาง หรือกรณีเร่งด่วนผู้บังคับบัญชาต้องการทราบข้อมูลเบื้องต้น แต่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถสืบค้นข้อมูลได้ทันที ต้องเสียเวลาสอบถามจากเจ้าของเรื่อง กรณีเจ้าของเรื่องไม่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อเจ้าของเรื่องได้ ทำให้ข้อมูลที่ต้องการไม่สามารถสืบค้นได้ทันทีท่วงทีเกิดความเสียหายต่อการประสานงานเชิงนโยบาย ซึ่งเป็นผลเสียต่อการบริหารงานของผู้บริหารหน่วยงานและกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้อำนาจหน้าที่ของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว มีหน้าที่ส่งเสริม พัฒนา และสนับสนุนการให้บริการและจัดกิจกรรมทั้งด้านดนตรี กีฬา นันทนาการ ห้องสมุดฯ วัฒนธรรม การท่องเที่ยว และให้บริการสถานที่จัดกิจกรรม ประชุม สัมมนา ฯลฯ ระดับชาติ และนานาชาติ เป็นต้น เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้แก่ประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รวมทั้งมีนโยบายจากผู้บริหารกรุงเทพมหานครและรัฐบาลให้ดำเนินการโดยเร่งด่วน เช่น การจัดกิจกรรมการแสดงเรื่องพระมหาชนก จัดฉายภาพยนตร์ให้เรื่องตำนานสมเด็จพระนเรศวรมหาราชให้ประชาชนชมฟรี จัดตลาดนัดคลองผดุงกรุงเกษม เป็นเจ้าภาพเมืองหนังสือโลก การเป็นเมืองเจ้าภาพการประชุมสุดยอด OnE Young World Summit ๒๐๑๕ ระหว่างวันที่ ๑๘ - ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ซึ่งจะมีผู้นำเยาวชนจากทั่วโลกเข้าร่วมประชุมเกือบร้อยประเทศ เป็นต้น ทั้งนี้จะเห็นได้ว่ารัฐบาลมีนโยบายพัฒนาส่งเสริมด้านการตลาดท่องเที่ยว ต้องการให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยว ที่มีคุณภาพจากทั่วทุกมุมโลกให้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวและนำรายได้เข้าสู่ประเทศ ซึ่งรัฐบาลมอบหมายนโยบายเร่งด่วนให้กรุงเทพมหานครดำเนินการจำนวนหลายเรื่อง หากไม่มีระบบการติดตามงานที่ทันสมัยเพียงพอ ส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดความผิดพลาด ล่าช้ากว่ากำหนดได้ ประกอบด้วยส่วนราชการในสังกัดกระจายอยู่ทั่วพื้นที่กรุงเทพมหานคร ดังนี้

๑. ผู้อำนวยการสำนัก รองผู้อำนวยการสำนัก สำนักงานเลขานุการ กองนโยบายและแผนงาน กองนันทนาการ กองการสังคม มีสถานที่ทำการตั้งอยู่ ณ ชั้น ๔ และชั้น ๕ อาคารระบายน้ำ ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร ๒ (ดินแดง)

๒. กองนันทนาการ มีสถานที่ทำการตั้งอยู่ ณ ชั้น ๕ อาคารระบายน้ำ ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร ๒ (ดินแดง) ยังมีศูนย์เยาวชน ๓๘ แห่ง ห้องสมุดประชาชนเพื่อการเรียนรู้ ๓๖ แห่ง และการบริการรถห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร ๗ คัน กระจายการให้บริการสำหรับคนกรุงเทพมหานครทั่วพื้นที่

๓. กองวัฒนธรรม มีสถานที่ราชการตั้งอยู่ ณ ชั้น ๕ อาคารระบายน้ำ ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร ๒ (ดินแดง) และมีหอศิลปวัฒนธรรมแห่งกรุงเทพมหานคร ๑ แห่ง พิพิธภัณฑ์เด็ก ๒ แห่ง (เขตจตุจักร และเขตทุ่งครุ)

๔. ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย - ญี่ปุ่น) มีสถานที่ทำการตั้งอยู่ ณ ถนนมิตรไมตรี เขตดินแดง

๕. กองการกีฬา...

๕. กองการกีฬา มีสถานที่ทำการตั้งอยู่ ณ ถนนมิตรไมตรี หลังศูนย์เยาวชน กรุงเทพมหานคร(ไทย – ญี่ปุ่น) มีศูนย์กีฬา ๑๐ แห่งกระจายการให้บริการสำหรับคนกรุงเทพมหานคร ทั่วพื้นที่กรุงเทพมหานคร

๖. กองการท่องเที่ยว มีสถานที่ทำการตั้งอยู่ ณ ถนนพระอาทิตย์ เขตพระนคร มีผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร ๒๗ ชุม

นอกจากนี้ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ยังมีบุคลากรหลากหลายวิชาชีพ จำนวนมาก เป็นข้าราชการจำนวน ๖๒๒ อัตรา ลูกจ้างประจำ ๓๔๔ อัตรา ลูกจ้างชั่วคราว ๑๕๑อัตรา มีอาสาสมัครในวิชาชีพต่าง ๆ จำนวนหลายร้อยอัตรา รวมทั้งมีสถิติปริมาณงานการรับ –ส่งหนังสือ ที่ผ่านมาใน ๓ ปี ย้อนหลัง ข้อมูลจากงานธุรการ สำนักงานเลขานุการ มีรายละเอียดดังนี้

๑. ปี พ.ศ. ๒๕๕๕ จำนวน ๖๓,๙๑๔ เรื่อง
๒. ปี พ.ศ. ๒๕๕๖ จำนวน ๖๘,๙๐๘ เรื่อง
๓. ปี พ.ศ. ๒๕๕๗ จำนวน ๕๗,๔๕๕ เรื่อง
๔. ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ จำนวน ๔๘,๙๓๕ เรื่อง (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๘)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาพิจารณาแล้วเห็นว่าควรนำคอมพิวเตอร์ มาใช้สำหรับบันทึกการลงทะเบียนงานสารบรรณ เพื่อเป็นตัวช่วยการปฏิบัติงาน เมื่อข้อมูลต่าง ๆ ได้ถูกบันทึกลงในคอมพิวเตอร์แล้ว สามารถนำคอมพิวเตอร์ดังกล่าวไปเชื่อมโยงกับระบบเทคโนโลยี สารสนเทศของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ส่งผลให้ทุกส่วนราชการในสังกัดสามารถสืบค้น ข้อมูลในเบื้องต้นได้ว่า ขณะนี้เรื่องที่ส่วนราชการเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาอยู่ในขั้นตอนไหน ผู้บริหารท่านใดกำลังพิจารณา จะต้องแก้ไขหรือไม่ หรือสั่งการเพิ่มเติม หรือต้องการพบ เพื่ออธิบายข้อมูล หรืออนุมัติแล้ว สามารถสืบค้นข้อมูลความเคลื่อนไหวของงานได้เองทันทีโดยไม่ต้องเดินทางมายังส่วนกลางให้สิ้นเปลือง ส่งผลให้หน่วยงานประหยัดได้ทั้งงบประมาณ เวลาของเจ้าหน้าที่และวัสดุ สามารถติดตามผลการดำเนินการหรือโทรศัพท์สอบถามเจ้าหน้าที่โดยตรง อีกทั้งผู้บังคับบัญชาสามารถใช้เป็นเครื่องมือ กำกับ ติดตามผลการดำเนินงานของส่วนราชการในสังกัดได้ สะดวกขึ้น สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรและส่วนราชการในสังกัดได้ รวมถึงสามารถป้องกันและลดความผิดพลาดของงานได้

๓. วัตถุประสงค์

- ๓.๑ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่สามารถทำงานได้รวดเร็วขึ้น
- ๓.๒ เพื่อนำระบบสารสนเทศของหน่วยงานมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์และมี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๔. เป้าหมาย

มีระบบการติดตามงานที่สามารถเชื่อมต่อกับระบบสารสนเทศของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานการศึกษา

๕.๑ แนวคิดหลักการบริหาร ได้แก่

๕.๑.๑ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพ หรือการวิเคราะห์สภาวะแวดล้อม (SWOT Analysis) โดย Albert Humphrey ซึ่งเป็นผู้ริเริ่มแนวคิดนี้ ว่าเป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์ สำหรับองค์กรหรือโครงการ เป็นการวิเคราะห์โดยพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อดำเนินการจัดทำแผนกลยุทธ์ มีสาระสำคัญ ดังนี้

๑. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน เป็นการศึกษาวเคราะห์สถานการณ์และสิ่งที่มีอยู่ภายในองค์กร ที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการดำเนินงานว่ามีจุดแข็ง (Strength) และจุดอ่อน (Weakness) อย่างไรบ้าง โดยพิจารณาจากโครงสร้างภารกิจหลักบทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบ ทรัพยากรการบริหาร การบริหารจัดการ คุณภาพของงาน/บริการความสามารถในการแข่งขัน และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๑.๑ จุดแข็ง (Strength) เป็นปัจจัยภายในที่ทำให้เห็นว่าองค์กรมีความเข้มแข็งและมีศักยภาพในการพัฒนาองค์กรได้

๑.๒ จุดอ่อน (Weakness) เป็นปัจจัยภายในที่ทำให้เห็นว่าองค์กรมีอุปสรรคส่งผลให้เกิดปัญหาหรือดำเนินการได้ไม่เต็มศักยภาพ

๒. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก เป็นการศึกษาวเคราะห์สถานการณ์หรือปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่อยู่ภายนอกองค์กร ที่มีผลต่อการดำเนินงานและเป็นสภาวะการณ์ ที่องค์กรไม่สามารถควบคุมได้ อาทิ สภาพเศรษฐกิจ การเมือง การปกครอง การศึกษา วัฒนธรรม สภาพสังคม คู่แข่งขัน ลูกค้า/ผู้รับบริการ เทคโนโลยี กฎหมาย

๒.๑ โอกาส (Opportunity) เป็นปัจจัยภายนอกที่ผลักดันให้เกิดโอกาสในการพัฒนาองค์กร

๒.๒ อุปสรรค (Threat) เป็นปัจจัยภายนอกที่เป็นอุปสรรคหรือขัดขวางต่อการบรรลุภารกิจขององค์กร

หลักการสำคัญของ SWOT คือการวิเคราะห์โดยการสำรวจจากสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก ดังนั้น SWOT Analysis จึงเรียกได้ว่าวิเคราะห์สถานการณ์ (Situation Analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อให้รู้ตนเอง (รู้เรา) รู้จักสภาพแวดล้อม (รู้เขา) ชัดเจน และวิเคราะห์โอกาส อุปสรรค เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กร ซึ่งได้เกิดขึ้นแล้ว และมีแนวโน้มจะมีการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมทั้งผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อองค์กรซึ่งจะเห็นว่าจุดแข็ง จุดอ่อน ความสามารถด้านต่าง ๆ ที่องค์กรมีอยู่ ข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์ การดำเนินตามกลยุทธ์ขององค์กรที่เหมาะสมต่อไป

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการศึกษา ดังนี้

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน จุดแข็ง (Strength)

๑. ผู้บริหารสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว และเลขานุการสำนัก ส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

๒. สำนัก...

๒. สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว มีกลุ่มงานระบบสารสนเทศ กองนโยบายและแผนงาน ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ระบบคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่สถิติที่มีประสิทธิภาพจำนวนมาก อัตราซึ่งสามารถประสานความร่วมมือในการทำงานร่วมกันได้ รวมทั้งการให้คำปรึกษาและ ช่วยแก้ไข ปัญหาได้เป็นอย่างดี

๓. มีบุคลากรสามารถทำงานเป็นทีมที่ดี และให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

๔. มีบุคลากรหลากหลายอาชีพ เช่น พลศึกษา ดนตรี นักร้อง นักพัฒนาท่องเที่ยว นักวัฒนธรรม นาฏศิลป์ ศิลปะ เป็นต้น

๕. บุคลากรส่วนมากของงานธุรการ สำนักงานเลขานุการมีความสามารถในการ ใช้คอมพิวเตอร์ และความสนใจเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้รวดเร็วเนื่องจากเป็นข้าราชการที่บรรจุใหม่

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน จุดอ่อน (Weakness)

๑. การจัดเก็บข้อมูลเป็นการบันทึกลงในสมุดทะเบียนรับ – ส่ง ทำให้ล่าช้าต่อการ บันทึกความเคลื่อนไหวของงาน การรวบรวมข้อมูล เป็นต้น

๒. การค้นหาข้อมูลมีความล่าช้า

๓. มีเอกสารสะสมจำนวนมาก เปลืองเวลาในการจัดเก็บเพื่อรวบรวม

๔. พื้นที่จัดเก็บเอกสารมีอยู่จำกัด ส่งผลให้สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่สวยงาม ไม่สะดวก และไม่เรียบร้อยเป็นระเบียบ ไม่ตอบสนองนโยบายกรุงเทพมหานครในการพัฒนา สภาพแวดล้อมในการทำงาน

๕. ต้องใช้บุคลากรในการลงทะเบียนหนังสือจำนวนมาก ทำให้เสียอัตรากำลัง ในการพัฒนางานด้านอื่น ๆ ที่รับผิดชอบ

๖. บุคลากรเสียโอกาสในเรียนรู้งานด้านอื่น ๆ

๗. มีสถานที่ทำการไม่ตั้งอยู่ภายในบริเวณเดียวกัน

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก โอกาส (Opportunity)

๑. กรุงเทพมหานครมีแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๔๖ – ๒๕๗๕) ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การบริหารจัดการประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ

๒. ในการดำเนินการเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถขอความร่วมมือและ ขอรับการสนับสนุนจากสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลได้

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก อุปสรรค (Treat)

นโยบายสนับสนุนการพัฒนาระบบสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร ขาดความต่อเนื่อง จึงทำให้การพัฒนาระบบสารสนเทศเป็นไปอย่างล่าช้า

๕.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ความหมายของการ บริหารงานภาครัฐแนวใหม่

นายบุญเกียรติ การะเวกพันธ์ และคณะ แห่งสถาบันพระปกเกล้า ได้ให้ความหมาย บริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐ

โดยการ...

โดยการนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้ ในการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมีอาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การดปรดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขัน การให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรม และจริยธรรม ตลอดทั้งการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ

เหตุผลที่ต้องนำแนวคิดการบริหารงานแนวใหม่มาใช้

๑. กระแสโลกาภิวัตน์ ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป

๒. ระบบราชการไทยมีปัญหาที่สำคัญคือ ความเสื่อมถอยของระบบราชการ และขาดธรรมาภิบาล ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ก็จะส่งผลบั่นทอนความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย

ดังนั้น บริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรม มีแนวทางในการบริหารจัดการ ดังนี้

๑. การให้บริการที่มีคุณภาพต่อประชาชน
๒. ลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน
๓. การกำหนด การวัด การให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กร และระดับบุคคล
๔. การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร เช่น การฝึกอบรม ระบบ ค่าตอบแทน ระบบคุณธรรม เป็นต้น เทคโนโลยีเป็นตัวช่วยหน่วยงานสามารถทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์
๕. การเปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องของการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน และระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน ในขณะเดียวกันภาครัฐก็หันมาทบทวนตัวเองว่าสิ่งใดควรทำเองและสิ่งใดควรปล่อยให้เอกชนทำ

แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

หลักใหญ่ของการบริหารจัดการแนวใหม่ คือ การเปลี่ยนระบบราชการที่เน้นระเบียบและขั้นตอนไปสู่การบริหารแบบใหม่ซึ่งเน้นผลสำเร็จและความรับผิดชอบ รวมทั้งใช้เทคนิคและวิธีการของเอกชนมาปรับปรุงการทำงาน

Hood เห็นว่าสิ่งที่เรียกว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” มีหลักสำคัญ ๗ ประการ คือ

๑. จัดการโดยนักวิชาชีพที่ชำนาญการ (Hands – on professional management) หมายถึง ให้ผู้จัดการมืออาชีพได้จัดการด้วยตนเอง ด้วยความชำนาญ โปร่งใส และมีความสามารถในการ

ใช้ดุลพินิจ เหตุผลก็เพราะเมื่อรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแล้ว ก็จะทำให้เกิดความรับผิดชอบต่อ การตรวจสอบจากภายนอก

๒. มีมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน (Explicit standards and measures of Performance) ภาครัฐจึงต้องมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายของผลงาน และการตรวจสอบจะมีได้ก็ต้องมี จุดมุ่งหมายที่ชัดเจน

๓. เน้นการควบคุมผลผลิตที่มากขึ้น (Greater emphasis on output controls) การใช้ทรัพยากรต้องเป็นไปตามผลงานที่วัดได้ เพราะเน้นผลสำเร็จมากกว่าระเบียบวิธี

๔. แยกหน่วยงานภาครัฐออกเป็นหน่วยย่อย ๆ (Shift to disaggregation of units In The public sector) การแยกหน่วยงานใหญ่ออกเป็นหน่วยงานย่อย ๆ ตามลักษณะสินค้าและบริการ ที่ผลิต ให้เงินสนับสนุนแยกกัน และติดต่อกันอย่างเป็นอิสระ

๕. เปลี่ยนภาครัฐให้แข่งขันกันมากขึ้น (Shift to greater competition in the public sector) เป็นการเปลี่ยนวิธีทำงานไปเป็นการจ้างเหมาและประมูล เหตุผลก็เพื่อให้ฝ่ายที่เป็นปรปักษ์กัน (rivalry) เป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้ต้นทุนต่ำและมาตรฐานสูงขึ้น

๖. เน้นการจัดการตามแบบภาคเอกชน (Stress on private sector styles of management practice) เปลี่ยนวิธีการแบบข้าราชการไปเป็นแบบยืดหยุ่นในการจ้างและให้รางวัล

๗. เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีวินัยและประหยัด (Stress of greater discipline and resource use) วิธีนี้อาจทำได้ เช่น การตัดค่าใช้จ่าย เพิ่มวินัยการทำงาน หักยัดยั้งการเรียกร้องของ สหภาพแรงงาน จำกัดต้นทุนการปฏิบัติ เหตุผลก็เพราะต้องการตรวจสอบความต้องการใช้ทรัพยากรของ ภาครัฐและ “ทำงานมากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรน้อยลง” (do more with less)

๕.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ นายเอกแก้ว ประดิษฐ์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ กล่าวว่า ความจำเป็นในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ได้แก่

๑. การเปลี่ยนแปลงกระบวนการบริหารและการปฏิบัติงาน ระบบเดิม ไม่สามารถให้ข้อมูลหรือทำงานได้ตามต้องการ มีการดำเนินงานหลายขั้นตอน ยุ่งยากในการรวบรวม ข้อมูล เพื่อนำมาจัดทำข้อมูลสรุปสำหรับการติดตามการปฏิบัติงานโดยรวมขององค์กร จึงจำเป็นต้อง พัฒนาหรือปรับปรุงระบบสารสนเทศที่สามารถช่วยให้ขั้นตอนการปฏิบัติงานภายใน และกระบวนการ บริหารมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๒. การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี เทคโนโลยีที่ใช้อยู่ในระบบสารสนเทศ ปัจจุบันล้าสมัย ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาระบบมีราคาสูง จึงต้องรับเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ มา ประยุกต์ใช้จึงทำให้มีการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานที่มีอยู่เดิม

๓. การป้องกันและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

- ระบบที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบันมีขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อน ขนาด เอกสารอ้างอิงหรือเอกสารที่มีอยู่ไม่ได้มาตรฐาน ทำให้การปรับปรุงหรือแก้ไขทำได้ยาก
- ความต้องการป้องกันและสร้างความได้เปรียบให้เหมาะสมเพื่อสามารถตอบสนองต่อการ เปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ

- ระบบปัจจุบันไม่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้

หลักการ...

หลักการในการพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ ได้แก่

๑. คำนึงถึงเจ้าของระบบและผู้ใช้ระบบ
๒. เข้าถึงปัญหาให้ตรงจุด ซึ่งมีแนวทางการแก้ปัญหาที่เป็นระบบ มีขั้นตอน ดังนี้
 - ศึกษาทำความเข้าใจในปัญหาที่เกิดขึ้น
 - รวบรวมและกำหนดความต้องการ
 - หาวิธีการแก้ปัญหาหลาย ๆ วิธีและเลือกวิธีที่ดีที่สุด
 - ออกแบบและทำการแก้ปัญหาตามวิธีที่เลือก
 - สังเกตและประเมินผลกระทบจากวิธีแก้ปัญหาที่นำมาใช้และปรับปรุงวิธีการให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด
๓. กำหนดขั้นตอนหรือกิจกรรมในการพัฒนาระบบ
๔. กำหนดมาตรฐานในการพัฒนาระบบ
๕. ตระหนักว่าการพัฒนาระบบเป็นการลงทุนประเภทหนึ่ง
๖. เตรียมความพร้อมหากจะต้องยกเลิกหรือทบทวนระบบสารสนเทศที่กำลังพัฒนา
๗. แยกสารสนเทศที่จะพัฒนาออกเป็นระบบย่อย
๘. ออกแบบระบบให้สามารถรองรับต่อการขยายหรือการปรับเปลี่ยนในอนาคต

ขั้นตอนในการพัฒนาระบบสารสนเทศ มีดังนี้

๑. การกำหนดและเลือกโครงการ (System Identification and Selection)
๒. การเริ่มต้นและวางแผนโครงการ (System Initiation and Planning)
๓. การวิเคราะห์ระบบ (System Analysis)
๔. การออกแบบระบบ (System Design)
๕. การพัฒนาและติดตั้งระบบ (System Implementation)
๖. การบำรุงรักษาระบบ (System Maintenance)

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

แนวทางการดำเนินการ

การศึกษาครั้งนี้ มีแนวทางการดำเนินการ ดังนี้

๑. เสนอขอความเห็นชอบการเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ต่อเลขาธิการสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว เพื่อนำเสนอผู้อำนวยการสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยวให้ความเห็นชอบ
๒. กำหนดความต้องการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ลงระบบงานสารบรรณเป็นฐานข้อมูล โดยการเชื่อมโยงกับระบบสารสนเทศของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บข้อมูล การสืบค้นข้อมูลได้สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วนตามความต้องการของผู้ใช้งาน สามารถตอบสนองเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องทุกส่วนราชการในสังกัด รวมทั้งสามารถค้นหาข้อมูลให้ผู้บริหารได้ทันท่วงทีโดยไม่สิ้นเปลืองเวลา

๓. สํารวจ ศึกษา ประสานงาน รวบรวมข้อมูล รวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อนํามา วิเคราะห์ในการพัฒนาระบบฐานข้อมูล และวิเคราะห์การเชื่อมโยงกับระบบสารสนเทศของหน่วยงาน รวมทั้งความต้องการของผู้ใช้งานเพื่อจัดทำระบบ

๔. จัดทำคำสั่งเพื่อแต่งตั้งคณะทำงาน

๕. จัดการประชุมคณะทำงานเพื่อกําหนดรายละเอียดของการดําเนินการแต่ละขั้นตอน

๖. จัดทำหนังสือสั่งการของผู้อำนวยการสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดําเนินการตามแนวทางที่กําหนด

๗. จัดประชุมชี้แจงบุคลากรผู้เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจตามขั้นตอนการใช้งาน

๘. ทดสอบระบบและปรับปรุงระบบให้สามารถใช้งานได้

๙. สรุปผลการดําเนินงานดังกล่าวเสนอผู้บังคับบัญชาทราบ

๑๐. ติดตามและประเมินผล

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

๑. เลขานุการสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ในฐานะหัวหน้าส่วนราชการ เป็นผู้สนับสนุนการอนุมัติเห็นชอบการเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

๒. บุคลากรกลุ่มงานระบบสารสนเทศ กองนโยบายและแผนงาน สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

๓. คณะผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว เป็นผู้สนับสนุนและอำนวยความสะดวก

๔. บุคลากรของงานธุรการ เป็นผู้สนับสนุนและร่วมใช้ระบบฐานข้อมูลงานธุรการ สำนักงานเลขานุการสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

๕. ทุกส่วนราชการในสังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว และผู้บริหาร เป็นผู้รับบริการ

๖. ผู้อำนวยการสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว เป็นให้ความเห็นชอบและอนุมัติในกรณีมีความจำเป็นต้องปรับปรุงหรือพัฒนาระบบสารสนเทศเต็มรูปแบบต่อไป

๗. ระยะเวลาการดําเนินการ

ดําเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ตั้งแต่วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘ ถึง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙) โดยไม่ใช้งบประมาณ

กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

การดำเนินงาน	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
๑. ขอความเห็นชอบการเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว							ล.สวท. , ผอ.สวท.
๒. กำหนดความต้องการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ลงระบบงานสารบรรณ เป็นฐานข้อมูล โดยการเชื่อมโยงกับระบบสารสนเทศของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บข้อมูล							งานธุรการ สก.สวท. ร่วมกับกลุ่มงานระบบสารสนเทศ กน.สวท.
๓. สํารวจ ศึกษา ประสานงาน รวบรวมข้อมูล รวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาวิเคราะห์ในการพัฒนาระบบฐานข้อมูล วิเคราะห์ การเชื่อมโยงกับระบบสารสนเทศของหน่วยงาน รวมทั้งความต้องการของผู้ใช้งานเพื่อจัดทำระบบ							คณะผู้บริหาร สก.สวท.
๔. จัดทำคำสั่งเพื่อแต่งตั้งคณะทำงาน							งานธุรการ สก.สวท.
๕. จัดการประชุมคณะทำงานเพื่อกำหนดรายละเอียดของการดำเนินการแต่ละขั้นตอน							งานธุรการ สก.สวท.
๖. จัดทำหนังสือสั่งการของผู้อำนวยการสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยวให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามแนวทางที่กำหนด							งานธุรการ สก.สวท.
๗. จัดประชุมชี้แจงบุคลากรผู้เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจตามขั้นตอนการใช้งาน							งานธุรการ สก.สวท.

การดำเนินงาน	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
๘. ทดสอบระบบและปรับปรุงระบบให้สามารถใช้งานได้					←→		บุคลากรกลุ่มงานระบบสารสนเทศ กน.สวท.
๙. สรุปผลการดำเนินงานดังกล่าวเสนอผู้บังคับบัญชาทราบ						←→	งานธุรการ สก.สวท.
๑๐. ติดตามและประเมินผล						←→	งานธุรการ สก.สวท.

๘. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๘.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลผลิต (Output) และหรือระดับผลลัพธ์ (Outcome)

- ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลผลิต (Output) คือ ระบบฐานข้อมูลงานธุรการ สำนักงานเลขานุการ เสร็จสิ้นภายในวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

- ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลลัพธ์ (Outcome) คือ

๑. ผู้รับบริการบุคลากรทุกส่วนราชการในสังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว มีความพึงพอใจต่อการให้ติดตามงานไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕

๒. ผู้ร่วมใช้ฐานข้อมูล งานธุรการ สำนักงานเลขานุการ มีความพึงพอใจต่อการให้ติดตามงานร้อยละ ๑๐๐

๘.๒ วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล

- การติดตามประเมินผลสำเร็จในครั้งนี้ โดยการจัดทำแบบสอบถามหรือการสัมภาษณ์

- ผู้ใช้ระบบและผู้ร่วมใช้ระบบรวมทั้งผู้เกี่ยวข้อง ตอบแบบสอบถามหรือให้สัมภาษณ์ว่ามีความพึงพอใจต่อผลดำเนินการในครั้งนี้หรือไม่เพียงใด

๙. ข้อเสนอแนะ

๙.๑ กรณีการศึกษาครั้งนี้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ส่วนราชการภายในสำนักงานเลขานุการสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ควรจัดทำระบบฐานข้อมูลภารกิจที่รับผิดชอบ

๙.๒ กองนโยบายและแผนงาน ควรศึกษาพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

๙.๓ ทุกส่วนราชการควรจัดทำระบบฐานข้อมูลเพื่อเชื่อมโยงกัน ให้สามารถสืบค้นข้อมูลร่วมกันได้

๙.๔ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาระบบสารสนเทศของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว