

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการบันทึกข้อมูล
ผู้ชำระค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย

จัดทำโดย นางสาวนุชจรี ช่ออัญชัย

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

สังกัด ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ

สำนักงานเขตบางกอกน้อย

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๔
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

๑. ชื่อเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการบันทึกข้อมูลผู้ชำระค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย

๒. หลักการและเหตุผล

ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตบางกอกน้อย เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย รักษาสภาวะสิ่งแวดล้อม การให้บริการด้านทำความสะอาดบนผิวจราจรรวมถึงทางเท้า การบริการด้านการเก็บขนมูลฝอย การบริการขนถ่ายสิ่งปฏิกูล การบริการด้านสวนสาธารณะ การปลูกดูแล บำรุงรักษาต้นไม้ ตกแต่งตัดหญ้าในที่สาธารณะต่าง ๆ การดูแลรักษาความสะอาดในบริเวณโบราณสถาน การให้บริการต่าง ๆ ตามที่ประชาชนในพื้นที่ร้องขอในขอบเขตที่สำนักงานเขตปฏิบัติงานได้ ตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องในส่วนให้บริการแก่ประชาชน รวมถึงการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขนถ่ายสิ่งปฏิกูล ค่าธรรมเนียมสิ่งปฏิกูลประเภทไขมัน และค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย ซึ่งการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอยอยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงานธุรการและบริหารงานทั่วไป ในการควบคุม กำกับ ดูแลการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย ให้ได้ตามประมาณการรายรับที่กรุงเทพมหานครกำหนดไว้ ซึ่งกรุงเทพมหานครจะตั้งประมาณการรายรับไว้ทุกปีงบประมาณ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย จำนวน ๔ คน แยกรายพื้นที่เป็น ๕ แขวง ได้แก่ แขวงบางขุนศรี แขวงอรุณอมรินทร์ แขวงบ้านช่างหล่อ แขวงศิริราช แขวงบางขุนนนท์ สถิติจำนวนหลังคาเรือนจากฝ่ายทะเบียน ข้อมูล ณ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๕๘ มีจำนวนหลังคาเรือนทั้งสิ้น ๔๘,๖๒๙ หลังคาเรือน และสำรวจบ้านเรือนที่เกิดขึ้นใหม่เพื่อเพิ่มฐานการจัดเก็บเป็นการเพิ่มรายได้ให้แก่กรุงเทพมหานคร โดยประสานงานกับกลุ่มงานเก็บขนมูลฝอยด้านการตรวจสอบปริมาณขยะและนำมาเป็นข้อมูลในการประเมินราคาค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอยต่อไป การลงทะเบียนผู้ชำระค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย (เล่มแดง) การส่งหนังสือถึงเจ้าของอาคารขอให้ชำระค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย เมื่อเจ้าของอาคารได้รับหนังสือก็จะมาชำระที่ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตบางกอกน้อย เป็นจำนวนมากตามหนังสือที่ส่งไป หรือเจ้าของอาคารบางรายก็ชำระด้วยการส่งธนาคัติ ส่งจ่ายหัวหน้าฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตบางกอกน้อย จึงจัดเป็นภารกิจหลักและเป็นภารกิจที่สำคัญอย่างหนึ่ง ที่ต้องเร่งการเพิ่มประสิทธิภาพในการลงทะเบียนผู้ชำระค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอยให้เป็นปัจจุบัน ครบถ้วน โดยต้องมีระบบการค้นหาข้อมูลที่รวดเร็ว ถูกต้อง และมีข้อมูลครบถ้วน หากยังใช้วิธีการค้นหาข้อมูลจากทะเบียนผู้ชำระค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย (เล่มแดง) อาจส่งผลกระทบต่อการให้บริการรับชำระค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอยที่ไม่สะดวกรวดเร็ว

จะเห็นได้ว่าภารกิจงานที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มงานธุรการและบริหารงานทั่วไป โดยเฉพาะส่วนงานที่ผู้ศึกษามีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย ที่มีจำนวนหลังคาเรือนมากถึงสี่หมื่นกว่าหลังคาเรือน และประวัติการชำระค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอยมีมากกว่าหนึ่งปีงบประมาณ ทำให้จำนวนทะเบียนผู้ชำระค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอยมีจำนวนมาก ยากแก่การค้นหา แต่ละรายของผู้รับบริการต้องใช้เวลาในการค้นหามาก ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ในทันที โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อผู้รับบริการมีความประสงค์ขอทราบข้อมูลเกี่ยวกับประวัติการชำระค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย และเมื่อการตรวจสอบการให้บริการข้อมูลมีความล่าช้าหรือบางส่วนตรวจสอบไม่ได้ จะทำให้เกิดปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการส่งผลทำภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของหน่วยงานไม่มีประสิทธิภาพ ขาดความน่าเชื่อถือ

ผู้รับบริการไม่สามารถชำระค่าธรรมเนียมเก็บข้อมูลฝอยได้ หรืออาจจะชำระช้าซ้อนทำให้เกิดปัญหาในการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บข้อมูลฝอย อาจเป็นสาเหตุไม่สามารถจัดเก็บได้ตามประมาณการรายรับที่กรุงเทพมหานครกำหนดไว้

จากที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนี้ แสดงให้เห็นว่าจำเป็นต้องหาวิธีการเพิ่มช่องทางการบันทึกข้อมูลผู้ชำระค่าธรรมเนียมเก็บข้อมูลฝอย ให้ค้นหาข้อมูลได้รวดเร็วแม่นยำถูกต้องครบถ้วน ลดเวลาการให้บริการ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการ การจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บข้อมูลฝอย ได้ตามประมาณการรายรับที่กำหนดไว้โดยนำระบบคอมพิวเตอร์ โปรแกรม Microsoft Excel เป็นเครื่องมือในการบันทึกข้อมูลการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บข้อมูลฝอย ผลลัพธ์คือลดเวลาจัดเก็บค่าธรรมเนียมได้มากและรวดเร็วสร้างรายได้ให้แก่กรุงเทพมหานคร และประชาชนมีความพึงพอใจในบริการ และเพื่อเป็นการสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ ๗ การบริหารจัดการ ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย ๗.๔ การคลังและงบประมาณ

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบันทึกข้อมูลผู้ชำระค่าธรรมเนียมเก็บข้อมูลฝอย โดยนำระบบคอมพิวเตอร์โปรแกรม Microsoft Excel บันทึกข้อมูลผู้ชำระค่าธรรมเนียมเก็บข้อมูลฝอย เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานได้รวดเร็ว ถูกต้อง

๒ เพื่อลดเวลาการให้บริการการรับชำระค่าธรรมเนียมเก็บข้อมูลฝอย สร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการ.

๓. เพื่อให้การจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บข้อมูลฝอย ได้ตามประมาณการรายรับที่กำหนดไว้

๔. เป้าหมาย

๑. มีระบบการบันทึกข้อมูลการชำระค่าธรรมเนียมเก็บข้อมูลฝอยที่มีประสิทธิภาพ เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานได้รวดเร็ว ถูกต้อง

๒. ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานการศึกษา

๑. แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริหารและการจัดการ ได้แก่

๑.๑ Albert Humphery ผู้ริเริ่มแนวคิด การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพ หรือ การวิเคราะห์สภาวะแวดล้อม (SWOT Analysis) ว่าเป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์ สำหรับองค์กรหรือโครงการ ซึ่งช่วยผู้บริหารกำหนดจุดแข็งและจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายใน โอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนผลกระทบที่มีศักยภาพจากปัจจัยเหล่านี้ต่อการทำงานขององค์กร ซึ่งมีองค์ประกอบ ดังนี้

S มาจาก Strengths หมายถึง จุดเด่นหรือจุดแข็ง ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายใน เป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในบริษัท เช่น จุดแข็งด้านส่วนประสม จุดแข็งด้านการเงิน จุดแข็งด้านการผลิต จุดแข็งด้านทรัพยากรบุคคล บริษัทจะต้องใช้ประโยชน์จากจุดแข็งในการกำหนดกลยุทธ์การตลาด

W มาจาก Weaknesses หมายถึง จุดด้อยหรือจุดอ่อน ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายใน เป็นปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในต่าง ๆ ของบริษัท ซึ่งบริษัทจะต้องหาวิธีในการแก้ไขปัญหานั้น

O มาจาก opportunities หมายถึง โอกาส ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอกเป็นผลจากการที่สภาพแวดล้อมภายนอกของบริษัทเอื้อประโยชน์หรือส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กรโอกาสแตกต่างจากจุดแข็งตรงที่โอกาสนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายนอก แต่จุดแข็งนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายใน นักการตลาดที่ดีจะต้องเสาะแสวงหาโอกาสอยู่เสมอ และใช้ประโยชน์จากโอกาสนั้น

T มาจาก threats หมายถึง อุปสรรค ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นข้อจำกัดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งธุรกิจจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์การตลาดให้สอดคล้องและพยายามขจัดอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้ได้จริง

หลักการสำคัญของ SWOT คือการวิเคราะห์โดยการสำรวจจากสภาพการณ์ ๒ ด้าน คือ สภาพการณ์ภายในและสภาพการณ์ภายนอก ดังนั้น การวิเคราะห์ SWOT จึงเรียกได้ว่าเป็นการวิเคราะห์สภาพการณ์ (Situation Analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อให้รู้ตนเอง (รู้เรา) รู้จักสภาพแวดล้อม (รู้เขา) ชัดเจน และวิเคราะห์โอกาส อุปสรรค การวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กร ทั้งสิ่งที่ได้เกิดขึ้นแล้วและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมทั้งผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ที่มีต่อองค์กรธุรกิจ และจุดแข็ง จุดอ่อน และความสามารถ ด้านต่าง ๆ ที่มีองค์กรมีอยู่ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์และการดำเนินการตามกลยุทธ์ ขององค์กรระดับองค์กรที่เหมาะสมต่อไป

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการศึกษาครั้งนี้ มีดังนี้

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน

จุดแข็ง

๑. ผู้บริหารสำนักงานเขตบางกอกน้อยมีการส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน
๒. ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตบางกอกน้อย มีทีมงานเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพสามารถนำระบบคอมพิวเตอร์โปรแกรม Microsoft Excel มาประยุกต์ใช้บันทึกข้อมูลผู้ชำระค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย พร้อมทั้งสามารถเผยแพร่ความรู้ วิธีการบันทึก ค้นหาข้อมูล ให้แก่เจ้าหน้าที่ในฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
๓. ทีมงานเจ้าหน้าที่จัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย มีการทำงานเป็นทีมที่ดีและพร้อมให้ความร่วมมือ
๔. เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องมืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีมีครบถ้วนทันสมัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

จุดอ่อน

๑. ทะเบียนผู้ชำระค่าธรรมเนียมเก็บข้อมูลฝอย (เล่มแดง) มีขนาดใหญ่ไม่สะดวกในการดำเนินการบันทึกข้อมูล
๒. จำนวนผู้ชำระค่าธรรมเนียมเก็บข้อมูลฝอยมีจำนวนมาก จึงต้องใช้เวลาในการบันทึกในระบบ Microsoft Excel
๓. เจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ส่วนใหญ่ไม่มีพื้นฐานความชำนาญในการใช้โปรแกรมที่จะใช้ทำฐานข้อมูล
๔. จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการบันทึกข้อมูลมีจำนวนน้อย

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก

โอกาส

๑. กรุงเทพมหานครมีแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๕๖ – ๒๕๗๕) ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การบริหารจัดการ ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ
๒. ในการดำเนินการเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถขอความร่วมมือและขอรับการสนับสนุนจากสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลได้

อุปสรรค

นโยบายสนับสนุนการพัฒนากระบวนเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร ขาดความต่อเนื่อง จึงทำให้การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปอย่างล่าช้า

๑.๒ ดอกเตอร์ ชิวฮาร์ท นักวิทยาศาสตร์ชาวอเมริกัน ผู้คิดแนวคิดทฤษฎีวงล้อเดมมิงหลักของ PDCA การนำ PDCA cycle มาใช้ในกระบวนการปฏิบัติงานจะอย่างไรเพื่อให้ได้ผลและมีประสิทธิภาพ ทำอย่างไรให้บุคลากรในองค์กรมีความเข้าใจและตระหนักในการนำ PDCA cycle มาใช้ขับเคลื่อนสำหรับการปฏิบัติงานของตน ดังนั้นจึงขออธิบายนิยามของ PDCA cycle ดังรายละเอียดต่อไปนี้

๑. P คือ การวางแผน (Plan) การทำงาน ซึ่งเราต้องรู้ว่า เราจะให้ใครทำ (Who) ทำอะไร (What) ทำที่ไหน (Where) ทำเมื่อไหร่ & มีเวลาเท่าไร (When) ทำอย่างไร (How) ภายใต้งบประมาณเท่าไร (How much) ให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Purpose) ปัญหา มันเริ่มต้นจากคน ๑ คน ไม่ได้มีงานเดียว ทุกๆ คน มีทั้งงานด่วน งานแทรก งานของหัวหน้า งานของเพื่อน สารพัดงานที่มั่วรวมมั่วตุมกันเข้ามา และที่วุ่นวายมากขึ้นไปอีก ก็คือ หากองค์กรนั้นมีหลายนาย ซึ่งแต่ละนาย ก็สุดที่จะเอาแต่ใจตัวเอง เอาใจไม่ถูก ดังนั้นคนทำงานจึงเริ่มรวน ไม่รู้จะทำงานไหนก่อน พอจะเริ่มทำงานนั้น เอ้า ผู้ร่วมงานถูกดึงไปทำอย่างอื่น งาน รันต่อไม่ได้ พอทำงานหนึ่งเสร็จ เอ้า เวลาไม่พอที่จะทำงานถัดไป ต้องปรับ How (ปรับวิธีการ) อีกแล้ว แต่การปรับ How แบบเหลือเวลาทำงานน้อย ๆ มักจะทำได้ยาก สุดท้ายทีมงานก็ต้องวกกลับมาปรึกษาหัวหน้าทีมอีกครั้ง สำหรับปัญหาเหล่านี้ หากจะแก้ ต้องทำให้ความผันผวนของการดำเนินตามแผนงานมีให้น้อยลง ซึ่งคนที่เป็นหัวหน้าทีม จำเป็นต้อง Priority งาน ทุกๆ งาน ต้องกำหนดเป้าหมาย (Purpose) ของแต่ละงานไว้ชัดเจน แล้วจึงทำการวางแผนงาน (Plan) และหากต้องการให้ทีมงานปรับตัวได้เร็ว หัวหน้าทีมจะต้องสอน (Coaching) วิธีคิดให้กับทีมงานด้วย ใน

ขณะเดียวกันหัวหน้าทีมต้องปรับแผนงานเร็ว เพื่อที่จะได้นำพาทีมงาน ทำงานให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

๒. D คือ การลงมือทำ (Do) ปัญหา มันเริ่มต้นจากความไม่ชัดเจนของหลายสิ่งหลายอย่าง เช่น แม้ว่าตอนวางแผน จะบอกว่า ให้ใครทำ ให้ฝ่ายไหนทำบ้าง แต่ไม่ได้ระบุไปว่าใครเป็นเจ้าของภาพหลัก ทำให้ทีมงานเกียงงานกันได้ง่าย ยิ่งหากไม่ชอบชู้หน้ากันด้วยแล้ว งานยิ่งไม่เดินเลย หรือ ในตอนวางแผนบอกว่า จะต้องใช้อุปกรณ์แบบนี้ เท่านั้น แต่พอทำจริง ปริมาณไม่พอใช้ เพราะตอนวางแผนมองว่างบประมาณไม่พอเลยตัดโน่น ตัดนี่จนความเป็นจริง เกิดความไม่เพียงพอต่อการทำงาน ดังนั้น การแก้ปัญหาเหล่านี้ สิ่งที่ต้องทำในฐานะหัวหน้าทีมงาน ก็คือ การระมัดระวังในการนำทีม (Directing) ซึ่งจะเกี่ยวข้อง กับเรื่อง วิธีการสื่อสาร (Communication) การจูงใจให้ทีมงานอยากทำงาน (Motivation) และหัวหน้าทีมยังต้องทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา (Consulting) ให้กับทีมงานด้วย รวมถึงต้องมีการจัดกำลังคน และจัดเตรียมทรัพยากรให้เพียงพอต่อการดำเนินงาน (Organizing) ให้ดี ก่อนที่จะดำเนินการลงมือทำ (Do)

๓. C คือ การตรวจสอบงาน (Check) ปัญหา มันเริ่มต้นจาก การตรวจสอบ นั้นทำได้ง่าย แต่การนำข้อมูลที่ตรวจสอบไปใช้ ควบคุม การทำงานของส่วนงานนั้นๆ มักเป็นไปอย่าง เชื่องช้า หรือ ไม่ได้นำไปใช้เลย และเมื่อเวลาผ่านไป พนักงานจะมองว่า การตรวจสอบของเขานั้น ไม่เห็นมีความจำเป็นต้องทำเลย ไม่นานพวกเขา ก็จะเลิกทำการตรวจสอบงาน ดังนั้นแนวทางแก้ไข คือ หัวหน้าทีมงาน จะต้องเป็นผู้รับรู้ผลของการตรวจสอบงาน (Check) ของส่วนงานในสังกัดทั้งหมด เพื่อจะได้ทำการ เป็นผู้ประสานงาน (Coordinator) นำข้อมูล ไปใช้ในการควบคุม (Control) ให้ผลงานเป็นตามแผน และหัวหน้างานยังจำเป็นต้องดำเนินการ ติดตาม การตรวจสอบงาน และควบคุมผลงาน อย่าง ต่อเนื่อง (Continue) สม่าเสมอ เพื่อให้ทีมงาน เห็นถึงความสำคัญของงาน

๔. A คือ การปรับปรุง แก้ไขงานให้ดีขึ้น (Act) ปัญหา คือ ในกรณีที่ผลงาน ออกมาไม่ได้ตามเป้าหมาย ก็ไม่มีใครทำอะไรต่อ และยิ่งงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ พนักงานก็จะทำเหมือนเดิม ซึ่งทำให้องค์กรไม่พัฒนา ดังนั้นแนวทางแก้ไข คือ กรณีที่ทำงานไม่ได้เป้าหมาย หัวหน้าทีมงาน จะต้องทำการปรับแผนงาน (Adjust plan) โดยเน้นในประเด็นวิธีการ (How) และในกรณีที่ทำได้ตามแผนที่กำหนดไว้ หัวหน้าทีมงาน จำเป็นที่จะต้องทำการ สั่งการ (Command) ให้ทุกฝ่าย ตั้งเป้าหมายให้สูงขึ้น เพื่อที่องค์กรจะได้พัฒนาต่อไปไม่สิ้นสุด (Action to improvement)

๑.๓ แนวคิดของ Lean Government โดย Bangkok Tourism Division (กองการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร) · อัปเดตเมื่อ มากกว่าหนึ่งปี

แนวคิดของ Lean Government คือแนวคิดหนึ่งที่สามารถนำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของภาครัฐ หรือแนวคิดที่จะปรับปรุงและพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยลดความสูญเสีย (ทั้งในส่วนของภาครัฐและประชาชน เพื่อให้เหลือแต่เนื้อแท้ในการทำงาน ทั้งนี้ แนวคิดของ Lean Government นั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบที่สำคัญ ๓ ส่วน ซึ่งจะต้องมีน้ำหนักเท่า ๆ กัน จึงจะถือว่าเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่ง ๓ องค์ประกอบที่สำคัญนั้น ได้แก่

๑. ประชาชน ได้รับประโยชน์สุข

๒. กระบวนการ มีการลดความสูญเสียในการทำงาน

๓. ผู้ปฏิบัติงาน ไม่เป็นการสร้างภาระให้กับผู้ปฏิบัติงาน โดยจะต้องเคารพในความเป็นปัจเจกบุคคล สำหรับ “ความสูญเสียนั้น” (Wastes) ตามแนวคิดของ Lean Government ก็คือ “กิจกรรมหรืองานที่เพิ่มค่าใช้จ่าย (ให้กับภาครัฐและประชาชน) โดยไม่เพิ่มประโยชน์ในการทำงาน (ในสายตาของประชาชน)” ซึ่งในทุกการทำงานนั้น ก็จะมีความสูญเสียดแทรกอยู่กับเนื้องานจริง ๆ เสมอ ดังนั้นระยะเวลาทั้งหมดที่เราใช้ในการทำงานจึงมีทั้งส่วนที่ใช้ไปกับเนื้องานจริง ๆ และส่วนที่ใช้ไปกับความสูญเสียนั้น การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานตามแนวคิดของ Lean Government จึงเป็นการทำงานในสิ่งที่เป็นเนื้องานจริง ๆ โดยไม่เสียเวลาไปกับความสูญเสีย เพื่อให้เกิดเนื้องานเท่าเดิมในเวลาที่สูงขึ้น หรือเกิดเนื้องานมากขึ้นในระยะเวลาเท่าเดิม รวมทั้งการได้เนื้องานมากขึ้นในเวลาที่สูงขึ้น ความสูญเสีย (Wastes) ที่มักจะเกิดขึ้นในการทำงาน แบ่งออกได้เป็น ๘ ประการ โดยมีอยู่ ๗ ประการที่เป็นเรื่องที่สามารถหลีกเลี่ยง หรือปรับปรุงได้โดยการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนหรือวิธีการทำงานงาน ได้แก่

๑. ความสูญเสียอันเนื่องมาจากการรอนาน (Waiting) เป็นความสูญเสียในการรอคอยหรือรอนาน ซึ่งทำให้สูญเสียเวลาและประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน

๒. ความสูญเสียเนื่องมาจากการเคลื่อนย้ายงาน (Transport) เป็นความสูญเสียในการเคลื่อนย้ายงานจากจุดหนึ่งไปสู่อีกจุดหนึ่ง ทั้งที่เกิดขึ้นด้วยความจำเป็น และด้วยความไม่จำเป็น

๓. ความสูญเสียเนื่องมาจากการแก้ไขข้อผิดพลาด (Defect) เป็นความสูญเสียจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด ส่งผลเสียต่องานที่ทำ และทำให้ต้องนำมาแก้ไขใหม่

๔. ความสูญเสียเนื่องมาจากการทำงานซ้ำซ้อน (Over processing) เป็นความสูญเสียจากการทำงานซ้ำซ้อน ทำแล้วทำอีก ตรวจสอบแล้วตรวจสอบอีก ดังนั้น จึงควรทำงานให้ถูกต้องตั้งแต่แรก เพื่อจะได้ไม่ต้องนำมากลับมาทำใหม่

๕. ความสูญเสียเนื่องมาจากการเก็บงานไว้ทำ (Inventory) เป็นความสูญเสียจากการที่ผู้ปฏิบัติงานเก็บงานไว้ทำในภายหลัง ซึ่งจะส่งผลเสียต่องาน ทำให้ไม่สามารถทำงานให้เสร็จสิ้นได้อย่างรวดเร็ว

๖. ความสูญเสียเนื่องมาจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงาน (Movement) เป็นความสูญเสียที่เกิดจากการที่ผู้ปฏิบัติงานต้องเคลื่อนไหว หรือเคลื่อนที่ โดยเปล่าประโยชน์ ซึ่งสามารถแก้ไขได้โดยการจัดผังการทำงานใหม่

๗. ความสูญเสียอันเนื่องมาจากการทำงานมากเกินไป (Over producing) เป็นความสูญเสียที่เกิดจากการทำงานมากเกินไป โดยงานที่ทำมากนั้น ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ เช่น การทำงานนอกเหนือจากงานที่รับผิดชอบ ในขณะที่งานที่ตนเองรับผิดชอบยังรอให้ทำอยู่ ถือเป็นการทำงานที่มากเกินไปจนเกิดความจำเป็นและไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ ซึ่งจะต้องมีการศึกษาการแบ่งภาระงานให้เกิดความสมดุลสำหรับการลดความสูญเสียในการทำงานนั้น ก็คือ การลดขั้นตอนที่เป็นความสูญเสียลง ให้เหลือแต่ขั้นตอนที่เป็นเนื้องานจริง ๆ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวก็จะส่งผลไปถึงการลดขั้นตอนและระยะเวลาใน

การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ตาม พ.ร.ฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ นั้นเอง

๒. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

ความหมายของการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

อาจารย์ บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ แห่งสถาบันพระปกเกล้า ได้ให้ความหมายของการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมืออาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนทั้งการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ

เหตุผลที่ต้องนำแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่มาใช้

๑. กระแสโลกาภิวัตน์ ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลง

๒. ระบบราชการไทยมีปัญหาที่สำคัญคือ ความเสื่อมถอยของระบบราชการ และขาดธรรมาภิบาล ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ก็จะทำให้ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย

ดังนั้นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรม มีแนวทางในการบริหารจัดการดังนี้

๑. การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน

๒. ลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน

๓. การกำหนด การวัด และการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กร และระดับบุคคล

๔. การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร (เช่น การฝึกอบรม ระบบค่าตอบแทน และระบบคุณธรรม) เทคโนโลยี เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์

๕. การเปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องของการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน และระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน ในขณะที่เดียวกันภาครัฐก็หันมาทบทวนตัวเองว่าสิ่งใดควรทำเองและสิ่งใดควรปล่อยให้เอกชนทำ^[๑]

แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

หลักใหญ่ของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การเปลี่ยนระบบราชการที่เน้นระเบียบและขั้นตอนไปสู่การบริหารแบบใหม่ซึ่งเน้นผลสำเร็จและความรับผิดชอบ รวมทั้งใช้เทคนิคและวิธีการของเอกชนมาปรับปรุงการทำงาน

Hood^[๒] เห็นว่าสิ่งที่เรียกว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” มีหลักสำคัญ

๗ ประการ คือ

๑. จัดการโดยนักวิชาชีพที่ชำนาญการ (Hands-on professional management)

หมายถึง ให้ผู้จัดการมืออาชีพได้จัดการด้วยตัวเอง ด้วยความชำนาญ โปร่งใส และมีความสามารถในการใช้ดุลพินิจ เหตุผลก็เพราะเมื่อผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแล้ว ก็จะเกิดความรับผิดชอบต่อการตรวจสอบจากภายนอก

๒. มีมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน (Explicit standards and measures of performance) ภาครัฐจึงต้องมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายของผลงาน และการตรวจสอบจะมีได้ก็ต้องมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน

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

๔. แยกหน่วยงานภาครัฐออกเป็นหน่วยย่อยๆ (Shift to disaggregation of units in the public sector) การแยกหน่วยงานใหญ่ออกเป็นหน่วยย่อยๆ ตามลักษณะสินค้าและบริการที่ผลิต 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) เปลี่ยนวิธีการแบบข้าราชการไปเป็นการยืดหยุ่นในการจ้างและให้รางวัล

๗. เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีวินัยและประหยัด (Stress on greater discipline and parsimony in resource use) วิธีนี้อาจทำได้ เช่น การตัดค่าใช้จ่าย เพิ่มวินัยการทำงาน หักยัดยั้งการเรียกร้องของสหภาพแรงงาน จำกัดต้นทุนการปฏิบัติ เหตุผลก็เพราะต้องการตรวจสอบความต้องการใช้ทรัพยากรของภาครัฐ และ “ทำงานมากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรน้อยลง” (do more with less)

รูปแบบการนำการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในระบบราชการไทย

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ เหตุผลในการตราพระราชบัญญัตินี้คือ เพื่อเป็นการปรับปรุงระบบบริหารราชการเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยกำหนดให้การบริหารราชการแนวทางใหม่ต้องมีการ กำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้

สามารถประเมินผลการปฏิบัติราชการในแต่ละระดับได้อย่างชัดเจน มีกรอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการกำกับการกำหนดนโยบายและการปฏิบัติราชการ และเพื่อให้กระทรวงสามารถจัดการบริหารงานให้เป็นไป ตามเป้าหมายได้ จึงกำหนดให้มีรูปแบบการบริหารใหม่ โดยกระทรวงสามารถแยกส่วนราชการจัดตั้งเป็นหน่วยงานตามภาระหน้าที่ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและสอดคล้องกับเป้าหมายของงานที่จะต้องปฏิบัติและกำหนดให้มีกลุ่มภารกิจของส่วนราชการต่าง ๆ ที่มีงานสัมพันธ์กัน เพื่อที่จะสามารถกำหนดเป้าหมายการทำงานร่วมกันได้ และมีผู้รับผิดชอบกำกับการบริหารงานของกลุ่มภารกิจนั้นโดยตรงเพื่อให้งานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว รวมทั้งให้มีการประสานการปฏิบัติงาน และการใช้งบประมาณเพื่อที่จะให้การบริหารงานของทุกส่วนราชการบรรลุเป้าหมาย ของกระทรวงได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดความซ้ำซ้อน มีการมอบหมายงานเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ และสมควรกำหนดการบริหารราชการในต่างประเทศให้เหมาะสมกับลักษณะการปฏิบัติหน้าที่และสามารถปฏิบัติได้อย่างรวดเร็วและมีเอกภาพ โดยมีหัวหน้าคณะผู้แทนเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารราชการ นอกจากนี้ สมควรให้มีคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเพื่อเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดูแลการจัดส่วนราชการและการปรับปรุงระบบการทำงานของภาคราชการ ให้มีการจัดระบบราชการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ใน มาตรา ๓/๑ ได้กำหนดให้การพัฒนากระบวนการต้องสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคม ความต้องการของประชาชนและทันต่อการบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่นการกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน การจัดสรรงบประมาณ และการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ที่ต้องคำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่ง

ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน

๓. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ พ.ศ.๒๕๕๖ - ๒๕๕๐ ได้กำหนดเป้าประสงค์หลักของการพัฒนาระบบราชการไทย ๔ ประการ

๑. พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น
๒. ปรับบทบาท ภารกิจ และขนาดให้มีความเหมาะสม
๓. ยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูง

เทียบเท่าเกณฑ์สากล

๔. ตอบสนองต่อการบริหารปกครองในระบอบประชาธิปไตย โดยกำหนดยุทธศาสตร์ ๗ ด้านเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้
ยุทธศาสตร์ ๑ การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน ประกอบด้วย ๙ มาตรการ
ยุทธศาสตร์ ๒ การปรับปรุงโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดิน ประกอบด้วย ๔ มาตรการ

ยุทธศาสตร์ ๓ การรื้อปรับระบบการเงินและการงบประมาณ ประกอบด้วย ๘ มาตรการ
 ยุทธศาสตร์ ๔ การสร้างระบบบริหารงานบุคคลและค่าตอบแทนใหม่ ประกอบด้วย ๗ มาตรการ
 ยุทธศาสตร์ ๕ การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม ประกอบด้วย ๔ มาตรการ
 ยุทธศาสตร์ ๖ การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัย ประกอบด้วย ๔ มาตรการ
 ยุทธศาสตร์ ๗ การเปิดระบบราชการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ประกอบด้วย ๖ มาตรการ

๔. การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ: KPI (Key Performance Indicators) โดยให้มีการประเมินการปฏิบัติราชการ ใน ๒ องค์ประกอบ ตามหนังสือสำนักงานก.พ. ที่ นร ๑๐๑๒/ว ๒๐ ลงวันที่ ๓ กันยายน ๒๕๕๒ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญ และหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๐/ว ๒๗ ลงวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๕๒ เรื่อง มาตรฐานและแนวทางกำหนดความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ คือ

๑. ผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติราชการ ๒. พฤติกรรมการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะ

๓. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ

นายเกษแก้ว ประดิษฐ์ คณะวิทยากรจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาส ราชนครินทร์

กล่าวว่า

ความจำเป็นในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ได้แก่

การเปลี่ยนแปลงกระบวนการบริหารและการปฏิบัติงานระบบเดิมไม่สามารถให้ข้อมูลหรือทำงานได้ตามความต้องการ มีการดำเนินงานหลายขั้นตอน ยุ่งยากในการรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาจัดทำข้อมูลสรุปสำหรับการติดตามการปฏิบัติงานโดยรวมขององค์การ จึงจำเป็นต้องพัฒนาหรือปรับปรุงระบบสารสนเทศที่สามารถช่วยให้ขั้นตอนการปฏิบัติงานภายในและกระบวนการบริหารมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๑. การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี เทคโนโลยีมีใช้อยู่ในระบบสารสนเทศปัจจุบันล้ำสมัย ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาระบบมีราคาสูง จึงต้องรับเอาเทคโนโลยี

๒. การปรับปรุงการและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

หลักในการพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ

๑. คำนึงถึงเจ้าของและผู้ใช้ระบบ

๒. เข้าถึงปัญหาให้ตรงจุด ซึ่งมีแนวทางการแก้ปัญหาที่เป็น

๓. กำหนดขั้นตอนหรือกิจกรรมในการพัฒนาระบบ

๔. กำหนดมาตรฐานในการพัฒนาระบบ

๕. ตระหนักว่าการพัฒนาระบบเป็นการลงทุนประเภทหนึ่ง

๖. เตรียมความพร้อมหากจะต้องยกเลิกหรือทบทวนระบบสารสนเทศที่กำลัง

พัฒนา

๗. แตรระบบสารสนเทศที่จะพัฒนาออกเป็นระบบย่อย

๘. ออกแบบระบบให้สามารถรองรับต่อการขยายหรือการปรับเปลี่ยนใน

อนาคต

ขั้นตอนในการพัฒนาระบบสารสนเทศ มีดังนี้

- การกำหนดและเลือกโครงการ (System Identification and Selection)
- การเริ่มต้นและวางแผนโครงการ (System Initiation and Planning)
- การวิเคราะห์ระบบ (System Analysis)
- การออกแบบระบบ (System Design)
- การพัฒนาและติดตั้งระบบ (System Implementation)
- การบำรุงรักษาระบบ (System Maintenance)

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

แนวทางการดำเนินการ

การศึกษาครั้งนี้ มีแนวทางการดำเนินการดังนี้

๖.๑ จัดทำแผนงานการเพิ่มประสิทธิภาพในการบันทึกข้อมูลผู้ชำระค่าธรรมเนียมเก็บข้อมูลฝอย ด้วยคอมพิวเตอร์ โปรแกรม Microsoft Excel กำหนดรูปแบบการบันทึกข้อมูลต่อผู้อำนวยการเขตบางกอกน้อย ผ่านหัวหน้าฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตบางกอกน้อยเสนอขอความเห็นชอบ และอนุมัติให้ดำเนินการ

๖.๒ เชิญประชุมผู้บริหาร เจ้าหน้าที่จัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บข้อมูลฝอย เจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายรายได้ เพื่อกำหนดความต้องการบันทึกข้อมูล ผู้ชำระค่าธรรมเนียมเก็บข้อมูลฝอย เช่น การสืบค้นข้อมูล ความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วน ตามความต้องการของผู้ใช้งาน สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ประโยชน์ที่หน่วยงานจะได้รับ

๖.๓ จัดทำแนวทาง คู่มือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการบันทึกข้อมูลผู้ชำระค่าธรรมเนียมเก็บข้อมูลฝอย

๖.๔ จัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่จัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บข้อมูลฝอย และเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ

๖.๕ ดำเนินการบันทึกข้อมูลตามแผนงานที่ได้รับอนุมัติและมติที่ประชุม

๖.๖ ติดตามการดำเนินการ การเพิ่มประสิทธิภาพในการบันทึกข้อมูลผู้ชำระค่าธรรมเนียมเก็บข้อมูลฝอย แบบต่อเนื่อง โดยวิธีจัดประชุมติดตามผลจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

๖.๗ สรุปและรายงานผลการดำเนินการ

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

๑. หัวหน้าฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ
๒. หัวหน้ากลุ่มงานธุรการและบริหารงานทั่วไป
๓. เจ้าหน้าที่จัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บข้อมูลฝอย
๔. เจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะที่มีได้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บคนมูลฝอย

๕. เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ ฝ่ายปกครอง

๖. เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน เจ้าหน้าที่ฝ่ายรายได้

กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

การดำเนินการ	เดือน ที่ ๑	เดือน ที่ ๒	เดือน ที่ ๓	เดือน ที่ ๔	เดือน ที่ ๕	เดือน ที่ ๖	ผู้มีส่วน เกี่ยวข้อง
๑. จัดทำแผนงานการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการบันทึกข้อมูลผู้ ชำระค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย	↔						กลุ่มงานธุรการ และบริหารงาน ทั่วไป ฝ่ายรักษา ความสะอาดฯ
๒. เชิญประชุมผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ฝ่ายรักษาความสะอาด ฯ ฝ่าย ทะเบียนและฝ่ายรายได้ เพื่อ ประโยชน์ที่หน่วยงานและ ประชาชนได้รับ	↔						กลุ่มงานธุรการ และบริหารงาน ทั่วไป ฝ่ายรักษา ความสะอาดฯ
๓. จัดทำแนวทาง คู่มือการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการบันทึกข้อมูลผู้ ชำระค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย		↔					กลุ่มงานธุรการ และบริหารงาน ทั่วไป ฝ่ายรักษา ความสะอาดฯ
๔. จัดอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่ใน ฝ่ายทุกท่าน			↔				กลุ่มงานธุรการ และบริหารงาน ทั่วไป ฝ่ายรักษา ความสะอาดฯ
๕. ดำเนินการตามแผนงาน			↔	↔			กลุ่มงานธุรการ และบริหารงาน ทั่วไป ฝ่ายรักษา ความสะอาดฯ
๖. การติดตามการดำเนินการ แบบต่อเนื่อง โดยวิธีการจัดประชุม ติดตามผลจากเจ้าหน้าที่ที่ เกี่ยวข้อง				↔	↔		กลุ่มงานธุรการ และบริหารงาน ทั่วไป ฝ่ายรักษา ความสะอาดฯ
๗. สรุปและรายงานผลการ ดำเนินงาน						↔	กลุ่มงานธุรการ และบริหารงาน ทั่วไป ฝ่ายรักษา ความสะอาดฯ

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ / งบประมาณ

เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘ ถึง วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ โดยไม่ใช้งบประมาณ

๘. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๘.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลผลิต (Output) และหรือระดับผลลัพธ์ (Outcome)

ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลผลิต (Output) คือ

ระบบการบันทึกข้อมูลผู้ชำระค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โปรแกรม Microsoft Excel แล้วเสร็จภายในวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลลัพธ์ (Outcome) คือ

๑. มีระบบการบันทึกข้อมูลผู้ชำระค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย โดยนำระบบคอมพิวเตอร์โปรแกรม Microsoft Excel บันทึกข้อมูลผู้ชำระค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานได้รวดเร็ว ถูกต้อง ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐.

๒. ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐

๘.๒ วิธีการ / เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล

วิธีการ

ในการติดตามและประเมินผลสำเร็จในการศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีสำรวจ และสัมภาษณ์ ความพึงพอใจผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ เป็นเครื่องมือในการติดตามและประเมินผล

๙. ข้อเสนอแนะ

กรุงเทพมหานครออกกฎหมายจัดเก็บค่าธรรมเนียมแบบอัตราก้าวหน้า

