

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การปรับปรุงการให้บริการจองใช้
ค้ายลูกเสือกรุงเทพมหานครเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

จัดทำโดย นางสาวสุณีย์ สอนสันต์
ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
สังกัด กองพัฒนาข้าราชการครูกรุงเทพมหานคร สำนักงานการศึกษา

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๘
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

๑. ชื่อเรื่อง การปรับปรุงการให้บริการจองใช้ค่ายลูกเสือกรุงเทพมหานครเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

๒. หลักการและเหตุผล

ค่ายลูกเสือกรุงเทพมหานคร เป็นสถานที่ในการจัดการฝึกอบรม ลูกเสือ เนตรนารี และยุวกาชาด การอยู่ค่ายพักแรม และจัดกิจกรรมอื่น ๆ ทั้งที่เกี่ยวกับลูกเสือ เนตรนารี และยุวกาชาด หรือการจัดประชุมฝึกอบรมสัมมนาของส่วนราชการต่าง ๆ ในความรับผิดชอบของกองพัฒนาข้าราชการครู กรุงเทพมหานคร สำนักงานการศึกษา ตั้งอยู่บนพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน ๒ แห่ง และพื้นที่จังหวัด ฉะเชิงเทรา ๑ แห่ง รวมจำนวน ๓ แห่ง ผู้ขอใช้บริการค่ายลูกเสือ ได้แก่ หน่วยงานของกรุงเทพมหานคร โรงเรียนในสังกัด จำนวน ๔๓๘ โรงเรียน ใช้ในการฝึกอบรมนายหมู่ลูกเสือสามัญ สามัญรุ่นใหญ่ และหัวหน้าหน่วยยุวกาชาด ในหลักสูตรการเรียนการสอนของกระทรวงศึกษาธิการ กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน และโรงเรียนเอกชน หรือหน่วยงานอื่นที่ต้องการจัดกิจกรรมลูกเสือ เนตรนารี ยุวกาชาด หรือให้การฝึกอบรมหลักสูตรอื่น ๆ หรือตามที่หน่วยงานอื่นขอให้สนับสนุนการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของ กรุงเทพมหานคร หรือเพื่อสังคม และได้รับอนุญาตจากผู้อำนวยการลูกเสือกรุงเทพมหานครเรียบร้อยแล้วเท่านั้น โดยผู้ขอใช้บริการค่ายลูกเสือ จะต้องถือปฏิบัติตามระเบียบสำนักงานคณะกรรมการลูกเสือ กรุงเทพมหานคร ว่าด้วยการขออนุญาตใช้ค่ายลูกเสือกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๔ และระเบียบสำนักงานคณะกรรมการลูกเสือกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยการขออนุญาตใช้ค่ายลูกเสือกรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๒๗ และข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ค่าบริการ พ.ศ. ๒๕๔๓ ซึ่งหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร และโรงเรียนในสังกัด ไม่ต้องชำระค่าบริการใช้ค่ายลูกเสือ แต่หน่วยงานนอกสังกัด และโรงเรียนเอกชน จะต้องชำระค่าบริการตามข้อบัญญัติฯ ซึ่งเป็นอัตราที่สูงกว่าค่ายลูกเสืออื่น ขณะนี้ค่ายลูกเสือในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน ๒ แห่ง ได้แก่ ค่ายลูกเสืออรุณ เขตทุ่งครุ และค่ายลูกเสือ กรุงเทพมหานคร (พิศลยบุตร) เขตดอนเมือง อยู่ระหว่างดำเนินการปรับปรุงอาคารสถานที่ คงให้บริการใช้ค่ายลูกเสือฯ แบบ DAY CAMP (ไม่พักค้าง) เท่านั้น มีเพียงค่ายลูกเสือกรุงเทพมหานคร (จอม-ประจัญ นพเกตู) จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่ยังคงเปิดให้บริการพักค้างได้ตามปกติ

จากรายงานการใช้ค่ายลูกเสือ ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึงธันวาคม ๒๕๕๘ มีผู้ใช้ค่ายจำนวน ๘๘ ครั้ง รวม ๑๓,๐๐๐ คน ซึ่งกองพัฒนาข้าราชการครูกรุงเทพมหานคร ได้เปิดให้โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครจองค่ายลูกเสือฯ ก่อนหน่วยงานอื่น โดยแจ้งให้สำนักงานเขตรวบรวมโรงเรียนในสังกัดที่มีความประสงค์จะใช้ค่ายลูกเสือของกรุงเทพมหานคร แจ้งกำหนดวันใช้ค่ายลูกเสือตามปฏิทิน วัตถุประสงค์การใช้ค่าย จำนวนผู้ใช้ ภายในไตรมาสแรกของปีงบประมาณ ปรากฏว่ามีการจองค่ายที่ซ้ำซ้อนกัน ลำดับความสำคัญเท่ากันหลายโรงเรียน (กรณีการฝึกอบรมนายหมู่ลูกเสือสามัญ สามัญรุ่นใหญ่ และหัวหน้าหน่วยยุวกาชาด เป็นอันดับ ๑ เนื่องจากเป็นกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนตามหลักสูตรของกระทรวงศึกษาธิการ) จึงต้องขอเชิญโรงเรียนที่จองค่ายซ้ำซ้อนกันมาทำการจับฉลากหาผู้ได้สิทธิการใช้ค่ายเพียงหนึ่งเดียว เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ กองพัฒนาข้าราชการครูกรุงเทพมหานคร จะลงทะเบียนสรุปการรับจองค่าย สำหรับหน่วยงานที่มีได้ติดต่อให้ไปจับฉลากก็จะเป็นผู้ที่ได้สิทธิ

การใช้ค่ายลูกเสือตามที่ขอจอง ผู้ที่ขอจองใช้ค่ายลูกเสือสามารถโทรศัพท์สอบถามผลการจองใช้ค่ายได้ที่หน่วยงาน กองพัฒนาข้าราชการครูกรุงเทพมหานครจะสำเนาสรุปการรับจองค่ายแจ้งค่ายลูกเสือทั้งสามค่ายเพื่อเตรียมความพร้อมในการจัดเตรียมอาคารสถานที่ให้บริการ และอำนวยความสะดวกได้อย่างสมบูรณ์ต่อไป ก่อนการใช้ค่ายลูกเสือผู้ที่ได้รับสิทธิการจองจะทำหนังสือขออนุญาตใช้ค่ายลูกเสือพร้อมแนบสำเนาโครงการที่ขอใช้ค่าย จำนวนผู้ใช้ค่าย กำหนดการต่าง ๆ เพื่อขออนุญาตใช้ค่ายลูกเสือตามระเบียบต่อไป

สำหรับหน่วยงานอื่นหรือโรงเรียนเอกชน หากประสงค์ขอใช้ค่ายลูกเสือ กองพัฒนาข้าราชการครูกรุงเทพมหานครจะเปิดรับจองใช้ค่ายลูกเสือหลังจากสรุปการใช้ค่ายของโรงเรียนในสังกัดเรียบร้อยแล้วเท่านั้น (ภายในเดือนมกราคมของทุกปี) โดยหน่วยงานอื่นจะประสานการขอจองใช้ค่ายลูกเสือทางโทรศัพท์ในเบื้องต้น หรือบางครั้งก็จัดทำหนังสือขออนุญาตใช้ค่ายลูกเสือมาที่สำนักการศึกษาโดยตรง ส่วนใหญ่แล้วจะแจ้งข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่มีวัตถุประสงค์การใช้ค่าย ไม่มีจำนวนผู้ใช้ค่าย เป็นเหตุให้กองพัฒนาข้าราชการครูกรุงเทพมหานครไม่สามารถคำนวณค่าบริการใช้ค่ายหรือพิจารณาอนุญาตใช้ค่ายได้ และบางครั้งเอกสารมาถึงล่าช้าใกล้จะถึงกำหนดวันที่ขอใช้ค่ายแล้ว หรือในบางครั้งตรวจสอบแล้วในวันที่ผู้ประสงค์ขอใช้ค่ายลูกเสือเข้าชื้อกับหน่วยงานของกรุงเทพมหานครที่จองไว้แล้วไม่สามารถให้บริการใช้ค่ายลูกเสือได้ จึงต้องติดต่อกลับไปยังหน่วยงานผู้ขอใช้ค่ายอีกครั้ง หรือบางครั้งผู้อำนวยการสำนักการศึกษาปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการลูกเสือกรุงเทพมหานครอนุญาตการใช้ค่ายแล้ว กองพัฒนาข้าราชการครูกรุงเทพมหานครจะต้องประสานผู้ขอใช้ค่ายในการชำระค่าบริการ ณ กองคลังสำนักการศึกษา ภายใน ๑๕ วัน ก่อนการเข้าใช้ค่ายลูกเสือ

จากปัญหาดังกล่าว หากกรุงเทพมหานครสามารถให้บริการรับจองค่ายทางระบบอิเล็กทรอนิกส์น่าจะเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้หมดไปได้ หน่วยงานของกรุงเทพมหานครเอง และหน่วยงานอื่น สามารถจองใช้ค่ายลูกเสือได้อย่างรวดเร็ว ไม่ซ้ำซ้อน และทราบผลการจองใช้ค่ายลูกเสือได้ทันที อีกทั้งค่ายลูกเสือกรุงเทพมหานครทั้ง ๓ ค่ายสามารถวางแผนจัดเตรียมบุคลากร อาคาร สถานที่ให้เรียบร้อยก่อนการใช้ค่ายได้โดยเรียกดูสถานะการจองใช้ค่ายลูกเสือจากระบบได้ทันที โดยมีต้องประสานกับเจ้าหน้าที่ในส่วนกลางผู้ดูแลการจองใช้ค่ายลูกเสือ

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อให้การบริการจองใช้ค่ายลูกเสือกรุงเทพมหานครมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓.๒ เพื่อให้การจองใช้ค่ายลูกเสือกรุงเทพมหานครเป็นธรรม ตรวจสอบได้ ไม่เกิดการซ้ำซ้อน

๓.๓ เพื่อแก้ไขปัญหาในการให้บริการจองใช้ค่ายลูกเสือกรุงเทพมหานคร ระหว่างกรุงเทพมหานครผู้ให้บริการ กับผู้ใช้บริการ

๔. เป้าหมาย

- ๔.๑ การจูงใจค่ายลูกเสือกรุงเทพมหานครด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
- ๔.๒ แนะนำค่ายลูกเสือกรุงเทพมหานคร และแนวทางการจูงใจค่ายลูกเสือ

๕. ความรู้ที่ใช้ในการจัดทำรายงานฯ

ในการจัดทำรายงานนี้ ผู้จัดทำรายงานการศึกษาได้นำ แนวคิด และทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการจูงใจค่ายลูกเสือกรุงเทพมหานครเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ดังนี้

๕.๑ แนวคิดทางวิชาการ

๕.๑.๑ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ข้อ ๗

๕.๑.๒ ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการลูกเสือกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยการขออนุญาตใช้ค่ายลูกเสือกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๔ ข้อ ๓ การขอใช้ค่ายลูกเสือ

๕.๑.๓ ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ค่าบริการ พ.ศ. ๒๕๔๓ ข้อ ๗ การขอใช้สถานที่ บัญชีอัตราค่าบริการ ข้อ ๔ การใช้ค่ายลูกเสือกรุงเทพมหานคร

๕.๒ นิยามศัพท์

๕.๒.๑ การปรับปรุงงาน การปรับปรุง/พัฒนาคุณภาพงาน เป็นการพัฒนาคุณภาพงาน/การปรับปรุงกระบวนการตามภารกิจ หมายถึง “ความพยายามอย่างมีแผนและต่อเนื่อง เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั่วทั้งระบบ โดยมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมของการทำงาน เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพขององค์กร” ทั้งนี้ ผู้บริหารระดับสูงขององค์กร จะต้องให้ความเห็นชอบ และให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ การปรับปรุงงานเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับทุกหน่วยงาน จากภาวะการแข่งขันที่ซับซ้อนและรุนแรงในปัจจุบัน

วัตถุประสงค์อย่างกว้าง ๆ ของการปรับปรุง/พัฒนาคุณภาพงาน สรุปได้ดังนี้

๑. เพื่อสร้างเสริมความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร
๒. เพื่อให้องค์กรสามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็วและอยู่รอดเมื่อต้องประสบกับปัญหา และการเปลี่ยนแปลง

๓. เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานอย่างมีแผนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมในวัตถุประสงค์ขององค์กรร่วมกัน

๔. เพื่อมุ่งปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไขวัฒนธรรมที่ล้าสมัย ไร้สาระ ขัดต่อความเจริญขององค์กร โดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จของงานที่บรรลุตามเป้าหมายมากกว่าวิธีการ

๕. มุ่งส่งเสริมหลักการทำงานที่เน้นหลักการมากกว่าตัวบุคคล

๖. เน้นทั้งปริมาณงานและความรู้สึกร่วมของคนไปพร้อมๆ กัน

๗. ส่งเสริมการกระจายการตัดสินใจออกไปจากส่วนกลางให้มากที่สุด มุ่งให้การตัดสินใจเกิดขึ้นในจุดที่มีข้อมูลพร้อมที่จะทำการตัดสินใจให้เป็นผู้รับผิดชอบในการตัดสินใจ

๘. มุ่งส่งเสริมให้สมาชิกขององค์กรทุกคนตระหนักในภาระความรับผิดชอบต่อตำแหน่งและหน้าที่

๙. มุ่งดำเนินการสร้างสรรค์ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ไม่เดินสวนทางกับวัตถุประสงค์ขององค์กร คือมุ่งประสานเป้าหมายของบุคคลกับเป้าหมายขององค์กรเข้าด้วยกัน

ปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพงาน/การปรับปรุงกระบวนการ

๑. ความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ทางด้านวิทยาการสมัยใหม่
๒. ความล้ำสมัยอย่างรวดเร็วของผลผลิตหรือผลิตภัณฑ์
๓. การเปลี่ยนแปลงทางด้านทัศนคติและค่านิยมของกลุ่ม
๔. ปัญหาขององค์กร แบบระบบราชการ
๕. ผลจากทฤษฎีการบริหาร ที่เปลี่ยนแปลงจากแนวการบริหารเชิงวิทยาศาสตร์
๖. ผลจากการฝึกอบรมโดยใช้ห้องปฏิบัติการ
๗. ผลจากวิธีการสำรวจข้อมูลและการส่งข้อมูลย้อนกลับ และผลจากระบบ

เทคนิค และสังคม การปรับปรุงงานย่อมก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ซึ่งอาจมีการต่อต้านบ้างในระยะแรก เพราะไปสั่นคลอนความเคยชินแบบเดิมๆ อย่างไรก็ตาม การปรับปรุงงานจะทำให้เกิดคุณภาพใหม่ ในองค์กร ซึ่งเป็นแรงจูงใจให้ผู้บริหารคิดหาแนวทางที่ทำให้การปรับปรุงงานสามารถตอบสนองต่อ สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา ด้วยการทำให้กระบวนการปรับปรุงงานมีการพัฒนา อย่างต่อเนื่อง

๕.๒.๒ ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ภาวะที่ทำให้เกิดความสำเร็จ หรือ ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน เมื่อใช้กับบุคคล หมายถึงความสามารถในการทำงานได้ดี รวดเร็ว และเสร็จตรงเวลา เช่น บุคลากรที่มีประสิทธิภาพย่อมทำให้หน่วยงานพัฒนาไปได้อย่างรวดเร็ว เมื่อใช้กับองค์กรหรือหน่วยงาน ประสิทธิภาพ หมายถึง ระบบการดำเนินงานที่ทำให้เกิดความสำเร็จ ได้อย่างดี เช่น หน่วยงานที่มีประสิทธิภาพมีระเบียบขั้นตอนในการทำงาน พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีระบบการตรวจสอบ และผลิตผลงานคุณภาพได้ตรงเวลา นอกจากนี้จะใช้กับบุคคล และหน่วยงานแล้ว ประสิทธิภาพยังใช้กับสิ่งต่าง ๆ ทั้งที่เป็นรูปธรรม และนามธรรม หมายถึง ภาวะ การดำเนินงานที่ให้ผลสำเร็จเป็นที่พอใจตามต้องการ หมายถึง ผลสำเร็จที่พิจารณาในแง่ของ เศรษฐศาสตร์ ที่มีตัวชี้วัด ได้แก่ ความประหยัด หรือคุ่มค่า (ประหยัดต้นทุน ประหยัดทรัพยากร ประหยัดเวลา) ความทันเวลาและมีคุณภาพทั้งกระบวนการที่ดีเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ ได้แก่ Input Process และ Output

๕.๒.๓ ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ คือ การให้บริการข้อมูลและการทำธุรกรรม ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการให้แก่ผู้ขอรับ บริการ เป็นการประหยัดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ

๕.๓ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

๕.๓.๑ การวิเคราะห์องค์กร ด้วยหลักของ SWOT Analysis

SWOT Analysis เป็นการวิเคราะห์สภาพองค์กรหรือหน่วยงาน ในปัจจุบัน เพื่อค้นหา จุดแข็ง จุดอ่อน หรือสิ่งทีอาจเป็นปัญหาสำคัญในการดำเนินงานสู่สิ่งที่ต้องการ ในอนาคต SWOT มีความหมาย ดังนี้

S = Strengths จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ

W = Weaknesses จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ

O = Opportunities โอกาสที่จะดำเนินการได้

T = Threats อุปสรรค ข้อจำกัด

หลักการสำคัญของ SWOT ก็คือการวิเคราะห์โดยการสำรวจจากสภาพการณ์ ๒ ด้าน คือ สภาพการณ์ภายในและสภาพการณ์ภายนอก ดังนั้น การวิเคราะห์ SWOT จึงเรียกได้ว่าเป็นการวิเคราะห์สภาพการณ์ (Situation Analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อให้รู้ตนเอง (รู้เรา) รู้สภาพแวดล้อม (รู้เขา) ชัดเจน และวิเคราะห์โอกาส – อุปสรรค การวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กร ทั้งสิ่งที่ได้เกิดขึ้นแล้ว และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมทั้งผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ที่มีต่อองค์กร และจุดแข็ง จุดอ่อน ความสามารถด้านต่าง ๆ ที่องค์กรมีอยู่ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์ และการดำเนินการตามกลยุทธ์ขององค์กรต่อไป

ประโยชน์ของการวิเคราะห์ SWOT

การวิเคราะห์ SWOT เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้แต่ละอย่างจะช่วยให้เข้าใจได้ว่ามีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างไร จุดแข็งขององค์กรจะเป็นความสามารถภายในที่ถูกใช้ประโยชน์เพื่อการบรรลุเป้าหมาย ในขณะที่จุดอ่อนขององค์กรจะเป็นคุณลักษณะภายในที่จะทำให้ลายผลการดำเนินงาน โอกาสทางสภาพแวดล้อมจะเป็นสถานการณ์ที่ให้อีกโอกาสเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ในทางกลับกันอุปสรรคทางสภาพแวดล้อมจะเป็นสถานการณ์ที่ขัดขวางการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ผลจากการวิเคราะห์ SWOT นี้ จะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์เพื่อให้องค์กรเกิดการพัฒนาไปในทิศทางที่เหมาะสม

SWOT Analysis ด้านการปรับปรุงการให้บริการจองใช้ค่ายลูกเสือ กรุงเทพมหานครเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ จากการวิเคราะห์ SWOT Analysis ดังนี้

จุดแข็ง สำนักการศึกษามีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศสูง และหน่วยงานมีหน้าที่ให้การฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ ย่อมมีความพร้อมในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน อีกทั้งมีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอกับการดำเนินการ

จุดอ่อน บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีงานประจำ โครงการ ซึ่งอยู่ในแผนการปฏิบัติราชการประจำปีในความรับผิดชอบอยู่แล้ว อาจต้องใช้เวลาการทำงานร่วมกันในวันหยุด หรือทำงานล่วงเวลา และเจ้าหน้าที่ตำแหน่งอื่น ๆ ที่อยู่ประจำค่ายลูกเสือ โดยลักษณะงานไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานอาจไม่มีความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์

โอกาส หน่วยงานมีหน้าที่จัดการฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ โปรแกรมต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นบุคลากรสังกัดโรงเรียน สำนักงานเขต ที่มีหน้าที่ต้องใช้คอมพิวเตอร์ในการรายงานผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกโครงการ ย่อมเกิดการเรียนรู้ได้ง่าย สามารถใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

อุปสรรค หรือข้อจำกัด หน่วยงานอื่น หรือโรงเรียนเอกชนต่าง ๆ ที่อยู่ห่างไกล ในบางพื้นที่อาจไม่มีสัญญาณไวไฟ อินเทอร์เน็ต หรือในพื้นที่ค่ายลูกเสือกรุงเทพมหานคร (จอม-ประจัญ นพเกต) จังหวัดฉะเชิงเทรา พื้นที่ส่วนใหญ่ยังคงความเป็นธรรมชาติ และอยู่ใกล้ภูเขาสูง อาจมีปัจจัยจาก ภายนอกเป็นเหตุให้การติดต่อสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตเกิดติดขัด ขาดความเสถียรภาพ หรือบางครั้ง ไม่สามารถใช้งานได้

๕.๓.๒ เทคนิคการพัฒนาคุณภาพงาน ใช้หลักการคิดอย่างเป็นระบบ PDCA เทคนิคการพัฒนาคุณภาพงาน เป็นกิจกรรมพื้นฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพ และคุณภาพของ การดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วย ๔ ขั้นตอน

P = Plan การวางแผนร่วมกัน การวางแผน (Plan) การทำงาน ซึ่งเรา ต้องรู้ว่า เราจะให้ใครทำ (Who) ทำอะไร (What) ทำที่ไหน (Where) ทำเมื่อไหร่ และมีเวลาเท่าไร (When) ทำอย่างไร (How) ภายใต้งบประมาณเท่าไร (How much) ให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Purpose) ปัญหาเริ่มต้นจาก คน ๑ คน ไม่ได้มีงานเดียว ทุก ๆ คน มีทั้งงานด่วน งานแทรก งานของหัวหน้า งานของเพื่อน สารพัดงานที่เข้ามา และที่วุ่นวายมากขึ้นไปอีกก็คือ หากองค์กรนั้นมี หลายนาย ซึ่งแต่ละนาย ก็สุดที่จะเอาแต่ใจตัวเอง เอาใจไม่ถูก ดังนั้นคนทำงานจึงเริ่มรวน ไม่รู้จะทำงาน ไหนก่อน พอจะเริ่มทำงานนั้น ผู้ร่วมงานถูกดึงไปทำอย่างอื่น งานเดินต่อไม่ได้ พอทำงานหนึ่งเสร็จ เวลา ไม่พอที่จะทำงานถัดไป ต้องปรับ How (ปรับวิธีการ) อีกแล้ว แต่การปรับ How แบบเหลือเวลาทำงาน น้อย ๆ มักจะทำได้ยาก สุดท้ายทีมงานก็ต้องวกกลับมาปรึกษาหัวหน้าทีมอีกครั้ง สำหรับปัญหาเหล่านี้ หากจะแก้ต้องทำให้ความผันผวนของการดำเนินตามแผนงานน้อยลง ซึ่งคนที่เป็นหัวหน้าทีมจำเป็นต้อง Priority งานทุก ๆ งาน ต้องกำหนดเป้าหมาย (Purpose) ของแต่ละงานไว้ชัดเจน แล้วจึงทำการ วางแผนงาน (Plan) และหากต้องการให้ทีมงานปรับตัวได้เร็ว หัวหน้าทีมจะต้องสอน (Coaching) วิธีคิด ให้กับทีมงานด้วย ในขณะเดียวกันหัวหน้าทีมต้องปรับแผนงานเร็ว เพื่อที่จะได้นำพาทีมงาน ทำงานให้ สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

D = Do การนำแผนไปปฏิบัติร่วมกัน การลงมือทำ ปัญหา เริ่มต้น จากความไม่ชัดเจนของหลายสิ่งหลายอย่าง เช่น แม้ว่าตอนวางแผน จะบอกว่าให้ใครทำ ให้ฝ่ายไหนทำ บ้าง แต่ไม่ได้ระบุไปว่าใครเป็นเจ้าของหลัก ทำให้ทีมงานเก้งก้างกันได้ง่าย ยิ่งหากไม่ชอบชู้หน้ากันด้วย แล้ว งานยังไม่เดินเลย หรือในตอนวางแผนบอกว่า จะต้องใช้อุปกรณ์แบบนี้ เท่านั้น แต่พอทำจริง ปริมาณ ไม่พอใช้ เพราะตอนวางแผนมองว่างบประมาณไม่พอเลยตัดโน่นตัดนี่จนความเป็นจริง เกิดความ ไม่เพียงพอต่อการทำงาน ดังนั้น การแก้ปัญหาเหล่านี้ สิ่งที่ต้องทำในฐานะหัวหน้าทีมงาน ก็คือ การระมัดระวังในการนำทีม (Directing) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับเรื่อง วิธีการสื่อสาร (Communication) การจูงใจให้ทีมงานอยากทำงาน (Motivation) และหัวหน้าทีมยังต้องทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา (Consulting) ให้กับทีมงานด้วย รวมถึง ต้องมีการจัดกำลังคน และจัดเตรียมทรัพยากรให้เพียงพอ ต่อการดำเนินงาน (Organizing) ให้ดีก่อนที่จะดำเนินการลงมือทำ

C = Check การติดตามและตรวจสอบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานร่วมกัน การตรวจสอบงาน ปัญหาเริ่มต้นจาก การตรวจสอบนั้นทำได้ง่าย แต่การนำข้อมูลที่ตรวจสอบไปใช้ ควบคุม การทำงานของส่วนงานนั้น ๆ มักเป็นไปอย่างเชื่องช้า หรือไม่ได้นำไปใช้เลย และเมื่อเวลาผ่านไป พนักงานจะมองว่าการตรวจสอบของเขานั้น ไม่เห็นมีความจำเป็นต้องทำเลย ไม่นานพวกเขาก็จะเลิกทำการตรวจสอบงาน ดังนั้น แนวทางแก้ไขคือ หัวหน้าทีมงาน จะต้องเป็นผู้รับรู้ผลของการตรวจสอบงาน (Check) ของส่วนงานในสังกัดทั้งหมด เพื่อจะได้ทำการ เป็นผู้ประสานงาน (Coordinator) นำข้อมูล ไปใช้ในการควบคุม (Control) ให้ผลงานเป็นตามแผน และหัวหน้างาน ยังจำเป็นต้องดำเนินการ ติดตาม การตรวจสอบงาน และควบคุมผลงานอย่างต่อเนื่อง (Continue) สม่ำเสมอ เพื่อให้ทีมงาน เห็นถึงความสำคัญของงาน

A = Action เป็นการปรับปรุงแก้ไขร่วมกัน การปรับปรุง แก้ไขงานให้ดีขึ้น ปัญหาคือในกรณีที่ผลงานออกมาไม่ได้ตามเป้าหมาย ก็ไม่มีใครทำอะไรต่อ และยิ่งงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ พนักงานก็จะทำเหมือนเดิม ซึ่งทำให้องค์กรไม่พัฒนา ดังนั้นแนวทางแก้ไข คือ กรณีที่ทำงานไม่ได้เป้าหมาย หัวหน้าทีมงานจะต้องทำการปรับแผนงาน (Adjust plan) โดยเน้นในประเด็นวิธีการ (How) และในกรณีที่ได้ทำตามแผนที่กำหนดไว้ หัวหน้าทีมงาน จำเป็นที่จะต้องทำการ สั่งการ (Command) ให้ทุกฝ่าย ตั้งเป้าหมายให้สูงขึ้น เพื่อที่องค์กรจะได้พัฒนาต่อไปไม่สิ้นสุด (Action to improvement)

PDCA จึงเป็นการดูปัญหา วางแผนหาวิธีแก้ปัญหา ทดลอง แล้วตรวจสอบว่าแก้ปัญหาได้หรือไม่ ถ้าเป็นวิธีที่ดีก็นำไปใช้ เทคนิคการพัฒนาคุณภาพงานจะสำเร็จหรือไม่ จะต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ อย่างด้วยกัน แต่ที่สำคัญก็คือ ฝ่ายบริหารทุกระดับจะยินยอมสละอำนาจของตนเองให้ปฏิบัติงานอย่างแท้จริงหรือไม่ และที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การยอมรับและการให้การสนับสนุนอย่างแท้จริงจากผู้มีอำนาจในระดับสูงมากน้อยเพียงใดด้วย

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๑ กรอบแนวทางการดำเนินการ

๖.๑.๑ เสนอขออนุมัติโครงการการปรับปรุงการให้บริการจองใช้ค่ายลูกเสือ กรุงเทพมหานครเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ พร้อมแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๖.๑.๒ คณะกรรมการประชุม ศึกษาข้อมูล ความต้องการของหน่วยงานซึ่งสอดคล้องกับระเบียบฯ กำหนดแนวทางการขอจองใช้ค่ายลูกเสือกรุงเทพมหานคร วันเวลาดำเนินการจองค่าย สถานที่ค่ายลูกเสือ วันเวลาในการส่งหนังสือขออนุญาตใช้ค่ายลูกเสือ ระยะเวลาในการชำระค่าบริการ การยกเลิกการใช้ค่ายก่อนหรือหลังการชำระเงิน ฯลฯ ดำเนินการแล้วเสร็จและเสนอขออนุมัติแนวทางที่กำหนดไว้ต่อผู้อำนวยการสำนักการศึกษา

๖.๑.๓ จัดทำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ การจองใช้ค่ายลูกเสือกรุงเทพมหานคร โดยกองเทคโนโลยีเพื่อการเรียนการสอน สำนักการศึกษา ให้แล้วเสร็จ

๖.๑.๔ ทดสอบระบบการใช้งานการจูงใช้ค่ายลูกเสือกรุงเทพมหานครด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตรวจสอบ และแก้ไขปรับปรุงวิธีการให้เสร็จสมบูรณ์ และรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้อำนวยการสำนักการศึกษา

๖.๑.๕ จัดทำหนังสือประชาสัมพันธ์แนะนำวิธีการจูงใช้ค่ายลูกเสือด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ไปยังโรงเรียน หน่วยงานต่าง ๆ สังกัดกรุงเทพมหานคร พร้อมรหัสผ่านใช้งานในระบบ และประชาสัมพันธ์แนะนำวิธีการจูงใช้ค่ายลูกเสือทางเว็บไซต์ของสำนักการศึกษา เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐ และเอกชนอื่น สามารถดำเนินการจูงใช้ค่ายลูกเสือด้วยวิธีการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้เช่นเดียวกัน

๖.๑.๖ จัดทำแผนพับประชาสัมพันธ์แนะนำค่ายลูกเสือทั้ง ๓ ค่าย และแนวทางการขอใช้ค่ายลูกเสือ วิธีการจูงใช้ค่ายลูกเสือทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ณ ค่ายลูกเสือกรุงเทพมหานคร ทั้ง ๓ ค่าย และกองพัฒนาข้าราชการครูกรุงเทพมหานคร สำนักการศึกษา

๖.๑.๗ สำนักการศึกษาแจ้งประชาสัมพันธ์และเปิดให้บริการจูงใช้ค่ายลูกเสือด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับโรงเรียน สำนักงานเขต ในที่ประชุมหัวหน้าฝ่ายการศึกษาประจำเดือนธันวาคม ๒๕๕๙

๖.๑.๘ เริ่มเปิดให้บริการ การจูงใช้ค่ายลูกเสือด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับหน่วยงานอื่นในวันทำการวันแรกของเดือนมกราคม ๒๕๖๐ เป็นต้นไป

๖.๒ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๒.๑ ผู้บริหารสำนักการศึกษา หัวหน้าส่วนราชการในสำนักการศึกษา เป็นผู้ที่ผลักดันให้บริการจูงใช้ค่ายลูกเสือกรุงเทพมหานครทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ประสบผลสำเร็จ

๖.๒.๒ บุคลากรในสำนักการศึกษา ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่กลุ่มงานพัฒนาผู้นำลูกเสือและยุวกาชาดผู้รับผิดชอบค่ายลูกเสือ ผู้ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าค่ายลูกเสือ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลเว็บไซต์สำนักการศึกษา เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีเพื่อการเรียนการสอน เจ้าหน้าที่กองคลังผู้รับชำระค่าบริการใช้ค่ายลูกเสือ

๖.๒.๓ ผู้บริหารสถานศึกษา เจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน เจ้าหน้าที่ธุรการฝ่ายการศึกษาสำนักงานเขต

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนกรกฎาคม - ธันวาคม ๒๕๕๙

| ดำเนินการ | ก.ค. ๕๙ | ส.ค. ๕๙ | ก.ย. ๕๙ | ต.ค. ๕๙ | พ.ย. ๕๙ | ธ.ค. ๕๙ | ม.ค. ๖๐ |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| เสนอขออนุมัติโครงการการปรับปรุงการให้บริการจูงใช้ค่ายลูกเสือ กรุงเทพมหานครเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ พร้อมแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ | ←→ | | | | | | |

| ดำเนินการ | ก.ค. ๕๙ | ส.ค. ๕๙ | ก.ย. ๕๙ | ต.ค. ๕๙ | พ.ย. ๕๙ | ธ.ค. ๕๙ | ม.ค. ๖๐ |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| คณะกรรมการประชุม ศึกษาข้อมูล ความต้องการของหน่วยงานซึ่งสอดคล้องกับ ระเบียบฯ กำหนดแนวทางการจองใช้ค่าย ลูกเสือกรุงเทพมหานคร วันเวลาดำเนินการ จองค่าย สถานที่ค่ายลูกเสือ วันเวลาในการส่ง หนังสือขออนุญาตใช้ค่ายลูกเสือ ระยะเวลา ในการชำระค่าบริการ การยกเลิกการใช้ค่าย ก่อนหรือหลังการชำระเงิน ฯลฯ ดำเนินการ แล้วเสร็จและเสนอขออนุมัติแนวทางที่กำหนด ไว้ต่อผู้อำนวยการสำนักการศึกษา | | ←→ | | | | | |
| จัดทำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ การจองใช้ ค่ายลูกเสือกรุงเทพมหานครโดยกองเทคโนโลยี เพื่อการเรียนการสอน สำนักการศึกษา ให้แล้วเสร็จ | | | ←→ | | | | |
| ทดสอบระบบการใช้งานการจองใช้ค่ายลูกเสือ กรุงเทพมหานครด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตรวจสอบ และแก้ไขปรับปรุงวิธีการให้เสร็จ สมบูรณ์ และรายงานผลการดำเนินงานต่อ ผู้อำนวยการสำนักการศึกษา | | | | ←→ | | | |
| จัดทำหนังสือประชาสัมพันธ์แนะนำวิธี การจองใช้ค่ายลูกเสือด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ไปยังโรงเรียน หน่วยงานต่าง ๆ สังกัด กรุงเทพมหานคร พร้อมรหัสผ่านใช้งาน ในระบบและประชาสัมพันธ์แนะนำวิธีการ จองใช้ค่ายลูกเสือทางเว็บไซต์ของสำนัก การศึกษา เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐ และเอกชนอื่น สามารถดำเนินการจองใช้ ค่ายลูกเสือด้วยวิธีการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้เช่นเดียวกัน | | | | | ←→ | | |

| ดำเนินการ | ก.ค. ๕๙ | ส.ค. ๕๙ | ก.ย. ๕๙ | ต.ค. ๕๙ | พ.ย. ๕๙ | ธ.ค. ๕๙ | ม.ค. ๖๐ |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| จัดทำแผนพับประชาสัมพันธ์แนะนำค่ายลูกเสือ ทั้ง ๓ ค่าย และแนวทางการขอใช้ค่ายลูกเสือ วิธีการจองใช้ค่ายลูกเสือทางระบบ อิเล็กทรอนิกส์ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ณ ค่ายลูกเสือกรุงเทพมหานคร ทั้ง ๓ ค่าย และกองพัฒนาข้าราชการครูกรุงเทพมหานคร สำนักการศึกษา | | | | | ↔ | | |
| สำนักการศึกษาแจ้งประชาสัมพันธ์และเปิด ให้บริการจองใช้ค่ายลูกเสือด้วยระบบ อิเล็กทรอนิกส์ในที่ประชุมหัวหน้าฝ่าย การศึกษาประจำเดือนธันวาคม ๒๕๕๙ | | | | | | ↔ | |
| เริ่มเปิดให้บริการ การจองใช้ค่ายลูกเสือด้วย ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในวันทำการวันแรก ของเดือนมกราคม ๒๕๖๐ เป็นต้นไป | | | | | | | ↔ |

๘. งบประมาณ

จำนวน ๑๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นบาทถ้วน)

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

ผลผลิต (Output)

| เป้าหมาย | ตัวชี้วัด | วิธีการ/เครื่องมือ |
|--|---|--|
| จัดทำระบบการจองใช้ค่ายลูกเสือ กรุงเทพมหานคร | ระบบการจองใช้ค่ายลูกเสือ กรุงเทพมหานครไม่เกิดการ ซ้ำซ้อน | ติดตั้งระบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้บริการจองใช้ค่ายลูกเสือ |
| แนะนำค่ายลูกเสือกรุงเทพมหานคร และแนวทางการจองใช้ค่ายลูกเสือ | แผนพับประชาสัมพันธ์ แนะนำค่ายลูกเสือ และ แนวทางการจองใช้ค่ายลูกเสือ จำนวน ๑,๐๐๐ แผ่น | ส่งแผนพับประชาสัมพันธ์ แนะนำค่ายลูกเสือ ในทุกหน่วยงานของ สำนักการศึกษา และค่ายลูกเสือทั้ง ๓ แห่ง |

ผลลัพธ์ (Outcome)

| วัตถุประสงค์ | ตัวชี้วัด | วิธีการ/เครื่องมือ |
|--|---|---|
| เพื่อให้การบริการจองใช้ค่ายลูกเสือกรุงเทพมหานครมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น | <ul style="list-style-type: none"> - ทราบผลการจองใช้ค่ายลูกเสือ - ลดระยะเวลาในการจองค่ายลูกเสือลง ๘๐% - ลดภาระในการจัดเก็บเอกสารการจองใช้ค่าย ๑๐๐% | <ul style="list-style-type: none"> - ระบบอิเล็กทรอนิกส์รายงานผล - สามารถจองในระบบภายใน ๒๐ นาที - ระบบการจองค่ายลูกเสือ |
| เพื่อให้การจองใช้ค่ายลูกเสือกรุงเทพมหานครเป็นธรรมตรวจสอบได้ ไม่เกิดการซ้ำซ้อน | ลดการจองค่ายซ้ำซ้อน ๑๐๐% | ระบบการจองค่ายลูกเสือ |
| เพื่อแก้ไขปัญหาในการให้บริการจองใช้ค่ายลูกเสือกรุงเทพมหานครระหว่างกรุงเทพมหานครผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการ | ผู้ให้บริการค่ายลูกเสือได้รับความสะดวกในการให้บริการค่ายลูกเสือ ๑๐๐% | แบบสำรวจความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการค่ายลูกเสือ |

๑๐. ข้อเสนอแนะ

การให้บริการจองใช้ค่ายลูกเสือกรุงเทพมหานครด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถแก้ไขปัญหาความล่าช้า การซ้ำซ้อน และเกิดความเป็นธรรม ลดขั้นตอนการประสานงาน ลดภาระการจัดเก็บเอกสารการจองใช้ค่ายลูกเสือกรุงเทพมหานคร เห็นควรดำเนินการอย่างต่อเนื่อง หากพบปัญหาของระบบขัดข้อง หรือไม่เป็นปัจจุบัน ควรทำการแก้ไข และพัฒนาต่อไปในเรื่องการชำระค่าบริการใช้ค่ายลูกเสือผ่านธนาคารเช่นเดียวกับการรับสมัครสอบเข้ารับราชการ โดยจัดทำเป็นระเบียบปฏิบัติสำหรับการชำระค่าบริการใช้ค่ายลูกเสือผ่านธนาคาร ผู้ได้รับอนุญาตใช้ค่ายไม่ต้องเดินทางมาชำระค่าบริการที่กองคลัง สำนักการศึกษา