

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนา กำหนดแนวทางการเก็บรวบรวมข้อมูล
ตามภารกิจของสำนักงานการตรวจและขนส่ง ปี ๒๕๖๒

จัดทำโดย นางบังอร มนตรีเศวตกุล
ตำแหน่ง นักวิชาการสถิติชำนาญการ
สังกัด กองนโยบายและแผนงาน สำนักงานการตรวจและขนส่ง

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๓
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๑. ชื่อเรื่อง การพัฒนากำหนดแนวทางการเก็บรวบรวมข้อมูลตามภารกิจของ
สำนักการจราจรและขนส่ง ปี ๒๕๖๒

๒. หลักการและเหตุผล

กองนโยบายและแผนงาน สำนักการจราจรและขนส่ง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการศึกษา วิเคราะห์สภาวะการจราจรและขนส่ง เพื่อเสนอแนะนโยบายมาตรการในการพัฒนาการจราจรและขนส่งของกรุงเทพมหานคร การจัดทำแผนพัฒนา แผนปฏิบัติการด้านการจราจรและขนส่ง การสำรวจ จัดเก็บข้อมูลการจราจร การออกแบบและพัฒนาฐานข้อมูล รวมทั้งเป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการ เพื่อกำหนดเป้าหมายและแนวทางการดำเนินการจัดทำแผนงาน/โครงการหรือกิจกรรม รวมทั้งค่าของบประมาณรายจ่ายประจำปีที่สุดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ และแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาต่าง ๆ

ดังนั้น หน่วยงานจึงจำเป็นต้องวางกลยุทธ์ที่สามารถกำหนดวิธีที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ในแต่ละด้านได้อย่างชัดเจน ในการวางแผน/กลยุทธ์ จำเป็นต้องมีข้อมูลที่ตรงกับวัตถุประสงค์ มีความน่าเชื่อถือและความถูกต้องมากที่สุด จากการสำรวจสภาวะการณ์ปัจจุบัน พบว่าแนวทางในการปฏิบัติงานในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติ ของเจ้าหน้าที่ของสำนักการจราจรและขนส่งที่ผ่านมา การรวบรวมสถิติข้อมูลของกระบวนการ ผลการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นฐานข้อมูลเบื้องต้นในการตอบสนองตัวชี้วัดของหน่วยงาน ยังไม่เป็นรูปธรรมและมีมาตรฐานเพียงพอ อยู่ในสภาพกระจัดกระจาย ไม่ครบถ้วน ไม่เป็นรูปแบบเดียวกัน ค้นหาเอกสารหลักฐานมีความล่าช้าและไม่ครบถ้วน ทำให้หน่วยงานขาดข้อมูลสถิติในการนำมาวิเคราะห์ พัฒนา ออกแบบและปรับปรุงผลการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อเป็นการแก้ไขกระบวนการดังกล่าว จึงได้ดำเนินการพัฒนาแนวทางการเก็บรวบรวมข้อมูลตามภารกิจของสำนักการจราจรและขนส่ง ในเบื้องต้น จัดเรียงลำดับความสำคัญ (Priority) เพื่อตอบสนองแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร นำไปสู่การจัดทำแผนปฏิบัติการของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ และรองรับการตัดสินใจในการวางกลยุทธ์หรือวางแผนพัฒนาด้านการจราจรและขนส่งมากขึ้น การคาดคะเนผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการตามแผนงานโครงการหรือกิจกรรม และความคุ้มค่าของการใช้จ่ายเงินงบประมาณ เพื่อมุ่งสู่ผลประโยชน์ในการบริหารจัดการด้านการจราจรและขนส่งแก่ประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสำนักการจราจรและขนส่ง มีแนวทางในการจัดเก็บข้อมูลของแต่ละส่วนราชการ ในการใช้ประกอบการปฏิบัติงานและนำผลมาใช้ในการปรับปรุงบริการและพัฒนางานด้านการจราจรและขนส่ง และเป็นฐานข้อมูลของหน่วยงานได้อย่างถูกต้องและสมบูรณ์

๒. เพื่อสำนักการจราจรและขนส่ง มีข้อมูล สถิติ ที่เกี่ยวข้อง ถูกต้อง ครบถ้วน เพื่อใช้ประกอบการปฏิบัติงาน ที่มีทิศทางและอยู่ภายใต้ภารกิจของหน่วยงาน และสนองตอบแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ตามกรอบยุทธศาสตร์และพันธกิจของหน่วยงาน ตอบสนองความต้องการของประชาชนตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เพื่อให้มีการทำงานแบบทีมงาน ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับขององค์การ ประสานเป้าหมายการปฏิบัติงาน ลดความขัดแย้งในการทำงาน สามารถกระทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกันเป็นกระบวนการและเป็นระบบ โดยยึดหลักวัตถุประสงค์ขององค์กรเป็นหลัก

๔. เป้าหมาย

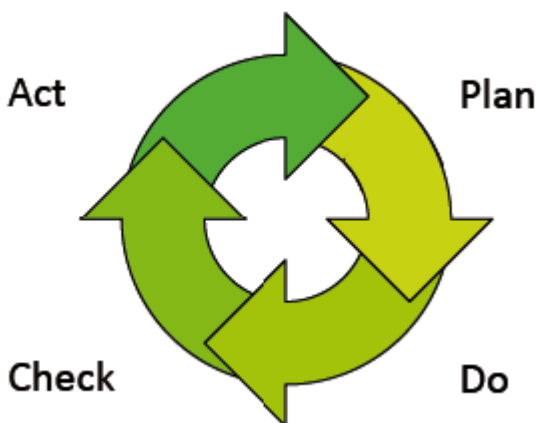
๑. สำนักการจราจรและขนส่ง มีการจัดทำแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติ ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของหน่วยงาน และตอบสนองตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร โดยศึกษา รวบรวม ถึงความต้องการและความจำเป็นของข้อมูล จัดทำรายการข้อมูลที่ดำเนินการรวบรวม กำหนดวิธีการ/รูปแบบการสำรวจจัดเก็บ การประมวลผลข้อมูล จัดลำดับความสำคัญ/ความซ้ำซ้อน (Priority) ในการดำเนินการตามภารกิจต่าง ๆ

๒. ทุกส่วนราชการของสำนักการจราจรและขนส่ง มีข้อมูลครบถ้วนตามกรอบแนวทางที่กำหนด สามารถดำเนินการจัดเก็บข้อมูลสถิติ ภายในปีงบประมาณ ๒๕๖๒

๓. มีการประชุมคณะทำงาน สร้างความเข้าใจ แนวทางการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อ กำหนดแนวทางการดำเนินการ และแจ้งเวียนแนวทางการดำเนินการให้ทุกส่วนราชการดำเนินการ

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานฯ

๕.๑ ทฤษฎีเครื่องมือทางการบริการ PDCA



PDCA คือ วงจรที่พัฒนามาจากวงจรที่คิดค้นโดยวอลท์เทอร์ ชิวฮาร์ท (Walter Shewhart) ผู้บุกเบิกการใช้สถิติสำหรับวงการอุตสาหกรรมและต่อมาวงจรนี้เริ่มเป็นที่รู้จักกันมากขึ้น เมื่อ เอ็ดวาร์ด เดมมิ่ง (W.Edwards Deming) ปรมาจารย์ด้านการบริหารคุณภาพเผยแพร่ให้เป็น เครื่องมือสำหรับการปรับปรุงกระบวนการทำงานของพนักงานภายในโรงงานให้ดียิ่งขึ้น และช่วย ค้นหาปัญหาอุปสรรคในแต่ละขั้นตอนการผลิตโดยพนักงานเอง จนวงจรนี้เป็นที่รู้จักกันในอีกชื่อว่า “วงจรเต็มมิ่ง” ต่อมาพบว่า แนวคิดในการใช้วงจร PDCA นั้นสามารถนำมาใช้ได้กับทุกกิจกรรมจึง ทำให้เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายมากขึ้นทั่วโลก PDCA เป็นอักษรนำของภาษาอังกฤษ ๔ คำคือ

P : PLAN	คือ	การวางแผนดำเนินงาน
D : DO	คือ	การดำเนินการหรือการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผน
C : CHECK	คือ	การตรวจสอบ หรือการประเมินผลงานที่ได้ดำเนินการมาแล้ว
A : ACTION	คือ	การปรับปรุงแก้ไขงานให้เหมาะสมตามการประเมิน

๑. P = Plan (ขั้นตอนการวางแผน)

ขั้นตอนการวางแผนครอบคลุมถึงการกำหนดกรอบหัวข้อที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งรวมถึงการพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ฯลฯ พร้อมกับพิจารณาว่ามีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลใดบ้างเพื่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนั้น โดยระบุวิธีการเก็บข้อมูล และกำหนดทางเลือกในการปรับปรุงให้ชัดเจน ซึ่งการวางแผนจะช่วยให้กิจการสามารถคาดการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต และช่วยลดความสูญเสียต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ ทั้งในด้านแรงงาน วัสดุดิบ ชั่วโงมการทำงาน เงิน และเวลา

๒. D = Do ขั้นตอนการปฏิบัติ (ขั้นตอนการปฏิบัติ)

ขั้นตอนการปฏิบัติ คือ การลงมือปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตามทางเลือกที่ได้กำหนดไว้ในขั้นตอนการวางแผน ซึ่งในขั้นตอนนี้ต้องมีการตรวจสอบระหว่างการปฏิบัติด้วยว่าได้ดำเนินไปในทิศทางที่ตั้งใจหรือไม่ เพื่อทำการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เป็นไปตามแผนการที่ได้วางไว้

๓. C = Check (ขั้นตอนการตรวจสอบ)

ขั้นตอนการตรวจสอบ คือ การประเมินผลที่ได้รับจากการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เพื่อให้ทราบว่า ในขั้นตอนการปฏิบัติงานสามารถบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ แต่สิ่งสำคัญก็คือ ต้องรู้ว่าจะตรวจสอบอะไรบ้างและบ่อยครั้งแค่ไหน เพื่อให้ข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบเป็นประโยชน์สำหรับขั้นตอนถัดไป

๔. A = Action ขั้นตอนการดำเนินงานให้เหมาะสม (ขั้นตอนการดำเนินงานให้เหมาะสม)

ขั้นตอนการดำเนินงานให้เหมาะสมจะพิจารณาผลที่ได้จากการตรวจสอบ ซึ่งมีอยู่ ๒ กรณี คือ ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามแผนที่วางไว้ หรือไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ หากเป็นกรณีแรก ก็ให้นำแนวทางหรือกระบวนการปฏิบัตินั้นมาจัดทำให้เป็นมาตรฐาน พร้อมทั้งหาวิธีการที่จะปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นไปอีก ซึ่งอาจหมายถึงสามารถบรรลุเป้าหมายได้เร็วกว่าเดิม หรือเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าเดิม หรือทำให้คุณภาพดียิ่งขึ้นก็ได้ แต่ถ้าหากเป็นกรณีที่สอง คือ ผลที่ได้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนที่วางไว้ ควรนำข้อมูลที่รวบรวมไว้มาวิเคราะห์และพิจารณาว่าควรจะทำอย่างไร เช่น มองหาทางเลือกใหม่ที่น่าจะเป็นไปได้ ใ้ความพยายามให้มากขึ้นกว่าเดิม ขอความช่วยเหลือจากผู้รู้ หรือเปลี่ยนเป้าหมายใหม่ เป็นต้น

ประโยชน์ของ PDCA

๑. เพื่อการป้องกัน

๑.๑ การที่เราวางจร PDCA ไปใช้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีการวางแผน การวางแผนดีจะทำให้ป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นตามมา

๑.๒ การทำงานที่มีการตรวจสอบจะทำให้การทำงานมีความรัดกุมมากขึ้น

๑.๓ การตรวจสอบ จะนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขได้รวดเร็วมากขึ้น

๒. เพื่อการแก้ไขปัญหา เมื่อหน่วยงานประสบปัญหา เราพร้อมแก้ไขปัญหาได้ทันที

๓. เพื่อการปรับปรุง ไม่ต้องรอให้เกิดปัญหา หาวิธีการที่ดีกว่าเดิมมาพัฒนา

๕.๒ การประสานงาน หมายถึง การจัดให้คนในองค์กรทำงานสัมพันธ์สอดคล้องกัน โดยจะต้องตระหนักถึงความรับผิดชอบ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และมาตรฐานการปฏิบัติขององค์กรเป็นหลัก ต้องมีการจัดระเบียบ วิธีการทำงาน อีกทั้งความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันเพื่อให้เกิดความคิด

ความเข้าใจตรงกันในการร่วมมือปฏิบัติงานให้สอดคล้องทั้งเวลา และกิจกรรมที่ต้องกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยไม่ทำให้เกิดความสับสน ขัดแย้งหรือเลื่อมล้ำกันทั้งนี้เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น ทำให้ได้มาซึ่งงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วัตถุประสงค์ของการประสานงาน มีดังนี้

๑. เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย
๒. เพื่อให้งานมีมาตรฐานตามที่กำหนดไว้
๓. เพื่อเป็นการประหยัดเวลา และทรัพยากรในการปฏิบัติงาน
๔. เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีแก่ผู้เกี่ยวข้อง

องค์ประกอบของการประสานงาน

๑. จะต้องสร้างสัมพันธ์ภาพในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย โดยอาศัยความเข้าใจหรือการตกลงร่วมกัน มีการรวบรวมกำลังความคิด วิธีการ เทคนิค และระดมทรัพยากรมาสนับสนุนงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเต็มใจที่จะทำงานร่วมกัน

๒. จังหวะ เวลา จะต้องปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละคนตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันได้

๓. ความสอดคล้อง จะต้องพิจารณาความเหมาะสมพอดี ไม่ทำงานซ้อนกัน

๔. ระบบการสื่อสาร จะต้องมีการสื่อสารที่เข้าใจกัน รวดเร็วและราบรื่น

๕. ผู้ประสานงาน จะต้องดึงทุกฝ่ายเข้าทำงานร่วมกัน เพื่อนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์เดียวกัน

๖. คน ในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติต้องทำงานเกี่ยวข้องกับคน จึงต้องประสานคนทั้งในองค์การและนอกองค์การ

หลักการประสานงาน

๑. จัดให้มีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดีไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างคนภายในองค์กรหรือคนภายนอกองค์กร

๒. จัดให้มีระบบของความร่วมมือที่ดี กระตุ้นให้สมาชิกภายในองค์กรมีความเต็มใจที่จะร่วมมือในการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีน้ำใจ ไม่วางเฉย

๓. จัดให้มีระบบการประสานงานที่ดี ทั้งการประสานงานจากบนสู่ล่าง หรือจากล่างขึ้นบน หรือระดับเดียวกัน เช่นการประชุม การเลี้ยงน้ำชา การสังสรรค์เป็นครั้งคราว

๔. จัดให้มีการประสานนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กรให้สอดคล้องกัน ซึ่งในบางครั้งนโยบายและวัตถุประสงค์สอดคล้องกันยาก เพื่อเอกภาพในการบริหารจึงต้องจัดการให้วัตถุประสงค์กับนโยบายสอดคล้องต้องกันและง่ายต่อการลงสู่การปฏิบัติ

๕. จัดให้มีการประสานในรูปแบบของการบริหารที่ครบวงจร (Input Process Output) ขั้นตอนการปฏิบัติตามกำหนดเวลาและสถานที่ของผู้ปฏิบัติต้องชัดเจน ต้องทำให้ผู้เกี่ยวข้องทราบได้ว่า ใคร ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร เมื่อไร เพื่อสะดวกแก่ทุกฝ่ายในการประสานงาน

รูปแบบการประสานงาน

๑. การประสานงานนอกแบบ เป็นกิจกรรมที่ไม่มีรูปแบบแน่นอน อาจจัดทำได้ในรูปของกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้การประสานงานสำเร็จด้วยดี เช่น การจัดเลี้ยง การตีกอล์ฟ
๒. การประสานงานในแบบ เป็นการปฏิบัติงานตามปกติโดยวาจา หรือลายลักษณ์อักษรหรือการตรวจเยี่ยมหน่วยงานและบุคลากรในสังกัด

วิธีการประสานงาน

๑. กำหนดแผนงานหรือโครงการ สำหรับทุกคนทุกหน่วยขึ้นมาก่อน
๒. ให้ทุกคน หรือทุกหน่วยเข้าใจแผนงานหรือโครงการทั้งหมด ให้ทราบว่าใครหรือหน่วยงานใดมีหน้าที่อะไร กำลังทำอะไรอยู่ ตลอดจนอนาคตจะทำอะไรต่อไป โดยจัดทำ Organization Chart และ Job Description ของหน่วยงานไว้ให้ชัดเจน
๓. ให้ทุกคนทุกหน่วยงานเต็มใจทำงานที่ได้รับมอบหมายจริง ๆ และจะได้ผลจริง ๆ
๔. การประสานงานกับแนวความคิดของผู้บริหาร คิดว่าเป็นลูกน้องหรือคิดว่าลูกน้อง เป็นเพื่อนร่วมงาน อาศัยการปรึกษาหารือกับลูกน้องหรือทำให้ลูกน้องกลัว ขึ้นอยู่กับรูปแบบของผู้นำหรือนักบริหาร
๕. การประสานงานกับตำแหน่งต่าง ๆ ทางการบริหาร Hierachy of Authority จะต้องมีการประสานอยู่ในทุกระดับชั้นของการบังคับบัญชา

การประสานงานที่มีประสิทธิภาพ

๑. โครงสร้างการบริหาร ได้จัดไว้เป็นระเบียบชัดเจนและรัดกุม
๒. มีแผนภูมิแสดงสายบังคับบัญชา และสายงานติดต่อสื่อสารชัดเจนเข้าใจง่าย
๓. มีการเขียนนโยบาย กฎเกณฑ์และระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ เป็นลายลักษณ์อักษร อ่างอิงได้ ทุกคนทราบ
๔. มีระบบเสนอรายงานตามสายบังคับบัญชา ซึ่งยึดเป็นหลักปฏิบัติได้แน่นอน
๕. มีเครื่องมือและระบบสื่อสารเพียงพอ ใช้การได้ดี และรวดเร็ว
๖. มีบุคคลที่ทำหน้าที่ประสานงานที่มีความรู้สูงทำหน้าที่โดยเฉพาะ มีน้ำใจให้บริการ Sense of Service อดทน มนุษย์สัมพันธ์ดี
๗. จัดการพัฒนาบุคลากรระดับต่าง ๆ ให้เข้าใจมีความรู้อยู่เสมอ

ผู้ศึกษา ได้ศึกษาถึงการพัฒนากำหนดแนวทางการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานครของสำนักการจราจรและขนส่ง ซึ่งได้นำทฤษฎีเครื่องมือทางการบริการ PDCA และความรู้เกี่ยวกับการส่งเสริมการมีส่วนร่วม มาประยุกต์ใช้กับงานดังกล่าว ได้แก่ ขั้นตอนที่ ๑ Plan การวางแผนงานดำเนินการ ดำเนินการกำหนดหัวข้อ วัตถุประสงค์ กำหนดระยะเวลาการดำเนินการ กำหนดสิ่งที่ดำเนินการ กำหนดผู้รับผิดชอบ ขั้นตอนนี้เราต้องนำข้อมูลที่ต้องดำเนินการรวบรวม จัดเก็บของทุกส่วนราชการทั้งหมด มาจัดเรียงลำดับความสำคัญ/ความซ้ำซ้อน โดยพิจารณาถึงข้อมูลที่มีอยู่และข้อมูลที่จัดเก็บเพิ่มเติมตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร สรุปรายการของข้อมูล ซึ่งมีคณะทำงานพิจารณาข้อมูลสถิติและความเหมาะสมเกณฑ์ชีวิต (มีผู้แทนของทุกส่วนราชการเป็นคณะทำงาน) มีอำนาจหน้าที่ พิจารณา กำหนดกระบวนการงาน โครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุน รายละเอียดแนวทางและวิธีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล เป้าหมายและผลการดำเนินการตามกระบวนการงาน (ค่าเป้าหมาย ตัวชี้วัด

ความสำเร็จระดับผลิต (Output) และประเมินผลสัมฤทธิ์ที่ได้ ตัวชี้วัดระดับผลลัพธ์ (Outcome) ปัญหาและอุปสรรค ของแต่ละส่วนราชการ และควรมีแผนสำรองสำหรับงานที่เข้ามาแทรกตามที่ได้วางแผนไว้ว่าจะจัดการอย่างไร เพื่อให้การทำงานไม่ติดขัด และทันต่อเวลา รวมไปถึงงานที่ได้มีคุณภาพตามเวลา ที่กำหนดด้วย ขั้นตอนที่ ๒ DO การดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผน การทำงานตามแผนงานที่ได้วางไว้ ขั้นตอน วิธีการ ลำดับงานที่เรากำหนดไว้ใน PLAN นำมาปฏิบัติ โดยส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามกรอบแนวทางการเก็บรวบรวมข้อมูล ลงมือปฏิบัติตามขั้นตอน และวิธีการทำงานที่ได้วางแผนไว้ ในระหว่างการทำงานควรมีเก็บข้อมูลที่จำเป็น ที่สำคัญต่างๆ เอาไว้ โดยเฉพาะปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ในการทำงานครั้งต่อไปด้วย หรือเพื่อจดบันทึกที่เป็นข้อบกพร่องของงานเอาไว้ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุงการทำงานในครั้งต่อไป ขั้นตอนที่ ๓ C: CHECK การตรวจสอบหรือการประเมินผลงานที่ได้ดำเนินการมาแล้ว คือตรวจสอบการทำงานที่ได้ทำไปแล้ว (จาก DO) ว่าเป็นไปตามที่หน่วยงานต้องการหรือไม่ หรือตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ อาจจะใช้เครื่องมือช่วยในการตรวจสอบ เช่น ผลการทำงานเมื่อเทียบกับงานครั้งก่อน เป็นต้น ในการตรวจสอบโดยทั่วไป ได้แก่ ระยะเวลาตามเป้าหมาย คุณภาพของงานที่ออกมา วิธีการหรือขั้นตอนการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วนหรือไม่ซึ่งการตรวจสอบการทำงานควรมีการจดบันทึกในรูปแบบต่างๆ ไว้ เช่น สมุดบันทึก เอกสารการ ตรวจสอบ คอมพิวเตอร์ เป็นต้น เพื่อให้ง่ายในการปรับปรุง และแก้ไขในการทำงานครั้งต่อไป ขั้นตอนที่ ๔ ACTION การปรับปรุงแก้ไขงานให้เหมาะสมตามการประเมิน เมื่อส่วนราชการ รายงานผลการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามแนวทางที่กำหนดแล้วหากมีข้อบกพร่อง ปัญหา/อุปสรรค ที่เกิดขึ้น ส่วนราชการที่ปฏิบัติงาน จะรายงานคณะทำงานฯ ซึ่งคณะทำงานฯ จะจัดประชุมเพื่อระดมสมองหาวิธีการและขั้นตอนในการแก้ไขทันที หรือตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยทำการค้นหาสาเหตุที่เกิดขึ้น และใช้วิธีการแก้ไขที่ดีที่สุด เพื่อไม่ให้ปัญหาที่เกิดขึ้นไม่เกิดขึ้นซ้ำอีก และพัฒนาปรับปรุงงาน หรือระบบงานนั้น ถึงแม้ว่าการตรวจสอบจะไม่เกิดข้อบกพร่อง อาจหาวิธีการพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอ เพื่อให้งานนั้นเกิดประสิทธิภาพที่ดีกว่าเดิม เมื่อมีข้อบกพร่อง หรือต้องการจะพัฒนาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นกว่าเดิม คณะทำงานจะวางแผนใหม่ (PLAN) โดยอาจจะปรับปรุงจากแผนการทำงานเดิม เพื่อให้ได้งานที่ดีขึ้น และมีการพัฒนาต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นไปตามหลักการของวงจรเดมมิง คือ มีการวางแผนงาน PLAN ปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ DO ตรวจสอบการทำงานที่ปฏิบัติ CHECK ทำการแก้ไขข้อบกพร่องหรือพัฒนาให้ดีขึ้น ACTION ก็จะมาทำการวางแผนใหม่ นำไปปฏิบัติ ตรวจสอบเป็นอย่างนี้ต่อเนื่องกันไปไม่มีที่สิ้นสุด การดำเนินการตามวงจรของ PDCA นั้น จำเป็นจะต้องใช้เทคนิคของการประสานงานร่วมด้วยทุกขั้นตอน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๑ วิธีการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ลำดับ ที่	กรอบแนวทางการดำเนินการ	ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
๑.	สำรวจสถิติ/ข้อมูลของทุกส่วนราชการและจัดทำเป็นรายการข้อมูล โดยแบ่งเป็น - ข้อมูลที่มีอยู่และจะเกิดขึ้นในอนาคต - ข้อมูลที่ควรจัดเก็บเพิ่มเติม (ตามแผนงานต่าง ๆ)	- คณะทำงานฯ - เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแต่ละโครงการให้ข้อมูล
๒.	จัดเรียงลำดับความสำคัญ (Priority) โดยพิจารณา ดังนี้ - ตัดข้อมูลที่ซ้ำซ้อนและหรือทดแทนกันได้ - พิจารณาความจำเป็นของข้อมูล ที่แสดงผลการดำเนินการของหน่วยงานได้อย่างเป็นรูปธรรม - ตอบสนองต่อแผนพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน	- คณะทำงานฯ
๓.	กำหนดวิธีการรูปแบบการจัดเก็บที่ได้มาตรฐาน คำนิยามต่าง ๆ ตลอดจนการประมวลผลข้อมูล และจัดทำเป็นรูปแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อมูลเบื้องต้น	- คณะทำงานฯ - เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแต่ละโครงการให้ข้อมูล
๔.	วิเคราะห์ทบทวน ตรวจสอบ ปรับปรุง ความเชื่อมโยงและความสอดคล้องต่อภารกิจ และแผนพัฒนาที่เกี่ยวข้อง	- คณะทำงานฯ
๕.	คาดการณ์ปัญหาที่อาจจะประสบในกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล และพิจารณาหาข้อสรุปแนวทางแก้ไขปัญหา	- คณะทำงานฯ
๖.	จัดทำคู่มือมาตรฐานและกรอบแนวทางการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นองค์ความรู้และสามารถใช้ตรวจสอบได้ในอนาคต	- คณะทำงานฯ

๖.๒ รายละเอียดกิจกรรมและช่วงเวลาดำเนินการ

ลำดับ ที่	ภารกิจที่ดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ
๑.	ศึกษา รวบรวม ข้อมูลที่จำเป็นต้องรวบรวมจัดเก็บ เพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูล ของแต่ละส่วนราชการในสำนักการจราจรและขนส่ง ตามกระบวนการการปฏิบัติงานและโครงการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อตอบสนองตามตัวชี้วัดของหน่วยงาน จัดทำเป็นแบบฟอร์มรายงาน	กันยายน ๒๕๖๑ ถึง ตุลาคม ๒๕๖๑

ลำดับ ที่	ภารกิจที่ดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ
๒.	จัดตั้งคณะทำงานพิจารณาข้อมูลสถิติ และความเหมาะสมเกณฑ์ชี้วัดของหน่วยงาน (ทุกส่วนราชการมีเจ้าหน้าที่เป็นคณะทำงาน) โดยกำหนดให้ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผนงานเป็นหัวหน้าคณะทำงานฯ หัวหน้ากลุ่มงานสถิติและข้อมูลเป็นรองหัวหน้าคณะทำงานฯ เจ้าหน้าที่ในสังกัดกลุ่มงานสถิติและข้อมูล กองนโยบายและแผนงาน มีหน้าที่เป็นเลขานุการคณะทำงานฯ	ตุลาคม ๒๕๖๑
๓.	จัดประชุมคณะทำงานชี้แจงวัตถุประสงค์และสร้างความเข้าใจในแนวทางการดำเนินงาน โดยคณะทำงานระดมสมอง วางแผนการดำเนินงาน จัดทำเป็นแผนปฏิบัติงาน โดยกำหนดค่าเป้าหมาย รูปแบบ แนวทางหลักเกณฑ์ในการจัดเก็บข้อมูลของแต่ละกระบวนการปฏิบัติงานและข้อมูลที่เกี่ยวข้องของแต่ละส่วนราชการ	พฤศจิกายน ๒๕๖๑
๔.	คณะทำงาน ฯ นำเสนอผู้บริหาร แจ้งเวียนส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามกรอบแนวทางการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบรายงานที่คณะทำงานวางกรอบไว้	พฤศจิกายน ๒๕๖๑
๕.	ส่วนราชการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามแผนการปฏิบัติงาน พร้อมปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และรายงานตามแบบรายงานให้คณะทำงานทราบทุกเดือน (โดยมีคณะทำงานที่เป็นผู้แทนแต่ละส่วนราชการ ควบคุม กำกับ ดูแล)	ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน (เริ่ม ๑๐ ธ.ค. ๒๕๖๑)
๖.	คณะทำงานประชุมติดตามและรวบรวมผลการดำเนินงาน หากพบปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินการ ให้พิจารณาปรับปรุงแก้ไขหรือกำหนดเพิ่มเติมวิธีการข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และรูปแบบแนวทางที่กำหนด โดยจัดประชุมเป็นรายไตรมาส	ครั้งที่ ๑ เดือน ม.ค.๖๒ ครั้งที่ ๒ เดือน เม.ย.๖๒ ครั้งที่ ๓ เดือน ก.ค.๖๒
๗.	คณะทำงานรวบรวมผลการดำเนินการและข้อมูลสถิติที่เกี่ยวข้อง จัดทำเป็นรายงานสรุปผลการดำเนินงานของส่วนราชการ จัดส่งให้กองนโยบายและแผนงาน	ภายใน ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๒
๘.	กองนโยบายและแผนงานพิจารณารวบรวมสรุปผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานเมื่อสิ้นสุ่ปีงบประมาณ เพื่อรายงานผู้บริหารสำนักการจราจรและขนส่งทราบ และพิจารณาสั่งการในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปพัฒนาการปฏิบัติราชการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	ภายใน ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๒

ลำดับ ที่	ภารกิจที่ดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ
๙.	กอนนโยบายและแผนงานจัดเก็บสถิติข้อมูล Database ในรูปแบบดิจิทัล ลงในระบบ เผยแพร่ผ่านศูนย์ข้อมูลสำนักการจราจรและขนส่ง ซึ่งจัดแบ่ง เป็นข้อมูลที่เปิดเผยสู่สาธารณชน และข้อมูลที่ไม่สามารถเปิดเผยได้ เนื่องจากอาจกระทบต่อความมั่นคงและปลอดภัย	ภายใน ๑๕ กันยายน ๒๕๖๒
๑๐.	เผยแพร่รายงานสรุปผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานประจำปี และข้อมูล ที่เกี่ยวข้อง สู่สาธารณชนทางสื่อประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน	ภายใน ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

เริ่มตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒ และดำเนินการพัฒนา ปรับปรุง
เพิ่มเติมสืบเนื่องต่อไปในงบประมาณถัดไป

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

ติดตามประเมินผลความคืบหน้า ตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ดังนี้

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จระดับผลผลิต (Output) และหรือระดับผลลัพธ์ (Outcome)

๙.๑.๑ ระดับผลผลิต (Output)

๑) ร้อยละความสำเร็จในการจัดทำแนวทางและประกาศแจ้ง

หน่วยงานทราบและถือปฏิบัติ ค่าเป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐

๒) ร้อยละความสำเร็จของจำนวนรายการข้อมูลที่ได้จัดทำ เมื่อเทียบ

กับจำนวนที่ต้องจัดทำตามกรอบแนวทาง ค่าเป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๓) ร้อยละการเผยแพร่ความรู้ ตามมติที่ประชุมให้หน่วยงาน รวมทั้ง
บุคลากรในสังกัดมีส่วนร่วมรับรู้ และนำไปปฏิบัติ ค่าเป้าหมาย ร้อยละ ๑๐๐

๙.๑.๒ ระดับผลลัพธ์ (Outcome) วัดระดับความพึงพอใจ ของการนำ
ข้อมูลมาใช้งาน ในระดับผู้บริหาร หน่วยงานในสำนักการจราจรและขนส่ง หน่วยงานภายนอกและ
ประชาชนทั่วไป

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการข้อมูล ค่าเป้าหมาย มีความพึงพอใจไม่น้อย
กว่าร้อยละ ๗๕

๙.๒ วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผล (สำเร็จ)

วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือ
<p>๑. เพื่อสำนักการจราจรและขนส่ง มีแนวทางในการจัดเก็บข้อมูลของแต่ละส่วนราชการ ในการใช้ประกอบการปฏิบัติงานและนำผลมาใช้ในการปรับปรุงบริการและพัฒนางานด้านการจราจรและขนส่ง และเป็นฐานข้อมูลของหน่วยงานได้อย่างถูกต้องและสมบูรณ์</p>	<p>๑. สำนักการจราจรและขนส่ง มีแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติ ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของหน่วยงาน และตอบสนองตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร</p>	<p>ร้อยละความสำเร็จในการจัดทำแนวทางและประกาศแจ้งหน่วยงานทราบและถือปฏิบัติ <u>ค่าเป้าหมาย</u> ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐</p>	<p>- แนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติ และแบบรายงานสรุปผลการดำเนินการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ จำนวนรายการข้อมูลที่ต้องจัดทำตามกรอบแนวทาง ➢ กลุ่มข้อมูลของสำนักการจราจรและขนส่งที่จำเป็นตามภารกิจ จำนวน ๑ ชุด
<p>๒. เพื่อสำนักการจราจรและขนส่ง มีข้อมูลสถิติ ที่เกี่ยวข้องถูกต้อง ครบถ้วน เพื่อใช้ประกอบการปฏิบัติงาน ที่มีทิศทางและอยู่ภายใต้ภารกิจของหน่วยงาน และสนองตอบแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ตามกรอบยุทธศาสตร์และพันธกิจของหน่วยงานตอบสนองความต้องการของประชาชนตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>๒. ทุกส่วนราชการของหน่วยงาน มีข้อมูลครบถ้วนตามกรอบแนวทางที่กำหนดสามารถดำเนินการจัดเก็บข้อมูลสถิติภายในปีงบประมาณ</p>	<p>๒.๑ ร้อยละความสำเร็จของจำนวนรายการข้อมูลที่ได้จัดทำเมื่อเทียบกับจำนวนที่ต้องจัดทำตามกรอบแนวทาง <u>ค่าเป้าหมาย</u> ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐</p> <p>๒.๒ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการข้อมูล <u>ค่าเป้าหมาย</u> มีความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๕</p>	<p>๒.๑ แบบรายงานสรุปผลการดำเนินการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ เปรียบเทียบจำนวนรายการข้อมูลที่ได้จัดเก็บกับจำนวนที่ต้องจัดทำตามกรอบแนวทาง ➢ กลุ่มข้อมูลของสำนักการจราจรและขนส่งที่จำเป็นตามภารกิจ จำนวน ๑ ชุด <p>๒.๒ ฐานข้อมูล (Database) ในรูปแบบดิจิทัล</p> <ul style="list-style-type: none"> - แบบประเมินระดับความพึงพอใจในการนำข้อมูลในระบบไปใช้ประโยชน์ - ข้อมูลสถิติ สามารถนำไปรายงานผลการปฏิบัติราชการตามแผนพัฒนาที่เกี่ยวข้อง

วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือ
			- ข้อมูลสถิติ เผยแพร่ให้หน่วยงานทั้งภายในภายนอก รวมทั้งประชาชนทั่วไป ใช้ประโยชน์
๓. เพื่อให้มีการทำงานแบบทีมงาน ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับขององค์การประสานเป้าหมายการปฏิบัติงาน ลดความขัดแย้งในการทำงานฯ	๓. มีการประชุมคณะทำงาน สร้างความเข้าใจ แนวทางการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินการ และแจ้งเวียนแนวทางการดำเนินการให้ทุกส่วนราชการดำเนินการ	- ร้อยละการเผยแพร่ความรู้ตามมติที่ประชุมให้หน่วยงาน รวมทั้งบุคลากรในสังกัดมีส่วนร่วมรับรู้ และนำไปปฏิบัติ <u>ค่าเป้าหมาย</u> ร้อยละ ๑๐๐	- รายงานการประชุม - หนังสือเวียนแจ้งส่วนราชการ มีการเผยแพร่มติที่ประชุมให้บุคลากรในสังกัดทราบโดยทั่วกัน ส่วนราชการเวียนแจ้งให้บุคลากรหน่วยงานทราบและนำไปปฏิบัติ

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ ผู้บริหาร ต้องให้ความสำคัญและสนับสนุนการพัฒนางานด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูลใช้ประกอบการพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

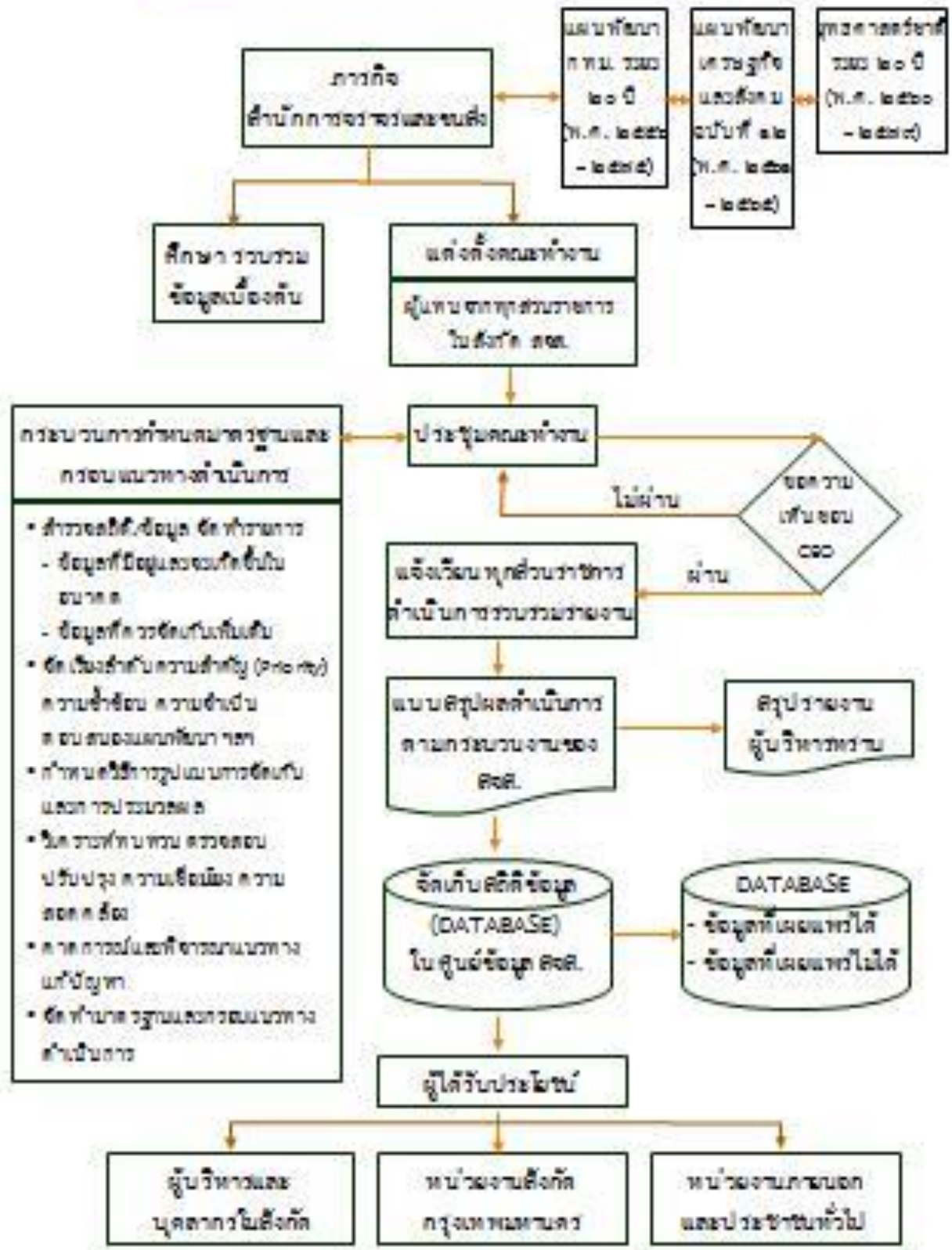
๑๐.๒ ผู้บังคับบัญชา ควรตรวจสอบ ควบคุม กำกับ ดูแล ติดตามและให้ความสำคัญในการจัดทำฐานข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ

๑๐.๓ บุคลากรในหน่วยงานทุกส่วนราชการต้องให้ความร่วมมือในการดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงาน พร้อมรายงานปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เพื่อแก้ไขปัญหาร่วมกัน

๑๐.๔ หน่วยงานนำองค์ความรู้ที่ได้ เช่น แนวทางและวิธีการเก็บข้อมูล ค่าเป้าหมาย ตัวชี้วัด ไปใช้ในการปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานของหน่วยงาน

ภาคผนวก

การพัฒนากำหนดแนวทางกำกับรวบรวมข้อมูล
ตามภารกิจของสำนักงานการตรวจประเมิน (สจ.อ.)



บรรณานุกรม

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.PDCA หัวใจสำคัญสำหรับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
กรุงเทพฯ (ออนไลน์)

แหล่งที่มา <http://www.ftpi.or.th/๒๐๑๕/๒๑๒๕> ๑๓ กรกฎาคม ๒๕๖๑

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. PDCA กรุงเทพฯ (ออนไลน์)

แหล่งที่มา <https://th.wikipedia.org/wiki/PDCA> ๑๓ กรกฎาคม ๒๕๖๑

นางสาวปวีณา จันทร์ประดิษฐ์. การประสานงาน กรุงเทพฯ (ออนไลน์)

แหล่งที่มา <http://library.dip.go.th/multim๖/edoc/๒๕๕๔/๑๙๗๗๘.pdf>

๑๐ กรกฎาคม ๒๕๖๑

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนากำหนดแนวทางการเก็บรวบรวมข้อมูล
ตามภารกิจของสำนักงานการตรวจและขนส่ง ปี ๒๕๖๒

จัดทำโดย นางบังอร มนตรีเศวตกุล
ตำแหน่ง นักวิชาการสถิติชำนาญการ
สังกัด กองนโยบายและแผนงาน สำนักงานการตรวจและขนส่ง

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๓
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑