

รายงานส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การสร้างแอปพลิเคชันสำหรับการบริหารจัดการ
การใช้รถยนต์ส่วนบุคคลของสำนักงานปกครองและทะเบียน

จัดทำโดย นายขวัญชัย ศรีมาลากรกุล

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
สังกัด ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานปกครองและทะเบียน
สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๔๓
สถาบันพัฒนาทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานคร
สำนักงาน ก.ก.

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๑. หัวข้อ การสร้างแอปพลิเคชันสำหรับการบริหารจัดการการใช้รถยนต์ส่วนบุคคล
ของสำนักงานปกครองและทะเบียน

๒. ความสำคัญของการศึกษา / ที่มาของการนำเสนอ

ในปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลถือได้ว่าเข้ามามีบทบาทต่อหลากหลายธุรกิจ และเป็น การรับรู้โดยทั่วกันถึงความสะดวก สบายและประหยัดเวลาในการดำเนินงานผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งหากหลาย ๆ ธุรกิจสามารถนำไปปรับใช้ภายในองค์กรได้ก็จะสามารถก่อให้เกิดประโยชน์ต่อเนื้อ ใต้ในระยะยาว แต่ก็ยังมีภาคธุรกิจที่เผชิญสถานะที่ธุรกิจถูกทำให้หยุดชะงักหรือไม่ราบเรียบปกติ อย่างเช่นเคยในยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลพัฒนาอย่างรวดเร็ว (Digital Disruption) ซึ่งถือได้ว่า สร้างความท้าทาย ต่อการดำเนินงานธุรกิจในช่วงเวลาการเปลี่ยนแปลงเช่นนี้ (โสภณ วิจิตรเมธาวณิชย์, ๒๕๖๒) กระบวนการเช่นนี้เป็นหนึ่งในขั้นตอนการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล ทำให้องค์กรใหญ่ต้องมีการปรับเปลี่ยน วิธีการทำงานทั้งในส่วนที่เกี่ยวกับภายในตัวองค์กรและในส่วนของภายนอกองค์กร เรื่องของการบริการ ลูกค้า ทำให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อประหยัดเวลา การทำงานและสามารถที่จะพัฒนาศักยภาพของพนักงานในลำดับต่อไป อีกทั้งในส่วนของการให้บริการ ลูกค้าผู้ใช้บริการ ปัจจุบันจะทำธุรกรรมต่าง ๆ ผ่านแอปพลิเคชัน หรือ Platform ขององค์กร และจากกระบวนการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ ทั้งนี้ย่อมส่งผลถึงกลยุทธ์การพัฒนาที่สอดคล้องกับการ เปลี่ยนไป ของโครงสร้างองค์กรดิจิทัล โดยความสำคัญและประโยชน์ที่สำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ คือการเพิ่มประสิทธิภาพการงานและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ใช้งานให้เกิดความสะดวก และประหยัดเวลาการทำงาน ทำให้สามารถมีเวลาในการพัฒนาความรู้ความสามารถและสร้างปฏิสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลากรภายในองค์กร (Praornpit Katchwattana, ๒๐๒๐) ในปัจจุบันสำนักงานปกครอง และทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร มุ่งเน้นที่จะเป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี จึงให้ความสำคัญ ต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทในหน่วยงานในฐานะที่เป็นผู้ประสานงาน ช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาและสนับสนุนเจ้าหน้าที่ หนังสือราชการและวัสดุอุปกรณ์กับสำนักงานเขต ผู้รับบริการและ หน่วยงานภายนอก ได้แก่ สมาคมสันนิบาตมุสลิมแห่งประเทศไทย, สมาคมสันนิบาตเทศบาล แห่งประเทศไทย, สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, คณะกรรมการอิสลามประจำกรุงเทพมหานคร, สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, กองทะเบียนคนต่างด้าว, ศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม กระทรวง พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, สัสดีกรุงเทพมหานคร, สำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง, คณะกรรมการการเลือกตั้งประจำกรุงเทพมหานคร, สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง, สำนักงานเกษตร กรุงเทพมหานคร, สำนักงานปศุสัตว์กรุงเทพมหานคร, สำนักงานกฤษฎีกา, สำนักงานกิจการสตรี กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย, กระทรวงแรงงาน, กระทรวงมหาดไทย, กองบัญชาการตำรวจนครบาล, กอ.รมน.ภาค ๑ ตามอำนาจหน้าที่ ดังนี้

(๑) ศึกษา ปรับปรุง กำกับ ดูแล ติดตาม ประเมินผล สนับสนุน ตรวจสอบ และ ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านการปกครอง การเลือกตั้ง และการทะเบียน

(๒) ให้คำปรึกษา แนะนำ เสนอความเห็น และตอบข้อหารือเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

(๓) ติดตาม สนับสนุน และดำเนินการตามยุทธศาสตร์ นโยบายของรัฐบาล กระทรวงมหาดไทย และกรุงเทพมหานคร

(๔) ดำเนินการเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงอาณาเขตท้องที่กรุงเทพมหานคร การตั้ง ยุบ หรือเปลี่ยนแปลงพื้นที่เขตหรือแขวง

(๕) ประสานงาน อำนวยความสะดวก สนับสนุน และดำเนินการเลือกตั้งและการทำงานประชามติ รวมทั้งสนับสนุนการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

(๖) ดำเนินการเกี่ยวกับงานมูลนิธิ สมาคม

(๗) ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย งานความมั่นคงภายใน งานการข่าว และงานกิจการมวลชน

(๘) ควบคุม ติดตาม ตรวจสอบและป้องกันการทุจริตทางการทะเบียน รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียน ร้องทุกข์

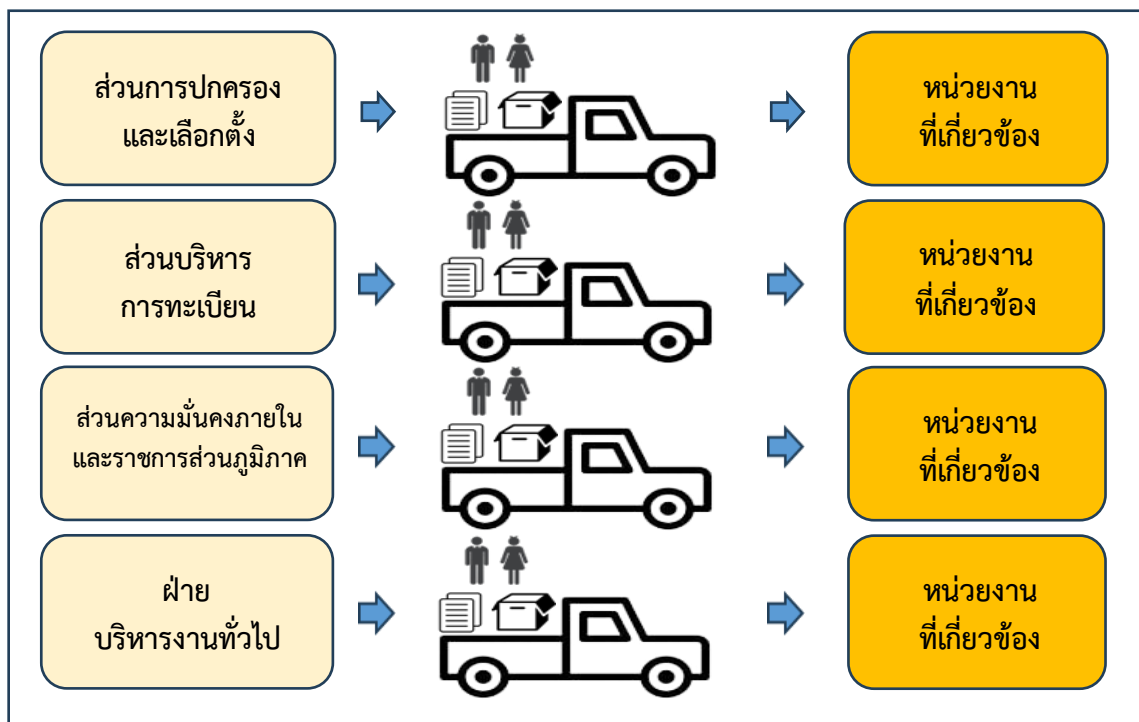
(๙) ดำเนินการเกี่ยวกับการประสานราชการส่วนภูมิภาค และสนับสนุนกิจการศาสนา

(๑๐) จัดทำฐานข้อมูลด้านการปกครอง การเลือกตั้ง การทะเบียน และความมั่นคงภายในเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน

(๑๑) ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

ตำแหน่งพนักงานขับรถยนต์ มีหน้าที่และความรับผิดชอบปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างเกี่ยวกับการขับรถยนต์ บำรุงรักษา ทำความสะอาดรถยนต์ ตลอดจนแก้ไขข้อขัดข้องเล็ก ๆ น้อย ๆ ในการใช้รถดังกล่าว และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งบุคคลส่วนใหญ่อาจมองว่าเป็นตำแหน่งที่ไม่มีความสำคัญในองค์กรเท่าใดนัก แต่ในความเป็นจริงแล้วตำแหน่งนี้มีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นตำแหน่งที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จในภารกิจสำคัญ ๆ ขององค์กร ทำหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุนงานด้านการรับ-ส่งเจ้าหน้าที่ หนังสือราชการและวัสดุอุปกรณ์เพื่อการประสานงาน ช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาและสนับสนุนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างไร้รอยต่อ ดังนั้น หากผู้บริหารให้ความสำคัญ สร้างเครื่องมือที่ดีและเหมาะสมมาประยุกต์ใช้จะสามารถยกระดับการบริหารจัดการการใช้รถยนต์ส่วนบุคคลของสำนักงานปกครองและทะเบียนให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น สำนักงานปกครองและทะเบียนได้พัฒนารูปแบบการบริหารจัดการพนักงานขับรถยนต์และรถยนต์ส่วนบุคคลจากอดีตจนถึงปัจจุบันมาแล้ว ๒ ครั้ง คือ ก่อนการปรับปรุงโครงสร้างและหลังการปรับปรุงโครงสร้าง ตามมติคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ครั้งที่ ๙/๒๕๖๑ เมื่อวันที่ ๒๑ กันยายน ๒๕๖๑

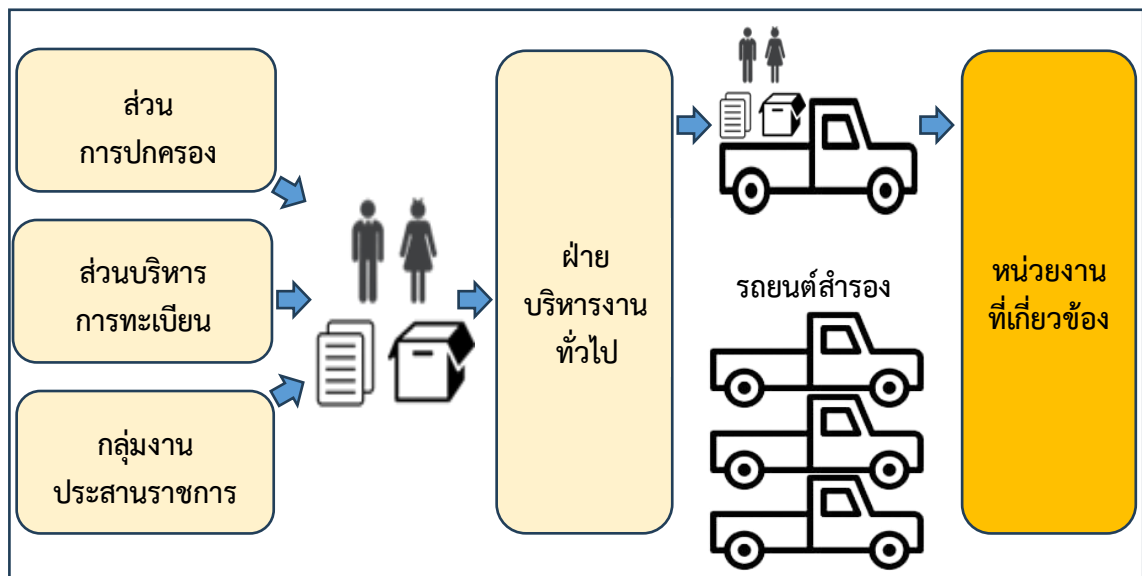
ก่อนการปรับปรุงโครงสร้าง



ส่วนราชการภายในสำนักงานปกครองและทะเบียนต่างมอบหมายพนักงานขับรถยนต์ในสังกัดรับ-ส่งเจ้าหน้าที่ หนังสือราชการและวัสดุอุปกรณ์ ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้เกิดความสิ้นเปลือง คน ยานพาหนะ น้ำมันเชื้อเพลิงโดยใช้เหตุ อีกทั้งไม่เหลือพนักงานขับรถยนต์และรถยนต์ส่วนกลางสำรองไว้ กรณีมีเหตุเร่งด่วนในการรับ-ส่งเจ้าหน้าที่ หนังสือราชการและวัสดุอุปกรณ์

หลังการปรับปรุงโครงสร้าง

ตารางปฏิบัติงานพนักงานขับรถยนต์									
วัน	รายชื่อ นาย..... โทร. 0x	นาย..... โทร. 0x	นาย..... โทร. 0x	นาย..... โทร. 0x	นาย..... โทร. 0x	นาย..... โทร. 0x	นาย..... โทร. 0x	นาย..... โทร. 0x	นาย..... โทร. 0x
วันจันทร์	รับ-ส่งหนังสือ	2 โมงบาย	3	4	5	6	7	โมงบาย	โมงบาย
31 ก.ค. 2566	สม 7298	สล 3601	สล 3600	สล 7096	สล 7097			50-9658	50-9660
วันอังคาร	7	1	2 โมงบาย	3	4	5	6		
		รับ-ส่งหนังสือ							
1 ส.ค. 2566	สม 7298	สล 3601	สล 3600	สล 7096	สล 7097			50-9658	50-9660
วันพุธ	6	7	1	2 โมงบาย	3	4	5		
			รับ-ส่งหนังสือ						
2 ส.ค. 2566	สม 7298	สล 3601	สล 3600	สล 7096	สล 7097			50-9658	50-9660
วันพฤหัสบดี	5	6	7	1	2 โมงบาย	3	4		
				รับ-ส่งหนังสือ					
3 ส.ค. 2566	สม 7298	สล 3601	สล 3600	สล 7096	สล 7097			50-9658	50-9660
วันศุกร์	4	5	6	7	1	2 โมงบาย	3		
					รับ-ส่งหนังสือ				
4 ส.ค. 2566	สม 7298	สล 3601	สล 3600	สล 7096	สล 7097			50-9658	50-9660
วันเสาร์									
5 ส.ค. 2566	สม 7298	สล 3601	สล 3600	สล 7096	สล 7097		๒๑ 1312	50-9658	50-9660
วันอาทิตย์									
6 ส.ค. 2566	สม 7298	สล 3601	สล 3600	สล 7096	สล 7097		๒๑ 1312	50-9658	50-9660



๑. ให้ฝ่ายบริหารงานทั่วไปกำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถยนต์และรถยนต์ส่วนกลางของสำนักงานปกครองและทะเบียน

๒. ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป ข้าราชการที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานและพนักงานขับรถยนต์ได้ประชุมร่วมกันเพื่อค้นหาปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

๓. มีการออกแบบเครื่องมือ (ตารางการปฏิบัติงาน) ที่ครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงาน พนักงานขับรถยนต์ทุกคนมีความพึงพอใจ เนื่องจากสามารถจัดลำดับการออกปฏิบัติงานที่ยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้

ผู้จัดทำรายงานเห็นว่า การนำเทคโนโลยีดิจิทัลในรูปแบบ “แอปพลิเคชัน” มาประยุกต์ใช้สำหรับการบริหารจัดการการใช้รถยนต์ส่วนบุคคลของสำนักงานปกครองและทะเบียนให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ครอบคลุมทุกภารกิจ เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลง เป็นที่น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้นรวมทั้งเสริมสร้างให้ข้าราชการและบุคลากรของหน่วยงานเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการมากยิ่งขึ้น ฉะนั้น เมื่อมีการนำมาใช้ก็ย่อมต้องส่งผลต่อพนักงานผู้ให้บริการที่ต้องมีลักษณะวิธีการบริการ และดำเนินชีวิตที่แตกต่างออกไปจากเดิม ซึ่งแน่นอนว่าถึงจะมีการเปลี่ยนแปลงระบบไปในรูปแบบใดคุณภาพและประสิทธิภาพในปฏิบัติงานยังคงเป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญอยู่อย่างละเลยไม่ได้โดยยังต้องเป็นการนำมาใช้ที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งภายในและภายนอกองค์กร

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการใช้รถยนต์ส่วนบุคคลของสำนักงานปกครองและทะเบียน

๓.๒ เพื่อศึกษาออกแบบระบบการบริหารจัดการการใช้รถยนต์ส่วนบุคคลของสำนักงานปกครองและทะเบียน ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ครอบคลุมทุกภารกิจและเสริมสร้างให้ข้าราชการและบุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการมากยิ่งขึ้น

๔. เป้าหมาย

๔.๑ ออกแบบระบบการบริหารจัดการการใช้รถยนต์ส่วนบุคคลของสำนักงานปกครองและทะเบียน โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ และลดการใช้กระดาษ

๔.๒ ออกแบบแอปพลิเคชันสำหรับการบริหารจัดการการใช้รถยนต์ส่วนบุคคลของสำนักงานปกครองและทะเบียน จำนวน ๑ แอปพลิเคชัน แล้วเสร็จภายในเดือนธันวาคม ๒๕๖๖

๕. แนวคิด / หลักการที่ใช้ในการศึกษา

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพ (SWOT Analysis)

SWOT Analysis เป็นการวิเคราะห์สภาพองค์กร หรือหน่วยงานในปัจจุบัน เพื่อค้นหา จุดแข็ง จุดเด่น จุดด้อย หรือสิ่งที่อาจเป็นปัญหาสำคัญในการดำเนินงานสู่สภาพที่ต้องการในอนาคต

SWOT เป็นตัวย่อที่มีความหมาย ดังนี้

Strengths - จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ

Weaknesses - จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ

Opportunities - โอกาสที่จะดำเนินการได้

Threats - อุปสรรค ข้อจำกัด หรือปัจจัยที่คุกคามการดำเนินงานขององค์กร

หลักการสำคัญของ SWOT ก็คือการวิเคราะห์โดยการสำรวจจากสภาพการณ์ ๒ ด้าน คือ สภาพการณ์ภายในและสภาพการณ์ภายนอก ดังนั้น การวิเคราะห์ SWOT จึงเรียกว่า เป็นการวิเคราะห์สภาพการณ์ (Situation Analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อให้รู้ตนเอง (รู้เรา) รู้จักสภาพแวดล้อม (รู้เขา) ชัดเจน และวิเคราะห์โอกาส-อุปสรรค การวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กร ทั้งสิ่งที่ได้เกิดขึ้นแล้วและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมทั้งผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ที่มีต่อองค์กรธุรกิจ และจุดแข็ง จุดอ่อนและความสามารถ ด้านต่าง ๆ ที่องค์กรมีอยู่ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์และการดำเนินตามกลยุทธ์ขององค์กรระดับองค์กรที่เหมาะสมต่อไป

ประโยชน์ของการวิเคราะห์ SWOT

วิเคราะห์ SWOT เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้แต่ละอย่างจะช่วยให้เข้าใจได้ว่ามีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างไร จุดแข็งขององค์กรจะเป็นความสามารถภายในที่ถูกใช้ประโยชน์เพื่อการบรรลุเป้าหมาย ในขณะที่จุดอ่อนขององค์กรจะเป็นคุณลักษณะภายในที่อาจจะทำลายผลการดำเนินงานโอกาสทางสภาพแวดล้อมจะเป็นสถานการณ์ที่ให้โอกาสเพื่อการบรรลุเป้าหมายองค์กร ในทางกลับกันอุปสรรคทางสภาพแวดล้อมจะเป็นสถานการณ์ที่ขัดขวางการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ผลจากการวิเคราะห์ SWOT นี้ จะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์ เพื่อให้องค์กรเกิดการพัฒนาไปในทางที่เหมาะสม

ผู้จัดทำรายงานดำเนินการวิเคราะห์สภาพองค์กร (SWOT Analysis) เรื่อง การสร้างแอปพลิเคชันสำหรับการบริหารจัดการพนักงานขับรถยนต์และรถยนต์ส่วนบุคคลและทะเบียน ได้ดังนี้

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
๑. รัฐบาล กรุงเทพมหานครและผู้บริหารสำนักงานปกครองและทะเบียน มีวิสัยทัศน์ที่ให้ความสำคัญต่อการประยุกต์ใช้และการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลในการขับเคลื่อนนโยบาย สนับสนุนการทำงาน และให้บริการประชาชน ๒. มีการสร้างความเชื่อมโยงและการนำนโยบายสู่การปฏิบัติอย่างชัดเจน ๓. การปรับรูปแบบการบริหารใหม่ที่น่าสนใจภายในองค์กร ทำให้เกิดการดำเนินงานที่รวดเร็ว คล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ๔. สภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อให้บุคลากรสามารถปรับตัวให้ทันกับการพัฒนาของเทคโนโลยีดิจิทัล ๕. มีการส่งเสริมและสร้างโอกาสให้บุคลากรได้พัฒนาทักษะ สนับสนุนการใช้ระบบเทคโนโลยี และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	๑. ไม่มีบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ๒. ภาระงานปกติของบุคลากรมีจำนวนมาก จึงยังขาดโอกาสในการพัฒนาความรู้และทักษะในเชิงดิจิทัลขั้นสูง ซึ่งต้องใช้เวลาในการเรียนรู้
โอกาส (Opportunity)	อุปสรรค (Threat)
๑. ทิศทางของแผนระดับประเทศ ระดับกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์กรสู่ดิจิทัล และนวัตกรรมภาครัฐ ๒. นโยบายเปิดเผยข้อมูลภาครัฐเปิดโอกาสให้มีการบูรณาการความร่วมมือ เชื่อมโยงข้อมูลร่วมกัน ๓. รัฐบาลมีนโยบายพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลของรัฐ ซึ่งจะช่วยให้เจ้าหน้าที่และประชาชนเข้าถึงบริการได้สะดวก รวดเร็วขึ้น	๑. หน่วยงานไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณ ๒. ความแตกต่างและความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของคนแต่ละช่วงวัย ทำให้การพัฒนาระบบการให้บริการต้องได้รับการออกแบบอย่างรอบคอบ

ซึ่งผู้จัดทำรายงาน ได้นำจุดแข็ง คือ รัฐบาล กรุงเทพมหานครและผู้บริหารสำนักงานปกครองและทะเบียน มีวิสัยทัศน์ที่ให้ความสำคัญต่อการประยุกต์ใช้และการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลในการขับเคลื่อนนโยบาย สนับสนุนการทำงาน และให้บริการประชาชน และโอกาส คือ ทิศทางของแผนระดับประเทศ ระดับกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์กรสู่ดิจิทัลและนวัตกรรมภาครัฐกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการการสร้างแอปพลิเคชันสำหรับการบริหารจัดการการใช้รถยนต์ส่วนบุคคลของสำนักงานปกครองและทะเบียน

แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญอย่างกว้างขวางในทุกวงการ ก็เพราะเทคโนโลยีสารสนเทศกลายเป็นเครื่องมือสำคัญของการทำงานทุกด้าน นับตั้งแต่ทางด้านการศึกษ การพาณิชย์ ธุรกิจด้านเกษตรกรรม ด้านอุตสาหกรรม ด้านสาธารณสุข ด้านการวิจัยและพัฒนาต่าง ๆ ตลอดจนด้านการเมืองและงานการบริหารราชการ ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าไปช่วยให้การทำงานนั้น ๆ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สารสนเทศจึงนับได้ว่า มีประโยชน์ต่อการนำไปใช้บริหารงานด้านต่าง ๆ ด้านการตัดสินใจสามารถนำสารสนเทศไปใช้ในการตัดสินใจเพื่อเลือกแนวทางหรือทางเลือกที่มีปัญหาน้อย ที่สุดในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ซึ่งการที่มีสารสนเทศที่สมบูรณ์ทันสมัยและครบถ้วนจะช่วยให้การตัดสินใจ ถูกต้องรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นหรือแม้กระทั่งด้านการดำเนินงานสามารถนำสารสนเทศไปใช้ในการดำเนินงานต่าง ๆ เช่น ใช้เพื่อควบคุมหรือติดตามผลการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับกฎระเบียบ วัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ

ความหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ

มีผู้ให้ความหมายคำว่าเทคโนโลยีสารสนเทศไว้หลากหลาย เช่น

วาสนา สุขกระสานติ (๒๕๔๐: ๒๘) ได้ให้ความหมายของคำว่าเทคโนโลยีสารสนเทศว่า “กระบวนการต่าง ๆ และระบบงานที่ช่วยให้ได้สารสนเทศที่ต้องการรวมถึงเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ กระบวนการจัดเก็บประมวลผลและแสดงผลลัพธ์ในรูปแบบต่าง ๆ”

ครรชิต มาลัยวงศ์ (๒๕๔๐: ๓๕) ได้ให้ความหมายว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง “เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดประมวลผลและการเผยแพร่สารสนเทศซึ่งรวมหลักแล้วก็คือเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์”

กมลรัฐอินทรทัศน์ (๒๕๕๐) ได้ให้ความหมายว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง “การนำเทคโนโลยีมาใช้สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสารสนเทศทำให้สารสนเทศมีประโยชน์และใช้งาน ได้กว้างขวางมากขึ้นเทคโนโลยีสารสนเทศยังเอื้อประโยชน์ทำให้การสื่อสารกันและกันของมนุษย์ทำได้ อย่างไร้ขีดจำกัดมากขึ้นทั้งนี้อาจแบ่งประเภทของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารออกเป็นประเภทหลัก ๆ ได้ ๓ ประเภท คือ อินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต และเวิร์ล ไวด์ เว็บ”

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (๒๕๕๐ : ๒) ได้ให้ความหมายว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology - IT) หรือเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technologies - ICT) ก็คือเทคโนโลยีสองด้านหลัก ๆ ที่ประกอบด้วยเทคโนโลยี ระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมที่ผนวกเข้าด้วยกัน เพื่อใช้ในกระบวนการ จัดเก็บสร้างและเผยแพร่สารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเสียงภาพภาพเคลื่อนไหวข้อความหรือ ตัวอักษรและตัวเลข เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพความถูกต้องความแม่นยำและความรวดเร็วให้ทันต่อการ นำไปใช้ประโยชน์

องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นอาจกล่าวได้ว่า ประกอบขึ้นจากเทคโนโลยีสองสาขา หลัก คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม

ประเภทของระบบสารสนเทศและโครงสร้างของระบบสารสนเทศ

การจำแนกประเภทของระบบสารสนเทศและโครงสร้างของระบบสารสนเทศสามารถ แบ่งตามลักษณะการใช้งาน ได้เป็น ๖ ประเภทใหญ่ ๆ (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศกองบัญชาการศึกษ, ๒๕๕๑) ได้แก่

๑) ระบบประมวลผลรายการ (Transaction Processing System) ช่วยให้ผู้บริหารทำการตัดสินใจในการปฏิบัติงานซึ่ง

๒) ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation System) เป็นระบบที่ออกแบบขึ้นมาเพื่อช่วยให้การทำงานในสำนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๓) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System) เป็นระบบที่สนับสนุนให้การทำงานที่สำนักงานของผู้บริหารทั้ง ๓ ระดับ โดยเน้นการเตรียมรายงาน สรุปให้กับผู้บริหารระดับต่าง ๆ สารสนเทศที่ได้รับมาจากระบบ TPS นำมาสรุปให้อยู่ในรูปของรายงานกราฟในรูปแบบที่ง่ายต่อการวิเคราะห์พิจารณาเพื่อให้ผู้บริหารใช้วางแผนและกำหนดนโยบายต่อไป

๔) ระบบสารสนเทศเพื่อการสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support System) เป็นระบบที่อำนวยความสะดวกในการจัดรูปแบบของข้อมูลการนำข้อมูลมาใช้และการรายงานข้อมูลเพื่อจะให้ผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ใช้ในการตัดสินใจ

๕) ระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหารระดับสูง (Executive Information System) เป็นระบบ DSS ที่ออกแบบให้ใช้เฉพาะกับผู้บริหารระดับสูงเป็นระบบที่เข้ามาช่วยให้ข้อมูลข่าวสารการนำเสนอสารสนเทศระบบสามารถโต้ตอบกันระหว่างผู้ใช้กับระบบทำให้ใช้งานได้สะดวกข้อมูลที่ดีจากภายในและภายนอกองค์กรนำมาสรุปให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถตรวจสอบได้

๖) ระบบผู้เชี่ยวชาญและปัญญาประดิษฐ์ (Expert System and Artificial Intelligence) เป็นระบบที่รวบรวมความรู้ในสาขาต่าง ๆ ของผู้เชี่ยวชาญไว้ในอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อจุดมุ่งหมายในการวิเคราะห์หาเหตุผลของผู้เชี่ยวชาญ

ความรู้เกี่ยวกับโมบายแอปพลิเคชัน

ชินวัจน์ งามวรรณกร (๒๕๖๒, น. ๕) อธิบายว่าโมบายแอปพลิเคชัน (Mobile Application) ประกอบขึ้นด้วยคำสองคำ คือ Mobile กับ Application มีความหมาย ดังนี้ Mobile คือ อุปกรณ์สื่อสารที่ใช้ในการพกพา ซึ่งนอกจากจะใช้งานได้ตามพื้นฐานของโทรศัพท์แล้วยังทำงานได้เหมือนกับเครื่องคอมพิวเตอร์ เนื่องจากเป็นอุปกรณ์ที่พกพาได้ จึงมีคุณสมบัติเด่น คือ ขนาดเล็ก น้ำหนักเบา ใช้พลังงานค่อนข้างน้อย ปัจจุบันมักใช้ทำหน้าที่ได้หลายอย่างในการติดต่อแลกเปลี่ยนข่าวสารกับคอมพิวเตอร์ สำหรับ Application หมายถึง ซอฟต์แวร์ที่ใช้เพื่อช่วยการทำงานของผู้ใช้ (User) โดย Application จะต้องมีสิ่งที่เรียกว่าสวนติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface หรือ UI) เพื่อเป็นตัวกลางการใช้งานต่าง ๆ Mobile Application เป็นการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์สำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่ เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต โดยโปรแกรมจะช่วยตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค อีกทั้งยังสนับสนุนให้ผู้ใช้โทรศัพท์ได้ใช้ง่ายยิ่งขึ้น ในปัจจุบันโทรศัพท์มือถือหรือสมาร์ทโฟนมีหลายระบบปฏิบัติการที่พัฒนาออกมาให้ผู้บริโภคใช้ ส่วนที่มีคนใช้และเป็นที่ยอมรับมากก็คือ iOS และ Android จึงทำให้เกิดการเขียนหรือพัฒนา Application ลงบนสมาร์ทโฟนเป็นอย่างมาก อย่างเช่น แผนที่, เกมส์, โปรแกรมคุ้ยต่าง ๆ และหลายธุรกิจก็เข้าไปเน้นในการพัฒนา Mobile Application เพื่อเพิ่มช่องทางการสื่อสารกับลูกค้ามากขึ้น ตัวอย่าง Application ที่ติดมากับโทรศัพท์ อย่างแอปพลิเคชันเกมส์ชื่อดังที่ชื่อว่า Angry Birds หรือ facebook ที่สามารถแชร์เรื่องราวต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความรู้สึก สถานที่รูปภาพ ผ่านทางแอปพลิเคชันได้โดยตรงไม่ต้องเข้าเว็บไซต์ (พร้อมเลิศ หล่อวิจิตร. ๒๕๕๕)

Mobile Application เหมาะสำหรับธุรกิจและองค์กรต่าง ๆ ในการเข้าถึงกลุ่มคนรุ่นใหม่ รวมถึงขยายการให้บริการผ่านมือถือ สะดวก ง่าย ทุกที่ทุกเวลา ตัวอย่างการประยุกต์ใช้ เช่น

๑. Mobile Application for Real Estate : โมบายแอปพลิเคชันสำหรับอสังหาริมทรัพย์ใช้ในการเก็บข้อมูลลูกค้า การจอง การขายบ้าน คอนโด ที่ดิน

๒. Mobile Application for Tourism : โมบายแอปพลิเคชันสำหรับการท่องเที่ยว โรงแรม บริษัททัวร์ สามารถดูข้อมูล จองพักได้ รวมถึงกลุ่ม MICE ที่สามารถจัดทำระบบการลงทะเบียน การชำระเงิน ข้อมูลการประชุม สัมมนา นิทรรศการ

๓. Mobile Application for Restaurant : โมบายแอปพลิเคชันสำหรับภัตตาคาร ร้านอาหาร ร้านไวน์ นำเสนอเมนูอาหารรูปแบบใหม่ สร้างความแตกต่างและทันสมัย

๔. Mobile Application for Retail or Wholesale : โมบายแอปพลิเคชันสำหรับการขายสินค้า หรือบริการ ทั้งแบบค้าปลีก ค้าส่ง ตัวแทนจำหน่าย หรือขายผ่านพนักงานขาย

๕. Mobile Application for Education : โมบาย แอปพลิเคชันสำหรับการศึกษา สถาบันการศึกษา ห้องสมุด ศูนย์ฝึกอบรม สามารถจัดทำสื่อการสอน การจัดทำบทเรียน

๖. ระบบ Learning Management System Mobile Application for Healthcare : สำหรับบริการทางการแพทย์ สาธารณสุข ในการให้คำปรึกษาทางไกล

๗. Mobile Application for Logistics, Mobile Application for Government : สำหรับหน่วยงานราชการในการนำเสนอฐานข้อมูล ข่าวสาร กิจกรรม บริการต่าง ๆ ของหน่วยงานในรูปแบบทันสมัยมากขึ้น เป็นต้น (พร้อมเลิศ หล่อวิจิตร. ๒๕๕๕)

แนวความคิดและทฤษฎีทางการบริหาร

นับตั้งแต่มนุษย์เริ่มสร้างอารยธรรมขึ้นในโลก มนุษย์ได้มีการนำแรงงานมาใช้ในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อการดำรงชีพ เช่น การล่าสัตว์ การเกษตร การสร้างเครื่องมือเครื่องใช้และที่อยู่อาศัยโดยที่การทำกิจกรรมเหล่านี้จะอยู่ในลักษณะที่ต่างคนต่างทำหรือช่วยกันทำงานเป็นหมู่คณะตามความง่ายของงานหรือตามพัฒนาการของสังคม แต่อย่างไรก็ตาม ในสมัยเริ่มต้นการทำงานยังมีได้ถูกแบ่งแยกออกเป็นหน้าที่อย่างชัดเจน โดยมนุษย์แต่ละคนจะกระทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อความอยู่รอดของตนเองและหมู่คณะเป็นสำคัญ เมื่ออารยธรรมเจริญขึ้น มนุษย์ได้รวมกลุ่มเป็นสังคมที่มีขนาดใหญ่และซับซ้อนขึ้นตามลำดับโดยมีพัฒนาการจากครอบครัวเป็นหมู่บ้าน หมู่บ้านเป็นเมือง เมืองเป็นรัฐ และรัฐเป็นอาณาจักร ส่งผลให้ปริมาณและความซับซ้อนของงานมีมากขึ้นจนบุคคลเพียงคนเดียวหรือกลุ่มเล็ก ๆ ไม่สามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ มนุษย์จึงต้องมีการจัดแบ่งลำดับขั้นและการแบ่งงานกันทำ เพื่อให้การดำรงชีพสามารถดำเนินไปอย่างสะดวกกว่าในอดีต การแบ่งงานกันทำส่งผลให้ความสามารถในการผลิตสินค้าและบริการขยายตัวมากขึ้นทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ ตลอดจนระยะเวลาในการตอบสนองความต้องการที่สั้นลง นอกจากนี้ยังหลายประเภทที่ไม่สามารถกระทำได้โดยบุคคลเพียงคนเดียวหรือกลุ่มบุคคลที่ขาดการวางแผนและการประสานงานที่ดีก็สามารถกระทำสำเร็จจุล่งไปได้โดยอาศัยการร่วมแรงร่วมใจและการจัดการที่มีประสิทธิภาพ เช่น การสร้างโครงสร้างขนาดใหญ่ การชลประทาน การสร้างนวัตกรรมทางเทคโนโลยีสูง

วิวัฒนาการแนวคิดและทฤษฎีทางการบริหาร

วิวัฒนาการของแนวคิดและทฤษฎีทางการบริหารเป็นการที่จะทำความเข้าใจ และวิเคราะห์องค์การ ให้ถูกต้องและลึกซึ้งยิ่งขึ้น โดยอาศัยพื้นฐานสำคัญเกี่ยวกับรูปแบบ และกฎเกณฑ์ในการออกแบบองค์การและพฤติกรรมขององค์การ ทฤษฎีองค์การมุ่งที่จะพรรณนา อธิบาย และพยากรณ์ความสัมพันธ์ระหว่างปรากฏการณ์หรือพฤติกรรม ส่วนประกอบหรือตัวแปรในองค์การนั้น ๆ (เสนาะ ดีเยาว์. ๒๕๔๔ : ๔๕ และติน ปรัชญพฤทธิ์. ๒๕๓๘: ๑๐) ดังนั้น วิวัฒนาการของแนวคิดและทฤษฎีทางการบริหาร จึงหมายถึง แนวคิดเกี่ยวกับองค์การที่รวบรวมอย่างเต็มรูปแบบสามารถอธิบายโครงสร้างองค์การ การออกแบบองค์การ การกำหนดหน้าที่ขององค์การตลอดจนการวิเคราะห์วัฒนธรรมองค์การ มีองค์ประกอบสำคัญ ๒ ส่วน ได้แก่ (๑) รูปธรรม (Hardware) เช่น โครงสร้าง

รูปแบบ ขนาด กระบวนการ สายการบังคับบัญชา กิจกรรม เป็นต้น และ (๒) นามธรรม (Software) เช่น ค่านิยม พฤติกรรม สิ่งแวดล้อม การสื่อสาร วัฒนธรรมในองค์กร เป็นต้น ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าว คือ เป็นระบบย่อยขององค์การที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันมีผลกระทบต่อกันและกัน ดังนั้น การที่จะสามารถพัฒนาและสร้างความเจริญในแต่ละสาขาอย่างต่อเนื่องนั้น จะต้องมีการจัดการที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการจัดการงานที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มบุคคล แต่ไม่มีหลักฐานแน่ชัดว่าการบริหารเริ่มต้นขึ้นเมื่อใด ซึ่งนักวิชาการที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับงานบริหารและศาสตร์ที่เกี่ยวข้องได้ทำการแบ่งช่วงเวลาของพัฒนาการในการศึกษาด้านการบริหาร ได้แก่ ฌ็อง-ฌัก แซ็ง-ฌ็อง (๒๕๕๑ : ๒๕ - ๓๕) และ พิชยา บวรวัฒนา (๒๕๕๒ : ๒๗) ได้สรุปไว้ ดังต่อไปนี้

๑. ช่วงระยะก่อนเริ่มแรก (Pre classical Period)

ช่วงระยะเวลานี้มิได้มีการกำหนดและจำแนกการจัดการด้านบุคลากรออกมาเป็นระบบและเต็มรูปแบบอย่างชัดเจน

๒. ช่วงระยะเริ่มแรก (Classical Period)

เป็นการศึกษาด้านการบริหารจัดการบุคคลในช่วงระยะเวลานี้จะให้ความสนใจในการศึกษาวิธีการที่จะทำให้บุคคลสามารถเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน

๓. ช่วงแนวความคิดด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations Movement)

๔. ช่วงระยะเวลาปัจจุบัน

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในอดีตทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคมและเทคโนโลยี ส่งผลต่อพัฒนาการของการบริหารจัดการขององค์กรปัจจุบัน ดังจะเห็นได้จากวิกฤติการณ์ที่เกิดภาวะเศรษฐกิจตกต่ำครั้งยิ่งใหญ่ในสหรัฐอเมริกาช่วง ค.ศ.๑๙๓๐-๑๙๓๙ ได้ก่อให้เกิดปัญหาในการว่างงานและความไม่มั่นคงทางสังคม ทำให้รัฐบาลสหรัฐอเมริกาได้เข้ามามีบทบาทในการออกกฎหมายเหล่านี้ นับว่ามีผลต่อการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจเป็นอย่างยิ่ง และมีผลให้สภาพแรงงานเจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งทำให้เกิดแผนกอุตสาหกรรมสัมพันธ์ขึ้น องค์กรบางแห่งในช่วงระยะเวลาต่อมา นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสหรัฐอเมริกาในขณะนั้นได้ส่งผลกระทบต่อเนื่องต่อการดำเนินงานในภาคราชการและภาคเอกชนในหลายประเทศรวมทั้งประเทศไทยด้วย

การบริหารจัดการองค์กร

บริหารเข้ามาช่วยเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงาน ต่อมาช่วงแนวความคิดด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations movement) เป็นการให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ต่อการปฏิบัติงานบุคคลที่เป็นผู้บุกเบิกแนวคิดด้านมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ Hugo Hunsterberg, Mary Parker Gollett, Abraham Maslow, Douglas McGregor และช่วงระยะเวลาปัจจุบันผลจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในอดีตทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคมและเทคโนโลยี ส่งผลต่อพัฒนาการการบริหารจัดการขององค์กรปัจจุบัน ซึ่งมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการบริหารที่เป็นระบบมากยิ่งขึ้น ในทัศนะมองว่าการบริหารในแต่ละช่วงขึ้นอยู่กับบริบทและสภาพการณ์ในช่วงนั้น ๆ ซึ่งถ้าจะนำแนวคิดการบริหารงานสมัยใหม่ไปใช้ในขงนั้นอาจเป็นไปได้ เนื่องด้วยความไม่พร้อมหลาย ๆ อย่าง และปัจจุบันจะนำแนวคิดในช่วงแรก ๆ มาบริหารคงไม่สอดคล้องกับบริบทโลกที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบันแนวความคิดเกี่ยวกับวิธีการจัดการสมัยใหม่จากแนวความคิดของการจัดการแนวเดิมที่มีจุดเด่นที่ได้มุ่งเน้นโครงสร้างที่เป็นทางการที่มีการกำหนดกฎระเบียบวินัยที่เคร่งครัดในการใช้อำนาจหน้าที่ที่มีลักษณะของการรวมอำนาจ และการดำเนินการตามหลักการของความมีเหตุผล โดยมีสมมติฐานว่ามนุษย์เป็นคนเกียจคร้าน ไม่ชอบทำงานและจำเป็นต้องใช้วิธีการควบคุมพฤติกรรมมนุษย์โดยใกล้ชิด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร ส่วนแนวความคิดทางการจัดการแนวมนุษยสัมพันธ์และพฤติกรรมศาสตร์นั้น

ก็มีจุดเด่นที่ได้มุ่งเน้นในการให้ความสำคัญในตัวคน โครงสร้างองค์การแบบไม่เป็นทางการ เน้นความสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์การและมีสมมติฐานว่ามนุษย์เป็นคนที่รักงาน มีความขยันและความรับผิดชอบ ไม่จำเป็นจะต้องทำการควบคุมพฤติกรรมอย่างใกล้ชิด จากสมมติฐานนี้ทำให้การศึกษาเกี่ยวกับการหาสิ่งที่จูงใจคนให้การยอมรับและร่วมมือปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ เปลี่ยนไปเป็นการศึกษาในเชิงบวกมากขึ้น

สำหรับแนวความคิดของนักทฤษฎีสมัยใหม่ได้วิจารณ์ว่าแนวความคิดทางการจัดการ แนวพฤติกรรมศาสตร์ที่เสนอสิ่งที่ขัดแย้งกับความเป็นจริง เนื่องจากโครงสร้างองค์การที่เป็นทางการและการใช้สิ่งจูงใจทางเศรษฐกิจเป็นสิ่งจำเป็น จากหลักการของนักทฤษฎีแนวเดิมเกี่ยวกับการแบ่งงานกันทำตามความชำนาญเฉพาะด้านและการเน้นการมีมาตรฐานของการปฏิบัติงาน ได้พิสูจน์ให้เห็นแล้วว่าสามารถทำให้สังคมก้าวหน้าและมนุษย์มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น จึงไม่เห็นด้วยที่จะมีการทิ้งแนวความคิดยุคเดิม ดังนั้น จึงได้มีแนวความคิดใหม่ขึ้นมาคือแนวความคิดเชิงระบบและแนวความคิดเชิงสถานการณ์ แนวความคิดเชิงระบบมองว่าการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการจัดการนั้นควรจะต้องทำการวิเคราะห์ถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่าง ๆ เพื่อที่จะได้ภาพรวมขององค์การที่ต้องไม่ใช่ในแต่ละส่วนแต่ละหน่วยงาน ในองค์การมาวิเคราะห์แยกจากกัน ซึ่งแนวความคิดเชิงสถานการณ์ที่ยึดถือปรัชญาของแนวความคิดเชิงระบบเป็นพื้นฐาน จึงได้เสนอความคิดเกี่ยวกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่าง สภาวะแวดล้อมเทคโนโลยี โครงสร้างและการจูงใจคนให้ทำงาน โดยเห็นว่าไม่มีวิธีการใดที่ดีที่สุด ที่จะนำมาใช้ได้กับองค์การในทุกสถานการณ์องค์การที่จะประสบผลสำเร็จจะต้องปรับตัวให้สอดคล้อง และเข้ากันได้กับสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้ นอกจากนี้แนวความคิดทางการจัดการสมัยใหม่ยังได้พัฒนาแนวคิด โดยมุ่งเน้นการใช้ตัวแบบทางคณิตศาสตร์มาช่วยในการแก้ปัญหาของการจัดการ มากขึ้นเรียกว่าเป็นแนวความคิดของการจัดการเชิงปริมาณ ซึ่งได้รับความนิยมนำมาใช้ในการแก้ปัญหาที่มีความสลับซับซ้อนของการดำเนินธุรกิจสมัยใหม่

สำหรับแนวความคิดทางการจัดการสมัยใหม่ ประกอบด้วย แนวความคิดทางการจัดการเชิงปริมาณ แนวความคิดเชิงระบบ และแนวคิดเชิงสถานการณ์ (สุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๔๘ : ๖๘) ดังนี้

๑. แนวความคิดทางการจัดการเชิงปริมาณ
๒. แนวความคิดเชิงระบบ
๓. แนวความคิดเชิงสถานการณ์
๔. แนวความคิดทางการจัดการยุคโลกาภิวัตน์

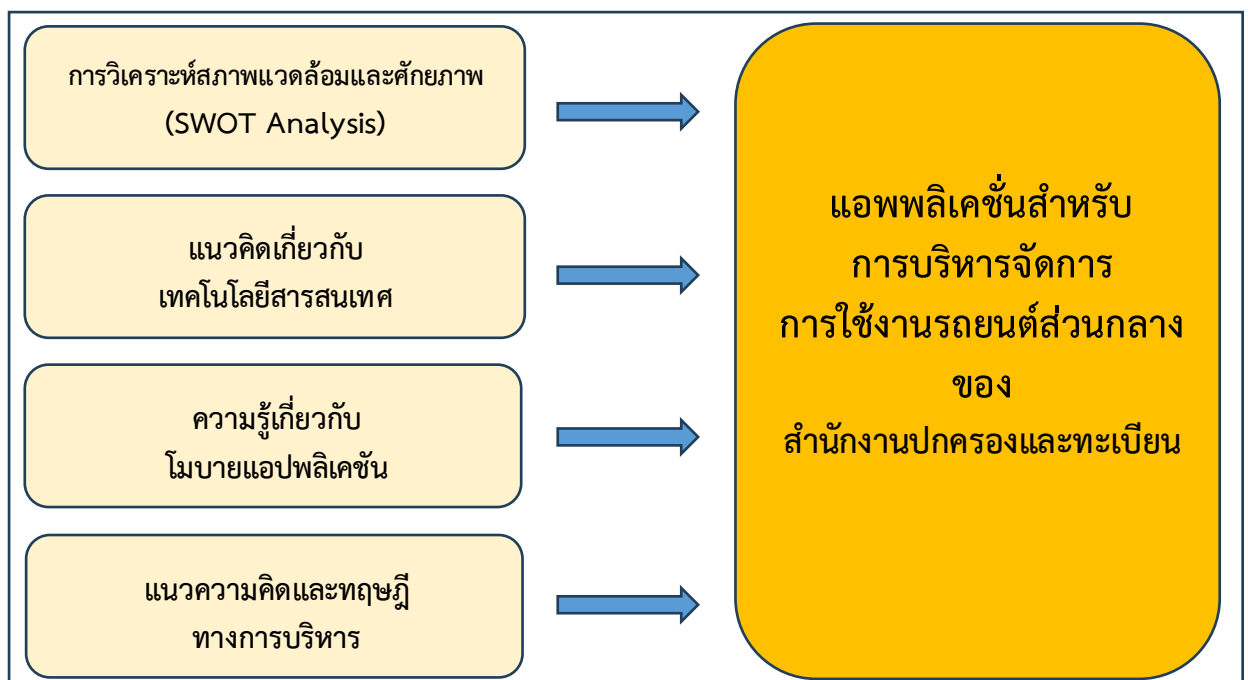
บทสรุป

แนวความคิดของการจัดการในอดีต จะมุ่งเน้นในการประสานงานกันระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่จากการที่ผู้บริหารมีสมมติฐานว่ามนุษย์เป็นผู้ที่มีเหตุผลในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพของผลงานเกิดจากการแบ่งงานกันทำตามความถนัด แต่ผู้บริหารไม่ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านสภาวะแวดล้อมและพฤติกรรมของมนุษย์ทำให้ผลการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพของผลงานไม่เป็นไปตามที่ต้องการ เช่น คนงานไม่ชอบงานในลักษณะที่เป็นงานประจำ เป็นต้น จนเป็นผลทำให้ผู้บริหารคิดหาทางนำไปสู่การขยายงาน การเพิ่มคุณค่าของงาน และการให้อำนาจตัดสินใจกับพนักงานเพิ่มขึ้นหรือการนำแนวความคิดของการจ่ายค่าตอบแทนตามจำนวนผลงานมาประยุกต์ใช้กับคนงาน จนสามารถเพิ่มผลผลิตได้เกินจากมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งจะได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่าคนงานที่ทำได้ต่ำกว่ามาตรฐาน ก็สามารถผลักดันให้คนงานทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดได้

ในการแก้ปัญหาให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรนั้นสามารถทำได้โดยการจัดโครงสร้างองค์กร และกำหนดแนวทางการจัดการที่มีความเหมาะสมกับสภาวะแวดล้อมจะทำให้ผู้บริหารสามารถกำหนดแนวทางในการตัดสินใจที่มีความเหมาะสมได้ เช่น การแสวงหาผู้บริหารที่มีความชำนาญเฉพาะด้านมาบริหารงาน การมุ่งเน้นเกี่ยวกับการแบ่งงานกันทำของคนงาน การแสวงหาคนงานที่มีความชำนาญเฉพาะด้านมาปฏิบัติการใช้วิธีการจูงใจด้าน เงินเดือนและตำแหน่งงาน การสังเกตและวิเคราะห์งานเพื่อหาวิธีการทำงานที่ดีที่สุด เป็นต้น

ทฤษฎีองค์การ (Organization Theory) หมายถึง กรอบแนวความคิดหรือความรู้ที่ได้จากวิธีการทางวิทยาศาสตร์ โดยมุ่งที่จะอธิบายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับปรากฏการณ์หรือพฤติกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของการศึกษาในองค์กรนั้น ๆ และการกำหนดแนวทางในการจัดองค์การเพื่อการบรรลุเป้าหมายที่ต้องการสำหรับแนวคิดและทฤษฎีทางการจัดการ ประกอบด้วย แนวความคิดทางการจัดการ ในสมัยเดิมหรือยุคคลาสสิก ได้แก่ แนวความคิดทางการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ แนวความคิดการจ้องค์ การระบอบราชการและแนวความคิดทางการจัดการเชิงกระบวนการ แนวความคิดทางการจัดการเชิงพฤติกรรมศาสตร์ ได้แก่ แนวความคิดทางการจัดการเชิงมนุษยสัมพันธ์ แนวความคิดทางการจัดการเชิงสังคมศาสตร์และแนวความคิดทางการจัดการเชิงพฤติกรรมศาสตร์ แนวความคิดทางการจัดการสมัยใหม่ ได้แก่ แนวความคิดทางการจัดการเชิงปริมาณ แนวความคิดเชิงระบบ และแนวคิดเชิงสถานการณ์และแนวความคิดทางการจัดการยุคโลกาภิวัตน์ได้แก่การ ควบคุมคุณภาพ การควบคุมคุณภาพโดยรวมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การรีรูปรับระบบ เป็นต้น

กรอบแนวคิดในภาพรวม



๖. แนวทางการดำเนินการ / ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการดำเนินการ	ปีงบประมาณ ๒๕๖๗											
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
<u>ขั้นเตรียมการ</u>												
๑. รวบรวมข้อมูลที่ใช้ประกอบกรจัดทำแอปพลิเคชัน	←→											
๒. ศึกษาแนวทางการจัดทำแอปพลิเคชัน	←→											
๓. ออกแบบแอปพลิเคชัน		←→										
<u>ขั้นการดำเนินการ</u>												
๑. สร้างแอปพลิเคชัน		←→										
๒. จัดทำคู่มือการใช้งานแอปพลิเคชัน		←→										
๓. จัดอบรมการใช้งานแอปพลิเคชันให้แก่ข้าราชการบุคลากรและพนักงานขับรถยนต์			←→									
๔. นำแอปพลิเคชันไปใช้ปฏิบัติงาน			←→									
๕. ติดตามผลการใช้แอปพลิเคชัน ปัญหาจากการใช้งาน			←→									
๖. หากหัวหน้างานเห็นชอบแล้ว ประกาศใช้แอปพลิเคชัน			←→									
<u>ขั้นการประเมินผล</u>												
๑. สำนวจความพึงพอใจของข้าราชการบุคลากรและพนักงานขับรถยนต์ของสำนักงานปกครองและทะเบียนต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน						←						→
๒. สำนวจความพึงพอใจของข้าราชการและบุคลากรของสำนักงานปกครองและทะเบียนต่อพนักงานขับรถยนต์และรถยนต์ส่วนกลาง						←						→

ตัวอย่างแอปพลิเคชัน

**ระบบการบริหารจัดการการใช้งานรถยนต์ส่วนบุคคลของ
สำนักงานปกครองและทะเบียน**

บันทึกคำขอใช้
รถยนต์ส่วนบุคคล

แบบประเมิน
ความพึงพอใจ

รายงานการตรวจสอบ
รถยนต์

แจ้งซ่อม
รถยนต์

ข้อมูล
ข่าวสาร

ระเบียบ
กฎหมาย

สถิติการให้บริการ
รายงานการให้บริการ





ตารางปฏิบัติงานพนักงานขับรถ

วัน	รายชื่อ นาย..... โทร. 0x	นาย..... โทร. 0x	นาย..... โทร. 0x	นาย..... โทร. 0x	นาย..... โทร. 0x	นาย..... โทร. 0x	นาย..... โทร. 0x	นาย..... โทร. 0x	นาย..... โทร. 0x
วันจันทร์	1 รับ-ส่งหนังสือ	2 โมงบาย	3	4	5	6	7	โมงบาย	โมงบาย
31 ก.ค. 2566	สม 7298	สล 3601	สล 3600	สล 7096	สล 7097			50-9658	50-9660
วันอังคาร	7	1 รับ-ส่งหนังสือ	2 โมงบาย	3	4	5	6		
1 ส.ค. 2566	สม 7298	สล 3601	สล 3600	สล 7096	สล 7097			50-9658	50-9660
วันพุธ	6	7	1 รับ-ส่งหนังสือ	2 โมงบาย	3	4	5		
2 ส.ค. 2566	สม 7298	สล 3601	สล 3600	สล 7096	สล 7097			50-9658	50-9660
วันพฤหัสบดี	5	6	7	1 รับ-ส่งหนังสือ	2 โมงบาย	3	4		
3 ส.ค. 2566	สม 7298	สล 3601	สล 3600	สล 7096	สล 7097			50-9658	50-9660
วันศุกร์	4	5	6	7	1 รับ-ส่งหนังสือ	2 โมงบาย	3		
4 ส.ค. 2566	สม 7298	สล 3601	สล 3600	สล 7096	สล 7097			50-9658	50-9660
วันเสาร์									
5 ส.ค. 2566	สม 7298	สล 3601	สล 3600	สล 7096	สล 7097		๗๘ 1312	50-9658	50-9660
วันอาทิตย์									
6 ส.ค. 2566	สม 7298	สล 3601	สล 3600	สล 7096	สล 7097		๗๘ 1312	50-9658	50-9660

๗. ประโยชน์จากการศึกษา

๗.๑ สำนักงานปกครองและทะเบียนมีแอปพลิเคชันสำหรับบริหารจัดการการใช้งานรถยนต์ส่วนบุคคล

๗.๒ บริหารจัดการรถยนต์ส่วนบุคคลให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ครอบคลุมทุกภารกิจ และเสริมสร้างให้ข้าราชการและบุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการมากยิ่งขึ้น

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณของกรุงเทพมหานคร (โดยขอความอนุเคราะห์สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลดำเนินการให้)

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ระดับผลผลิต (Output)

สำนักงานปกครองและทะเบียนมีแอปพลิเคชันสำหรับการบริหารจัดการพนักงานขับรถและรถยนต์ส่วนบุคคล จำนวน ๑ แอปพลิเคชัน

ระดับผลลัพธ์ (Outcome)

๑. ข้าราชการ บุคลากรและพนักงานขับรถยนต์ มีความพึงพอใจต่อการใช้งาน แอปพลิเคชัน

๒. บริหารจัดการการใช้รถยนต์ส่วนบุคคลให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๙.๒ วิธีการ / เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผล

๑. สร้างแอปพลิเคชันสำหรับบริหารจัดการการใช้รถยนต์ส่วนบุคคล จำนวน

๑ แอปพลิเคชัน แล้วเสร็จภายในเดือนธันวาคม ๒๕๖๖

๒. รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจจากแอปพลิเคชัน

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ ควรพัฒนาและปรับปรุงระบบงานบริหารจัดการการใช้รถยนต์ส่วนบุคคล เพื่อให้สอดคล้องกับการใช้งานได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และเป็นการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับการก้าวสู่องค์กรดิจิทัล ต่อไป

๑๐.๒ ทำการสำรวจ ตรวจสอบความเหมาะสม และข้อบกพร่องในการใช้งานของระบบงานบริหารจัดการการใช้รถยนต์ส่วนบุคคล อย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำข้อบกพร่องที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงการใช้งานในครั้งถัดไป

๑๐.๓ มีการจัดอบรมความรู้ในการใช้งานระบบบริหารจัดการการใช้รถยนต์ส่วนบุคคล ให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการปลูกฝังกระบวนการที่ถูกต้อง และปฏิบัติไปในทิศทางที่องค์กรกำหนด

๑๐.๔ ควรจัดทำคู่มือการใช้งานระบบงานบริหารจัดการการใช้รถยนต์ส่วนบุคคล หรือการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เบื้องต้นให้กับผู้ใช้งานที่ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น การจัดทำวิดีโอสอนการใช้งานและการแก้ไขปัญหาการใช้งานเบื้องต้น