

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร
และการให้บริการ
แก่ผู้รับบำนาญกรุงเทพมหานคร

จัดทำโดย นางสาวเบญจวรรณ ประทีปพรศักดิ์
ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
สังกัด กองบำเหน็จบำนาญ สำนักงานการคลัง

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๙
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

๑. ชื่อเรื่อง การเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการแก่ผู้รับบำนาญกรุงเทพมหานคร

๒. หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานครได้จัดทำแผนพัฒนากรุงเทพมหานครประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยแบ่งภารกิจเป็น ๙ ด้าน เพื่อครอบคลุมแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๗๕) แผนบูรณาการต่าง ๆ ที่หน่วยงานของกรุงเทพมหานครต้องร่วมกันขับเคลื่อน รวมทั้งภารกิจอื่น ๆ ที่หน่วยงานต้องดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน ดังนี้

ด้านที่ ๑ เมืองที่มีความปลอดภัยและความเป็นระเบียบเรียบร้อย

ด้านที่ ๒ เมืองที่มีความสมดุลระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อม

ด้านที่ ๓ เมืองที่มีความเข้มแข็งทางสังคมและเอื้ออาทร

ด้านที่ ๔ เมืองที่เติบโตอย่างเป็นระบบ การเดินทางสะดวก

ด้านที่ ๕ เมืองที่มีศักยภาพในการแข่งขันทางเศรษฐกิจ

ด้านที่ ๖ เมืองแห่งพหุวัฒนธรรม นันทนาการ และการกีฬา

ด้านที่ ๗ เมืองที่ให้โอกาสทางการศึกษาสำหรับทุกคน

ด้านที่ ๘ เมืองแห่งสุขภาวะ

ด้านที่ ๙ เมืองที่มีระบบบริหารจัดการที่ดี มีธรรมาภิบาล และการมีส่วนร่วมของประชาชน

ภารกิจในแต่ละด้านจะถูกจำแนกออกเป็น มิติ ต่างๆ รวม ๔๑ มิติ

สำนักการคลังเป็นหน่วยงานหนึ่งของกรุงเทพมหานคร มีภารกิจหลักในการบริหารจัดการด้านการเงิน การคลังของกรุงเทพมหานคร สามารถผลักดันให้กรุงเทพมหานครบรรลุเป้าหมายในการพัฒนาในหลาย ๆ มิติ สำนักการคลังได้กำหนดทิศทางการปฏิบัติราชการ โดยการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ พัฒนาสภาพแวดล้อมและแก้ไขปัญหาพื้นฐานต่าง ๆ เพื่อความอยู่ดีกินดีของประชาชนกรุงเทพมหานคร การพัฒนาอาชีพ การสนับสนุนข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจ การเงิน การคลัง และการลงทุน การเชื่อมโยงข้อมูลทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อประกอบการตัดสินใจ และเพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพ พัฒนาระบบการเงิน การคลัง และทรัพย์สินของกรุงเทพมหานครให้มีมาตรฐาน การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน พัฒนาบุคลากรให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานครประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐ ด้านที่ ๒ เมืองที่มีความสมดุลระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อม มิติที่ ๒.๕ การจัดการคุณภาพอากาศและเสียง เป้าประสงค์ที่ ๒.๕.๒ ลดมลพิษทางอากาศและเสียงจากยานพาหนะ ด้านที่ ๕ เมืองที่มีศักยภาพในการแข่งขันทางเศรษฐกิจ มิติที่ ๕.๓ ส่งเสริมธุรกิจ การค้า การเกษตร และการลงทุน เป้าประสงค์ที่ ๕.๓.๑ สนับสนุนการประกอบธุรกิจและการลงทุน และด้านที่ ๙ เมืองที่มีระบบบริหารจัดการที่ดี มีธรรมาภิบาล และการมีส่วนร่วมของประชาชน มิติที่ ๙.๑ การบริหารงานทั่วไป กรุงเทพมหานคร เป้าประสงค์ที่ ๙.๑.๑ เพิ่มประสิทธิภาพระบบสารบรรณและรับเรื่องราວร้องทุกข์ ส่วนกลาง เป้าประสงค์ที่ ๙.๑.๓ เพิ่มประสิทธิภาพการซ่อมแซมและบำรุงรักษายานพาหนะและเครื่องจักรกลส่วนกลาง มิติที่ ๙.๒ การพัฒนาทรัพยากรบุคคลากร เป้าประสงค์ที่ ๙.๒.๑ พัฒนาสมรรถนะทรัพยากรบุคคลในแต่ละสายงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพ เป้าประสงค์ที่ ๙.๒.๔

พัฒนาคุณภาพชีวิตสร้างความสมดุลในชีวิตตามแนวคิดองค์กรสุขภาวะ มิติที่ ๔.๔ การวางแผนการเงิน การคลัง และงบประมาณ เป้าประสงค์ที่ ๔.๔.๔ เพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ เป้าประสงค์ที่ ๔.๔.๕ กำกับมาตรฐานบริหารงานคลังของหน่วยงาน และมิติที่ ๔.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป้าประสงค์ที่ ๔.๕.๑ นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการบริการประชาชน เป้าประสงค์ที่ ๔.๕.๒ พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานระดับกรุงเทพมหานคร

กองบำเหน็จบำนาญเป็นหน่วยงานหนึ่งของสำนักการคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจสอบการขอรับและเบิกจ่ายบำเหน็จบำนาญ บำเหน็จตกทอด บำเหน็จพิเศษของข้าราชการกรุงเทพมหานคร การตรวจสอบการขอรับและขออนุมัติจ่ายเงินบำเหน็จปกติและบำเหน็จพิเศษของลูกจ้างกรุงเทพมหานครที่ลาออก เกษียณอายุ และถึงแก่กรรม การเบิกจ่ายเงินบำนาญ เงินเพิ่มจากเงินบำนาญ เงินช่วยเหลือค่าครองชีพผู้ได้รับบำนาญของกรุงเทพมหานคร เงินช่วยเหลือรายเดือนผู้รับบำนาญ (ชรบ.) เป็นรายเดือน การเบิกจ่ายเงินบำเหน็จดำรงชีพ และเงินบำเหน็จตกทอดของข้าราชการบำนาญสามัญกรุงเทพมหานคร การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการประเภทค่ารักษาพยาบาล และค่าเล่าเรียนบุตร และการให้บริการด้านสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ แก่ข้าราชการบำนาญสามัญกรุงเทพมหานคร การควบคุมดูแลการบริหารงานของกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการกรุงเทพมหานคร การดำเนินการพิจารณาและแก้ไขกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับบำเหน็จบำนาญของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร การส่งเสริมสนับสนุน ให้บริการด้านสวัสดิการ นันทนาการ และการสงเคราะห์แก่ข้าราชการบำนาญของกรุงเทพมหานคร การให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบข้อหารือเกี่ยวกับงานในหน้าที่ โดยแบ่งเป็น ๔ กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานบำเหน็จบำนาญ ๑ กลุ่มงานบำเหน็จบำนาญ ๒ กลุ่มงานสวัสดิการข้าราชการบำนาญ และกลุ่มงานธุรการ

กองบำเหน็จบำนาญดำเนินการเบิกจ่ายเงินบำนาญให้แก่ข้าราชการบำนาญกรุงเทพมหานคร และบำเหน็จรายเดือนให้แก่ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร เป็นจำนวนทั้งสิ้น ๑๙,๐๐๓ ราย (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๙) จำแนกได้เป็นข้าราชการบำนาญกรุงเทพมหานครสามัญจำนวน ๘,๐๐๒ ราย (จำแนกประเภทได้เป็น ๔ เหตุ คือ เหตุสูงอายุจำนวน ๔,๒๗๒ ราย เหตุรับราชการนานจำนวน ๒,๘๘๖ ราย เหตุตกแทนจำนวน ๘๑๗ ราย เหตุทุพพลภาพจำนวน ๑๗ ราย และเหตุตกทอดพิเศษจำนวน ๑๐ ราย) ข้าราชการบำนาญสำนักป้องกันบรรเทาสาธารณภัยจำนวน ๑๘๗ ราย ข้าราชการครูบำนาญกรุงเทพมหานครจำนวน ๘,๗๐๗ ราย และลูกจ้างประจำผู้รับบำเหน็จรายเดือนจำนวน ๒,๑๐๗ ราย โดยในแต่ละปีจะมีจำนวนผู้รับเงินบำนาญเพิ่มมากขึ้นจากการเกษียณอายุราชการประจำปี และการลาออกจากราชการในระหว่างปี รวมทั้งอัตราข้าราชการบำนาญที่ถึงแก่กรรมมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ซึ่งปัจจุบันการเบิกจ่ายเงินบำนาญเป็นไปด้วยความล่าช้า ไม่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งปริมาณของข้าราชการบำนาญที่มาขอรับบริการในด้านการเบิกสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล และค่าเล่าเรียนบุตรในแต่ละวันมีจำนวนมาก การขอรับทราบและยื่นสิทธิประโยชน์ของตน และสอบถามข้อสงสัยต่าง ๆ ทั้งผู้ที่เดินทางมาติดต่อกองบำเหน็จบำนาญด้วยตนเอง และที่โทรศัพท์เข้ามาสอบถามมีเป็นจำนวนมาก ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานด้านนี้มีอัตรากำลังเท่าเดิม ปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นจึงไม่สัมพันธ์กับอัตรากำลังที่มีอยู่ ทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรกองบำเหน็จบำนาญไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของข้าราชการกรุงเทพมหานครและข้าราชการบำนาญกรุงเทพมหานคร

ที่มาติดต่อราชการ และผู้มาติดต่อขอใช้บริการได้เท่าที่ควร และเนื่องจากข้าราชการเมื่อพ้นจากราชการแล้ว การรับทราบข้อมูลสิทธิประโยชน์ หรือข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จะลดน้อยลง บางรายไม่ได้อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร ย้ายไปอยู่ต่างจังหวัดหรือต่างประเทศ ไม่สะดวกในการเดินทางมาติดต่อ หากให้ผู้อื่นมาดำเนินการติดต่อแทน หรือใช้โทรศัพท์เข้ามาสอบถามที่กองบำเหน็จบำนาญ อาจทำให้ได้ข้อมูล ที่ไม่ครบถ้วนและคลาดเคลื่อนได้ ทำให้เกิดปัญหาข้อร้องเรียนตามมา ซึ่งข้าราชการบำนาญกรุงเทพมหานครและผู้มาติดต่อขอใช้บริการ ต่างก็มุ่งหวังที่จะได้รับความพึงพอใจและความรวดเร็วจากการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบำเหน็จบำนาญ ประกอบกับปัจจุบันกองบำเหน็จบำนาญได้ประสบกับปัญหาการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการปฏิบัติงานที่มีวงจำกัดอยู่เพียงภายในกองบำเหน็จบำนาญเท่านั้น และไม่สามารถก้าวทันระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเป็นปัจจุบัน อีกทั้งยังไม่มีระบบข้อมูลบำเหน็จบำนาญข้าราชการกรุงเทพมหานครที่สามารถนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเบิกจ่ายบำเหน็จบำนาญ การสืบค้นข้อมูลบำเหน็จบำนาญเป็นไปด้วยความล่าช้าไม่ทันสมัย ไม่สามารถเชื่อมโยงกับระบบต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานครได้

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้จัดทำรายงานฯ จึงมีแนวคิดที่จะเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการแก่ข้าราชการบำนาญกรุงเทพมหานคร ลูกจ้างประจำผู้รับบำเหน็จรายเดือน และผู้มาติดต่อขอใช้บริการกองบำเหน็จบำนาญ โดยผ่านทางเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal computer : PC) และสมาร์ทโฟน (Smartphone) เพื่อให้ข้าราชการบำนาญกรุงเทพมหานคร ลูกจ้างประจำผู้รับบำเหน็จรายเดือน และผู้มาติดต่อขอใช้บริการกองบำเหน็จบำนาญได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกองบำเหน็จบำนาญได้สะดวกรวดเร็วขึ้น ข้าราชการบำนาญกรุงเทพมหานครและลูกจ้างประจำผู้รับบำเหน็จรายเดือนจะได้รับทราบข้อมูลบำเหน็จบำนาญของตนเอง ได้รับทราบสิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับ นอกจากนี้กองบำเหน็จบำนาญสามารถใช้เป็นช่องทางการแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้าราชการบำนาญกรุงเทพมหานคร และลูกจ้างประจำผู้รับบำเหน็จรายเดือน ให้ได้รับทราบ การนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารนี้จะช่วยในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวแล้วข้างต้นได้ ช่วยให้การปฏิบัติงานของกองบำเหน็จบำนาญมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้นกว่าเดิม และผู้รับบำนาญกรุงเทพมหานครตลอดจนผู้มาติดต่อขอใช้บริการกับกองบำเหน็จบำนาญเกิดความพึงพอใจสูงสุด เป็นไปตามเป้าหมายของสำนักการคลังด้านที่ ๙ เมืองที่มีระบบบริหารจัดการที่ดี มีธรรมาภิบาล และการมีส่วนร่วมของประชาชน มิติที่ ๙.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป้าประสงค์ที่ ๙.๕.๑ นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการบริการประชาชน และเป้าประสงค์ที่ ๙.๕.๒ พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานระดับกรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์เฉพาะ

“บำเหน็จ” หมายความว่า เงินตอบแทนความชอบที่ได้รับราชการมาซึ่งจ่ายครั้งเดียว

“บำนาญ” หมายความว่า เงินตอบแทนความชอบที่ได้รับราชการมาซึ่งจ่ายเป็นรายเดือน

“บำเหน็จบำนาญพิเศษ” หมายความว่า สิทธิประโยชน์ที่ให้กับข้าราชการกรุงเทพมหานครที่ปฏิบัติในหน้าที่ หรือถูกประทุษร้ายเพราะเหตุกระทำการตามหน้าที่ เป็นเหตุให้ทุพพลภาพจนไม่สามารถจะรับราชการต่อไปได้อีก

“บำเหน็จตกทอด” หมายความว่า สิทธิประโยชน์ที่ให้กับข้าราชการกรุงเทพมหานคร และผู้รับบำนาญของกรุงเทพมหานครที่ถึงแก่ความตาย โดยจ่ายให้แก่ทายาทผู้มีสิทธิตามหลักเกณฑ์ และวิธีการจ่ายบำเหน็จตกทอดตามพระราชบัญญัติบำเหน็จบำนาญข้าราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๐๐ ประกอบกับพระราชบัญญัติบำเหน็จบำนาญข้าราชการ และพระราชบัญญัติบำเหน็จบำนาญข้าราชการ กรุงเทพมหานคร

“บำเหน็จรายเดือน” หมายความว่า เงินตอบแทนของลูกจ้างประจำที่ออกจากงาน เนื่องจากทำงานมานานซึ่งจ่ายเป็นรายเดือน

“เหตุทดแทน” หมายความว่า ข้าราชการกรุงเทพมหานครซึ่งออกจากราชการเพราะ เลิกหรือยุบตำแหน่ง หรือไปดำรงตำแหน่งทางการเมือง หรือมีคำสั่งให้ออกโดยไม่มีความผิด

“เหตุทุพพลภาพ” หมายความว่า ข้าราชการกรุงเทพมหานครผู้ป่วยเจ็บทุพพลภาพ ซึ่งแพทย์ที่ทางราชการรับรองได้ตรวจแสดงความเห็นว่าไม่สามารถที่จะรับราชการในตำแหน่งหน้าที่ซึ่ง ปฏิบัติอยู่นั้นต่อไป

“เหตุสูงอายุ” หมายความว่า ข้าราชการกรุงเทพมหานครผู้เกษียณอายุราชการ เพราะมีอายุครบหกสิบปีบริบูรณ์ หรือข้าราชการกรุงเทพมหานครผู้มีอายุครบห้าสิบปีบริบูรณ์แล้ว ประสงค์จะลาออกจากราชการซึ่งผู้มีอำนาจสั่งอนุญาตให้ลาออกจากราชการแล้ว

“เหตุรับราชการนาน” หมายความว่า ข้าราชการกรุงเทพมหานครผู้มีเวลาราชการ สำหรับคำนวณบำเหน็จบำนาญครบยี่สิบห้าปีบริบูรณ์แล้วประสงค์จะลาออกจากราชการ ซึ่งผู้มีอำนาจ สั่งอนุญาตให้ลาออกจากราชการแล้ว

“เว็บไซต์ (Website, Web site)” หมายความว่า หน้าเว็บเพจหลายหน้าซึ่ง เชื่อมโยงกันผ่านทางไฮเปอร์ลิงก์ ส่วนใหญ่จัดทำขึ้นเพื่อนำเสนอข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ โดยถูกจัดเก็บไว้ใน เวิลด์ไวด์เว็บ หน้าแรกของเว็บไซต์ที่เก็บไว้ที่ชื่อหลักจะเรียกว่า โฮมเพจ เว็บไซต์โดยทั่วไปจะให้บริการ ต่อผู้ใช้ฟรี แต่ในขณะเดียวกันบางเว็บไซต์จำเป็นต้องมีการสมัครสมาชิกและเสียค่าบริการเพื่อที่จะดู ข้อมูล ในเว็บไซต์นั้น ซึ่งได้แก่ข้อมูลทางวิชาการ ข้อมูลตลาดหลักทรัพย์ หรือข้อมูลสื่อต่างๆ ผู้ทำ เว็บไซต์มีหลากหลายระดับ ตั้งแต่สร้างเว็บไซต์ส่วนตัว จนถึงระดับเว็บไซต์สำหรับธุรกิจหรือองค์กรต่างๆ การเรียกดูเว็บไซต์โดยทั่วไปนิยมเรียกดูผ่านซอฟต์แวร์ในลักษณะของ เว็บเบราว์เซอร์

“สมาร์ทโฟน (Smartphone, Smart phone)” หมายความว่า โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีความสามารถที่เพิ่มเติมนอกเหนือจากโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วไป สมาร์ทโฟนได้ถูกมองว่าเป็น คอมพิวเตอร์พกพาที่ทำงานในลักษณะของโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยที่สามารถเชื่อมต่อความสามารถหลัก ของโทรศัพท์มือถือ เข้าร่วมกับโปรแกรมประยุกต์ของโทรศัพท์เอง สมาร์ทโฟนสามารถให้ผู้ใช้งานติดตั้ง โปรแกรมเสริมสำหรับเพิ่มความสามารถของโทรศัพท์ตัวเอง โดยรูปแบบนั้นขึ้นอยู่กับแพลตฟอร์มของ โทรศัพท์และระบบปฏิบัติการ

“เฟซบุ๊ก (Facebook)” เป็นบริการเครือข่ายสังคม หมายความว่า เป็นรูปแบบของ เว็บไซต์ในการสร้างเครือข่ายสังคม สำหรับผู้ใช้งานในอินเทอร์เน็ต เขียนและอธิบายความสนใจ และ กิจกรรมที่ได้ทำ และเชื่อมโยงกับความสนใจและกิจกรรมของผู้อื่น ในบริการเครือข่ายสังคมมักจะ ประกอบไปด้วย การแชต ส่งข้อความ ส่งอีเมล วิดีโอ เพลง อัปโหลดรูป บล็อก การทำงานคือ คอมพิวเตอร์เก็บข้อมูลพวกนี้ไว้ในฐานข้อมูล sql ส่วน video หรือ รูปภาพ อาจเก็บเป็น ไฟล์ก็ได้ เฟซบุ๊กเป็นเว็บไซต์ที่คนไทยใช้มากที่สุด

“ไลน์ (LINE)” หมายความว่า โปรแกรมเมสเซนเจอร์สัญชาติญี่ปุ่นที่มีความสามารถใช้งานได้ทั้งโทรศัพท์มือถือที่มีระบบปฏิบัติการไอโอเอส, แอนดรอยด์, วินโดวส์โฟน ล่าสุดสามารถใช้งานได้บนคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล และแมคโอเอส ได้แล้ว ด้วยความที่มีลูกเล่นมากมาย สามารถคุย ส่งรูป ส่งไอคอน ส่งสติ๊กเกอร์ ตั้งค่าคุยกันเป็นกลุ่ม ฯลฯ ทำให้มีผู้ใช้งานโปรแกรมนี้เป็นจำนวนมาก ชาวไทยนิยมใช้ เป็นอันดับสอง รองจาก ญี่ปุ่น

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการแก่ผู้รับบำนาญ กรุงเทพมหานคร และผู้มาติดต่อขอใช้บริการกับกองบำนาญ

๓.๒ เพื่อผู้รับบำนาญกรุงเทพมหานครได้รับทราบข้อมูลบำนาญ และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของตนเอง และข่าวสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๓.๓ เพื่อให้ผู้รับบำนาญกรุงเทพมหานคร และผู้มาติดต่อขอใช้บริการมีความพึงพอใจในการรับทราบข้อมูลข่าวสาร และการให้บริการของกองบำนาญ

๔. เป้าหมาย

จัดทำช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการแก่ผู้รับบำนาญกรุงเทพมหานคร และผู้มาติดต่อขอใช้บริการกับกองบำนาญ ผ่านทางเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal computer : PC) และสมาร์ทโฟน (Smartphone) โดยใช้โปรแกรมเว็บไซต์ (Web site) เฟซบุ๊ก (Facebook) และ ไลน์ (Line)

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานฯ

๕.๑ SWOT Analysis

อัลเบิร์ต ฮัมฟรี (Albert Humphrey) เป็นผู้เริ่มแนวคิดนี้ หลักการสำคัญของ SWOT ก็คือการวิเคราะห์โดยการสำรวจจากสภาพการณ์ ๒ ด้าน คือ สภาพการณ์ภายในและสภาพการณ์ภายนอก ดังนั้นการวิเคราะห์ SWOT จึงเรียกได้ว่าเป็นการวิเคราะห์สภาพการณ์ (situation analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อให้รู้ตนเอง (รู้เรา) รู้จักสภาพแวดล้อม (รู้เขา) ชัดเจน และวิเคราะห์โอกาส-อุปสรรค การวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กร ทั้งสิ่งที่ได้เกิดขึ้นแล้วและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมทั้งผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ที่มีต่อองค์กรธุรกิจ และจุดแข็ง จุดอ่อน และความสามารถด้านต่าง ๆ ที่องค์กรมีอยู่ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์และการดำเนินตามกลยุทธ์ขององค์กรระดับองค์กรที่เหมาะสมต่อไป

องค์ประกอบของSWOT

S มาจาก Strengths หมายถึง จุดเด่นหรือจุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ เป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เช่น จุดแข็งด้านการเงิน จุดแข็งด้านการผลิต จุดแข็งด้านทรัพยากร บุคคลองค์กรจะต้องใช้ประโยชน์จากจุดแข็งในการกำหนดกลยุทธ์การตลาด

W มาจาก Weaknesses หมายถึง จุดด้อยหรือจุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งองค์กรจะต้องหาวิธีในการแก้ปัญหานั้นสถานการณ์ภายในองค์กร

O มาจาก Opportunities หมายถึง โอกาส การที่สภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรเอื้อประโยชน์หรือส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กร โอกาสแตกต่างจากจุดแข็งตรงที่โอกาสนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมนอก แต่จุดแข็งนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายในที่จะต้องแสวงหาโอกาสอยู่เสมอ และใช้ประโยชน์จากโอกาสนั้นเช่น การเมือง การปกครอง กฎหมาย เป็นต้น

T มาจาก Threats หมายถึง อุปสรรค ข้อจำกัด ซึ่งเกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอก บางครั้งการจำแนกโอกาสและอุปสรรคเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เพราะทั้งสองสิ่งนี้สามารถเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งการเปลี่ยนแปลงอาจทำให้สถานการณ์ที่เคยเป็นโอกาสกลับกลายเป็นอุปสรรคได้ เช่น ค่าเงินบาท คู่แข่ง เป็นต้น

SWOT เป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์ สำหรับองค์กร หรือโครงการ ซึ่งช่วยผู้บริหารกำหนดจุดแข็งและจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายในโอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก สำหรับกำหนดแผนงานโครงการจะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์และการกำหนดกลยุทธ์เพื่อให้อุตสาหกรรมพัฒนาไปในทางที่เหมาะสม

การวิเคราะห์ SWOT จะครอบคลุมขอบเขตของปัจจัยที่กว้างด้วยการระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคขององค์กร ทำให้มีข้อมูลในการกำหนดทิศทางหรือเป้าหมายที่จะถูกสร้างขึ้นมาบนจุดแข็งขององค์กร และแสวงหาประโยชน์จากโอกาสทางสภาพแวดล้อม และสามารถกำหนดกลยุทธ์ที่มุ่งเอาชนะอุปสรรคทางสภาพแวดล้อมหรือลดจุดอ่อนขององค์กรให้มึน้อยที่สุดได้ ภายใต้การวิเคราะห์ SWOT นั้น จะต้องวิเคราะห์ทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก องค์กร โดยมีขั้นตอนดังนี้

๑. การประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กร การประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กร จะเกี่ยวกับการวิเคราะห์และพิจารณาทรัพยากรและความสามารถภายในองค์กรทุก ๆ ด้าน เพื่อที่จะระบุจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กรแหล่งที่มาเบื้องต้นของข้อมูลเพื่อการประเมินสภาพแวดล้อมภายใน คือระบบข้อมูลเพื่อ การบริหารที่ครอบคลุมทุกด้าน ทั้งในด้านโครงสร้าง ระบบ ระเบียบ วิธีปฏิบัติงาน บรรยากาศในการทำงานและทรัพยากรในการบริหาร (คน เงิน วัสดุ การจัดการ) รวมถึงการพิจารณาผลการดำเนินงานที่ผ่านมาขององค์กรเพื่อที่จะเข้าใจสถานการณ์และผลกลยุทธ์ก่อนหน้านี้ด้วย

- จุดแข็งขององค์กร (S-Strengths) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ภายในองค์กรนั่นเองว่า ปัจจัยใดภายในองค์กรที่เป็นข้อได้เปรียบหรือจุดเด่นขององค์กรที่องค์กรควรนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรได้ และควรดำรงไว้เพื่อการ เสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร

- จุดอ่อนขององค์กร (W-Weaknesses) เป็นการวิเคราะห์ ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ภายในจากมุมมอง ของผู้ที่อยู่ภายในองค์กรนั้น ๆ เองว่าปัจจัยภายในองค์กรที่เป็นจุดด้อย ข้อเสียเปรียบขององค์กรที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือขจัดให้หมดไป อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

๒. การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอก ภายใต้การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรนั้น สามารถค้นหาโอกาสและอุปสรรคทางการดำเนินงานขององค์กรที่ได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจทั้งในและระหว่างประเทศที่เกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กร เช่น อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ นโยบาย การเงิน การงบประมาณ สภาพแวดล้อมทางสังคม เช่น ระดับการศึกษาและอัตรารู้หนังสือของประชาชน การตั้งถิ่นฐานและการอพยพของประชาชน ลักษณะชุมชน ขนบธรรมเนียมประเพณี ค่านิยม ความเชื่อและวัฒนธรรม สภาพแวดล้อมทางการเมือง เช่น พระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา มติคณะรัฐมนตรี และสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี หมายถึงกรรมวิธีใหม่ ๆ และพัฒนาการทางด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและให้บริการ

- โอกาสทางสภาพแวดล้อม (O-Opportunities) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กร ปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบประโยชน์ ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการดำเนินการขององค์กรในระดับมหภาค และองค์กรสามารถถกฉวยข้อดีเหล่านี้มาเสริมสร้างให้หน่วยงานเข้มแข็งขึ้นได้

- อุปสรรคทางสภาพแวดล้อม (T-Threats) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กรปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบในระดับมหภาคในทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งองค์กรจำต้องหลีกเลี่ยง หรือปรับสภาพองค์กรให้มี ความแข็งแกร่งพร้อมที่จะเผชิญแรงกดดันดังกล่าวได้

การวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์โดยนำหลักการวิเคราะห์สภาวะองค์กร (SWOT Analysis) มาใช้ในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของกองบำเหน็จบำนาญ สำนักการคลัง เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหา โดยวิเคราะห์ถึงสภาพแวดล้อมภายใน เพื่อนำจุดแข็ง (Strength) มาใช้ให้เกิดประโยชน์ หาจุดอ่อน (Weakness) เพื่อนำมาหาวิธีแก้ไขปัญหา การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกเพื่อประเมินถึงโอกาส (Opportunity) และอุปสรรค (Threat) ดังแสดงในตารางการวิเคราะห์ดังนี้

ตาราง SWOT Analysis

สภาพแวดล้อมภายใน	
จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
๑. บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจกฎหมายระเบียบ วิธีปฏิบัติในงานบำเหน็จบำนาญเป็นอย่างดี ๒. บุคลากรปฏิบัติงานด้านบำเหน็จบำนาญมานาน จึงมีความเชี่ยวชาญในงานเป็นอย่างดี	๑. ไม่มีการแลกเปลี่ยนงานในหน้าที่ระหว่างกัน ทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้ดีเพียงงานในหน้าที่ของตนเท่านั้น และไม่สามารถทำงานแทนกันได้ทุกเรื่อง ๒. บุคลากรมีจำนวนน้อย ไม่สามารถให้บริการผู้รับบำนาญกรุงเทพมหานครและผู้มาติดต่อขอใช้บริการได้อย่างเต็มที่

สภาพแวดล้อมภายใน	
จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
๓. บุคลากรรุ่นใหม่มีความรู้ในด้านการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ สามารถใช้ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ๔. บุคลากรมีการทำงานร่วมกันเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และไม่ค่อยมีการโอนย้ายสังกัด ๕. หัวหน้าหน่วยงานรับฟังความคิดเห็นและให้การสนับสนุนในการปฏิบัติงานทุกด้าน ๖. มีการให้คำแนะนำปรึกษาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันระหว่างบุคลากรภายในหน่วยงาน ๗. มีสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลเป็นหน่วยงานที่เล็งดูและสนับสนุน ให้คำปรึกษาในด้านระบบคอมพิวเตอร์ ๘. มีกฎหมาย ระเบียบ ที่ใช้เฉพาะกรุงเทพมหานคร ทำให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน	๓. กองบำเหน็จบำนาญ มีปริมาณงานเป็นจำนวนมาก บุคลากรแต่ละคนจึงมีงานล้นมือ ๔. บุคลากรรุ่นเก่าไม่มีความชำนาญในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ๕. มีจำนวนผู้รับบำนาญกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นในอัตราที่สูงอย่างต่อเนื่องทุกปี ๖. มีความแตกต่างในสิทธิประโยชน์ที่ได้รับระหว่างผู้รับบำนาญกรุงเทพมหานครที่เป็นข้าราชการบำนาญ และลูกจ้างประจำผู้รับบำเหน็จรายเดือน ๗. การเชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายจำกัดจำนวนเครื่องในการเชื่อมต่อระบบ ๘. การเชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายล่าช้า ไม่เสถียร ๙. สถานที่ทำงานมีความคับแคบ ไม่สามารถขยายพื้นที่ในการให้บริการได้
สภาพแวดล้อมภายนอก	
โอกาส (Opportunity)	อุปสรรค (Threat)
๑. มีเทคโนโลยีช่วยในการปฏิบัติงาน ๒. มีกรมบัญชีกลางเป็นต้นแบบในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานและในการให้บริการที่ได้ผลดี ๓. สังคมในปัจจุบันให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสารด้วยเทคโนโลยีมากขึ้น ๔. รัฐบาลมีวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย หรือ โมเดลพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาล “ไทยแลนด์ ๔.๐” ในการปฏิรูปทั้งโครงสร้างในทุกมิติ จากกระบวนเศรษฐกิจที่เน้นการผลิตโดยใช้แรงงานเครื่องจักรและทรัพยากร เปลี่ยนมาเป็นการผลิตบนฐานความรู้และเทคโนโลยี	๑. เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้เทคโนโลยีที่มีอยู่ก้าวตามไม่ทัน ๒. ผู้รับบำนาญกรุงเทพมหานครบางส่วนไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลจากการติดต่อสื่อสารด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้ ๓. การเปลี่ยนแปลงของกฎหมายในภาครัฐ อาจทำให้กรุงเทพมหานครไม่สามารถปรับตามได้ในทันที ๔. มินโยบายหรือภารกิจเร่งด่วนจากรัฐบาล จะส่งผลให้บุคลากรปฏิบัติงานได้ไม่เต็มที่

จากการวิเคราะห์สถานะองค์กร (SWOT Analysis) ของกองบำเหน็จบำนาญ สำนักงานคลัง ทำให้ทราบว่ากองบำเหน็จบำนาญ มีบุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบ วิธีปฏิบัติในงานบำเหน็จบำนาญเป็นอย่างดี บุคลากรรุ่นใหม่สามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่ว แม้ว่าบุคลากรรุ่นเก่าจะไม่มี ความชำนาญในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ แต่ประสบการณ์ในการทำงานด้านบำเหน็จบำนาญมาอย่างยาวนาน ทำให้มีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ และนำเอาประสบการณ์ที่ผ่านมาเป็นข้อแนะนำ เป็นกรณีศึกษาให้แก่บุคลากรรุ่นใหม่ได้เมื่อมีโครงการใหม่ ๆ หรืองานอื่น ๆ เข้ามา บุคลากรกองบำเหน็จบำนาญจะร่วมมือร่วมใจกันดำเนินการตามโครงการหรืองานนั้น ๆ ให้สำเร็จลุล่วง หากแต่บุคลากรภายในกองบำเหน็จบำนาญมีจำนวนน้อย ไม่มีการเพิ่มอัตรากำลังมาให้ ในขณะที่จำนวนของข้าราชการบำนาญกรุงเทพมหานคร ทั้งข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ข้าราชการครูกรุงเทพมหานคร และลูกจ้างประจำกรุงเทพมหานคร รวมถึงผู้มาติดต่อขอใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้นทุกปี ทำให้มีปริมาณงานเพิ่มมากขึ้น บุคลากรแต่ละคนมีภาระงานในหน้าที่ที่ล้นมือ อีกทั้งต้องสละเวลาการทำงานในหน้าที่รับผิดชอบแต่ละวัน มาให้บริการแก่ผู้รับบำนาญกรุงเทพมหานคร และผู้มาติดต่อขอใช้บริการ ทั้งที่มาติดต่อด้วยตนเองและโทรศัพท์เข้ามาสอบถามด้วยผู้รับบำนาญกรุงเทพมหานครที่มีเป็นจำนวนมาก ทำให้การแจ้งข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ของกองบำเหน็จบำนาญอาจได้รับไม่ทั่วถึง หรือเกิดความคลาดเคลื่อนในข้อเท็จจริงเป็นผลให้ผู้รับบำนาญกรุงเทพมหานครเสียสิทธิประโยชน์ หรือมีความเข้าใจผิด หรือไม่ได้รับความพึงพอใจ เกิดเป็นปัญหาข้อร้องเรียนตามมา หากได้มีการนำเอาเทคโนโลยีมาปรับใช้และช่วยในการปฏิบัติงานจะทำให้เกิดประโยชน์เป็นอย่างยิ่ง ประกอบกับกรุงเทพมหานครได้ให้การสนับสนุนในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานและการให้บริการด้วยแล้ว ทำให้มีส่วนช่วยให้การนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเกิดผลสำเร็จยิ่งขึ้น หากมีการสนับสนุนในทุก ๆ ด้าน ทั้งในด้านการให้ความรู้ ด้านการจัดหาอุปกรณ์ให้มีเพียงพอ การปรับปรุงระบบการเชื่อมต่อที่มีความรวดเร็ว จะทำให้การปฏิบัติงานด้านบำเหน็จบำนาญมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และจะได้เป็นหน่วยงานที่สร้างชื่อเสียงให้แก่กรุงเทพมหานครอีกหน่วยงานหนึ่ง

๕.๒ แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรม (Innovation)

นวัตกรรม (Innovation) มีรากศัพท์มาจาก innovare ในภาษาละติน แปลว่า ทำสิ่งใหม่ขึ้นมา ความสามารถในการใช้ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ ทักษะ และประสบการณ์ทางเทคโนโลยี หรือการจัดการ มาพัฒนาและผลิตสินค้าใหม่ กระบวนการผลิตใหม่ หรือบริการใหม่ ซึ่งตอบสนองความต้องการของตลาด ความหมายของนวัตกรรมในเชิงเศรษฐศาสตร์คือ การนำแนวความคิดใหม่หรือการใช้ประโยชน์ จากสิ่งที่มีอยู่แล้วมาใช้ในรูปแบบใหม่ เพื่อทำให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจ หรือก็คือ "การทำในสิ่งที่แตกต่างจากคนอื่น โดยอาศัยการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ (Change) ที่เกิดขึ้นรอบตัวเราให้กลายมาเป็นโอกาส (Opportunity) และถ่ายทอดไปสู่แนวความคิดใหม่ที่ทำให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม"

คุณค่าของนวัตกรรม (Value of Innovation) ถูกวัดโดยผลกระทบด้านบวก และด้านลบของสิ่งที่ได้ออกมาหรือผลลัพธ์ที่ให้เชิงพาณิชย์ และสังคมสำหรับผู้บริโภค ดังนั้นผลกระทบที่ได้ออกมามีช่วงตั้งแต่เชิงบวก ถึงเชิงลบ ซึ่งผลกระทบเชิงบวกจะช่วยประชาชนและปรับปรุงสังคมในทางตรงกันข้ามผลกระทบเชิงลบหรือนวัตกรรมที่ให้โทษจะสร้างปัญหาและค่าใช้จ่ายต่อประชาชน

และองค์กร การพิจารณาผลกระทบขึ้นอยู่กับสถานการณ์และผู้ซึ่งทำการพิจารณา โดยปกติแต่ละเฉพาะบุคคลในแต่ละพื้นที่จะทำการตัดสินใจบนคุณค่าของพวกเขาเอง แต่คุณค่าโดยรวมคือผลรวมของคุณค่าสำหรับทุกคนที่ถูกกระทบทุก ๆ สถานที่ ดังนั้นคุณค่านวัตกรรมสามารถวัดในด้านการเงิน (กำไร/ขาดทุน) จำนวนเป้าหมาย (สร้าง/ทำลาย) ความสุขหรือความทุกข์ของบุคคลที่ได้รับผลกระทบ

ประเด็นที่เป็นมิติสำคัญ ของนวัตกรรม คือ

๑.) ความใหม่ (Newness) สิ่งที่ได้รับการยอมรับว่ามีคุณลักษณะเป็นนวัตกรรมได้นั้น ต้องมีความใหม่ คือ เป็นสิ่งใหม่ที่ถูกพัฒนาขึ้น ซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นผลิตภัณฑ์ บริการ หรือ กระบวนการ โดยจะเป็นการปรับปรุงจากของเดิมหรือพัฒนาขึ้นใหม่เลยก็เป็นได้

๒.) ประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ (Economic benefits) คือ การให้ประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ หรือ การสร้างความสำเร็จในเชิงพาณิชย์ กล่าวคือ นวัตกรรม จะต้องสามารถทำให้เกิดมูลค่าเพิ่มขึ้น ได้จากการพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ นั้น ซึ่งประโยชน์ที่เกิดขึ้นอาจจะสามารถวัดได้เป็นตัวเงิน โดยตรง หรือไม่เป็นตัวเงินโดยตรงก็ได้

๓.) การใช้ความรู้และความคิดอย่างสร้างสรรค์ (Knowledge and creativity idea) สิ่งที่จะถือว่าเป็นนวัตกรรมได้นั้น จะต้องเกิดจากการใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์เป็นฐานของการพัฒนาให้เกิดขึ้นใหม่ ไม่ใช่เกิดจากการลอกเลียนแบบ การทำซ้ำ เป็นต้น

จากแนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรม ผู้จัดทำรายงานฯ เห็นว่ากองบำเหน็จบำนาญ ควรมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน และการให้บริการแก่ผู้รับบำนาญกรุงเทพมหานคร จากปัจจุบัน หากผู้รับบำนาญกรุงเทพมหานครต้องการทราบข้อมูลบำเหน็จบำนาญ สิทธิประโยชน์ของตน จะต้องเดินทางมาติดต่อด้วยตนเองที่กองบำเหน็จบำนาญ หรือโทรศัพท์เข้ามาสอบถาม เปลี่ยนเป็นการสืบค้น ข้อมูลด้วยตนเองได้จากทุกสถานที่ ไม่จำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อกองบำเหน็จบำนาญ โดยนำเอา เทคโนโลยีมาเป็นสิ่งช่วยในการสืบค้นข้อมูล ซึ่งปัจจุบันเทคโนโลยีเองก็เป็นที่ยอมรับ สามารถเข้าถึงคนได้ทุกเพศทุกวัย และเป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิตประจำวันของคนในยุคปัจจุบัน คนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการใช้สมาร์ทโฟน (Smartphone) และสามารถใช้งานแอปพลิเคชัน (Application) ต่าง ๆ บนสมาร์ทโฟน (Smartphone) ได้อย่างคล่องแคล่ว การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเหตุการณ์ในปัจจุบัน ส่วนใหญ่สามารถรับรู้ได้จากสมาร์ทโฟน (Smartphone) ดังนั้นแนวคิดในการเพิ่มช่องทางการให้บริการแก่ผู้รับบำนาญกรุงเทพมหานครจึงน่าจะผ่านสมาร์ทโฟน (Smartphone) ได้ดี เพื่อช่วยเพิ่ม การติดต่อสื่อสารข้อมูลบำเหน็จบำนาญ โดยสร้างเว็บไซต์ (Web site) เฟซบุ๊ก (Facebook) และ ไลน์ (Line) เป็นช่องทางการติดต่อสื่อสาร และเผยแพร่ข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ ตามความหลากหลายของ แอปพลิเคชัน (Application) แต่ละประเภทตามวัตถุประสงค์ของการใช้ประโยชน์ ดังนี้

เว็บไซต์ (Web site) เพื่อให้สำหรับการสืบค้นข้อมูลบำเหน็จบำนาญ สิทธิประโยชน์ ของผู้รับบำนาญกรุงเทพมหานคร ดาวนโหลดแบบฟอร์มที่เกี่ยวกับบำเหน็จบำนาญต่าง ๆ เช่น แบบฟอร์มการขอรับเงินบำเหน็จดำรงชีพ แบบฟอร์มการขอเบิกค่ารักษาพยาบาล แบบฟอร์มการขอ เบิกค่าเล่าเรียน ใบมอบฉันทะในการรับเงินที่จ่ายจากกองบำเหน็จบำนาญ แบบฟอร์มแสดงเจตนา ระบุตัวผู้รับบำเหน็จตกทอด หนังสือรับรองรายการหักภาษีเงินได้ หนังสือรับรองเงินบำนาญ เป็นต้น

เฟซบุ๊ก (Facebook) และ ไลน์ (Line) เพื่อเป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์แจ้ง ข่าวสารเพื่อทราบ การสอบถามปัญหาข้อสงสัยต่าง ๆ

๕.๓ ทฤษฎีวงจรเดมมิง (Deming cycle) หรือ PDCA cycle

กระบวนการของPDCA cycle ประกอบด้วย ๔ ขั้นตอน ดังนี้

๑.) Plan (วางแผน) หมายถึง การวางแผนการดำเนินงานอย่างรอบคอบ ครอบคลุมถึงการกำหนดหัวข้อที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งรวมถึงการพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน อาจประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน Plan การจัดอันดับความสำคัญของ เป้าหมาย กำหนดการดำเนินงาน กำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน กำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ดำเนินการและกำหนดงบประมาณที่จะใช้ การเขียนแผนดังกล่าวอาจปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของลักษณะ การดำเนินงาน การวางแผนยังช่วยให้เราสามารถคาดการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต และช่วยลดความสูญเสียต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้

๒.) Do (ปฏิบัติตามแผน) หมายถึง การดำเนินการตามแผน อาจประกอบด้วย การมีโครงสร้างรองรับ การดำเนินการ (เช่น คณะกรรมการหรือหน่วยงานของคณะ) มีวิธีการดำเนินการ (เช่น มีการประชุมของคณะกรรมการมีการจัดการเรียน การสอน มีการแสดงความจำนงขอรับนักศึกษาไปยังทบวงมหาวิทยาลัย) และมีผลของการดำเนินการ (เช่น รายชื่อนักศึกษาที่รับในแต่ละปี)

๓.) Check (ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน) หมายถึง การประเมินแผน อาจประกอบด้วย การประเมินโครงสร้างที่รองรับ การดำเนินการ การประเมินขั้นตอนการดำเนินงาน และการประเมินผลของ การดำเนินงานตามแผนที่ได้ตั้งไว้ โดยในการประเมินดังกล่าวสามารถ ทำได้เอง โดยคณะกรรมการที่รับผิดชอบแผนการดำเนินงานนั้น ๆ ซึ่งเป็นลักษณะของการประเมินตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องตั้งคณะกรรมการ อีกชุดมาประเมินแผน หรือไม่จำเป็นต้องคิดเครื่องมือหรือแบบประเมินที่ยุ่งยากซับซ้อน

๔.) Act (ปรับปรุงแก้ไข) หมายถึง การนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน อาจประกอบด้วย การนำผลการ ประเมินมาวิเคราะห์ว่ามีโครงสร้าง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใดที่ควรปรับปรุงหรือพัฒนาสิ่งที่ติอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นไปอีก และสังเคราะห์รูปแบบ การดำเนินการใหม่ที่เหมาะสมสำหรับการดำเนินการ ในปีต่อไป

ในการจัดทำกาเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการแก่ผู้รับบ่านาญ กรุงเทพมหานครนั้น ผู้จัดทำรายงานฯ ได้นำวงจร Deming หรือ PDCA cycle มาเป็นแนวคิด การดำเนินการเพื่อบริหารคุณภาพโดยก่อนดำเนินการอันดับแรกต้องมีการวางแผน กำหนดขั้นตอน และแนวทางปฏิบัติให้ชัดเจน มีการออกแบบรูปแบบของช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง มีรูปแบบที่กระชับไม่ยุ่งยากซับซ้อนมากเกินไป และมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน โดยการวางแผนนี้ จะต้องได้รับความเห็นชอบและได้รับอนุมัติแล้ว จึงนำแผนไปปฏิบัติได้ เมื่อนำแผนไปปฏิบัติจะต้องปฏิบัติตามแผนที่ได้วางไว้ตามขั้นตอน ผู้ปฏิบัติต้องศึกษาทำความเข้าใจเพื่อการปฏิบัติที่ถูกต้อง เมื่อปฏิบัติตามแผนไปได้ตามระยะเวลาที่กำหนดจะต้องมีการตรวจสอบ โดยติดตามประเมินผล อาจเป็นการประเมินผลด้วยตนเองหรือทอดแบบสอบถามให้ผู้รับบ่านาญกรุงเทพมหานครและผู้รับบริการเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงาน ว่าสิ่งที่ได้ปฏิบัติ นั้นเกิดผลเป็นอย่างไร เป็นที่น่าพอใจหรือไม่ หรืออาจจะต้องแก้ไข โดยนำผลที่ได้นั้นมาศึกษา วิเคราะห์ถึงสาเหตุ หาข้อสรุปเพื่อนำไปดำเนินการแก้ไขปรับปรุงต่อไป และถึงขั้นตอนของการปรับปรุง

แก้ไขในสิ่งที่เป็นจุดอ่อนหรือข้อบกพร่องในคุณภาพ เป็นการกำหนดมาตรฐานจากผลการดำเนินการใหม่ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน หรือทำการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากความไม่สอดคล้องกับความต้องการ ปัญหาเฉพาะหน้าในการดำเนินการ จนได้ผลเป็นที่น่าพอใจ และได้รับการยอมรับแล้วจึงจัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานต่อไป ซึ่งกระบวนการนี้จะไม่หยุดนิ่ง แต่จะหมุนไปตามวงจรเพื่อการดำเนินการที่มีคุณภาพ

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๑ กรอบแนวทางการดำเนินการ

การเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการแก่ผู้รับบำนาญ กรุงเทพมหานคร ได้กำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการไว้ ๓ ขั้นตอน ดังนี้

๖.๑.๑ ขั้นตอนการเตรียมการ

๑.) เสนอโครงการการเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการแก่ผู้รับบำนาญกรุงเทพมหานคร ให้ผู้อำนวยการสำนักการคลัง เป็นผู้พิจารณาให้ความเห็นชอบและอนุมัติโครงการ

๒.) แต่งตั้งคณะทำงานฯ เพื่อวางแผน กำหนดขอบเขต และออกแบบการจัดทำการเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการแก่ผู้รับบำนาญกรุงเทพมหานคร

๖.๑.๒ ขั้นตอนการดำเนินการ

ดำเนินการรวบรวมข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูลบำนาญโดยจัดทำ

- โปรแกรมเว็บไซต์ (Web site) เป็นหน้าเว็บเพจหลายหน้า ซึ่งเชื่อมโยงกันผ่านทางไฮเปอร์ลิงก์ (คำหรือวลีต่าง ๆ ที่ปรากฏอยู่ในเอกสารข้อความ ใช้สำหรับเปิดเอกสารอื่นที่เชื่อมโยงด้วยวิธีการคลิกลงบนคำหรือวลีนั้น) ส่วนใหญ่จัดทำขึ้นเพื่อนำเสนอข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ โดยถูกจัดเก็บไว้ในเวิลด์ไวด์เว็บ (พื้นที่ที่เก็บข้อมูลข่าวสารที่เชื่อมต่อกันทางอินเทอร์เน็ต โดยการกำหนด URL) โดยเว็บไซต์ (Web site) เป็นแบบมีระบบการจัดการเนื้อหา โดยสามารถเข้าตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น ตรวจสอบความคืบหน้าของการเบิกจ่ายบำนาญ สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ตรวจสอบสิทธิสวัสดิการการเบิกค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร การดาวน์โฮลด์แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ในการยื่นเรื่องขอรับเงินที่จ่ายจากกองบำนาญ แบบฟอร์มแสดงเจตนาระบุตัวผู้รับบำนาญตกทอด แบบฟอร์มการขอทำบัตรประจำตัวผู้รับบำนาญ หนังสือรับรองรายการหักภาษีเงินได้ หนังสือรับรองเงินบำนาญ และสำหรับเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกองบำนาญ

- เฟซบุ๊ก (Facebook) โดยการสร้าง Facebook Page แบบไม่มีค่าใช้จ่าย เพื่อเป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ตอบข้อซักถามต่าง ๆ และให้เชื่อมโยงกับเว็บไซต์ (Web site) ที่จัดทำขึ้นได้

- ไลน์ (Line) โดยเปิดให้เป็นบัญชีที่เป็นทางการ (Official Accounts) ใช้แพ็คเกจการส่งข้อความแบบไม่เสียค่าบริการ สามารถส่งข้อความได้เดือนละ ๑,๐๐๐ ข้อความ สามารถตอบข้อความอัตโนมัติได้เมื่อมีบุคคลเพิ่มเข้ามา (Add Friend) เป็นเพื่อนกับหน่วยงาน หรือสนทนากับหน่วยงาน นอกจากนั้นยังสามารถแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ หรือส่งข้อความหาทุกคนได้ในครั้งเดียว

- จัดทำ Inbox หรือกล่องข้อความ และ E-mail หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ติดต่อสอบถามปัญหา ข้อสงสัยต่าง ๆ โดยเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ (Web site) เฟซบุ๊ก (Facebook) และไลน์ (Line)

ในการจัดทำช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการดังกล่าว จะจัดให้มีผู้ดูแลระบบหรือแอดมิน และบุคลากรในหน่วยงานทุกคนจะมีส่วนร่วมในการดำเนินการโดยแบ่งหน้าที่กันอย่างชัดเจน จัดให้มีองค์ความรู้ในหน่วยงานเพื่อให้สามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๖.๑.๓ ขั้นตอนหลังการดำเนินการ

ตรวจสอบติดตามประเมินผลหลังเสร็จสิ้นโครงการ โดยการประเมินผลกันเองภายในหน่วยงาน และทดสอบสอบถามสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบำนานาญกรุงเทพมหานคร และผู้มาติดต่อขอใช้บริการ โดยใช้วิธีแจกแบบสอบถามเป็นลายลักษณ์อักษร หรือใช้แบบสอบถามทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยนำผลที่ได้จากการประเมินมาวิเคราะห์หาข้อสรุปเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขข้อบกพร่อง ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

๖.๒ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดทำารเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการแก่ผู้รับบำนานาญกรุงเทพมหานคร มีดังนี้

- ๑.) ผู้อำนวยการสำนักการคลัง เป็นผู้ให้ความเห็นชอบและอนุมัติโครงการ
- ๒.) ผู้อำนวยการกองบำเหน็จบำนาญ เป็นผู้เสนอโครงการและควบคุมการดำเนินงานตามโครงการ
- ๓.) บุคลากรทุกคนภายในกองบำเหน็จบำนาญ เป็นผู้ปฏิบัติตามโครงการ
- ๔.) สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล เป็นหน่วยงานให้คำแนะนำปรึกษาในการดำเนินการตามโครงการ

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

ระยะเวลาในการดำเนินการเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการแก่ผู้รับบำนานาญกรุงเทพมหานคร จะดำเนินการภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ดังนี้

กิจกรรม	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐								หมายเหตุ
	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๑. ขั้นตอนการเตรียมการ	←		→						
๒. ขั้นตอนการดำเนินการ				←	→				
๓. ขั้นตอนหลังการดำเนินการ						←	→		

๘. งบประมาณ

- ไม่ใช้งบประมาณในการดำเนินโครงการ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือ
เป้าหมาย การเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการแก่ผู้รับบำนาญกรุงเทพมหานคร	ผลผลิต (Output) มีช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการแก่ผู้รับบำนาญกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้น ๓ ช่องทาง ดังนี้ ๑. เว็บไซต์ (Web site) ๒. เฟซบุ๊ก (Facebook) ๓. ไลน์ (Line)	ตรวจสอบ หรือทดลองใช้งานทั้ง ๓ ช่องทาง คือ ๑. เว็บไซต์ (Web site) ๒. เฟซบุ๊ก (Facebook) ๓. ไลน์ (Line)
วัตถุประสงค์ ๑. เพื่อเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการแก่ผู้รับบำนาญกรุงเทพมหานคร และผู้มาติดต่อขอใช้บริการ ๒. เพื่อผู้รับบำนาญกรุงเทพมหานครได้รับทราบข้อมูลบำนาญ และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของตนเอง และข่าวสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ๓. เพื่อให้ผู้รับบำนาญกรุงเทพมหานคร และผู้มาติดต่อขอใช้บริการมีความพึงพอใจในการรับทราบข้อมูลข่าวสารและการให้บริการของกองบำนาญ	ผลลัพธ์ (Outcome) - ผู้รับบำนาญกรุงเทพมหานคร และผู้มาติดต่อขอใช้บริการ มีความพึงพอใจในช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการที่เพิ่มขึ้น ในอัตราร้อยละ ๘๐ - ผู้รับบำนาญกรุงเทพมหานครเข้าถึงข้อมูลบำนาญ และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของตนเอง และข่าวสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพิ่มขึ้นในอัตราร้อยละ ๒๐ - ผู้รับบำนาญกรุงเทพมหานคร และผู้มาติดต่อขอใช้บริการ มีความพึงพอใจในการรับทราบข้อมูลข่าวสารและการให้บริการของกองบำนาญ ในอัตราร้อยละ ๘๐	- การทดสอบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อการเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการแก่ผู้รับบำนาญกรุงเทพมหานคร และผู้มาติดต่อขอใช้บริการ - การสำรวจความพึงพอใจและความสะดวกรวดเร็วในการเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการแก่ผู้รับบำนาญกรุงเทพมหานครและผู้มาติดต่อขอใช้บริการ

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ ควรดำเนินการแก้ไขระบบเครือข่ายให้มีความรวดเร็ว มีความเสถียร และสามารถเชื่อมต่อระบบได้ไม่จำกัดจำนวนเครื่องใช้งาน เพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ไม่เกิดความล่าช้า

๑๐.๒ จัดให้มีการอบรมเพิ่มพูนความรู้แก่บุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้สามารถใช้งาน และแก้ไขปัญหาเบื้องต้นของคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีอื่นที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

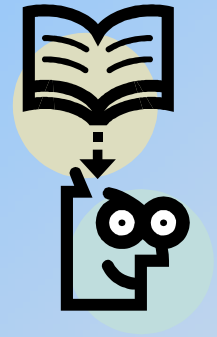
๑๐.๓ มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง นอกเหนือจากการประเมินผลหลังเสร็จสิ้นโครงการแล้ว

๑๐.๔ ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงการมีช่องทางเพิ่มขึ้นในการติดต่อสื่อสารและการให้บริการของกองบำเหน็จบำนาญ โดยอาจจัดส่งเป็นจดหมายแจ้งถึงผู้รับบำนาญกรุงเทพมหานคร หรือการติดป้ายประชาสัมพันธ์ภายในพื้นที่ศาลว่าการกรุงเทพมหานคร ๑ ศาลว่าการ กรุงเทพมหานคร ๒ สำนักงานเขตทั้ง ๕๐ เขต และโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร

การเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการ แก่ผู้รับบำนาญกรุงเทพมหานคร

นางสาวเบญจวรรณ ประทีปพรศักดิ์ (เลขที่ ๑๑)
นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
กองบำเหน็จบำนาญ สำนักงานคลัง

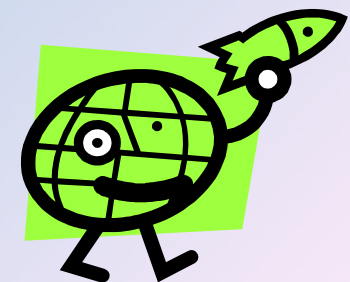
๒. หลักการและเหตุผล



- ❖ มีหน้าที่ตรวจสอบการขอรับ และอนุมัติเบิกจ่าย
บำเหน็จบำนาญ และเงินอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ❖ จำนวนข้าราชการบำนาญมีเพิ่มมากขึ้นทุกปีอย่างต่อเนื่อง
ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๙ (จำนวนรวม ๑๙,๐๐๓ ราย)
ข้าราชการบำนาญ ๑๖,๘๙๖ ราย
ลูกจ้างผู้รับบำเหน็จรายเดือน ๒,๑๐๗ ราย
- ❖ บุคลากรภายในกองบำเหน็จบำนาญไม่สามารถ
ตอบสนองต่อความต้องการของข้าราชการบำนาญ
และผู้มาติดต่อขอใช้บริการ

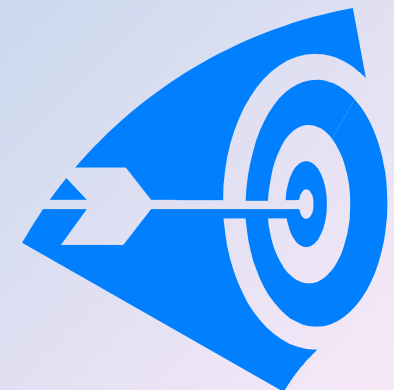
๓. วัตถุประสงค์

- ๓.๑ เพื่อเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการ
แก่ผู้รับบำนาญกรุงเทพมหานคร และผู้มาติดต่อขอใช้บริการ
กับกองบำเหน็จบำนาญ
- ๓.๒ เพื่อผู้รับบำนาญกรุงเทพมหานครได้รับทราบข้อมูลบำเหน็จบำนาญ
และสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของตนเอง และข่าวสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ๓.๓ เพื่อให้ผู้รับบำนาญกรุงเทพมหานคร และผู้มาติดต่อขอใช้บริการ
มีความพึงพอใจในการรับทราบข้อมูลข่าวสาร
และการให้บริการของกองบำเหน็จบำนาญ



๔. เป้าหมาย

จัดทำช่องทางการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการแก่ผู้รับบำนาญ
กรุงเทพมหานคร และผู้มาติดต่อขอใช้บริการ กับกองบำเหน็จบำนาญ
ผ่านทางเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computer : PC)
และ สมาร์ทโฟน (Smartphone)
โดยใช้ โปรแกรมเว็บไซต์ (Web site) เฟซบุ๊ก (Facebook)
และไลน์ (Line)



๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

๕.๑ SWOT Analysis

จุดแข็ง (Strength)

๑. บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจกฎหมายระเบียบวิธีปฏิบัติงาน
๒. บุคลากรมีความเชี่ยวชาญในงาน
๓. บุคลากรรุ่นใหม่มีความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์
๔. มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม และไม่ค่อยมีการโอนย้ายสังกัด
๕. มีสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลเป็นพี่เลี้ยงดูแลสนับสนุนให้คำปรึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์
๖. มีกฎหมาย ระเบียบ ใช้เฉพาะกรุงเทพมหานคร ทำให้คล่องตัว ในการปฏิบัติงาน

จุดอ่อน (Weakness)

๑. บุคลากรมีจำนวนน้อย
๒. มีปริมาณงานเป็นจำนวนมาก
๓. มีจำนวนผู้รับบำนาญเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี
๔. การเชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายจำกัดจำนวนเครื่อง
๕. การเชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายล่าช้า ไม่เสถียร
๖. สถานที่ทำงานคับแคบ

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

๕.๑ SWOT Analysis

โอกาส (Opportunity)

๑. มีเทคโนโลยีช่วยในการปฏิบัติงาน
๒. มีกรมบัญชีกลางเป็นต้นแบบในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานและการให้บริการ
๓. สังคมปัจจุบันให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสารด้วยเทคโนโลยีมากขึ้น

อุปสรรค (Threat)

๑. เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ก้าวตามไม่ทัน
๒. ผู้รับบำนานูบางส่วนไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลจากการติดต่อสื่อสารด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่
๓. การเปลี่ยนแปลงของกฎหมายในภาครัฐ อาจทำให้กรุงเทพมหานครไม่สามารถปรับตามได้ในทันที

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

๕.๒ แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรม

กองบำเหน็จบำนาญ ได้เปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน และการให้บริการแก่
ผู้รับบำนาญกรุงเทพมหานคร และผู้มาติดต่อขอใช้บริการ

ติดต่อด้วยตนเอง



ใช้เทคโนโลยีช่วยติดต่อ

๕.๓ แนวคิด PDCA cycle

Plan (วางแผน)

Do (ปฏิบัติตามแผน)

Check (ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน)

Act (ปรับปรุงแก้ไข)



กรอบแนวทาง
การดำเนินการ

๒. กรอบแนวทางการดำเนินการ

๒.๑ ขั้นตอนการเตรียมการ

- เสนอโครงการฯ ให้ผู้อำนวยการสำนักการคลัง
พิจารณาให้ความเห็นชอบ และอนุมัติ
- แต่งตั้งคณะทำงานฯ เพื่อวางแผน กำหนดขอบเขต และออกแบบจัดทำฯ

๒.๒ ขั้นตอนการดำเนินการ

- รวบรวมข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูลบ่งชี้จบบำนาญ เพื่อจัดทำโปรแกรม
เว็บไซต์ (Web site) เฟซบุ๊ก (Facebook) และไลน์ (Line)
- จัดทำ Inbox และ E-mail

๒.๓ ขั้นตอนหลังการดำเนินการ

- ตรวจสอบติดตามประเมินผล
- ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง ปัญหาต่างๆ

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

กิจกรรม	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐								หมายเหตุ
	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๑. ขั้นตอนการเตรียมการ									
๒. ขั้นตอนการดำเนินการ									
๓. ขั้นตอนหลังการดำเนินการ									

๘. งบประมาณ

- ไม่ใช้งบประมาณในการดำเนินการ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือ
<u>เป้าหมาย</u> การเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการแก่ผู้รับบำนาญกรุงเทพมหานคร	<u>ผลผลิต (Output)</u> มีช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการเพิ่มขึ้น ๓ ช่องทาง ดังนี้ ๑. เว็บไซต์ (Web site) ๒. เฟซบุ๊ก (Facebook) ๓. ไลน์ (Line)	ตรวจสอบ หรือทดลองใช้งาน
<u>วัตถุประสงค์</u> ๑. เพื่อเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการ ๒. เพื่อผู้รับบำนาญได้รับทราบข้อมูลบำนาญ สิทธิประโยชน์ของตนเอง และข่าวสารที่เกี่ยวข้อง ๓. เพื่อให้ผู้รับบำนาญ และผู้มาติดต่อขอใช้บริการมีความพึงพอใจในการรับทราบข้อมูลข่าวสาร และการให้บริการ	<u>ผลลัพธ์ (Outcome)</u> - มีความพึงพอใจในช่องทางการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการที่เพิ่มขึ้นใน อัตราร้อยละ ๘๐ - ผู้รับบำนาญเข้าถึงข้อมูลฯ เพิ่มขึ้นใน อัตราร้อยละ ๒๐ - มีความพึงพอใจในการรับทราบข้อมูลข่าวสาร และการให้บริการใน อัตราร้อยละ ๘๐	- การทดสอบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อการเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการ - การสำรวจความพึงพอใจและความสะดวกรวดเร็วในการเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการ

๑๐. ข้อเสนอแนะ



๑. ควรดำเนินการแก้ไขระบบเครือข่ายให้มีความรวดเร็ว เสถียร และสามารถเชื่อมต่อระบบได้ ไม่จำกัดจำนวนเครื่องใช้งาน เพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ไม่เกิดความล่าช้าและสะดุด
๒. จัดให้มีการอบรมเพิ่มพูนความรู้แก่บุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้สามารถใช้งาน และแก้ไขปัญหาเบื้องต้นของคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีอื่นที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน
๓. มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่อง นอกเหนือจากการประเมินผล หลังเสร็จสิ้นโครงการแล้ว
๔. ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงการมีช่องทางเพิ่มขึ้นในการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการของ กองบำเหน็จบำนาญ โดยอาจจัดส่งเป็นจดหมายแจ้งถึงผู้รับบำนาญ หรือการติดป้าย ประชาสัมพันธ์ภายในพื้นที่ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร ๑ ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร ๒ สำนักงานเขตทั้ง ๕๐ เขต และโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร