

๑. ชื่อเรื่อง การนำระบบเทคโนโลยีมาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บค่าธรรมเนียมจอดยานยนต์ของกรุงเทพมหานคร

๒. หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันเทคโนโลยีเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารจัดการงาน ในองค์กรเป็นอย่างมาก สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้หลายประการ เช่น ลดอัตราค่าจ้าง สร้างความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีความแม่นยำน่าเชื่อถือ ลดและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพตมิชอบ ช่วยในเรื่องของการตัดสินใจของผู้บริหาร และสร้างภาพลักษณ์ที่ทันสมัยขององค์กร จึงมีการใช้คอมพิวเตอร์มาเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน

กองรายได้ สำนักการคลัง มีภารกิจหน้าที่ควบคุม ดูแล และจัดเก็บค่าธรรมเนียมจอดยานยนต์อาคารที่จอดยานยนต์ของกรุงเทพมหานคร ตลาดสวนมะลิ ถนนเฉลิมเขตร์ เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย โดยใช้ข้อมูลบัญชีกรุงเทพมหานคร เรื่อง การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมจอดยานยนต์ในอาคารที่จอดยานยนต์ของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๓๓ ประกอบกับ ประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่อง กำหนดขนาดและชนิดยานยนต์ อัตราค่าธรรมเนียม หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการจอดยานยนต์ในอาคาร ที่จอดยานยนต์ของกรุงเทพมหานคร บริเวณตลาดสวนมะลิ ถนนเฉลิมเขตร์ เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย ฉบับที่ ๑ และฉบับที่ ๒ เปิดให้บริการโดยไม่มีวันหยุดทำการ ซึ่งจัดเก็บค่าธรรมเนียมการจอดยานยนต์ ดังนี้

๒.๑ ประเภทจอดชั่วคราว เปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ ๐๖.๐๐ น. ถึง ๒๑.๐๐ น. โดยเสียค่าธรรมเนียมในอัตราต่อคัน

๒.๑.๑ รถยนต์

- ภายในหนึ่งชั่วโมงแรก ๒๐.- บาท

- ชั่วโมงต่อไปชั่วโมงละ ๒๐.- บาท เศษของชั่วโมงถ้าไม่เกิน ๓๐ นาที คิด ๑๐.- บาท

ถ้าเกิน ๓๐ นาที คิด ๒๐.- บาท

- ในกรณีที่มีการจอดยานยนต์ไว้ในอาคารที่จอดยานยนต์เกินกำหนดเวลาที่อนุญาตไว้ นอกจากจะต้องเสียค่าธรรมเนียมตามปกติแล้วจะต้องเสียเงินเพิ่มทุกครั้งที่มีการจอดยานยนต์ในช่วงเวลาที่เกินกำหนด แม้จะเป็นการจอดยานยนต์ต่อเนื่องก็ตาม โดยรถยนต์เสียครั้งละ ๑๐๐.- บาท

๒.๒ ประเภทจอดประจำรายเดือนและรายปี เปิดให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยเสียค่าธรรมเนียมในอัตราต่อคัน

๒.๒.๑ รถยนต์

- ประเภทการจอดประจำ ๒๔ ชั่วโมง เดือนละ ๓,๐๐๐.- บาท หรือปีละ ๓๐,๐๐๐.- บาท

/- ประเภทการจอด...

- ประเภทรถจอดประจำ ๑๒ ชั่วโมง (ระหว่างเวลา ๐๖.๐๐ น. ถึง ๑๘.๐๐ น.) โดยไม่รวมวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ เดือนละ ๑,๑๐๐.- บาท หรือปีละ ๑๑,๐๐๐.- บาท

- ประเภทรถจอดประจำ ๑๒ ชั่วโมง (ระหว่างเวลา ๐๖.๐๐ น. ถึง ๑๘.๐๐ น.) โดยรวมวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ ๒๔ ชั่วโมง เดือนละ ๑,๕๐๐.- บาท หรือปีละ ๑๕,๐๐๐.- บาท

การให้บริการสำหรับประเภทรถจอดชั่วคราวใช้ระบบการจัดเก็บแบบอัตโนมัติสำหรับการควบคุมจัดเก็บค่าธรรมเนียมฯ สำหรับประเภทรถจอดประจำฯ เจ้าหน้าที่จะเป็นผู้เขียนใบเสร็จแบบปกติแล้วไปลงข้อมูลในระบบการควบคุมจัดเก็บค่าธรรมเนียมฯ

จากขั้นตอนการรับชำระเงินค่าธรรมเนียมรถจอดประจำดังกล่าว ผู้เสนอผลงานจึงมีแนวคิดที่จะพัฒนาการรับชำระเงินค่าธรรมเนียมรถจอดประจำ ออกใบเสร็จด้วยระบบคอมพิวเตอร์ เป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้ ทั้งนี้เพื่อความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ลดจำนวนเอกสารและขั้นตอนการทำงาน เพื่อสอดคล้องกับยุทธศาสตร์สำนักการคลัง ด้านการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน วิสัยทัศน์และพันธกิจ ตามเป้าประสงค์การพัฒนาที่ ๒ ระบบการเงิน การคลังและทรัพย์สินได้รับการพัฒนาให้มีการปฏิบัติที่ถูกต้อง รวดเร็ว ลดขั้นตอน โปร่งใส ตรวจสอบได้ และยุทธศาสตร์การพัฒนา กรุงเทพมหานคร มหานครแห่งความปลอดภัย “ชีวิตปลอดภัย ทรัพย์สินปลอดภัย ชุมชนและสังคม”

๓. วัตถุประสงค์

จากหลักการและเหตุผล จะเห็นว่าประเภทรถจอดประจำรายเดือนและรายปี ยังใช้ระบบการจัดเก็บค่าธรรมเนียมฯ เป็นแบบปกติ โดยใช้เจ้าหน้าที่เป็นผู้เขียนใบเสร็จรับเงินแล้วจึงไปลงข้อมูลในระบบควบคุมคอมพิวเตอร์การจัดเก็บค่าธรรมเนียมฯ ซึ่งเป็นระบบที่ไม่ทันสมัยล่าช้า ไม่สะดวก และที่สำคัญสิ้นเปลืองเวลาและกระดาษ ซึ่งเป็นการยุ่งยาก ดังนั้น การนำระบบเทคโนโลยีมาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บค่าธรรมเนียมฯ จึงมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- ๓.๑. เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน และลดระยะเวลาการทำงานให้น้อยลง
- ๓.๒. เพื่อลดจำนวนการใช้เอกสาร
- ๓.๓. เพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่าย
- ๓.๔. เพื่อพัฒนาการรับชำระเงินค่าธรรมเนียมรถจอดประจำ

๔. เป้าหมาย

ศึกษาวิเคราะห์ จากการทำงานในสภาพปัจจุบันพบว่าระบบการจัดเก็บค่าธรรมเนียมยังไม่มีการพัฒนาทำให้ขาดประสิทธิภาพทั้งด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมและต้นทุนค่าใช้จ่าย ผู้เสนอผลงานจึงใช้

แนวคิดและหลักทฤษฎีต่างๆ เข้ามาวิเคราะห์ร่วมกับหลักการวิเคราะห์เช่น สภาวะขององค์กร (SWOT) หลักบริหารในการวิเคราะห์ “๔M” และหลักบริหารในการวิเคราะห์ “PDCA” เพื่อให้การนำระบบเทคโนโลยีมาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บค่าธรรมเนียมจอดยานยนต์ของกรุงเทพมหานคร บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายโดยมีขอบเขตการดำเนินงาน ดังนี้

- ๔.๑. พัฒนาระบบการรับชำระเงินค่าธรรมเนียมรถจอดประจำ รายเดือน รายปี
- ๔.๒. ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เมื่อติดตั้งระบบเสร็จแล้ว ภายใน ๑ เดือน
- ๔.๓. จัดทำคู่มือในการปฏิบัติงาน
- ๔.๔. ติดตามและประเมินผลหลังการใช้งานจริง
- ๔.๕. การรับชำระเงินค่าธรรมเนียมรถจอดประจำ รวดเร็ว ถูกต้อง ลดขั้นตอนการทำงาน

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

การนำระบบเทคโนโลยีมาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บค่าธรรมเนียมจอดยานยนต์ของกรุงเทพมหานคร เพื่อการออกไปเสร็จด้วยคอมพิวเตอร์ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดการทำงานที่ความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดจำนวนเอกสารและขั้นตอนการทำงาน ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และบรรลุเป้าหมาย ผู้เสนอผลงานจึงได้นำแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ มาใช้ในการดำเนินการ ดังนี้

๕.๑ หลักการวิเคราะห์สภาวะขององค์กร SWOT

ในการวิเคราะห์ SWOT การกำหนดเรื่อง หัวข้อหรือประเด็น เป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องคำนึงถึง เพราะว่าการกำหนดประเด็นทำให้การวิเคราะห์และประเมินจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และอุปสรรคได้ถูกต้องยิ่งขึ้นเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้นั้น ต้องรู้สถานภาพหรือสภาวะขององค์กรของตนเสียก่อน

กองรายได้ สำนักการคลัง มีภารกิจหน้าที่ควบคุม ดูแล และจัดเก็บค่าธรรมเนียมจอดยานยนต์อาคารที่จอดยานยนต์ของกรุงเทพมหานคร ตลาดสวนมะลิ ถนนเฉลิมเขตร์ เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย โดยใช้ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมจอดยานยนต์ในอาคารที่จอดยานยนต์ของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๓๓ ประกอบกับ ประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่อง กำหนดขนาดและชนิด ยานยนต์ อัตราค่าธรรมเนียม หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการจอดยานยนต์ในอาคารที่จอดยานยนต์ของกรุงเทพมหานคร บริเวณตลาดสวนมะลิฯ

๕.๑.๑. จุดแข็ง (Strength)

- อาคารที่จอดยานยนต์ของกรุงเทพมหานครเป็นหน่วยงานราชการ ที่ให้บริการที่จอดยานยนต์

/- ใช้ระบบการจัดเก็บ...

- ใช้ระบบการจัดเก็บแบบอัตโนมัติสำหรับการควบคุมจัดเก็บค่าธรรมเนียมจอดยานยนต์ สำหรับประเภทจอดชั่วคราว
- ผู้บริหารกองรายได้ กำกับและดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี แนะนำให้คำปรึกษา และส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง
- มีข้อกฎหมาย ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร ระเบียบ และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องเพื่อถือปฏิบัติ
- มีแนวทางการปฏิบัติงานและกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน

๕.๑.๒. จุดอ่อน (Weakness)

- ระบบเทคโนโลยีแบบอัตโนมัติ ยังไม่มีครอบคลุมกับระบบการจัดเก็บค่าธรรมเนียม
- ผู้ใช้บริการประเภทจอดประจำฯ ขาดความเชื่อถือในการชำระค่าธรรมเนียมจอดยานยนต์ต่อเจ้าหน้าที่ เนื่องจากยังใช้วิธีการออกใบเสร็จแบบปกติ
- ในการชำระค่าธรรมเนียมรถจอดประจำฯ มีหลายขั้นตอนในการตรวจสอบความถูกต้องแล้วจึงออกใบเสร็จ
- เจ้าหน้าที่มีความเคยชินในการทำงานแบบเดิมๆ ในรูปแบบเอกสาร
- เจ้าหน้าที่ขาดความชำนาญในการใช้เครื่อง คอมพิวเตอร์ และกลัวว่าจะทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องเสียหาย

๕.๑.๓. โอกาส (Opportunity)

- กรุงเทพมหานคร มีหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลระบบการออกใบเสร็จด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ คือ กองการเงิน สำนักการคลัง ซึ่งสามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำ และช่วยเหลือ
- ผู้บริหารกองรายได้ ให้ความสำคัญในการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดขั้นตอนในการทำงานและลดเวลาในการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ ได้รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส ตรวจสอบได้
- ผู้บริหารกองรายได้ ให้ความสำคัญโดยสนับสนุนด้านงบประมาณเพื่อจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง

๕.๑.๔. อุปสรรค (Threat)

- การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ อาจเกิดการขัดข้องจากปัจจัยต่างๆ เช่น กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

/- เทคโนโลยี...

- เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ มีการพัฒนาปรับปรุงตลอดเวลา ทำให้ต้องจัดหาอุปกรณ์รุ่นใหม่มาทดแทน เพื่อให้เหมาะสมในการปฏิบัติงาน
- เจ้าหน้าที่ที่มีอายุมาก ไม่ยอมรับในการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

๕.๒ หลักบริหารในการวิเคราะห์ ๔M

- Man หรือ บุคลากร การบริหารกำลังบุคลากร จะใช้บุคลากรอย่างไรให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลกับงานให้มากที่สุด
- Money หรือ งบประมาณ การบริหารงบประมาณ จะจัดสรรงบประมาณอย่างไรให้ใช้จ่ายต้นทุนน้อยที่สุดและให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
- Materials หรือ ทรัพยากร วัสดุ หรือวัตถุดิบ การบริหารวัสดุในการดำเนินงานว่าจะทำอย่างไรให้สิ้นเปลืองน้อยที่สุด หรือเกิดประโยชน์สูงสุด
- Management หรือ การบริหารจัดการ คือกระบวนการจัดการบริหารควบคุม เพื่อให้งานทั้งหมดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลอย่างเต็มที่

๕.๒.๑. Man (บุคลากร)

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ที่ได้รับมอบหมายในการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจอดยานยนต์ พร้อมทั้งจะปรับตัวเพื่อพัฒนาตนเองให้มีความรู้ในการนำระบบเทคโนโลยีมาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

- เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน
- เพื่อลดระยะเวลาในการให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อชำระค่าธรรมเนียมจอดยานยนต์
- เพื่อพัฒนาการให้บริการระบบการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจอดยานต่อประชาชน ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกเพิ่มมากขึ้น
- เพื่อสร้างภาพลักษณ์ ความมั่นใจ ในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ถูกต้อง รวดเร็ว ครบถ้วน มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้

ผู้บริหารกองรายได้ ส่งเสริม ให้คำปรึกษาและแนะนำเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้เกิดการเรียนรู้และมีทัศนคติที่ดี มีความคิดที่สร้างสรรค์รู้จักการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน และพร้อมที่จะพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้บริหารมีส่วนสำคัญในการบริหารงาน เพราะการบริหารงานแต่ละขั้นตอนให้บรรลุวัตถุประสงค์ ผู้บริหารจะต้องวางแผน และปรับปรุงบุคลากร เพื่อพัฒนาองค์กร ด้วยการดำเนินการจัดการเกี่ยวกับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง สั่งการ ควบคุมงานต่างๆ และส่งเสริมให้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ อย่างเป็นกระบวนการในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

บุคลากร ถือเป็นหัวใจสำคัญที่สุดในการนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จเพราะการบริหารงานทุกประเภทและการจัดระบบงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติการกิจได้ตามเป้าหมายอย่างมี

ประสิทธิภาพจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมเพียงพอที่จะปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ และเหมาะสมกับงาน

ประสิทธิภาพ หมายถึงวิธีการทำงานโดยสิ้นเปลืองเวลา และสูญเสียพลังงานในการทำงานน้อยที่สุดแต่เกิดประโยชน์ และความพึงพอใจสูงสุด ผู้ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานจึงเป็นผู้ที่ฉลาดในการเรียนรู้ รู้ว่าการทำงานอย่างไรจึงจะบรรลุผลสำเร็จในเวลาอันรวดเร็ว และมีความผิดพลาดน้อย นั่นก็คือ การลงทุนน้อยแต่ได้ผลตอบแทนมากกว่าในเชิงเศรษฐศาสตร์อาจเน้นถึงความคุ้มค่าหรือความคุ้มค่าในการปฏิบัติงานด้วย

(นันทนา ธรรมบุศย์ . ๒๕๔๐) ”การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน” วารสารแนะแนว

ความรู้ หมายถึงการมีองค์ความรู้ในงานดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่กำลังทำอยู่ ตลอดเวลา มิใช่การมีวุฒิการศึกษาสูงเท่านั้น แต่คนที่มีประสิทธิภาพจะเป็นผู้ที่แสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ดังคำกล่าวที่ว่า “พวกน้ำไม่เต็มแก้ว” ทั้งการเรียนรู้ด้วยตัวเอง เรียนรู้จากองค์การ เรียนรู้จากผู้อื่น เรียนรู้จากอินเทอร์เน็ต เป็นต้น โดยเรียนรู้ให้ “รู้จริง และรู้แจ้ง” และนำความรู้นั้นมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

๕.๒.๒. Money (งบประมาณ)

งบประมาณเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินงานตามโครงการต่างๆ ในการจัดหาอุปกรณ์เพื่อรองรับเทคโนโลยีที่พัฒนาอยู่ตลอดเวลา และรวมถึงการพัฒนาบุคลากร การได้รับงบประมาณที่เหมาะสมทำให้เกิดการพัฒนางานที่นำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้งานมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นเครื่องมือในการพัฒนาหน่วยงาน ถ้าหน่วยงานจัดงบประมาณการใช้จ่ายอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ จะสามารถพัฒนาให้เกิดความเจริญก้าวหน้าแก่หน่วยงานและสังคม โดยหน่วยงานต้องพยายามใช้จ่ายและจัดสรรงบประมาณให้เกิดประสิทธิผลไปสู่โครงการที่จำเป็น เป็นโครงการลงทุนเพื่อก่อให้เกิดความก้าวหน้าของหน่วยงาน

ความหมายของงบประมาณ หมายถึง แผนเบ็ดเสร็จ ซึ่งแสดงออกในรูปตัวเงินแสดงโครงการดำเนินงานทั้งหมดในระยะหนึ่งรวมถึงการกะประมาณการบริหารกิจกรรม โครงการและค่าใช้จ่าย ตลอดจนทรัพยากรที่จำเป็นในการสนับสนุน การดำเนินงานให้บรรลุตามแผนนี้ย่อมประกอบด้วยการทำงาน ๓ ขั้นตอน คือ

- ๑. การจัดเตรียม
- ๒. การอนุมัติ
- ๓. การบริหาร

(ดร. ณรงค์ สักพันธ์โรจน์ . ๒๕๓๘) “การจัดทำอนุมัติและบริหารงบประมาณแผ่นดิน ทฤษฎีและปฏิบัติ”
 บพิธการพิมพ์ : กรุงเทพฯ

๕.๒.๓. Materials (ทรัพยากร)

วัสดุ เครื่องมือ และอุปกรณ์ทางเทคโนโลยี คือสิ่งจำเป็นที่ใช้ในการแก้ปัญหาและพัฒนา ปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน การรับชำระค่าธรรมเนียมที่จอดรถยนต์ของกรุงเทพมหานคร ถูกต้อง รวดเร็ว ครบถ้วน มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้

กระบวนการเทคโนโลยี คือ ขั้นตอนการแก้ปัญหาหรือการตอบสนองความต้องการ โดยอาศัยทรัพยากรทางเทคโนโลยีเพื่อให้ได้ผลผลิตหรือผลลัพธ์ (Output หรือ Outcome) คือสิ่งที่ได้มาหรือเกิดขึ้นจากกระบวนการเทคโนโลยี หรือผลที่ได้จากกระบวนการแก้ปัญหานั้นเอง อาจเป็น ชิ้นงาน หรืออาจเป็นวิธีการ

๕.๒.๔. Management (การบริหารจัดการ)

ปัจจัยที่นำไปสู่การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพต้องเป็นข้อมูลที่ต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และมีความเชื่อถือได้เพื่อเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจของผู้บริหาร และควรส่งเสริมให้มีการบริหารจัดการความรู้ KM (Knowledge Management) ส่งเสริมให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดการถ่ายทอด แลกเปลี่ยนความรู้และทักษะร่วมกันเพื่อให้เกิดการพัฒนาในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพให้เป็นไปตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้

KM นั้นก็คือ แนวทางการบริหาร แนวทางการทำงานภายในองค์กรเพื่อทำให้เกิดการนิยาม ความรู้ขององค์กรขึ้น และทำการรวบรวม, สร้าง, และกระจายความรู้ขององค์กรไปทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้เกิดการต่อยอดของความรู้ นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ รวมถึงก่อให้เกิดวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ภายใน

๕.๓ หลักบริหารในการวิเคราะห์ PDCA

PDCA คือ วงจรที่พัฒนามาจากวงจรที่คิดค้นโดย วอลท์เตอร์ ชิวฮาร์ท (Walter Shewhart) ผู้บุกเบิกการใช้สถิติสำหรับวงการอุตสาหกรรม และต่อมาวงจรนี้เริ่มเป็นที่รู้จักกันมากขึ้นเมื่อ เอ็ดวาร์ด เดมมิง (W.Edwards Deming) ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารคุณภาพเผยแพร่ให้เป็นเครื่องมือสำหรับการปรับปรุงกระบวนการทำงานของพนักงานภายในโรงงานให้ดียิ่งขึ้น และช่วยค้นหาปัญหาอุปสรรคในแต่ละขั้นตอนการผลิตโดยพนักงานเอง จนวงจรนี้เป็นที่รู้จักกันในอีกชื่อว่า “วงจรเดมมิง” ต่อมาพบว่าแนวคิดในการใช้วงจร PDCA นั้นสามารถนำมาใช้ได้กับทุกกิจกรรม PDCA ประกอบด้วย

P = Plan หมายถึง การวางแผนงานจากวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ได้กำหนดขึ้น

D = Do หมายถึง การปฏิบัติตามขั้นตอนในแผนงานที่ได้เขียนไว้อย่างเป็นระบบ และมีความต่อเนื่อง

C = Check หมายถึง การตรวจสอบผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของแผนงาน ว่ามีปัญหาอะไรเกิดขึ้นจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงแก้ไขแผนงานในขั้นตอนใด

A = Action หมายถึง การปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา หรือถ้าไม่มีปัญหาใดๆ ก็ยอมรับแนวทางการปฏิบัติตามแผนงานที่ได้รับผลสำเร็จ เพื่อนำไปใช้ในการทำงานครั้งต่อไป

๕.๓.๑ Plan คือ การวางแผนการดำเนินงานอย่างรอบคอบ ครอบคลุมถึงการกำหนดหัวข้อที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งรวมถึงการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของการดำเนินการ และเป้าหมายที่ได้กำหนดขึ้น ผู้เสนอผลงานจึงได้เสนอการนำระบบเทคโนโลยีมาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บค่าธรรมเนียมจอดยานยนต์ของกรุงเทพมหานครเพื่อสอดคล้องกับยุทธศาสตร์สำนักการคลัง ด้านการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน วิสัยทัศน์และพันธกิจตามเป้าประสงค์การพัฒนาที่ ๒ ระบบการเงิน การคลังและทรัพย์สินได้รับการพัฒนาให้มีการปฏิบัติที่ถูกต้อง รวดเร็ว ลดขั้นตอน โปร่งใส ตรวจสอบได้และยุทธศาสตร์การพัฒนากรุงเทพมหานคร มหานครแห่งความปลอดภัย “ชีวิตปลอดภัย ทรัพย์สินปลอดภัย ชุมชนและสังคม” โดยได้ดำเนินการ

- ศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
- วิเคราะห์สถานะขององค์กร SWOT
- กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ของการดำเนินการ
- วางแผนการดำเนินงาน
- กำหนดวิธีการดำเนินงานตามแผน

๕.๓.๒ DO ปฏิบัติตามแผน คือ การดำเนินการตามแผน ประกอบด้วย การมีโครงสร้างรองรับ การดำเนินการ แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาฯ มีวิธีการ ดำเนินการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานจัดเก็บข้อมูลในการดำเนินงาน ไว้เป็นข้อมูลในขั้นตอนต่อไป โดยได้ดำเนินการ

- กำหนดรูปแบบแผนการดำเนินงานการนำระบบเทคโนโลยีมาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

- ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเก็บค่าธรรมเนียมฯ
- ทดลองปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้
- จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

๕.๓.๓ Check ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน คือ การประเมินแผน การดำเนินการ การประเมินขั้นตอนการดำเนินงาน และการประเมินผลของ การดำเนินงานตามแผนที่ได้ตั้งไว้ โดยในการประเมินดังกล่าวสามารถเป็นลักษณะของการประเมินด้วยตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องตั้งคณะกรรมการ อีกชุดมาประเมินแผนหรือไม่จำเป็นต้องคิดเครื่องมือหรือแบบประเมินที่ยุ่งยากซับซ้อนโดยผู้เสนอผลงาน ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อเป็นข้อมูลในการแก้ไขปัญหาหากไม่เป็นไปตามแผนงาน และขั้นตอนในการปฏิบัติ

๕.๓.๔ Act ปรับปรุงแก้ไข คือ การนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน ประกอบด้วย การนำการประเมินมาวิเคราะห์ว่ามีโครงสร้างหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใดที่ควร ปรับปรุงหรือพัฒนาสิ่งที่ดีอยู่แล้วให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น และวิเคราะห์รูปแบบ การดำเนินการใหม่ที่เหมาะสม สำหรับการดำเนินการในรอบต่อไป

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

จากกรอบแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ซึ่งเป็นองค์ประกอบของการวิเคราะห์ความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงงาน และเป็นผู้เสนอผลงานนำมาเป็นปัจจัยการวิเคราะห์โครงการดังกล่าว ดังนั้นเพื่อให้การนำระบบเทคโนโลยีมาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บค่าธรรมเนียมจอดยานยนต์ของกรุงเทพมหานคร ตลาดสวนมะลิ ในการรับชำระค่าธรรมเนียมรถจอดประจำประเภทรายเดือน รายปี ผู้เสนอผลงานจึงขอเสนอกรอบแนวทางการดำเนินการ ดังนี้

๖.๑. เก็บรวบรวมข้อมูลขั้นตอนการรับชำระค่าธรรมเนียมจอดยานยนต์ประเภทรถจอดประจำรายเดือน รายปี และการใช้เวลาในการออกใบเสร็จแบบปกติ ว่าใช้เวลาเท่าไรในการดำเนินการต่อไปเสร็จ ๑ ใบ

๖.๒. จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประเภทรถจอดประจำรายเดือน รายปี รวบรวมข้อมูลที่ได้ และระดมความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ประจำอาคารที่จอดยานยนต์ของกรุงเทพมหานคร ตลาดสวนมะลิ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนร่วมในการนำระบบเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

๖.๓. รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูล นำเสนอเหตุผล ความจำเป็น และวัตถุประสงค์ ความคุ้มค่า และวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อนำเสนอขอความเห็นชอบจากผู้บริหาร

๖.๔. แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนา ปรับปรุงระบบการรับชำระเงินค่าธรรมเนียมรถจอดประจำรายเดือน รายปี และออกใบเสร็จด้วยคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่จาก กองรายได้ กองการเงิน สำนักการคลัง ผู้แทนจากบริษัทดูแลระบบจัดเก็บค่าธรรมเนียมแบบอัตโนมัติของอาคารที่จอดยานยนต์ของกรุงเทพมหานคร ตลาดสวนมะลิ

๖.๔.๑ เชิญคณะทำงานพัฒนาปรับปรุงระบบการรับชำระเงินค่าธรรมเนียมรถจอดประจำรายเดือน รายปี ประชุมหารือร่วมกัน เพื่อกำหนดกรอบแนวทาง และแผนการดำเนินงาน จัดทำขอบเขตการนำระบบเทคโนโลยีมาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รับชำระเงินค่าธรรมเนียมฯ

๖.๔.๒ นำมติที่ประชุมคณะทำงานพัฒนาปรับปรุงระบบการรับชำระเงินค่าธรรมเนียมรถจอดประจำฯ เสนอต่อผู้บริหาร เพื่อของบประมาณในการจัดทำระบบเทคโนโลยี

๖.๕. ประสานกองการเงิน เพื่อติดตั้งระบบรับชำระเงินค่าธรรมเนียมและออกใบเสร็จด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ พร้อมทดสอบการทำงานของระบบในการออกใบเสร็จเพื่อให้สามารถใช้งานได้ อย่างมีประสิทธิภาพสมบูรณ์

๖.๖. จัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ให้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานของระบบรับชำระเงินค่าธรรมเนียมและออกใบเสร็จฯ เพื่อให้ปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ครบถ้วน

๖.๗. จัดทำคู่มือในการปฏิบัติงาน ในการทำงานรับชำระค่าธรรมเนียม และการใช้งานระบบรับชำระค่าธรรมเนียมฯ เพื่อเป็นองค์ความรู้ในองค์กรในการทำงาน และสามารถทำงานแทนกันได้ เมื่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการรับชำระค่าธรรมเนียม ไม่สามารถมาปฏิบัติหน้าที่ได้

๖.๘. ติดตามและประเมินผลหลังจากมีการใช้งานจริง จากผู้ใช้บริการประเภทรถจอดประจำ ถึงความพึงพอใจในการให้บริการในลดเวลาและการลดขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ของผู้ใช้บริการในการติดต่อชำระค่าธรรมเนียมจอดยานยนต์

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

ระยะเวลาในการดำเนินการ ๕ เดือน โดยดำเนินการในปีงบประมาณ ๒๕๖๒

๘. งบประมาณ

ดำเนินการจัดทำระบบเทคโนโลยี โดยใช้งบประมาณ ๕๒,๐๐๐.-บาท (ห้าหมื่นสองพันบาทถ้วน)

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

๙.๑.๑ ระดับผลผลิต (Output)

- มีระบบเทคโนโลยีช่วยในการออกใบเสร็จรับเงินค่าธรรมเนียมของประเภท

รถจอดประจำ

- มีระบบและวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่สามารถลดขั้นตอนการทำงานในการรับชำระค่าธรรมเนียมจอดยานยนต์ฯ

๙.๑.๒ ระดับผลลัพธ์ (Outcome)

- ลดงบประมาณค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อใบเสร็จชนิดเล่ม
- ผู้ใช้บริการ เกิดมุมมองที่ดีต่อหน่วยงาน มีความพึงพอใจในการใช้บริการที่สะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้
- ลดปริมาณเอกสารกระดาษลง คิดเป็นร้อยละ ๔๐% มีพื้นที่ใช้สอยมากขึ้น และยังเป็นการลดสถานะโลกร้อน
- เป็นการนำไปสู่กระบวนการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไข กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ ในการติดต่อการจอดยานยนต์กับกรุงเทพมหานคร

๙.๒ วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผลสำเร็จ

/๙.๒.๑วิธีการ...

๙.๒.๑ วิธีการ

- ประชาสัมพันธ์ติดประกาศให้ผู้ใช้บริการที่จอดยานยนต์ของกรุงเทพมหานคร ตลาดสวนมะลิ ด้านการพัฒนาออกไปเสร็จด้วยระบบคอมพิวเตอร์ สะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้ ประเภทรถจอดประจำ รายเดือน รายปี ลดระยะเวลาในการรอรับใบเสร็จ ได้ในปั๊บประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
- เก็บข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่จอดยานยนต์ ประเภทรถจอดประจำ รายเดือน รายปี
- เก็บข้อมูลการใช้งานประมาณในการจัดซื้อใบเสร็จ และการจัดพิมพ์เอกสารต่างๆ ในการควบคุม และรับชำระค่าธรรมเนียมย้อนหลัง ๓ ปี
- เก็บข้อมูลการใช้งานประมาณในการจัดซื้อผงหมึกและกระดาษใบเสร็จที่ออกด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์
- เก็บข้อมูลการใช้เวลาการออกไปเสร็จ ๑ ใบ ในการออกแบบปกติชนิดเล่ม

๙.๒.๒. เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามประเมินผล

- แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่จอดยานยนต์ ประเภทรถจอดประจำ
- รายงานการใช้งานประมาณในการจัดซื้อผงหมึกและกระดาษใบเสร็จที่ออกด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เปรียบเทียบ การใช้งานประมาณในการจัดซื้อใบเสร็จ และการจัดพิมพ์เอกสารต่างๆ ของแบบใหม่ และแบบเดิม ต่อปีงบประมาณ

๑๐. ข้อเสนอแนะ

ตามที่คุณเสนอผลงานมีแนวคิดในการนำระบบเทคโนโลยีมาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บค่าธรรมเนียมจอดยานยนต์ของกรุงเทพมหานคร ดังที่กล่าวในข้างต้น เพื่อสอดคล้องกับยุทธศาสตร์สำนักการคลัง ด้านการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน วิสัยทัศน์และพันธกิจ ตามเป้าประสงค์การพัฒนาที่ ๒ ระบบการเงิน การคลังและทรัพย์สินได้รับการพัฒนาให้มีการปฏิบัติที่ถูกต้อง รวดเร็ว ลดขั้นตอน โปร่งใส ตรวจสอบได้ และภารกิจที่ได้รับมอบหมายในการให้บริการที่จอดยานยนต์แก่ประชาชนทั่วไป เป็นยุทธศาสตร์การพัฒนากกรุงเทพมหานคร มหานครแห่งความปลอดภัย ยุทธศาสตร์ที่ ๓ “ชีวิตปลอดภัย ทรัพย์สินปลอดภัย ชุมชนและสังคม” จึงขอเสนอแนะ ดังนี้

๑๐.๑. ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร และผู้บริหารหน่วยงานให้ความสำคัญต่อการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กรเพื่อพัฒนา และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ด้วยการวางแผนนโยบาย แนวทางปฏิบัติต่างๆ และหน่วยงานนำไปสู่การพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะอำนวยความสะดวกต่อประชาชนผู้รับบริการ

/๑๐.๒. ผู้บริหาร...

๑๐.๒. ผู้บริหารต้องมีการกำหนดแนวทางปฏิบัติ นโยบายที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในหน่วยงาน และในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อลดงบประมาณค่าใช้จ่าย และทำให้เกิดประโยชน์ต่อกรุงเทพมหานคร และประชาชนผู้รับบริการ

๑๐.๓. จัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีการพัฒนาตนเอง เรียนรู้ระบบเทคโนโลยี และการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๑๐.๔. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในหน่วยงานเพื่อเป็นองค์ความรู้ในองค์กร ในการปฏิบัติงานจริง เน้นแนวทางแก้ไขปัญหา ร่วมกันระดมความคิด ร่วมกันพัฒนา ร่วมกันปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยดำเนินการอย่างต่อเนื่อง