

รายงานส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศ
สำนักงานเขตตลิ่งชัน

จัดทำโดย นางสาวสุณีย์ สุวรรณกิจ
ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
สังกัด ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตตลิ่งชัน

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๘
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๑. หัวข้อ การจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศ สำนักงานเขตตลิ่งชัน

๒. ความสำคัญของการศึกษา / ที่มาของการนำเสนอ

สำนักงานเขตตลิ่งชัน มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการปกครอง การทะเบียน การจัดทำแผนพัฒนาเขต การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสาธารณูปโภค และการก่อสร้างอื่น ๆ การสาธารณสุข การส่งเสริมการฝึกหัดประกอบอาชีพ การส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดการศึกษา การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิต การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์ การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การส่งเสริมกีฬา การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัยโรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ การคุ้มครอง ดูแลบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การวิศวกรรมจราจร การดูแลรักษาที่สาธารณะ การควบคุมอาคาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ การจัดเก็บรายได้ การบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครหรือกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบออกเป็น ๑๐ ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายปกครอง ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายโยธา ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ฝ่ายรายได้ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายการคลัง ฝ่ายเทศกิจ และฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ปัจจุบันข้อมูลพื้นฐานต่างๆ ที่ใช้ประกอบการปฏิบัติการกิจของสำนักงานเขตตลิ่งชัน อยู่อย่างกระจัดกระจาย ไม่มีการรวบรวมอย่างเป็นระบบ ทำให้การติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามภารกิจของสำนักงานเขตตลิ่งชัน ซึ่งเป็นหน่วยงานระดับพื้นที่และเป็นผู้ปฏิบัติโดยตรง ไม่สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ได้ดีเท่าที่ควร เกิดความล่าช้า ไม่แม่นยำ และข้อมูลนั้นไม่สามารถนำไปใช้ในการพิจารณาประกอบการตัดสินใจพัฒนาสำนักงานเขตตลิ่งชันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับเมื่อมีประชาชน นิสิต นักศึกษา หรือผู้ที่ต้องการสอบถามข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของสำนักงานเขตตลิ่งชัน ต้องใช้ระยะเวลาพอสมควรในการรวบรวมข้อมูลดังกล่าว ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความเห็นว่าการจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศสำนักงานเขตตลิ่งชัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาเขต และการสืบค้นได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว โดยโปรแกรม Microsoft Excel ในการจัดเก็บข้อมูล และรวบรวมบันทึกลงใน Google Drive เพื่อการอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และผู้ที่ต้องการสืบค้น ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) ด้านที่ ๗ การบริหารจัดการเมืองมหานคร มิติที่ ๗.๒ การบริหารแผนและประเมินผล และมีมิติที่ ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานของสำนักงานเขตตลิ่งชันให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาและการบริการประชาชน

๓.๒ เพื่อพัฒนารูปแบบการเก็บข้อมูลของสำนักงานเขตให้เพียงพอสำหรับประกอบการวางแผน และการตัดสินใจในการจัดทำโครงการพัฒนาต่างๆ เพื่อการแก้ไขปัญหาและพัฒนาในด้านต่างๆ ตรงความต้องการของประชาชนและนโยบายและแผนการพัฒนาของกรุงเทพมหานคร

๔. เป้าหมาย

จัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงาน เพื่อการบริหารจัดการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่ของสำนักงานเขตตลิ่งชันมีความสมบูรณ์ครบถ้วน และสามารถนำมาวิเคราะห์/สังเคราะห์สนับสนุนการประกอบการวางแผนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๕. แนวคิด / หลักการที่ใช้ในการศึกษา

๕.๑ แนวคิดระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems – MIS)

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ชุมพล ศฤงคารศิริ (๒๕๓๗ : ๒) คือ เป็นระบบที่รวม (integrate) ผู้ใช้ (user) เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่างๆ (machine) เพื่อจัดทำสารสนเทศสำหรับสนับสนุน การปฏิบัติงาน (operation) การจัดการ (management) และการตัดสินใจ (decision making) ในองค์กรจาก ความหมายที่กล่าวมาสามารถสรุปความหมายของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการได้คือ การรวบรวมและการจัดเก็บข้อมูล จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ทั้งจากภายใน และภายนอก หน่วยงาน เพื่อนำมาประมวลผล และจัดรูปแบบ ให้ได้สารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร ในการช่วยในการตัดสินใจ ประสานงาน และควบคุมของผู้บริหาร ในอันที่จะ ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อมูล (Data) หมายถึง ข้อเท็จจริงของเรื่องราวเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และต้องถูกต้องแม่นยำครบถ้วน ส่วนความรวดเร็วของการเก็บข้อมูลขึ้นอยู่กับความต้องการใช้งาน นอกจากนี้ Lucas (๒๐๑๐) ได้ให้ความหมายของคำว่า “คุณภาพข้อมูล” คือ ข้อมูลที่มีคุณภาพจะใช้ในการดำเนินงาน การตัดสินใจ และวางแผนได้ ส่วน Marshall and Harpe (๒๐๐๙) ได้กล่าวว่า ข้อมูลที่เหมาะสมกับการใช้งาน และตรงตามวัตถุประสงค์ โดยผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างถูกต้องด้วย ดังนั้น คุณภาพข้อมูลจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินงานเพราะเป็นพื้นฐานที่สำคัญของการบริหารจัดการองค์การภาครัฐสมัยใหม่

ระบบสารสนเทศ (Information System) หมายถึง ระบบแบบเฉพาะเจาะจงชนิดหนึ่ง ซึ่งอาจกล่าว ได้ว่าเป็นกลุ่มของส่วนประกอบพื้นฐานต่างๆ ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับการเก็บ (นำเข้า), จัดการ (ประมวลผล) และเผยแพร่ (แสดงผล) ข้อมูลและสารสนเทศและสนับสนุนกลไกของผลสะท้อนกลับ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ (Kirk, ๒๐๐๕) ซึ่งต้องคำนึงถึงคุณภาพระบบ คุณภาพข้อมูล การดำเนินงาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ผลกระทบในส่วนบุคคล และผลกระทบขององค์กร (DeLone and McLean, ๒๐๐๓: PP. ๙-๒๑) ดังนั้น จึงได้ให้ความสำคัญกับระบบสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ในการ จัดการตั้งแต่ระดับนโยบาย การวางแผนองค์การของภาครัฐ (Myburgh, ๒๐๐๐: PP. ๔-๖) สอดคล้องกับบุญญลักษณ์ ตำนานจิต

(๒๕๕๓: ๖) ที่กล่าวว่าสารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่มีสาระอยู่ในตัว สามารถสื่อความหมายให้เกิดการเข้าใจกับผู้ที่ต้องการใช้ข้อมูลนั้น และสามารถที่จะนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้การที่จะได้มาซึ่งสารสนเทศที่ต้องการ นั้นจะต้องนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่สนใจมาทำการประมวลผลเสียก่อน โดยข้อมูลที่น่ามาประมวลผลนั้นอาจจะมาจากแหล่งข้อมูลทั้งภายในหรือภายนอกองค์กรอันส่งผลต่อการ ตัดสินใจของผู้บริหารจัดการองค์กร โดยณัฐพันธ์ เชนันท์ (๒๕๕๑, อ้างถึงใน วีรวรรณ จงจิตร ศิริจิรกาล และคณะ, ๒๕๕๓, หน้า ๕) เสนอว่า ระบบสารสนเทศ คือ ระบบการจัดการข้อมูลจำนวนมากให้เหลือสารสนเทศจำนวนน้อย โดยระบบจะช่วยจัดการข้อมูลที่ต้องการใช้ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับตัวเลขและข่าวสารเพื่อช่วยในการดำเนินธุรกิจและการตัดสินใจ และวีรวรรณ จงจิตร ศิริจิรกาล และคณะ, ๒๕๕๓, หน้า ๕) กล่าวว่าสารสนเทศเป็นระบบที่มีการนำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการรวบรวม จัดเก็บหรือจัดการข่าวสารข้อมูลเพื่อให้ข้อมูลนั้นกลายเป็นสารสนเทศที่ดีสามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจได้ในเวลาอันรวดเร็วและถูกต้อง

คุณลักษณะของสารสนเทศที่ดี

สารสนเทศมีความจำเป็นและเป็นพื้นฐานต่อชีวิตของมนุษย์ ดังนั้นการนำสารสนเทศไปใช้จึงจำเป็นต้องมีการวัดคุณค่าของสารสนเทศ ซึ่งมีคุณลักษณะของสารสนเทศที่ดี ๑๐ ประการ ที่ใช้ประกอบการพิจารณานำไปใช้ดังนี้ (ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ, ๒๕๔๘: ๔๙-๕๐)

๑.๑ ความถูกต้องเที่ยงตรง (accuracy) แสดงถึงคุณค่าและคุณประโยชน์ของสารสนเทศแม้สารสนเทศจะตรงต่อความต้องการและสามารถผลิตได้ทันต่อเวลา แต่ถ้าขาดความถูกต้องแล้วจะหาประโยชน์ไม่ได้เลย วิเคราะห์ได้จากอัตราส่วนของสารสนเทศที่ถูกต้องกับจำนวนสารสนเทศที่ผลิตขึ้นทั้งหมดใน ช่วงเวลาหนึ่ง สารสนเทศที่ถูกต้องควรมีความละเอียด แม่นยำให้ความเชื่อถือได้สูง

๑.๒ ความทันต่อเวลา (timeliness) สามารถบอกถึงสถานการณ์ หรือแนวโน้มการเกิดเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งได้ จึงต้องพิจารณาถึงช่วงเวลาที่เหมาะสมของการจัดทำสารสนเทศ ซึ่งมีความต้องการสารสนเทศเป็นบางเรื่องและบางเวลา ซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหัน

๑.๓ ความครบถ้วน (completeness) ความครบถ้วนสมบูรณ์ของ สารสนเทศ ได้มาจากการรวบรวมข้อเท็จจริงหรือข้อมูลที่มีอยู่อย่างกระจัดกระจายในองค์กรใน ปริมาณที่เพียงพอต่อการตัดสินใจและใช้งานสารสนเทศ

๑.๔ ความเหมาะสม (appropriateness) การผลิตสารสนเทศว่าข้อมูลหรือสารสนเทศที่ได้รับตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากน้อยเพียงใด เพราะถ้าสารสนเทศที่ได้รับไม่ตรงกับความต้องการก็ไม่เกิดประโยชน์ แต่ทำให้เสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการโดยใช้เหตุ

๑.๕ ความชัดเจน (clarity) สารสนเทศที่ได้รับต้องมีความชัดเจน ไม่กำกวม ไม่คลุมเครือทำให้ผู้ใช้สารสนเทศเข้าใจผิด สามารถทำความเข้าใจได้ง่าย สามารถทำให้ผู้ใช้ สรุปประเด็นได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้องจากการอ่านสารสนเทศ

๑.๖ ความสามารถเข้าถึงได้ (accessibility) สารสนเทศที่ดีควรมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงสารสนเทศ สามารถนำสารสนเทศมาใช้ประกอบการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว

๑.๗ ความยืดหยุ่น (flexibility) หมายถึง สารสนเทศนั้นต้องเป็นประโยชน์แก่บุคคลหรือองค์กรอย่างครอบคลุม มากกว่าเป็นสารสนเทศที่ใช้ได้เฉพาะบุคคล สามารถแสดง ในรูปของตัวเลข รูปภาพ หรือกราฟ จะช่วยให้สารสนเทศมีคุณสมบัติตามที่กล่าวมาแล้ว

๑.๘ ความสามารถในการพิสูจน์ได้ (verifiability) สารสนเทศนั้นต้องสามารถพิสูจน์ข้อเท็จจริงหรือตรวจสอบได้ว่าเป็นความจริง ไม่ว่าจะผ่านการตรวจพิสูจน์กี่ครั้งก็ตามต้องไม่ปรับเปลี่ยนสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้เกิดความคิดโน้มเอียงไปในทางที่ไม่ตรงกับข้อเท็จจริง

๑.๙ ความซ้ำซ้อน (redundancy) สารสนเทศที่ดีควรเป็นสารสนเทศที่กะทัดรัด ได้ใจความที่สมบูรณ์ในตัวเอง สั้น ง่าย สะดวกต่อการอ่าน ไม่ซ้ำซ้อน หรือมีมากเกินไปจนความจำเป็นสามารถสรุปใจความสำคัญตามที่ผู้บริหารต้องการได้ครบถ้วน

๑.๑๐ ความไม่ลำเอียง (bias) หมายถึง ไม่เป็นสารสนเทศที่มีจุดประสงค์ที่จะปกปิดข้อเท็จจริงบางอย่าง ทำให้ผู้ใช้เข้าใจผิดจากความเป็นจริง ลักษณะของสารสนเทศที่ผลิตขึ้นต้องไม่มีเจตนาในการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขสารสนเทศตามที่ได้กำหนด หรือหาข้อยุติไว้ล่วงหน้า

๕.๒ ทฤษฎีระบบ

จันทรานี สงวนนาม (๒๕๔๕, อ้างถึงใน วีรวรรณ จงจิตร ศิริจิรกาล และคณะ, ๒๕๕๓, หน้า ๖) ได้กำหนดองค์ประกอบของระบบทางการบริหาร ประกอบด้วยส่วนสำคัญดังนี้

๑. ปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง ทรัพยากรทางการบริหารทุก ๆ ด้าน ได้แก่ บุคลากร (Man) งบประมาณ (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Materials) การบริหารจัดการ (Management) และแรงจูงใจ (Motivations) ที่เป็นส่วนเริ่มต้น และเป็นตัวสำคัญในการปฏิบัติงานขององค์กร

๒. กระบวนการ (Process) คือ การนำเอาปัจจัยในการบริหารงานทุกประเภทมาใช้ในการดำเนินงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ เนื่องจากในกระบวนการจะมีระบบย่อย ๆ รวมกันอยู่หลายระบบครบวงจร ตั้งแต่การบริหารการจัดการ การนิเทศ การวัดผล และการประเมินผล การติดตามตรวจสอบเพื่อให้ปัจจัยทั้งหลายเข้าสู่กระบวนการทุกกระบวนการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. ผลลัพธ์ (Product or Output) เป็นผลที่เกิดจากกระบวนการของการนำเอาปัจจัยมาปฏิบัติเพื่อให้เกิดประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

๔. ผลกระทบ (Outcome or Impact) เป็นผลที่เกิดขึ้นภายหลังจากผลลัพธ์ที่ได้ ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งที่คาดไว้ หรือไม่เคยคาดคิดมาก่อน

๕.๓ การบริหารจัดการ

นันทกานต์ สายปิ่น (๒๕๕๕) ได้ให้ความหมายของการบริหารจัดการว่า หมายถึง ชุดของหน้าที่ต่าง ๆ (A Set of Function) ที่กำหนดทิศทางในการใช้ทรัพยากรทั้งหลายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งก็คือ ความสามารถของบุคคลหรือกลุ่มคนที่ทำหน้าที่ในการวางแผน การจัดองค์การ การจัดบุคคลเข้าทำงาน การสั่งการ และการควบคุมการทำงานเพื่อให้กิจกรรมขององค์กรดำเนินไปตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยปัจจัยในการบริหาร เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร และมีการปฏิบัติการสำเร็จตามแผนที่กำหนดไว้

ทรัพยากรในการบริหารจัดการ เพื่อให้การดำเนินการตามวัตถุประสงค์ขององค์กรประสบความสำเร็จ ประกอบด้วยปัจจัยดังต่อไปนี้

๑. คน (Man) คือ ทรัพยากรบุคคลที่เป็นหัวใจขององค์การ ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จในการจัดการ

๒. เงิน (Money) คือ ปัจจัยสำคัญที่จะช่วยสนับสนุนให้กิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรดำเนินการต่อไปได้

๓. วัสดุ (Material) คือ วัตถุดิบซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญไม่แพ้ปัจจัยอื่น ๆ ซึ่งต้องมีคุณภาพและมีต้นทุนต่ำ เพราะมีผลกระทบต่อต้นทุนการผลิต

๔. เครื่องจักร (Machine) คือ เครื่องจักร อุปกรณ์ที่มีศักยภาพที่ดีจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการผลิต

วิธีการบริหารหรือวิธีการปฏิบัติ (Management Method) เป็นการจัดการหรือการบริหารในองค์กร ประกอบด้วยระบบการผลิตหรือระบบการให้บริการต่าง ๆ หากมีระบบที่ชัดเจนตลอดจนมีระเบียบขั้นตอน วิธีการต่าง ๆ ในการทำงาน ย่อมส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ดี

๕.๔ แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่กลุ่มบุคคลตั้งแต่ ๒ คนขึ้นไป ที่มีสัมพันธ์ค่อนข้างจะใกล้ชิด มีการติดต่อสื่อสารกันระหว่างสมาชิกร่วมดำเนินกิจกรรม สนับสนุนช่วยเหลือใช้ทักษะประสบการณ์ร่วมกันทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาองค์ให้บรรลุเป้าหมายทิศทางเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้ร่วมทีมมีความพอใจในการทำงานสูงสุด

ความสำคัญของการทำงานเป็นทีม รังสิมา มั่นใจอารีย์ (๒๕๔๙ : ๑๔) กล่าวว่า ความสำคัญของการทำงานเป็นทีมนอกจากจะมีผลดีต่อองค์การ โดยส่วนรวมแล้ว ยังมีผลต่อสมาชิกและบุคคลในทีมงานนั้นด้วยเหตุผล ๓ ประการ คือ

๑. ทีมงานเป็นการรวมเอาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่ามากที่สุดขององค์การเข้าด้วยกันทำให้สามารถปฏิบัติงานที่บุคคลเพียงคนเดียวไม่อาจทำได้ เพราะนอกจากจะได้แรงกายแรงใจเพิ่มขึ้นแล้วยังจะได้ความคิดหลายแง่หลายมุมมาผสมผสานกัน ทำให้ศักยภาพแฝงที่แต่ละคนมีอยู่ถูกนำมาใช้ได้มากขึ้น

๒. ทีมงานทำให้มีการมอบหมายให้รับผิดชอบเพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามความถนัด ความเชี่ยวชาญ และความพอใจของแต่ละคน เป็นการทำให้เกิดการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ยังส่งผลให้แต่ละคนมีโอกาสสร้างหรือพัฒนาความสามารถด้านอื่นๆ ให้ดีขึ้นโดยการเรียนรู้จากสมาชิกผู้ร่วมงาน

๓. ทีมงานช่วยให้สมาชิกแต่ละคนได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านสังคม อันได้แก่ ความรัก และการยอมรับซึ่งกันและกัน อันจะเป็นบันไดนำไปสู่ความสำเร็จในชีวิตการทำงานในที่สุด

ลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

โรมมิ่ง (Romig, ๑๙๙๖ : ๗๔) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย การติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในทีมงานให้มีการรับฟังและเข้าใจซึ่งกันและกันในปัญหาของงานปฏิบัติที่เกิดขึ้น และสามารถแก้ไขได้ทันที่ ด้วยการร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของทีม โดยมีการประสานงานและวางแผนในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกัน ในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบของแต่ละบุคคลในทีมงาน เพื่อที่จะได้รับผลสำเร็จตามเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพ และมีความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างนวัตกรรมการทำงาน โดยมีสิ่งเร้าเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการคิดใหม่ ๆ ต่อปัญหาที่เกิดขึ้นสู่การนำไปปฏิบัติได้จริง รวมทั้งการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องที่ลดระยะเวลาในการทำงาน และเป็นการปรับปรุงคุณภาพการออกแบบงานใหม่ที่สร้างสรรค์ให้มีความเหมาะสมมากขึ้น

๕.๕ แนวคิดทฤษฎีการสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์

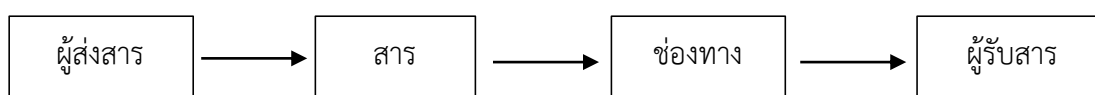
๕.๕.๑ การสื่อสาร

เบอร์โล (Berlo) ได้ให้ความหมายการสื่อสาร (communication) หมายถึง การส่งผ่านข่าวสารจากบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่งหรืออีกกลุ่มหนึ่ง โดยใช้สัญลักษณ์การสื่อสารมีลักษณะเป็นกระบวนการ (process) อย่างหนึ่ง เช่นเดียวกับการพัฒนา หรือการเปลี่ยนแปลงทางสังคม กล่าวคือเป็นกิจกรรมที่มีการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา (dynamic) ไม่อยู่นิ่งและไม่มีจุดเริ่มต้นหรือจุดจบที่เห็นเด่นชัดกระบวนการของการถ่ายทอดสารจากผู้ส่งสาร ไปยังผู้รับสารโดยผ่านช่องสื่อ ซึ่งเป็นตัวกลางและ ช่องทางที่นำตัวสารไปสู่เป้าหมาย

พฤติกรรมของการสื่อสาร คือ ความสัมพันธ์ระหว่างกันขององค์ประกอบทางการสื่อสารที่เรียกว่า SMCR มาจากคำว่า แหล่งสาร (source) สาร (message) ช่องทาง (channel) และผู้รับสาร (receiver) ซึ่งไม่สามารถแยกออกจากกันได้เป็นส่วน ๆ โดยอิสระได้ เขาเชื่อว่ากระบวนการสื่อสารจะประสบความสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ขององค์ประกอบในกระบวนการสื่อสาร โดยเฉพาะผู้ส่งสารและความสามารถในการรับสารของผู้รับสารเช่นเดียวกัน ไม่วาสารเหล่านั้นจะผ่านช่องทางรูปหรือการมองเห็น (seeing) รส (tasting) กลิ่น (smelling) เสียง (hearing) หรือสัมผัส (touching) ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร รูปแบบสาร สื่อสารนี้ แสดงให้เห็นว่ามีหลายองค์ประกอบ สารซึ่งบรรจุเนื้อหา (content) อาจจะถูกส่งไปในลักษณะ รหัสเฉพาะ (code) มีรูปแบบ (structure) และอาจจะได้รับการปฏิบัติ (treated) แตกต่างกันไปโดย ผู้อื่น และสารสามารถส่งได้หลายช่องทางไม่ว่าจะเป็นส่งผ่านบุคคล ผ่านวิทยุ ผ่านโทรทัศน์ หรือผ่าน อินเทอร์เน็ต ผลกระทบก็จะกลับมาในรูปแบบกระบวนการในทิศทางเดิมเช่นกันสามารถ อธิบาย องค์ประกอบการสื่อสาร SMCR ได้ดังนี้

ตัวแบบพื้นฐานของการสื่อสาร SMCR Model ของ

เดวิด เค. เบอร์โล (David K. Berlo)



ตามความคิดเห็นของ เดวิด เค.เบอร์โล (David K. Berlo) ผู้ส่งสาร คือ ผู้สร้างสารที่มีเจตนาที่จะสื่อสาร ส่วนตัวสาร คือ การแปลความหมายของความคิดเห็นของผู้ส่งสารให้อยู่ในรูปของสัญลักษณ์ เช่น ภาษาหรือการแสดงออก ขณะช่องทาง คือ สื่อที่ตัวสารจะถูกส่งผ่าน และผู้รับสาร คือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นเป้าหมายของการสื่อสาร ซึ่งในองค์ประกอบพื้นฐานของการสื่อสารทั้ง ๔ ตัวจะมีรายละเอียดดังภาพ SMCR Model

๕.๕.๒ การประชาสัมพันธ์

วิรัช ลภีรัตนกุล (๒๕๔๐: หน้า ๓๔๐) ให้คำจำกัดความของการประชาสัมพันธ์ ภาครัฐ ว่าหมายรวมถึงการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานราชการซึ่งอาจเป็นกระทรวง ทบวง กรม และหน่วย ราชการในภูมิภาค ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวจะใช้วิธีการกระจายข่าวสาร เผยแพร่ชี้แจงเกี่ยวกับนโยบายการดำเนินงาน ผลงานต่าง ๆ ตลอดจนโดยวิธีอื่นใดที่จะช่วยเสริมสร้างความเข้าใจอันดี และ

ชื่อเสียงของหน่วยงานไปสู่ประชาชน เพื่อให้ได้รับความร่วมมือและความนิยมจากประชาชน กลุ่มต่างๆ ในการสร้างผลสำเร็จแก่งานของหน่วยราชการนั้น และของประเทศชาติโดยส่วนรวม การที่รัฐบาลจะต้องดำเนินการประชาสัมพันธ์กับประชาชน ก็ด้วยเหตุผลสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง ๒ ประการ คือ ๑) รัฐบาลในระบอบประชาธิปไตยมีหน้าที่ต้องรายงานเรื่องราวต่างๆ ให้ประชาชนทราบ และ ๒) การบริหารประเทศที่มีประสิทธิภาพ รัฐบาลต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชน ซึ่งมีหลักการพื้นฐาน ๔ ขั้นตอน ได้แก่ (๑) การวิจัยและรับฟังความคิดเห็น (Research - Listening) (๒) การวางแผนและการตัดสินใจ (Planning - Decision Making) (๓) การติดต่อสื่อสาร (Communication - Action) และ (๔) การประเมินผล (Evaluation) เป็นขั้นตอนสุดท้ายที่วัดผลว่าการดำเนินการประชาสัมพันธ์ที่ได้ดำเนินการไป ได้ผลตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้หรือไม่

๕.๖ ระบบการจัดการรายงาน (Management Report System) หมายถึง ระบบสารสนเทศที่ถูกออกแบบและพัฒนาขึ้นเพื่อรวบรวม ประมวลผล จัดระบบและจัดทำรายงานหรือเอกสารสำหรับช่วยในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการบริหารโดยจะส่งต่อไปยังฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องตามระยะเวลาที่กำหนด หรือตามความต้องการของผู้บริหาร โดยทั่วไปแล้วการทำงานของระบบจัดการรายงานจะถูกใช้สำหรับการวางแผน การตรวจสอบ และการควบคุมการจัดการ ซึ่งการรายงานควรมีคุณสมบัติดังนี้ ๑) สนับสนุนการตัดสินใจทั้งที่เป็นแบบโครงสร้างและกึ่งโครงสร้างอย่างมีประสิทธิภาพ ๒) ผลิตเอกสารหรือรายงานตามตารางที่กำหนด และนำเสนอให้ผู้จัดการหรือผู้ใช้ ๓) ถูกผลิตออกมาในรูปแบบที่คงที่หรือถูกกำหนดไว้ ๔) สารสนเทศส่วนใหญ่มักเกิดขึ้นในอดีตมากกว่าที่จะสัมพันธ์กับอนาคต ๕) บ่อยครั้งที่รายงานหรือเอกสารจะถูกผลิตในรูปของกระดาษ ซึ่งสรุปข้อมูลที่ผู้ใช้ต้องการรู้ โดยเฉพาะผู้จัดการที่ยังไม่มีความคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการ

ประเภทของรายงาน

๑. รายงานที่จัดทำเมื่อต้องการ (Demand Report) โดยมีการจัดเตรียมรูปแบบรายงานล่วงหน้า หรือเมื่อได้รับคำขอตามหัวข้อที่ต้องการ เป็นรายงานที่ใช้ในการสนับสนุนการตัดสินใจ
๒. รายงานที่ทำตามระยะเวลาที่กำหนด (Schedule Report) เป็นการรายงานที่กำหนดเวลาและรูปแบบของรายงานไว้ล่วงหน้า เป็นรายวัน รายเดือน หรือรายปี เป็นต้น
๓. รายงานสรุป (Summarized Reports) เป็นการทำการรายงานในภาพรวม เช่น รายงานยอดขายของพนักงานขาย จำนวนนักศึกษาลงทะเบียนวิชา MIS เป็นต้น
๔. รายงานเมื่อมีเงื่อนไขเฉพาะเกิดขึ้น (Exception Reports) จัดทำเมื่อมีเกณฑ์เพื่อตรวจสอบเงื่อนไขต่างๆ ระบุข้อมูลที่จำเป็นต่อผู้บริหารในการหาสาเหตุของข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นเท่านั้น
๕. รายงานที่ออกเพื่อพยากรณ์ (Predictive Report) เป็นการใช้ข้อมูลสารสนเทศช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหาร โดยอาศัยเทคนิคการวิเคราะห์ทางสถิติและคณิตศาสตร์

๖. แนวทางการดำเนินการ / ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

กระบวนการการจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศของสำนักงานเขตตลิ่งชัน เป็นการดำเนินการโดยผู้ศึกษา ซึ่งมีหน้าที่จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน ตามนโยบายของผู้บริหาร เป็นหลักสำคัญ ต้องประสานงานกับทุกฝ่ายเพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานที่ใช้ประกอบการปฏิบัติการกิจของหน่วยงาน มาวิเคราะห์ประกอบการจัดทำแผนฯ และการดำเนินการตามนโยบายต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมาย โดยการจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศของสำนักงานเขตตลิ่งชัน มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่ม

ประสิทธิภาพการบริหารงานของสำนักงานเขตตลิ่งชันให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาและการบริการประชาชน กระบวนการในการจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศสำนักงานเขตตลิ่งชัน ต้องได้รับความร่วมมือจากผู้บริหารเขต บุคลากรในสังกัดสำนักงานเขต ในการขับเคลื่อนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือน กรกฎาคม – ธันวาคม ๒๕๖๔ เพื่อนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้ไปใช้ใน ปี พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมีแนวทางการดำเนินการ ดังนี้

๖.๑ การวางแผนและเตรียมความพร้อม

๖.๑.๑ จัดทำแผนการดำเนินงานกระบวนการจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศของสำนักงานเขตตลิ่งชัน กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ขอบเขตการดำเนินงาน วิธีการดำเนินการ และเสนอขออนุมัติแผนงานการดำเนินงานต่อผู้อำนวยการเขตตลิ่งชัน โดยขอรับความเห็นชอบในการดำเนินงาน เวียนแผนฯ และรายละเอียดการดำเนินงานให้ทุกฝ่ายทราบเพื่อและทำความเข้าใจ และส่งเจ้าหน้าที่ร่วมเป็นคณะทำงาน

๖.๑.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการและคณะทำงานกระบวนการจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศของสำนักงานเขตตลิ่งชัน โดยคณะกรรมการอำนวยการฯ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการเขตตลิ่งชัน เป็นประธาน ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตตลิ่งชัน เป็นรองประธาน หัวหน้าฝ่ายทุกฝ่าย เป็นกรรมการ หัวหน้าฝ่ายปกครองกรรมการและเลขานุการ และนักวิเคราะห์นโยบายและแผน เป็นผู้ช่วยเลขานุการ และคณะทำงานฯ ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่ายปกครอง หัวหน้าคณะทำงานเจ้าหน้าที่จากทุกฝ่ายๆ ละ ๑ คน นักวิเคราะห์นโยบายและแผนเป็นเลขานุการ เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ เป็นผู้ช่วยเลขานุการ

๖.๒ กระบวนการดำเนินการ

๖.๒.๑ จัดประชุมคณะกรรมการอำนวยการเพื่อรับทราบวัตถุประสงค์ และกำหนดขอบเขตของข้อมูลที่จำเป็นต้องรวบรวม และระบุความต้องการใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการพัฒนากวบรวมแนวทางการจัดกิจกรรมในโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ ทั้งในด้านภูมิศาสตร์ ประชากร สังคม ประเพณี วัฒนธรรม เพื่อสนับสนุนบุคลากร ข้อมูลที่มีอยู่ และการค้นหาเพิ่มเติมให้สมบูรณ์ขึ้น และมอบให้เจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้แทนฝ่ายในคณะทำงานเป็นผู้รวบรวมข้อมูลและสืบค้นข้อมูลเชิงลึก และปรับปรุงข้อมูลให้เป็นระบบ กระชับ นำเข้าข้อมูลในระบบในรูปแบบของข้อมูล สถิติรูปภาพ แผนที่ ตามความต้องการของคณะกรรมการอำนวยการและผู้บริหาร ซึ่งแต่ละฝ่ายอาจมีรูปแบบข้อมูลที่แตกต่างกันไป

๖.๒.๒ จัดประชุมคณะทำงานฯ เพื่อออกแบบระบบการรวบรวมข้อมูลของแต่ละฝ่าย โดยให้เกิดผลลัพธ์เชิงบูรณาการ โดยทุกคนร่วมกันคิด และร่วมกันดำเนินการ

๖.๒.๓ คณะทำงานกำหนดรูปแบบข้อมูลเป็น ๓ กลุ่ม ได้แก่

๑) ข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร เป็นข้อมูลที่ระบุจำนวน ปริมาณ เป็นค่าสถิติต่าง ๆ ย้อนหลัง ๑๐-๒๐ ปี เพื่อสามารถนำเข้าโปรแกรม Excel และสามารถนำเสนอในรูปแบบของกราฟ ตัวเลขค่ากลาง ค่าเฉลี่ย อัตราส่วน เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการพิจารณาพัฒนาปรับปรุงงานด้านต่างๆ เช่น ขนาดพื้นที่เขต จำนวนถนน ตรอก ซอย จำนวนชุมชน จำนวนหมู่บ้านจัดสรร จำนวนวัด โรงเรียน ตลาด ห้างสรรพสินค้า ซูเปอร์มาร์เก็ต อาคารสำนักงาน โรงแรม คอนโดมีเนียม สถานีรถไฟฟ้า จำนวน คู คลองสาธารณะ

ปริมาณขยะ ค่าธรรมเนียมและภาษีประเภทต่างๆ งบประมาณประจำปีของแต่ละฝ่ายในแต่ละปี รายได้รวมของสำนักงานเขต จำนวนประชากร จำนวนสถานที่ราชการ จำนวนครู นักเรียน จำนวนผู้ค้าหาบเร่แผงลอย จำนวนสถานพยาบาล สถานีปริมาตรสาธารณสุข สถานีตำรวจ ถนน ตรอก ซอย ที่มีรถโดยสารประจำทาง ไม่มีรถโดยสาร จำนวนคลองที่มีเรือโดยสาร จำนวนคลองที่มีการจัดเก็บขยะโดยทางเรือ จำนวนคลองท่องเที่ยว จำนวนสถานที่ท่องเที่ยว ฯลฯ

๒) ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นข้อมูลเชิงลึก ซึ่งจะเป็นการบรรยายเรื่องราวความเป็นมาของสถานที่ต่าง ๆ การดำเนินการกิจกรรมต่าง ๆ วัฒนธรรมประเพณีของชุมชนท้องถิ่น การนับถือศาสนา ประวัติศาสตร์ของโบราณสถาน ชุมชนดั้งเดิม อาชีพ ภูมิปัญญาชาวบ้าน ตลาดน้ำ องค์ความรู้ดั้งเดิม เช่น ตำรายาสมุนไพร การทำสวนผลไม้ สวนผัก สวนกล้วยไม้ สวนไม้ประดับ ซึ่งสมควรนำมาเรียบเรียงบันทึกไว้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำนักงานเขต

๓) ข้อมูลการบริหารจัดการของสำนักงานเขต เป็นข้อมูลการดำเนินการพัฒนาเขตที่ผ่านมาประกอบด้วยแผนพัฒนาเขต แผนปฏิบัติราชการประจำปี โครงการที่ดำเนินการในแผน ผลการดำเนินการ งบประมาณที่ใช้ การประเมินผลการดำเนินการ ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข เพื่อนำไปเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาจัดทำโครงการเพื่อจัดสรรงบประมาณ ของสำนักงานเขตในปีงบประมาณต่อไปเพื่อหลีกเลี่ยงความผิดพลาดที่เคยเกิดขึ้นแล้วในอดีตที่ผ่านมา

๖.๒.๔ คณะทำงานฯ กำหนดกรอบแนวทางการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ ประกอบด้วยข้อมูลเชิงปริมาณ ข้อมูลเชิงคุณภาพ และข้อมูลการบริหารจัดการของสำนักงานเขต โดยเสนอในรูปแบบของสถิติ กราฟ ข้อมูลสรุปประเด็น ข้อมูลเล่าเรื่อง ข้อมูลเชิงพรรณนา ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ซึ่งข้อมูลสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมสำนักงานเขต ซึ่งประกอบด้วยสภาพแวดล้อมภายใน จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และอุปสรรค ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ สามารถนำผลการวิเคราะห์หามากำหนดยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ โครงการ กิจกรรมโดยการใช้ประโยชน์จากจุดแข็งและโอกาส และแก้ไขจุดอ่อน และอุปสรรค ซึ่งจะช่วยให้สำนักงานเขตพัฒนาและแก้ไขปัญหาได้สอดคล้องกับบริบทของสำนักงานเขต และสามารถนำข้อมูลไปเรียบเรียง ร้อยเรียงเรื่องราวต่างๆ เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานเขตได้อีกด้วย

๖.๒.๕ คณะทำงานฯ เสนอรูปแบบการจัดเก็บข้อมูลต่อคณะกรรมการอำนวยการ เพื่อขอให้อำนวยความสะดวกและสนับสนุนคณะทำงานในการรวบรวมข้อมูลให้สะดวกรวดเร็วมากขึ้น

๖.๒.๖ กำหนดเครื่องมือการจัดเก็บข้อมูล ซึ่งมีหลายรูปแบบประกอบด้วยแบบตารางกรอกข้อมูลประเภท จำนวน ที่ตั้ง และองค์ประกอบต่างๆ โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ จะต้องมีการสร้างคำถามสิ่งที่ต้องการคำตอบเชิงบรรยายที่ร้อยเรียงเป็นเรื่องราว โดยใช้โปรแกรม Word ซึ่งแต่ละฝ่ายเลือกใช้และปรับปรุงแบบตามความเหมาะสมกับลักษณะข้อมูล

๖.๒.๗ นำเข้าตารางกรอกข้อมูล และแบบบันทึกข้อมูล ในระบบ Google Drive เพื่อให้ทุกคนที่เกี่ยวข้องนำเข้าข้อมูลเดิมและปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอในไฟล์ที่แชร์ไว้ในระบบ หลังจากนั้นจึงแชร์ไฟล์ Link ไฟล์ตารางข้อมูล แบบบันทึกข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของทุกฝ่ายดำเนินการกรอกข้อมูล ตามระยะเวลาที่กำหนด

๖.๒.๘ คณะทำงานฯ กรอกรายชื่อของตนเองและติดตามความคืบหน้าของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายที่ตนสังกัด พร้อมให้คำแนะนำปรึกษาในการนำเข้าสู่ข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้อง และปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยทุกปี

๖.๒.๙ การวิเคราะห์ข้อมูล คณะทำงานฯ ตรวจสอบข้อมูล และสังเคราะห์ข้อมูลในรูปของข้อมูลในภาพรวมสำนักงานเขต จัดกลุ่มข้อมูลและนำเสนอเป็นตาราง กราฟ รูปภาพ ข้อสรุป ประเด็นสำคัญในกลุ่มข้อมูลต่าง ๆ

๖.๒.๑๐ นำเสนอข้อมูล ข้อมูลที่ได้นำเสนอผู้บริหารโดย Upload ไฟล์ข้อมูลในระบบ Google Drive แล้วแชร์ไฟล์ Link ให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้นำไปใช้ได้ทุกที่ทุกเวลา โดยผู้บริหารใช้ประกอบการตัดสินใจการจัดทำโครงการพัฒนาเขต การรายงานต่อผู้บริหารกรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่ด้านการจัดทำแผนใช้ประกอบการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมสำนักงานเขต เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ เจ้าหน้าที่ด้านการสื่อสารใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ การข่าว การให้ความรู้ ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนผ่านเว็บไซต์

๖.๓ การติดตามประเมินผล

๖.๓.๑ ตรวจสอบความสม่ำเสมอในการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถนำไปใช้ได้ทันที และเพื่อนำไปปรับปรุงข้อมูลในระบบสารสนเทศเพื่อการสื่อสารสร้างความรู้ความเข้าใจประชาชนในเว็บไซต์ และผู้บริหารสามารถใช้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

๖.๓.๒ ประชุมคณะกรรมการอำนวยการเพื่อพิจารณาความเพียงพอของข้อมูลความจำเป็นในการใช้ข้อมูลและข้อมูลใหม่ที่ต้องการ เพื่อแนะนำให้คณะทำงานพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

๖.๔ ระยะเวลาดำเนินการ และผู้เกี่ยวข้อง

ดำเนินการระหว่างเดือนกรกฎาคม – กันยายน ๒๕๖๔

๖.๕ แผนการดำเนินการ Action Plan

การดำเนินการ	พ.ศ. ๒๕๖๔						ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
๑. จัดทำแผนการดำเนินงานกระบวนการจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศของสำนักงานเขตตลิ่งชันและเสนอขออนุมัติแผนงานการดำเนินงานต่อผู้อำนวยการเขตตลิ่งชัน	↔						ฝ่ายปกครอง
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการและคณะทำงานกระบวนการจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศของสำนักงานเขตตลิ่งชัน	↔						ฝ่ายปกครอง

๖.๕ แผนการดำเนินการ Action Plan (ต่อ)

การดำเนินการ	พ.ศ. ๒๕๖๔						ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
๓. จัดประชุมคณะกรรมการ อำนวยการเพื่อรับทราบ วัตถุประสงค์ และกำหนดของ เขตของข้อมูลที่เป็นต้อง รวบรวม และระบุความต้องการ ใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการพัฒนา ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร พิจารณาให้ความเห็นชอบและ เวียนแจ้งให้ทุกหน่วยงานได้ รับทราบ	↔						คณะกรรมการฯ ประกอบด้วย ผู้บริหารเขต นักวิเคราะห์นโยบาย และแผน เจ้าหน้าที่ระบบงาน คอมพิวเตอร์
๔. จัดประชุมคณะทำงานฯ เพื่อ ออกแบบระบบการรวบรวม ข้อมูลของแต่ละฝ่าย และกำหนด รูปแบบข้อมูล	↔						คณะทำงานฯ เจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย
๕. กำหนดกรอบแนวทางการนำ ข้อมูลไปใช้ประโยชน์ และ เสนอรูปแบบการจัดเก็บข้อมูล		↔					คณะทำงานฯ/ คณะกรรมการฯ
๖. กำหนดเครื่องมือการจัดเก็บ ข้อมูล โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel หรือโปรแกรม Word ซึ่งแต่ละฝ่ายเลือกใช้และ ปรับรูปแบบตามความเหมาะสม กับลักษณะข้อมูล		↔					ผู้ได้รับมอบหมายใน การบันทึกข้อมูล
๗. นำเข้าตารางกรอกข้อมูล และ แบบบันทึกข้อมูล ในระบบ Google Drive		↔					นักวิเคราะห์นโยบาย และแผน/เจ้าหน้าที่ ระบบงานคอมพิวเตอร์
๘. กรอกข้อมูลของตนเองและ ติดตามความคืบหน้าของ เจ้าหน้าที่ในฝ่ายที่ตนสังกัด			↔				คณะทำงานฯ
๙. การวิเคราะห์ข้อมูล และ สังเคราะห์ข้อมูลในรูปของข้อมูล ในภาพรวมสำนักงานเขต				↔			คณะทำงานฯ/ นักวิเคราะห์นโยบาย และแผน

๖.๕ แผนการดำเนินการ Action Plan (ต่อ)

การดำเนินการ	พ.ศ. ๒๕๖๔						ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
๑๐. Upload ไฟล์ข้อมูลในระบบ Google Drive แล้วแชร์ไฟล์ Link ให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง					↔		นักวิเคราะห์นโยบายและแผน/เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์
๑๑. ตรวจสอบความสม่ำเสมอในการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ เป็นประจำทุกเดือน						↔	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน/ผู้ได้รับมอบหมายในการบันทึกข้อมูล
๑๒. ประชุมคณะกรรมการอำนวยการเพื่อพิจารณาความเพียงพอของข้อมูล ความจำเป็นในการใช้ข้อมูลและข้อมูลใหม่ที่ต้องการ เพื่อแนะนำให้คณะทำงานพัฒนาปรับปรุงกระบวนการงาน						↔	คณะกรรมการฯ/คณะทำงานฯ

๗. ประโยชน์จากการศึกษา

๗.๑ สำนักงานเขตตลิ่งชันมีฐานข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบ และครบถ้วนเพียงพอในการบริหารจัดการด้านการแก้ไขปัญหาและการจัดทำแผนพัฒนาเขต

๗.๒ ลดระยะเวลาในการค้นหาข้อมูล และประหยัดการใช้กระดาษ

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

ตัวชี้วัดความสำเร็จระดับผลผลิต (Output) และ หรือระดับผลลัพธ์ (Outcome)

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือการติดตามประเมินผล
เป้าหมาย จัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศของสำนักงานเขตตลิ่งชัน เพื่อการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่ที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วน	ระดับผลผลิต (Output) มีกระบวนการงานในการจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศของสำนักงานเขตตลิ่งชัน จำนวน ๑ กระบวนการงาน	๑. ขั้นตอนแนวทางการดำเนินการจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศ ๒. รูปแบบและเครื่องมือการจัดเก็บข้อมูล โปรแกรม Microsoft Excel หรือ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล (ต่อ)

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือ การติดตามประเมินผล
และสามารถนำมาวิเคราะห์/ สังเคราะห์สนับสนุนการ ประกอบการวางแผนได้อย่างมี ประสิทธิภาพ		โปรแกรม Word ๓. Upload ไฟล์ข้อมูลใน ระบบ Google Drive แล้วแชร์ ไฟล์ Link ให้ผู้บริหารและ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
วัตถุประสงค์ เพื่อรวบรวมข้อมูล สารสนเทศของสำนักงานเขต ให้เพียงพอสำหรับประกอบการ วางแผน และการตัดสินใจใน การพัฒนางานต่างๆ	ระดับผลลัพธ์ (Outcome) ๑. ร้อยละความสำเร็จของ การจัดทำระบบข้อมูล สารสนเทศ ๒. ร้อยละความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการข้อมูล สารสนเทศ	๑. ข้อมูลสารสนเทศที่ผ่าน กระบวนการจัดทำระบบ สารสนเทศของสำนักงานเขต Upload ขึ้น Web Page ของ สำนักงานเขตตลิ่งชัน ๒. แบบสำรวจความพึงพอใจ ผู้บริการ ใน Web Site สำนักงานเขตตลิ่งชัน

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ แนวทางการดำเนินงาน

๑๐.๑.๑ ผู้ศึกษาเห็นว่าควรมีการศึกษาระบบการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศของ
หน่วยงานในรูปแบบอื่นเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน สะดวก รวดเร็ว และสามารถนำมา
วิเคราะห์/สังเคราะห์ในการพัฒนาเขตอย่างมีประสิทธิภาพ

๑๐.๑.๒ ผู้บริหารหน่วยงาน ต้องให้ความสำคัญกับการจัดทำข้อมูลสารสนเทศ
ของหน่วยงาน เนื่องจากข้อมูลพื้นฐานเหล่านั้นสามารถชี้หนทางในการพัฒนาหน่วยงาน

๑๐.๑.๓ บุคลากรในหน่วยงานต้องให้ความร่วมมือ และมีส่วนร่วมในการ
สนับสนุนข้อมูล จึงจะได้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ

๑๐.๒ ปัญหาและอุปสรรค

ผู้รับผิดชอบไม่มีเวลาในการบันทึกข้อมูล เนื่องจากมีภารกิจเร่งด่วน หรือ
โอนย้าย และไม่มีผู้รับผิดชอบแทน ทำให้ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน

เอกสารอ้างอิง

- ชุมพล ศฤงคารศิริ. (๒๕๓๗). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ Management information systems, พิมพ์ครั้งที่ ๒.
- ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ. (๒๕๔๘). การจัดการความรู้ในองค์กรธุรกิจ. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- นันทกานต์ สายปิ่น. (๒๕๕๕). การบริหารจัดการที่ส่งผลต่อความสำเร็จตามตัวชี้วัด คำรับรองการปฏิบัติราชการของกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น กรณีศึกษา เทศบาลตำบลแม่ทะ อำเภอมะเข่ จังหวัดลำปาง. [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเนชั่น]. <http://it.nation.ac.th/research/ntu/files/๕๔๐๙๐๐๙f.pdf>.
- บุญญลักษณ์ ดำเนินจิต. (๒๕๕๓). การจัดการสารสนเทศในองค์กร, กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- รังสิมา มั่นใจอารีย์. (๒๕๔๙). การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร. กรุงเทพฯ : พิมพ์วิชาการ.
- รจิตลักษณ์ แสงอุไร. (๒๕๔๘). การสื่อสารของมนุษย์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ระบบการรายงาน. (๒๕๕๗, ๘ กุมภาพันธ์). <http://jeewaribcom-2202.blogspot.com/>
- วีรวรรณ จงจิตร ศิริจิรกาล, วิชิต สุขทร และอวยพร คุณาชล.(๒๕๕๓). ระบบสารสนเทศงานประกันคุณภาพการศึกษาในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานโรงเรียนสังกัดเขตพื้นที่การประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต ๑.
- วิรัช ลภีรัตนกุล.(๒๕๔๐). การประชาสัมพันธ์ ฉบับสมบูรณ์, (กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๘).
- <http://dspace.nstru.ac.th:๘๐๘๐/dspace/bitstream/๑๒๓๔๕๖๗๘๙/๑๘๑๘/๔/Chapter๒.pdf>.
- Romig, D. (๑๙๙๖). Breakthrough Teamwork : Out Standing Result Using Stractrued Teamwork. Chicago : Irwin.
- David K. Berlo, The Process of Communication: An Introduction to Theory and Practice, (New York: Holt, Rinehart and Winston,๑๙๖๐), p.๑๒.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ๑ ข้อมูลสารสนเทศสำนักงานเขตตลิ่งชัน

ลำดับ ที่	รายการ	จำนวน	รายละเอียด		
			มี	ไม่มี	กรณีมี ขอได้ที่ฝ่าย
๑	อัตรากำลัง				
	- ข้าราชการ				
	- ลูกจ้าง				
๒	รถราชการ				
	- รถจักรยานยนต์				
	- รถยนต์				
	- รถกระบะ				
	- รถตู้				
	- รถบรรทุกขนาดเล็ก				
	- รถบรรทุกขนาดกลาง				
	- รถบรรทุกขนาดใหญ่				
	- อื่นๆ				
๓	ศาสนสถาน				
	- วัด				
	- โบสถ์				
	- มัสยิด				
๔	มูลนิธิ				
๕	สมาคม				
๖	อาสาสมัครกรุงเทพมหานครเฝ้าระวังภัยและยาเสพติด				
๗	อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน				
๘	หน่วยเลือกตั้ง				
	- แขวงตลิ่งชัน				
	- แขวงคลองชักพระ				
	- แขวงบางพรหม				
	- แขวงบางระมาด				
	- แขวงฉิมพลี				
	- แขวงบางเชือกหนัง				

ภาคผนวก ๑ ข้อมูลสารสนเทศสำนักงานเขตตลิ่งชัน (ต่อ)

ลำดับ ที่	รายการ	จำนวน	รายละเอียด		
			มี	ไม่มี	กรณีมี ขอได้ที่ฝ่าย
๙	จำนวนหลังคาเรือน				
	- แขวงตลิ่งชัน				
	- แขวงคลองชักพระ				
	- แขวงบางพรหม				
	- แขวงบางระมาด				
	- แขวงฉิมพลี				
	- แขวงบางเชือกหนัง				
๑๐	จำนวนประชากร				
	- แขวงตลิ่งชัน				
	- แขวงคลองชักพระ				
	- แขวงบางพรหม				
	- แขวงบางระมาด				
	- แขวงฉิมพลี				
	- แขวงบางเชือกหนัง				
๑๑	ถนน				
	- สายหลัก				
	- สายรอง				
๑๒	ตรอก/ซอย				
๑๓	แม่น้ำ				
๑๔	คู คลอง				
๑๕	ลำกระโดง				
๑๖	จุดอ่อนน้ำท่วม				
๑๗	สวนสาธารณะ				
๑๘	ห้างสรรพสินค้า				
๑๙	ตลาดนัด				
๒๐	ตลาดสด				

ภาคผนวก ๑ ข้อมูลสารสนเทศสำนักงานเขตตลิ่งชัน (ต่อ)

ลำดับ ที่	รายการ	จำนวน	รายละเอียด		
			มี	ไม่มี	กรณีมี ขอได้ที่ฝ่าย
๒๑	ตลาดน้ำ				
๒๒	ร้านอาหาร				
๒๓	โรงพยาบาล				
	- ภาครัฐ				
	- ภาคเอกชน				
๒๔	หอพัก				
๒๕	คอนโดมิเนียม				
๒๖	อพาร์ทเมนต์				
๒๗	หมู่บ้านจัดสรร				
๒๘	โรงเรียน				
	- สังกัดกรุงเทพมหานคร				
	- สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน				
	- เอกชน				
	- อื่นๆ				
๒๙	ชุมชน				
๓๐	ธนาคาร				
๓๑	สถานีดับเพลิง				
๓๒	สถานีตำรวจ				
๓๓	พื้นที่รกร้าง/ว่างเปล่า				
๓๔	ไฟฟ้าส่องสว่าง				
๓๕	กล้อง CCTV				
๓๖	วินรถจักรยานยนต์				
๓๗	ป้ายโฆษณาขนาดใหญ่				