

รายงานส่วนบุคคล  
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการตอบข้อหารือเกี่ยวกับ  
เงินรางวัลประจำปีของกรุงเทพมหานครผ่านระบบ  
FAQ (Frequency Asked Question) กรณีที่เป็น  
คำถามเดิมที่มีอยู่ในหลักเกณฑ์และแนวทางการ  
จ่ายเงินรางวัลประจำปี

จัดทำโดย นางสาวทัตชญา ภัทรขจรศักดิ์  
ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ  
สังกัด กองพัฒนาระบบราชการกรุงเทพมหานคร  
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๖  
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑. หัวข้อ การเพิ่มประสิทธิภาพการตอบข้อหารือเกี่ยวกับเงินรางวัลประจำปีของกรุงเทพมหานคร ผ่านระบบ FAQ (Frequency Asked Question) กรณีที่เป็นคำถามเดิมที่มีอยู่ในหลักเกณฑ์และแนวทางการจ่ายเงินรางวัลประจำปี

## ๒. ความสำคัญของการศึกษา / ที่มาของการนำเสนอ

การบริหารงานสมัยใหม่ที่มองว่า มนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด และเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา การพัฒนาบุคลากรในองค์กรจึงต้องดำเนินไปพร้อมกับการบริหารภาครัฐ ที่ต้องปรับเปลี่ยนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ด้วยหลักบริหารที่เหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบัน ขณะที่สิ่งสำคัญที่จะตอบแทนให้กับบุคลากรที่สร้างความสำเร็จให้แก่องค์กร คือ ค่าตอบแทน ซึ่งหมายถึงสิ่งที่ยองค์กรจ่ายให้บุคลากรในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เป็นทางตรงคือ ตัวเงิน เช่น เงินเดือน เงินประจำตำแหน่ง เงินค่าตอบแทนต่าง ๆ ฯลฯ และค่าตอบแทนที่เป็นทางอ้อมหรือที่เรียกว่าสวัสดิการหรือสิทธิผลประโยชน์ตอบแทน เช่น สวัสดิการในเรื่องการรักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร เงินทุนสนับสนุนการศึกษบุตร ทุนการศึกษา ฯลฯ โดยที่ค่าตอบแทนที่ได้รับจะผูกโยงกับผลการทำงาน องค์กรจึงได้นำการจ่ายเงินรางวัลประจำปีมาใช้ เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้แก่บุคลากรได้ขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย ตามแนวคิดการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ และการสร้างสิ่งจูงใจในภาครัฐ สอดคล้องกับหลักพื้นฐานของแรงจูงใจ (Motivation) ซึ่งเป็นทางเลือกในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม หรือผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยที่องค์กรต้องค้นหาวิธีจูงใจบุคลากรให้ปฏิบัติงานดีขึ้น เพื่อที่จะสร้างผลงานให้แก่องค์กรได้ ดังนั้น หลักการพื้นฐานในการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานเพื่อเพิ่มโอกาสที่บุคลากรจะปฏิบัติงานในทางที่จะนำพาให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของบุคลากรขึ้นอยู่กับ ๓ ปัจจัยหลัก คือ

- ๑) ทักษะและความสามารถในการทำงาน
- ๒) ความรู้ในข้อเท็จจริงกฎหลักการและขั้นตอนในการทำงาน
- ๓) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

“เงินรางวัลประจำปี” เป็นเครื่องมือในการกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่เต็มความสามารถ นอกเหนือจากเงินเดือนและสวัสดิการในระบบราชการ เงินรางวัลประจำปีได้ถูกนำมาใช้เป็นสร้างแรงจูงใจของกรุงเทพมหานคร เนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่ให้บริการประชาชนเป็นจำนวนมากทำให้ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานครมีภาระงานที่หนัก ต้องอุทิศตนและเสียสละเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ การกำหนดให้เงินรางวัลเป็นผลประโยชน์ตอบแทน จึงเป็นการสร้างแรงจูงใจ สร้างขวัญและกำลังใจให้กับข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานครในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อประโยชน์โดยรวม

การให้เงินรางวัลประจำปีของกรุงเทพมหานครเริ่มต้นตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๔ เมื่อคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบให้ข้าราชการพลเรือน ข้าราชการทุกประเภทในสังกัดฝ่ายบริหาร ข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นและลูกจ้างประจำที่ได้รับเงินเดือนหรือค่าจ้างจากงบประมาณแผ่นดินและจากรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับเงินรางวัลประจำปี ซึ่งปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๔ - ๒๕๔๗ เป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกรุงเทพมหานครในภาพรวม โดยคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร (ก.ก.) เป็นผู้ประเมินว่ากรุงเทพมหานครสมควรได้รับเงินรางวัลประจำปีหรือไม่ หากสมควรก็จะกำหนดการจัดสรรเงินรางวัลระดับบุคคล ตามผลการประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผลการปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนเงินเดือน/ค่าจ้าง และตั้งแต่ปีงบประมาณ

พ.ศ. ๒๕๔๘ เป็นต้นมา การประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน ประเมินแยกเป็นรายหน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร จำนวน ๗๗ หน่วยงาน/ส่วนราชการฯ มีการกำหนดอัตราการจัดสรรเงินรางวัลระดับหน่วยงาน และบุคลากรในหน่วยงาน/ส่วนราชการฯ นั้น ๆ จะได้รับการจัดสรรเงินรางวัลระดับบุคคลตามผลการประเมินระดับหน่วยงานที่ตนสังกัด และตามผลการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนเงินเดือน/ค่าจ้าง

การจ่ายเงินรางวัลประจำปีของกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการจ่ายเงินรางวัลที่ชัดเจนตามระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินรางวัลสำหรับผู้บริหารและหน่วยงานเพื่อจ่ายให้แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ พ.ศ. ๒๕๔๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๕ และระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขการเบิกจ่ายเงินรางวัลประจำปีให้แก่ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๙ และมีคณะกรรมการจัดสรรเงินรางวัลประจำปี และคณะกรรมการจัดสรรเงินรางวัลประจำปีของลูกจ้างกรุงเทพมหานคร ทำหน้าที่กำหนดอัตราการจัดสรรเงินรางวัลและแนวทางการจ่ายเงินรางวัลระดับบุคคล กรณีต่าง ๆ เช่น การบรรจุ การโอน การลาออก การศึกษาต่อ การลาต่าง ๆ ฯลฯ เพื่อเสนอให้ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเห็นชอบ ในทางซึ่งแนวทางปฏิบัติด้านการจ่ายเงินรางวัลประจำปีดังกล่าวจะคล้ายคลึงกันทุกปี และจะมีการปรับปรุงให้มีความชัดเจนและครอบคลุมมากขึ้นในทุกปี โดยจะต้องนำแนวทางฯ ที่ปรับปรุงเสนอคณะกรรมการฯ พิจารณาให้ความเห็นชอบและนำเสนอผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเห็นชอบ หลังจากนั้นจึงจะแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานด้านการคำนวณเงินรางวัลทราบ โดยในแต่ละปีงบประมาณจะมีเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการในด้านการจ่ายเงินรางวัลมีประเด็นสอบถามเข้ามาที่สำนักงาน ก.ก. เป็นจำนวนมาก ทั้งทางโทรศัพท์ สื่อสังคมออนไลน์ รวมถึงทำหนังสือหรืออย่างเป็นทางการ ในบางกรณีไม่สามารถตอบได้ในทันที สำนักงาน ก.ก. ต้องนำเสนอคณะกรรมการฯ พิจารณาแล้วจึงแจ้งหน่วยงานกลับเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งใช้ระยะเวลานาน รวมถึงปัญหาความไม่เข้าใจในหลักเกณฑ์/แนวทางการจ่ายเงินรางวัลทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานผิดพลาดเสี่ยงต่อการเกิดข้อร้องเรียน และเมื่อพิจารณาประเด็นคำถามย้อนหลังในแต่ละปีงบประมาณ พบว่า มักจะเป็นประเด็นคำถามที่เคยสอบถามมาแล้ว หรือเป็นกรณีที่ใกล้เคียงกัน สามารถนำมาเทียบเคียงแล้วนำไปปรับใช้ในกรณีต่าง ๆ ได้ เช่น การลาป่วยเกินจะคำนวณวันอย่างไร การถูกดำเนินการทางวินัยจะต้องทำอย่างไรบ้าง เป็นต้น จากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อมีคำถามเกิดขึ้นผู้ที่เข้ามาสอบถามคาดหวังว่าผู้ตอบจะตอบคำถามให้รวดเร็ว ในขณะที่ผู้ตอบจะไม่สามารถตอบคำถามได้ในทันที เนื่องจากผู้รับผิดชอบโดยตรงติดภาระงาน มีการประชุม หรือออกไปปฏิบัติงานนอกสถานที่ จึงควรเพิ่มช่องทางในการสอบถามข้อมูลโดยการจัดทำระบบตอบข้อหารือเกี่ยวกับเงินรางวัลประจำปีของกรุงเทพมหานครผ่านทาง FAQ (Frequency Asked Question) โดยมีการรวบรวมข้อมูล/ประเด็นปัญหา/กรณีศึกษาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายเงินรางวัล เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการจ่ายรางวัลประจำปีของหน่วยงานได้สอบถามผ่านระบบได้อย่างรวดเร็ว มีแนวทาง/กรณีศึกษา/ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อนำไปเป็นตัวอย่างประกอบการปฏิบัติงานด้านการจ่ายเงินรางวัล เป็นการลดระยะเวลาและข้อผิดพลาดในการทำงานและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

ผู้จัดทำตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารงานสมัยใหม่ที่จะต้องปรับเปลี่ยนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลซึ่งเป็นการทำงานที่มีความสอดคล้องกับแผนพัฒนา ระยะ ๒๐ ปี พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๗๕ (แบ่งเป็นระยะกลาง ๕ ปี ๔ ระยะ) ในยุทธศาสตร์ด้านที่ ๗ การบริหารจัดการการเมืองมหานคร มิติที่ ๗ การบริหารทรัพยากรบุคคล มิติที่ ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ เป้าหมายที่ ๗.๕.๑ กรุงเทพมหานครให้บริการประชาชนด้วยความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง และโปร่งใส

โดยประยุกต์ใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัย (SMART SERVICE) การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและการให้บริการโดยเทคโนโลยีสารสนเทศ ในยุคที่เทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสารและดิจิทัลมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และพัฒนาการของเทคโนโลยีสมัยใหม่ อาทิ โปรแกรมอัจฉริยะ อินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง รูปแบบการดำรงชีวิต จึงต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานด้วยการนำเทคโนโลยีมาใช้แทนกำลังคนในการให้บริการเน้นการยึดกฎระเบียบ งานเอกสาร กระบวนการที่ยืดยาว ล่าช้าและไม่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้รับบริการจะถูกแทนที่ด้วยรูปแบบการให้บริการที่เน้นความรวดเร็ว (Rapid) เป็นส่วนตัว(Personalized) และผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics) เนื่องจากประชาชนผู้รับบริการจะมีข้อมูลและใช้ข้อมูลร่วมกับภาครัฐอย่างเปิดเผยแบบที่ไม่เคยเป็นมาก่อน ซึ่งมีความคาดหวังให้ภาครัฐและระบบราชการต้องจัดบริการที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม จึงได้กำหนดเป้าหมายการพัฒนาให้มีระบบบริการประชาชนอย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใสด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

### ๓. วัตถุประสงค์

- ๓.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดสรรเงินรางวัลประจำปีของหน่วยงานมีช่องทางในการสอบถามเพิ่มขึ้น และได้รับคำตอบอย่างรวดเร็วในกรณีที่เป็นคำถามเดิมที่เคยมีผู้ถามแล้ว
- ๓.๒ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ที่สนใจสามารถศึกษาประเด็นปัญหาหรือค้นหาคำตอบได้ด้วยตนเอง
- ๓.๓ เพื่อให้การตอบคำถามมีความถูกต้องเป็นมาตรฐานเดียวกัน

### ๔. เป้าหมาย

- ๔.๑ จัดทำระบบการตอบข้อหารือเกี่ยวกับเงินรางวัลประจำปีของกรุงเทพมหานครผ่านทาง FAQ (Frequency Asked Question) กรณีที่เป็นคำถามเดิมที่เคยมีผู้ถามแล้ว หรือที่กำหนดไว้ในแนวทางการจ่ายเงินรางวัลประจำปี
- ๔.๒ พัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารค่าตอบแทนและคุณภาพชีวิต; ส่วนพัฒนาระบบ สำนักงาน ก.ก. ด้วยการคิดค้นวิธีการใหม่ ๆ ในการตอบคำถามให้ได้รวดเร็วขึ้น
- ๔.๓ เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานให้มีความสะดวกมากยิ่งขึ้น

### ๕. แนวคิด/หลักการที่ใช้ในการศึกษา

#### ๕.๑ แนวคิด ทฤษฎี หรือเครื่องมือทางการบริหาร

๕.๑.๑ การวิเคราะห์ SWOT (SWOT Analysis)เป็นการวิเคราะห์สภาพองค์กร หรือหน่วยงานในปัจจุบัน เพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดเด่น จุดด้อย หรือสิ่งที่อาจเป็นปัญหาสำคัญในการดำเนินงานสู่สภาพที่ต้องการในอนาคต SWOT เป็นตัวย่อที่มีความหมายดังนี้

- ๑) S : Strengths - จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ
- ๒) W : Weaknesses - จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ
- ๓) O : Opportunities - โอกาสที่จะดำเนินการได้
- ๔) T : Threats - อุปสรรค ข้อจำกัด หรือปัจจัยที่คุกคามการดำเนินงาน



หลักการสำคัญของ SWOT คือการวิเคราะห์โดยการสำรวจจากสภาพการณ์ ๒ ด้าน คือ สภาพการณ์ภายในและสภาพการณ์ภายนอก ดังนั้นการวิเคราะห์ SWOT จึงเรียกได้ว่าเป็นการวิเคราะห์สภาพการณ์ (Situation Analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อให้รู้ตนเอง (รู้เรา) รู้จักสภาพแวดล้อม (รู้เขา) ชัดเจน และวิเคราะห์โอกาส-อุปสรรค การวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กร ทั้งสิ่งที่ได้เกิดขึ้นแล้วและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมทั้งผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ที่มีต่อองค์กรธุรกิจ และจุดแข็ง จุดอ่อน และความสามารถ ด้านต่างๆ ที่องค์กรมีอยู่ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์และการดำเนินตามกลยุทธ์ขององค์กรระดับองค์กรที่เหมาะสมต่อไป

ประโยชน์ของการวิเคราะห์ SWOT คือการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้แต่ละอย่างจะช่วยให้เข้าใจได้ว่ามีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างไร จุดแข็งขององค์กรจะเป็นความสามารถภายในที่ถูกใช้ประโยชน์เพื่อการบรรลุเป้าหมาย ในขณะที่จุดอ่อนขององค์กรจะเป็นคุณลักษณะภายในที่อาจจะทำลายผลการดำเนินงานโอกาสทางสภาพแวดล้อมจะเป็นสถานการณ์ที่ให้โอกาสเพื่อการบรรลุเป้าหมายองค์กร ในทางกลับกันอุปสรรคทางสภาพแวดล้อมจะเป็นสถานการณ์ที่ขัดขวางการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ผลจากการวิเคราะห์ SWOT นี้จะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์เพื่อให้องค์กรเกิดการพัฒนาไปในทางที่เหมาะสม

จากแนวคิดดังกล่าวผู้จัดทำได้นำหลัก SWOT Analysis มาประยุกต์ใช้โดยการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดต่างๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มงานบริหารค่าตอบแทนและคุณภาพชีวิต ส่วนพัฒนาระบบบริหาร ดังนี้

# S : Strengths

- โครงสร้างและสายการบังคับบัญชาชัดเจน
- ระบบการทำงาน มีการมอบหมายงานที่ชัดเจน มีการระบุระยะเวลาในการทำงาน ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม
- บุคลากรมีความรู้ความสามารถ
- ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็น ให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงาน และให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน
- มีวัสดุอุปกรณ์สนับสนุนการทำงาน ทำให้การทำงานสะดวกรวดเร็ว

# W : Weaknesses

- งบประมาณในการปฏิบัติงานมีจำกัด
- เป็นกลุ่มงานที่จัดตั้งขึ้นตามโครงสร้างใหม่ บุคลากรขาดประสบการณ์จากงานที่ได้รับมอบหมายในเรื่องระเบียบ กฎหมายต่าง ๆ
- การถ่ายโอนภารกิจภายหลังจากการปรับปรุงโครงสร้าง อำนาจหน้าที่และกรอบอัตรากำลังใหม่ ขาดความชัดเจน ทำให้เกิดความสับสนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
- การกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ตามภารกิจไม่ชัดเจน ทำให้มีภารกิจที่ต้องรับผิดชอบมากเกินไป

## O : Opportunities

- มีนโยบาย/ยุทธศาสตร์ที่สนับสนุนการทำงาน
- ส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเองในด้านการศึกษาและการฝึกอบรมต่าง ๆ

## T : Threats

- ระบบ IT ของกรุงเทพมหานครไม่เสถียร และขาดฐานข้อมูลที่เป็นที่ยอมรับเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการทำงาน
- ภารกิจด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนเป็นเรื่องใหม่ มีภารกิจย่อยที่เกี่ยวข้องจำนวนมากและยังไม่เคยมีการกำหนดให้ชัดเจน

**๕.๑.๒ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กร** เป็นแรงผลักดันภายในธุรกิจ ที่มีอิทธิพลต่อการจัดการและดำเนินงานของธุรกิจ ซึ่งธุรกิจสามารถควบคุมและจัดการสภาพแวดล้อมลักษณะนี้ให้เป็นไปตามแนวทางที่ต้องการได้ ซึ่งในการจัดการผู้บริหารต้องทำการศึกษาปัจจัยเหล่านี้ เพื่อประเมินจุดแข็ง (Strengths) และจุดอ่อน (Weakness) ขององค์การ

- โครงสร้าง/นโยบายขององค์กร (Structure) หมายถึงวิธีการหรือแนวทางที่องค์กรถูกจัดสร้างขึ้นเป็นตัวที่จะบอกว่าใครเป็นหัวหน้าใคร และใครที่จะต้องรายงานใคร เป็นการทิศทางการดำเนินงานขององค์กร รวมทั้งเป็นการพิจารณาระดับความพร้อมขององค์กรทางด้านบุคลากร

- ผลผลิต/การบริการ (Product) คือ การกระทำหรือพฤติกรรมที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้นอาจมีสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอให้ นั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการ ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

**๕.๑.๓ หลักบริหารของ ๔ M** ทรัพยากรในการบริหาร (Resources) เป็นกลุ่มปัจจัย (Factor) เพื่อนำไปสู่การแยกแยะปัญหาสาเหตุต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดี สามารถแบ่งได้เป็น ๔ ประเภทคือ

M๑ = Man บุคลากร

M๒ = Money เงิน/งบประมาณ

M๓ = Material วัสดุอุปกรณ์

M๔ = Management การจัดการ



๑. บุคลากรหรือคน (Man) การบริหารกำลังคน จะใช้คนอย่างไรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลกับงานให้มากที่สุด การบริหารคนให้มีประสิทธิภาพตามแนวคิดของวิรัช วิรัชนิภาวรรณ (๒๕๔๘) ที่กล่าวว่า การบริหารคนเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการบริหาร และเรียกได้ว่าเป็นองค์ประกอบของการบริหารที่ผู้บริหารแต่ละคนนำไปใช้ในกระบวนการทำงาน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

๒. งบประมาณ (Money) การบริหารเงินจะจัดสรรอย่างไรให้ใช้จ่ายต้นทุนน้อยที่สุดและให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล การบริหารการเงินองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารจัดการตามแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ(๒๕๔๘) การควบคุมการผลิตงานที่มีผลงานที่ไม่มีคุณภาพให้น้อยที่สุด ซึ่งมาจากเทคนิคเครื่องมือเครื่องใช้และพนักงานผลิตที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรง เป็นหลักของการบริหารในด้านการควบคุมของเฮนรี ฟาโยล (Henry Fayol) และพัฒนาสิ่งเหล่านี้อยู่ตลอดเวลา การใช้เครื่องมืออย่างระมัดระวังและช่วยกันดูแลรักษาเพื่อให้ต้นทุนการผลิตที่มีในกระบวนการต่างๆ เป็นไปอย่างประหยัดคุ้มค่า

๓. วัสดุอุปกรณ์ (Material) การบริหารวัสดุในการดำเนินงานว่าจะทำอย่างไรให้สิ้นเปลืองน้อยที่สุดหรือเกิดประโยชน์สูงสุด โดยการกำหนดแนวทางการใช้งานเครื่องมือเครื่องใช้ที่



เป็นส่วนสำคัญของการผลิตออกมาให้มีคุณภาพและผลิตได้ในระยะเวลาที่กำหนด ดังนั้น จึงกำหนดให้พนักงานทุกคน ต้องมีความรู้ความสามารถในการใช้งานเครื่องมือต่างๆ ได้เป็นอย่างดี โดยมีการฝึกฝน และทำความเข้าใจรวมถึง เทคนิคต่างๆ ที่จะเป็นการดูแลรักษาและป้องกันอันตรายหรือความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงานได้

๔. การจัดการ (Management) คือกระบวนการจัดการบริหารควบคุมเพื่อให้ งานทั้งหมดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลอย่างเต็มที่ เป็นการรวมทั้งอย่างเข้าด้วยกัน ในเรื่องของการจัดการคน เงิน วัสดุอุปกรณ์ จัดการให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุดมีการกำหนดกลยุทธ์ การบริหารงานที่คำนึงถึงปัจจัยแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร โดยทำการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการบริหารงานอยู่ตลอดเวลา เพื่อหากกลยุทธ์ในการ หลีกเลียงและปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหารให้สอดคล้องกับ สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่ เปลี่ยนแปลงไปเป็นกลยุทธ์การบริหารที่มีความครอบคลุม

การจัดการ ๔M โดยใช้หลักการควบคุมเป็นส่วนสำคัญของการบริหาร จึงจะทำให้ เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการโดยที่ต้องควบคุมปริมาณงาน ควบคุมคุณภาพของงาน ควบคุมเวลาการทำงานของพนักงาน และควบคุมค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน ต่างๆ เหล่านี้จะส่งผล ต่อความสำเร็จขององค์กร

๕.๑.๓ ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems : MIS) การใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems) ได้ขยายขอบเขตเกี่ยวข้องกับ หลายหน้าที่ในองค์กรและเป็นประโยชน์กับบุคคลหลายระดับ ตั้งแต่การ ใช้งานส่วนบุคคล กลุ่ม องค์กร และระหว่างหน่วยงาน

ความสำคัญและผลกระทบของระบบสารสนเทศที่มีต่อธุรกิจดังต่อไปนี้

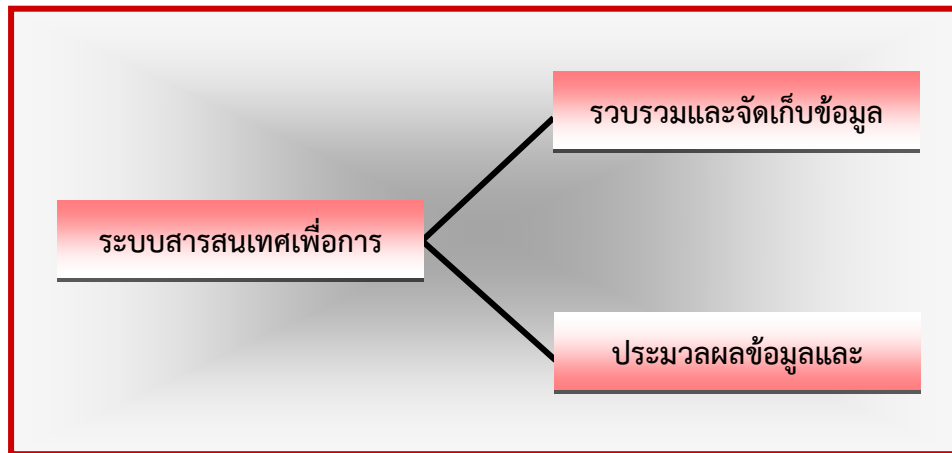
๑. ระบบสารสนเทศช่วยสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับการทำงาน
๒. บุคลากรทุกคนต้องมีความรู้เนื่องจากปัจจุบันมีการพัฒนาและการใช้งาน สารสนเทศที่องค์กร ตลอดจนการขยายตัวของเทคโนโลยีสารสนเทศและการปรับปรุงของระบบงาน อย่างต่อเนื่อง
๓. การประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของธุรกิจ และการบรรลุเป้าหมายขององค์กรมากขึ้น

ปัจจุบันเทคโนโลยีมีพัฒนาการมากขึ้นจนมีความสำคัญต่อเราในหลายระดับที่ แตกต่างจากอดีต เราจะเห็นว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีความจำเป็นและความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ในสาขาต่าง ๆ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จในอาชีพได้

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หมายถึง ระบบที่รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลจาก แหล่งข้อมูลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างมีหลักเกณฑ์ เพื่อนำมาประมวลผลและ จัดรูปแบบให้ได้สารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการทำงาน และการตัดสินใจในด้านต่าง ๆ ของผู้บริหาร เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ MIS จะประกอบด้วยหน้าที่หลัก ๒ ประการคือ

๑. สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งจากภายในและภายนอก องค์กรมาไว้ด้วยกันอย่างเป็นระบบ

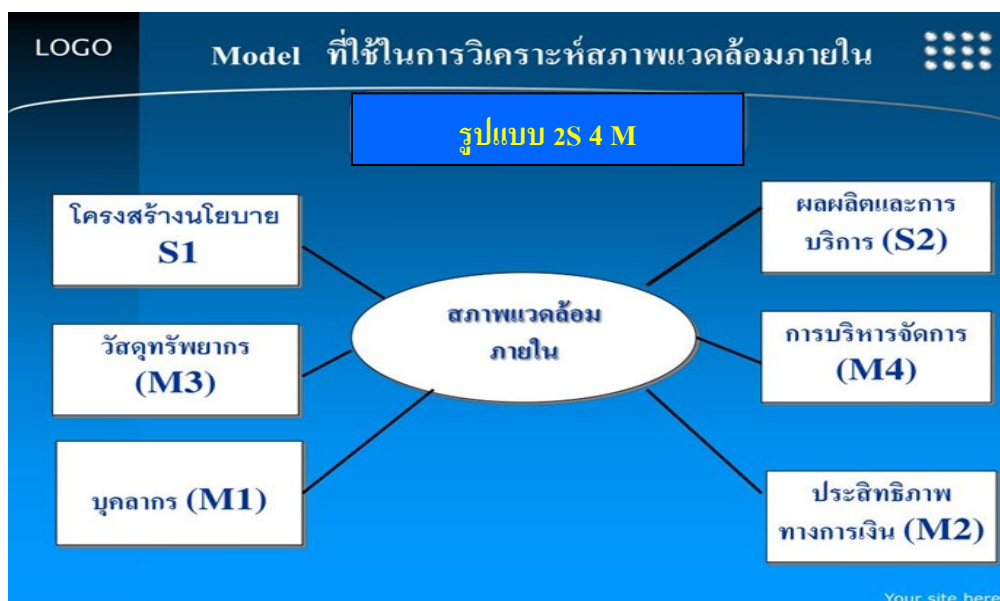
๒. สามารถทำการประมวลผลข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานและการบริหารงานของผู้บริหาร



หน้าที่หลักของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ชุมพล ศฤงคารศิริ (๒๕๓๗ : ๒) ให้ความหมายของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ คือเป็นระบบที่รวม (integrate) ผู้ใช้ (user) เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ (machine) เพื่อจัดทำสารสนเทศสำหรับสนับสนุนการปฏิบัติงาน (operation) การจัดการ (management) และการตัดสินใจ (decision making) ในองค์กรจาก ความหมายที่กล่าวมาสามารถสรุปความหมายของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการได้คือ การรวบรวมและการจัดเก็บข้อมูล จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์การทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อนำมาประมวลผลและจัดรูปแบบให้ได้สารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์การในการช่วยในการตัดสินใจ ประสานงาน และควบคุมของผู้บริหาร ในอันที่จะดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดที่ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการตอบข้อหรือเกี่ยวกับเงินรางวัลประจำปีของกรุงเทพมหานครผ่านระบบ FAQ (Frequency Asked Question) กรณีที่เป็นคำถามเดิมที่มีอยู่ในแนวทางการจ่ายเงินรางวัลประจำปี หลักวิชาการที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์คือ หลัก ๒ S ๔ M



S๑ = Structure โครงสร้าง/นโยบาย

S๒ = Service & Product ผลผลิตและการบริการ

M๑ = Man บุคลากร

M๒ = Money เงิน/งบประมาณ

M๓ = Material วัสดุอุปกรณ์

M๔ = Management การจัดการ

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน ดังนี้

ปัจจัยภายใน	จุดแข็ง	จุดอ่อน
๑. ด้านโครงสร้างและนโยบาย (Structure)	- กลุ่มงานบริหารค่าตอบแทน และคุณภาพชีวิต ส่วนพัฒนาระบบบริหาร สำนักงาน ก.ก. มีโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน สอดคล้องกับภารกิจหลัก	- เป็นกลุ่มงานที่จัดตั้งขึ้นตามโครงสร้างใหม่บุคลากรจึงขาดประสบการณ์จากงานที่ได้รับมอบหมายในเรื่องกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ - การกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ตามภารกิจไม่ชัดเจน ทำให้มีภารกิจที่ต้องรับผิดชอบมากเกินไปเกินจากที่ได้ออกแบบโครงสร้าง และการกำหนดจำนวนตำแหน่ง ผู้ปฏิบัติงานที่ได้วิเคราะห์ไว้ - การถ่ายโอนภารกิจภายหลังการปรับปรุงโครงสร้างอำนาจหน้าที่และกรอบอัตรากำลังใหม่ ขาดความชัดเจน ส่งผลให้เกิดความเข้าใจผิดและต้องตีความอำนาจหน้าที่ดำเนินการ
๒. ด้านการให้บริการและผลผลิต (Service & Product)	- ผลการดำเนินงานได้รับการยอมรับ และเชื่อถือจากส่วนราชการและหน่วยงานต่าง ๆ	
๓. ด้านบุคลากร (Man)	- มีระบบการทำงานที่ชัดเจน และส่งเสริมการทำงานเป็นทีม - ผู้บริหารให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพของบุคลากร - ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นและให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงาน	

ปัจจัยภายใน	จุดแข็ง	จุดอ่อน
๔. ด้านเงินและงบประมาณ (Money)		- งบประมาณในการปฏิบัติงานมีจำกัด
๕. ด้านวัสดุ อุปกรณ์ (Materials)	- มีวัสดุ อุปกรณ์ ที่เพียงพอและมีคุณภาพเอื้อต่อการทำงาน	
๖. ด้านการจัดการ (Management)		- กระบวนการให้คำปรึกษาข้อหาหรือมีความล่าช้า ทำให้ไม่สามารถตอบคำถามของผู้ที่โทรศัพท์เข้ามา หรือสอบถามมาทางไลน์ ได้อย่างรวดเร็วซึ่งตรงข้ามกับความหวังของผู้รับบริการ - เจ้าหน้าที่มีภารกิจจากงานที่มีปริมาณมาก เช่น การเข้าร่วมประชุมที่มีจำนวนมาก การออกไปปฏิบัติราชการนอกสถานที่ และการไปฝึกอบรมสัมมนา มีผลให้ตอบคำถามได้ล่าช้า

ผลการวิเคราะห์สภาพภายในของกลุ่มงานบริหารค่าตอบแทนและคุณภาพชีวิต ส่วนพัฒนาระบบบริหาร สำนักงาน ก.ก. มีจุดแข็งมากกว่าจุดอ่อน กลุ่มงานบริหารค่าตอบแทนและคุณภาพชีวิตเป็นส่วนราชการที่มีโครงสร้างสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร มีระบบการทำงานมีการมอบหมายงานชัดเจน มีการระบุงเวลาในการดำเนินงานส่งเสริมการทำงานเป็นทีม มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีกฎหมาย ระเบียบที่รองรับการทำงาน ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็น และให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงานและให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน มีระบบสารสนเทศสนับสนุนการทำงาน เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์สำนักงาน ทำให้การทำงานสะดวกและรวดเร็ว

สำหรับจุดอ่อน ด้านการจัดการในเรื่องการให้คำปรึกษาแนะนำ หรือตอบข้อหาหรือที่รับไว้ดำเนินการกระบวนการให้คำปรึกษาข้อหาหรือ บางครั้งมีความล่าช้า เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีภารกิจมาก ทำให้ไม่สามารถตอบคำถามของผู้ที่โทรศัพท์เข้ามา หรือสอบถามมาทางไลน์ ได้รับคำตอบอย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่มีภารกิจจากงานที่มีปริมาณมาก เช่น การเข้าร่วมประชุมที่มีจำนวนมาก การออกไปปฏิบัติราชการนอกสถานที่ การไปฝึกอบรมสัมมนา มีผลให้ตอบข้อสอบถามของเจ้าหน้าที่ได้ล่าช้า

จากผลการวิเคราะห์ จะเห็นได้ว่าจุดอ่อนที่พบส่วนใหญ่เกิดจากด้านการจัดการและด้านบุคลากร ดังนั้น จึงเห็นควรให้มีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้คำปรึกษาข้อหาหรือโดยจัดทำช่องทางในการตอบคำถามหรือข้อหาหรือเกี่ยวกับการจ่ายเงินรางวัลประจำปีกรณีที่เป็นคำถามเดิมที่มีอยู่ในหลักเกณฑ์และแนวทางการจ่ายเงินรางวัลประจำปี เพื่อแก้ไขจุดอ่อน และทั้งนี้ยังพบว่า

จุดแข็งที่เป็นองค์ประกอบซึ่งจะทำให้การปรับปรุงและพัฒนาระบบการตอบคำถามระบบ FAQ (Frequency Asked Question) สำเร็จได้ตามเป้าหมายมีดังนี้

๑. ลักษณะโครงสร้างและนโยบายที่เอื้อต่อการปรับปรุงและพัฒนา งาน เนื่องจากมีโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจนสอดคล้องกับภารกิจหลัก รวมทั้งมีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนา ระบบบริหารที่ชัดเจน

๒. ผลการดำเนินงานได้รับการยอมรับ และเป็นที่ยอมรับจากส่วนราชการและหน่วยงานต่าง ๆ ดังนั้น เมื่อเกิดปัญหาหรือข้อบกพร่อง ต้องเร่งดำเนินการแก้ไขเพื่อรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร

๓. บุคลากรของกลุ่มงานบริหารค่าตอบแทนและคุณภาพชีวิต มีระบบการทำงานที่ชัดเจน และส่งเสริมการทำงานเป็นทีม อีกทั้งผู้บริหารให้ความสำคัญและส่งเสริมการปรับปรุง พัฒนางาน และการพัฒนาบุคลากร รับฟังความคิดเห็นและให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงาน

๔. วัสดุอุปกรณ์ มีคุณภาพและเพียงพอต่อการทำงาน

**๖. แนวทางการดำเนินการ / ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง**

**๖.๑ แนวทางการดำเนินการ**

ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานด้วยการนำเทคโนโลยีมาใช้แทนกำลังคนในการให้บริการ เน้นการยึดกฎระเบียบ งานเอกสาร กระบวนการที่ยืดยาว ล่าช้าจะถูกแทนที่ด้วยรูปแบบการให้บริการ ที่เน้นความรวดเร็ว (Rapid) เป็นส่วนตัว (Personalized) และผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics) ดังนี้

๖.๑.๑ การจัดทำระบบตอบข้อหารือเกี่ยวกับเงินรางวัลประจำปีของกรุงเทพมหานคร ผ่านทาง FAQ (Frequency Asked Question)

- จัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) เรื่อง ระบบตอบข้อหารือเกี่ยวกับเงินรางวัลประจำปีของกรุงเทพมหานครผ่านทาง FAQ (Frequency Asked Question) โดยกำหนดกรอบระยะเวลาในการดำเนินงาน ดังนี้

**แผนปฏิบัติการ (Action Plan)**

**การจัดทำระบบตอบข้อหารือเกี่ยวกับเงินรางวัลประจำปีของกรุงเทพมหานครผ่านทาง FAQ (Frequency Asked Question)**

ลำดับที่	การดำเนินงาน	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓											ผู้รับผิดชอบ	
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.		ธ.ค.
๑.	วางแผนการดำเนินงาน และประสานงานหาผู้เชี่ยวชาญในการจัดทำระบบฯ			—										กลุ่มงานบริหารค่าตอบแทนและคุณภาพชีวิต ส่วนพัฒนาระบบบริหาร กองพัฒนาระบบราชการ กทม. สำนักงาน ก.ก.

ลำดับ ที่	การดำเนินงาน	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓											ผู้รับผิดชอบ	
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.		ธ.ค.
๒.	ศึกษา/รวบรวม/วิเคราะห์ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้แก่ ระเบียบ กทม. ที่ เกี่ยวข้อง แนวทางการ จ่ายเงินรางวัล คำถาม คำตอบ ที่เคยมีผู้ถาม มาแล้ว วิธีการคำนวณ เงินรางวัล เป็นต้น เพื่อ นำมาพัฒนาเป็นข้อมูล สำหรับนำเข้าสู่ระบบ รวมทั้งมีการกำหนด คำค้นหาต่าง ๆ เพื่อง่าย ต่อการใช้งาน													กลุ่มงานบริหาร คำตอบแทนและ คุณภาพชีวิต ส่วนพัฒนาระบบ บริหาร กองพัฒนาระบบ ราชการ กทม. สำนักงาน ก.ก.
๓.	สร้างระบบและนำเข้า ข้อมูล													กลุ่มงานบริหาร คำตอบแทนและ คุณภาพชีวิต ส่วนพัฒนาระบบ บริหาร กองพัฒนาระบบ ราชการ กทม. และกองทะเบียน ประวัติข้าราชการ สำนักงาน ก.ก.
๔.	จัดทำคู่มือการใช้งาน ระบบฯ													กลุ่มงานบริหาร คำตอบแทนและ คุณภาพชีวิต ส่วนพัฒนาระบบ บริหาร กองพัฒนาระบบ ราชการ กทม. สำนักงาน ก.ก.

ลำดับ ที่	การดำเนินงาน	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓											ผู้รับผิดชอบ		
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.		ธ.ค.	
๕.	ทดลองใช้งานระบบฯ กับ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการจ่ายเงิน รางวัล สังกัดสำนักงาน ก.ก. โดยให้ความรู้ เกี่ยวกับการใช้งานระบบ และเปิดให้ทดลองใช้งาน และสอบถามความ คิดเห็นผู้ใช้งาน เพื่อตรวจสอบความ ถูกต้อง เหมาะสม และ ประเมินผลการใช้งาน ระบบฯ ก่อนนำมาใช้จริง					-									กลุ่มงานบริหาร ค่าตอบแทนและ คุณภาพชีวิต ส่วนพัฒนาระบบ บริหาร กองพัฒนาระบบ ราชการ กทม. สำนักงาน ก.ก.
๖.	ประเมินผลการใช้งาน ระบบ FAQ ในการตอบ คำถาม													กลุ่มงานบริหาร ค่าตอบแทนและ คุณภาพชีวิต ส่วนพัฒนาระบบ บริหาร กองพัฒนาระบบ ราชการ กทม. สำนักงาน ก.ก.	

- วางแผนการดำเนินการและประสานงานหาผู้เชี่ยวชาญในการจัดทำระบบ FAQ (Frequency Asked Question) ทั้งภายในและภายนอก
- ศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้แก่ ระเบียบกรุงเทพมหานครที่เกี่ยวข้อง  
แนวทางการจ่ายเงินรางวัล คำถาม คำตอบ ที่เคยมีผู้ถามมาแล้ว วิธีการคำนวณเงินรางวัล เป็นต้น เพื่อนำมา  
พัฒนาเป็นข้อมูลสำหรับการนำเข้าสู่ระบบ รวมทั้งมีการกำหนดคำค้นหาต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกการใช้งาน
  - จำนวนคำถามที่ต้องตอบแยกเป็นหมวดหมู่ เช่น เรื่องเกี่ยวกับ  
การนับ วันลา การโอนย้าย การบรรจุ การถึงแก่กรรม
  - รูปแบบวิธีการตอบคำถาม
  - ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
  - หน่วยงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เช่น เจ้าหน้าที่ผู้จัดทำหลักเกณฑ์  
และแนวทางการจ่ายเงินรางวัลประจำปี เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ตอบคำถามเกี่ยวกับเงินรางวัลประจำปี  
กองพัฒนาระบบราชการกรุงเทพมหานคร กองทะเบียนประวัติข้าราชการ ผู้บริหารสำนักงาน ก.ก.

- สร้างระบบและนำเข้าข้อมูลที่ต้องการ โดยมีการนำรูปแบบและโครงสร้างมาสร้างในเว็บไซต์ โดยใช้เทคโนโลยีที่วางแผนไว้
- จัดทำคู่มือการใช้งานระบบตอบข้อหารือเกี่ยวกับเงินรางวัลประจำปีของกรุงเทพมหานครผ่านทาง FAQ (Frequency Asked Question)
- ทดลองใช้งานระบบ FAQ กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจ่ายเงินรางวัล สังกัดสำนักงาน ก.ก. โดยให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบ และเปิดให้ทดลองใช้งานและสอบถามความคิดเห็นผู้ใช้งาน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสม และประเมินผลการใช้งานระบบฯ ก่อนนำมาใช้จริง
- ประเมินผลการนำระบบการตอบคำถามทาง FAQ มาใช้ โดยเป็นการประเมินหลังจากทดลองใช้ในประเด็นความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ

๖.๑.๒ การเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่โดยการอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการเข้าใช้ระบบ วิธีการเข้าถามคำถามและการตอบของระบบที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

## ๖.๒ ระยะเวลาดำเนินการ

๖.๒.๑ จัดทำระบบการเพิ่มประสิทธิภาพการตอบข้อหารือเกี่ยวกับเงินรางวัลประจำปีของกรุงเทพมหานครผ่านระบบ FAQ (Frequency Asked Question) กรณีที่เป็นคำถามเดิมที่มีอยู่ในหลักเกณฑ์และแนวทางการจ่ายเงินรางวัลประจำปี ช่วงเดือนมีนาคม ๒๕๖๓ – เดือนธันวาคม ๒๕๖๓

๖.๒.๒ การเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการใช้ระบบและวิธีการเข้าถามคำถามด้วยการอบรมการเข้าสอบถามในระบบผ่านทาง FAQ ช่วงเดือนมีนาคม ๒๕๖๓ – เดือนธันวาคม ๒๕๖๓

## ๖.๓ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๓.๑ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการตอบข้อหารือผ่านระบบ FAQ หน่วยงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เช่น เจ้าหน้าที่ผู้จัดทำหลักเกณฑ์ และแนวทางการจ่ายเงินรางวัลประจำปี เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ตอบคำถามเกี่ยวกับเงินรางวัลประจำปี กองพัฒนาระบบราชการกรุงเทพมหานคร กองทะเบียนประวัติข้าราชการ และผู้บริหารสำนักงาน ก.ก.

๖.๓.๒ ผู้บริหารของหน่วยงานทั้ง ๗๗ หน่วยงาน/ส่วนราชการ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน นักทรัพยากรบุคคล นักจัดการงานทั่วไป เจ้าหน้าที่การเงิน และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายเงินรางวัลประจำปีของหน่วยงาน

## ๗. ประโยชน์จากการศึกษา

๗.๑ เป็นช่องทางให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดสรรเงินรางวัลประจำปีของหน่วยงานเข้ามาสอบถามและสามารถได้รับคำตอบที่รวดเร็ว (ในกรณีที่เป็นคำถามเดิมที่มีอยู่ในแนวทางการจ่ายเงินรางวัล)

๗.๒ ลดระยะเวลาในการตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ที่ต้องคอยตอบคำถามเดิมซ้ำ ๆ

## ๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ



## ๙. แนวทางการติดตามประเมินผล

### ๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

#### ๙.๑.๑ ตัวชี้วัดระดับผลผลิต (Output)

- กลุ่มงานบริหารค่าตอบแทนและคุณภาพชีวิต ส่วนพัฒนาระบบบริหารสำนักงาน ก.ก. มีการตอบข้อหารือเกี่ยวกับเงินรางวัลประจำของกรุงเทพมหานครผ่านทางระบบ FAQ (Frequency Asked Question)

- ผู้เข้าใช้งานระบบตอบคำถามอัตโนมัติผ่านระบบ FAQ (Frequency Asked Question) มีความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

#### ๙.๑.๒ ตัวชี้วัดระดับผลลัพธ์ (Outcome)

- ปริมาณการสอบถามทางโทรศัพท์ในกรณีที่เป็นคำถามเดิมที่มีอยู่ในแนวทางการจ่ายเงินรางวัลประจำปีลดลงร้อยละ ๓๐ เมื่อเปรียบเทียบก่อนและหลังจากมีระบบตอบคำถามอัตโนมัติผ่านระบบ FAQ (Frequency Asked Question)

### ๙.๒ วิธีการ

#### ๙.๒.๑ ระดับผลผลิต (Output)

- ประเมินผลจากการมีระบบตอบข้อหารือเกี่ยวกับเงินรางวัลประจำปีของกรุงเทพมหานครผ่านทาง FAQ (Frequency Asked Question)

- ประเมินผลจากความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เข้ามาใช้ระบบการตอบคำถามผ่านทาง FAQ (Frequency Asked Question)

#### ๙.๒.๒ ระดับผลลัพธ์ (Outcome)

- ประเมินผลโดยการเปรียบเทียบก่อนและหลังการเปลี่ยนวิธีตอบคำถามจากเดิมเป็นระบบใหม่

### ๙.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

๙.๓.๑ ตรวจสอบจากระบบการตอบคำถามผ่านทางระบบ FAQ (Frequency Asked Question)

๙.๓.๒ แบบรายงานจำนวนผู้เข้าใช้การสอบถามผ่านทางระบบ FAQ (Frequency Asked Question)

๙.๓.๓ แบบประเมินผลความพึงพอใจของจำนวนผู้เข้าใช้ระบบการตอบคำถามผ่านทาง FAQ (Frequency Asked Question)

## ๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ ควรทำการแนะนำ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ระบบการตอบคำถามผ่าน FAQ (Frequency Asked Question) ให้กลุ่มเป้าหมายได้ทราบด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น ทางสื่อสังคมออนไลน์ หนังสือเวียนกรุงเทพมหานคร ฯลฯ

๑๐.๒ ควรมี Feedback จากผู้ใช้งานระบบ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาในการเข้าใช้ และนำมาพัฒนาระบบต่อไป

ภาคผนวก

