

รายงานส่วนบุคคล  
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาระบบการแจ้งเตือนและ  
ชำระค่าธรรมเนียม กรณีการต่ออายุใบอนุญาต  
ด้วยระบบ e-Service

จัดทำโดย นางสาวอรณี วงศ์มณีอาษา  
ตำแหน่ง นักวิชาการสุขาภิบาลชำนาญการ  
สังกัด ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล สำนักงานเขตพญาไท

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๗  
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

๑. หัวข้อ การพัฒนาระบบการแจ้งเตือนและชำระค่าธรรมเนียม กรณีต่ออายุใบอนุญาตด้วยระบบ e – Service

## ๒. ความสำคัญของการศึกษา / ที่มาของการนำเสนอ

กรุงเทพมหานคร มีแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๕๖ - พ.ศ.๒๕๗๕) เพื่อให้เมืองกรุงเทพฯ ก้าวสู่การเป็น “มหานครแห่งเอเชีย” ในปี พ.ศ.๒๕๗๕ โดยแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) ได้กำหนดประเด็นปัญหาที่ต้องพัฒนาและแก้ไข รวมทั้งด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งกำหนดไว้ในด้านที่ ๗ การบริหารจัดการเมืองมหานคร มิติที่ ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ เป้าหมายที่ ๗.๕.๑ กรุงเทพมหานครให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และโปร่งใส โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัย (SMART SERVICE) เพื่อสนับสนุนนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) และมีการบริหารจัดการเมือง (กรุงเทพมหานคร) ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ (SMART CITY)

ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของกรุงเทพมหานคร จึงเห็นควรดำเนินการพัฒนาระบบการแจ้งเตือนการต่ออายุใบอนุญาตและการชำระค่าธรรมเนียมการประกอบกิจการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข ของสำนักงานเขตพญาไท ให้มีความทันสมัย นำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการ เนื่องจากปัจจุบันวิธีการแจ้งเตือนผู้ประกอบการให้ดำเนินการต่ออายุใบอนุญาตและชำระค่าธรรมเนียม คือ การแจ้งเตือนทางจดหมาย โดยจัดส่งทางไปรษณีย์ และการแจ้งเตือนทางโทรศัพท์มือถือส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ ทำให้เป็นภาระค่าใช้จ่ายของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดทำหนังสือแจ้งเตือนแต่ละเดือนโดยเฉลี่ย คือ ๑ สัปดาห์ ต้องมีการตรวจสอบรายชื่อผู้ประกอบการที่ครบรอบการแจ้งเตือน จัดทำจดหมาย และจัดส่งไปรษณีย์ ซึ่งใช้เวลามากพอสมควร ปัญหาที่พบ นอกจากเป็นภาระงานที่ใช้เวลามากแล้ว บางครั้งจดหมายแจ้งเตือนส่งไม่ถึงผู้ประกอบการ หรือผู้ประกอบการบางรายดำเนินการต่ออายุใบอนุญาตฯ ล่าช้า ซึ่งพันระยะเวลาที่กำหนด หรือบางรายไม่ดำเนินการ โดยอ้างว่าไม่ได้รับหนังสือแจ้งเตือน หรือลืม เป็นต้น จึงทำให้ใบอนุญาตสิ้นอายุและเป็นการประกอบการโดยไม่ได้รับใบอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น และทำให้กรุงเทพมหานครสูญเสียรายได้จากค่าธรรมเนียมดังกล่าว ประกอบกับ การดำเนินการในเรื่องใบอนุญาตและการชำระค่าธรรมเนียม ผู้ประกอบการต้องเดินทางมาดำเนินการ ณ สำนักงานเขตที่เป็นที่ตั้งของสถานประกอบการ ทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และไม่เป็นที่นิยม New Normal การเว้นระยะห่าง

เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาในเรื่องภาระงานการแจ้งเตือนต่ออายุใบอนุญาตฯ การชำระค่าธรรมเนียม ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว ทันสมัย และเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการ มุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศ อีกทั้งเป็นการลดปริมาณการใช้กระดาษ (Paperless) จึงเห็นควรพัฒนาระบบการแจ้งเตือนการต่ออายุใบอนุญาตและการชำระค่าธรรมเนียมการประกอบกิจการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข ให้มีความรวดเร็ว ทันสมัย สะดวกต่อผู้ประกอบการ

## ๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบการแจ้งเตือนการต่ออายุใบอนุญาตและการชำระค่าธรรมเนียมการประกอบกิจการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข ของสำนักงานเขตพญาไท ให้มีความรวดเร็ว ทันสมัย และอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการ

๓.๒ เพื่อให้ผู้ประกอบการดำเนินการต่ออายุใบอนุญาตและชำระค่าธรรมเนียมภายในกำหนด

#### ๔. เป้าหมาย

๔.๑ มีระบบการแจ้งเตือนการต่ออายุใบอนุญาตฯ โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้งานช่องทางต่าง ๆ เช่น email Line SMS (Short Message Service) และ Application แจ้งเตือน ภายในปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๔.๒ มีระบบการชำระค่าธรรมเนียมการประกอบกิจการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขแบบออนไลน์

๔.๓ มีบริการจัดส่งใบอนุญาตทางไปรษณีย์

#### ๕. แนวคิด / หลักการที่ใช้ในการศึกษา

##### ๕.๑ ทฤษฎีการวิเคราะห์ SWOT (SWOT Analysis)

ทฤษฎีการวิเคราะห์ SWOT ถูกคิดค้นโดยอัลเบิร์ต ฮัมฟรี (Albert Humphrey) เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ประกอบด้วย การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อให้รู้ตนเอง (รู้เรา) รู้จักสภาพแวดล้อม (รู้เขา) ชัดเจน และวิเคราะห์โอกาส-อุปสรรค การวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กร ทั้งสิ่งที่ได้เกิดขึ้นแล้วและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมทั้งผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ที่มีต่อองค์กร จุดแข็ง จุดอ่อน และความสามารถด้านต่าง ๆ ที่องค์กรมีอยู่ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์ และการดำเนินตามกลยุทธ์ขององค์กรที่เหมาะสมต่อไป

การวิเคราะห์ SWOT (SWOT Analysis) ประกอบด้วย

	ปัจจัยที่เอื้อประโยชน์	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบ
ปัจจัยภายใน	<p><b>จุดแข็ง (S = Strengths)</b> ข้อได้เปรียบ ลักษณะเด่น ข้อดี ความสามารถที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้</p>	<p><b>จุดอ่อน (W = Weaknesses)</b> ข้อเสียเปรียบ ลักษณะด้อย ข้อเสีย ปัญหาที่อาจส่งผลกระทบที่ทำให้เกิดความล้มเหลว ไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้</p>
ปัจจัยภายนอก	<p><b>โอกาสที่ (O = Opportunities)</b> ความได้เปรียบ สามารถใช้ประโยชน์ได้ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบเอื้อประโยชน์</p>	<p><b>อุปสรรค (T = Threats)</b> ข้อจำกัดหรือปัจจัยที่คุกคามการดำเนินงานที่เอื้อต่อความล้มเหลว ผลเสียจากปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบ ไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้</p>

**จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบขององค์กร (S = Strengths)** เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ภายในองค์กรนั่นเองว่า ปัจจัยใดภายในองค์กรที่เป็นข้อได้เปรียบหรือจุดเด่นขององค์กรที่องค์กรควรนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรได้ และควรดำรงไว้เพื่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร

จากการวิเคราะห์พบว่า ผู้บริหารเป็นคนรุ่นใหม่ที่มีวิสัยทัศน์ และเห็นความสำคัญของการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ

**จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบขององค์กร (W = Weaknesses)** เป็นการวิเคราะห์ ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ภายในองค์กรนั้น ๆ เองว่า ปัจจัยภายในองค์กรที่เป็นจุดด้อย ข้อเสียเปรียบขององค์กรที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือจัดให้หมดไป อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

จากการวิเคราะห์พบว่า การดำเนินงานเรื่องการแจ้งเตือนการต่ออายุใบอนุญาตและการชำระค่าธรรมเนียมการประกอบกิจการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข ยังคงดำเนินการภายใต้กรอบและแนวทางที่กำหนดจากส่วนกลาง ซึ่งไม่ทันสมัย ไม่สะดวกต่อผู้ประกอบการ และหน่วยงานยังขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในด้านเทคโนโลยี ที่จะสามารถออกแบบหรือพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ที่มีในปัจจุบันและไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาใช้ในการจัดการเรื่องระบบการแจ้งเตือน และการชำระค่าธรรมเนียม อีกทั้งอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในงานในปัจจุบันค่อนข้างเก่า การทำงานของเครื่องช้า บางเครื่องไม่รองรับต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ นอกจากนี้ กรุงเทพมหานครไม่มีสัญญาณ Wi-Fi มีเพียงระบบ Lan ซึ่งมีข้อจำกัดในการใช้งาน

**โอกาสที่จะดำเนินการได้ขององค์กร (O = Opportunities)** เป็นการวิเคราะห์ว่า ปัจจัยภายนอกองค์กรปัจจัยใดที่สามารถก่อให้เกิดประโยชน์ ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการดำเนินการขององค์กรในระดับมหภาค และองค์กรสามารถฉกฉวยข้อดีเหล่านี้มาเสริมสร้างให้หน่วยงานเข้มแข็งขึ้นได้

โอกาสที่จะดำเนินการนี้ได้สำเร็จ คือ นโยบายของกรุงเทพมหานคร และแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ซึ่งกำหนดเป้าหมายไว้ว่า “กรุงเทพมหานครให้บริการประชาชนด้วยความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องและโปร่งใส โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัย (SMART SERVICE)”

**อุปสรรค ข้อจำกัดหรือปัจจัยที่คุกคามการดำเนินงานขององค์กร (T = Threats)** เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กรปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบต่อในระดัมหภาค ในทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งองค์กรจำต้องหลีกเลี่ยง หรือปรับสภาพองค์กรให้มีความแข็งแกร่งพร้อมที่จะเผชิญแรงกระทบดังกล่าวได้

กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเรื่องการแจ้งเตือนการต่ออายุใบอนุญาตฯ และการชำระค่าธรรมเนียม และงบประมาณที่จะใช้ในการพัฒนาวัสดุอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานไม่ต่อเนื่องและไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น กฎระเบียบที่กำหนดไว้ว่าไม่สามารถจัดซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้กับลูกจ้างได้ ทั้งที่หน้าที่ความรับผิดชอบ และการปฏิบัติงานของลูกจ้างต้องใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานเช่นกัน

**การสร้างกลยุทธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ (SWOT Analysis)** เป็นการจับคู่ Matching โดยจะทำให้ทราบถึงกลยุทธ์ต่าง ๆ ขององค์กรว่าจะสร้างกลยุทธ์อย่างไรให้เหมาะสม

การสร้างกลยุทธ์ด้วยการจับคู่ Matching ตาราง TOWS Matrix

- ๑) การสร้างกลยุทธ์ SO : กลยุทธ์เชิงรุก ใช้จุดแข็งสร้างโอกาส
- ๒) การสร้างกลยุทธ์ WO : กลยุทธ์เชิงแก้ไข เอาชนะจุดอ่อนโดยอาศัยโอกาส
- ๓) การสร้างกลยุทธ์ ST : กลยุทธ์เชิงป้องกัน และใช้จุดแข็งหลีกเลี่ยงอุปสรรค
- ๔) การสร้างกลยุทธ์ WT : กลยุทธ์เชิงรับ ลดจุดอ่อนและหลีกเลี่ยงอุปสรรค

<p>ปัจจัยภายใน</p> <p>ปัจจัยภายนอก</p>	<p><b>จุดแข็ง (Strengths)</b></p> <p>ผู้บริหารเป็นคนรุ่นใหม่ที่มีวิสัยทัศน์ และเห็นความสำคัญของการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ</p>	<p><b>จุดอ่อน (Weaknesses)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินการภายใต้กรอบและแนวทางที่กำหนดจากส่วนกลางซึ่งไม่ทันสมัย</li> <li>- ไม่สะดวกต่อผู้ประกอบการ</li> <li>- ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในด้านเทคโนโลยี</li> <li>- อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เป็นรุ่นเก่าไม่รองรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ</li> <li>- ไม่มีสัญญาณ Wi-Fi มีเพียงระบบ Lan ซึ่งมีข้อจำกัดในการใช้งาน</li> </ul>
<p><b>โอกาส (Opportunities)</b></p> <p>นโยบายของกรุงเทพมหานครและแผนพัฒนากรุงเทพมหานครซึ่งกำหนดเป้าหมายไว้ว่า “กรุงเทพมหานครให้บริการประชาชนด้วยความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องและโปร่งใส โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัย (SMART SERVICE)”</p>	<p><b>SO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัย มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้ประกอบการ</li> <li>- ขออนุมัติจัดสรรงบประมาณเพื่อนำมาใช้ในการจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ การติดตั้งระบบ Wi-Fi การจัดจ้าง Outsource เพื่อจัดทำ Application</li> </ul>	<p><b>WO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดหาระบบหรือแนวทางพัฒนาการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ</li> <li>- จ้างเหมาภาคเอกชนในการพัฒนา Software และระบบฐานข้อมูล การจัดทำ Application</li> <li>- การอบรมและพัฒนาบุคลากรเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ</li> <li>- จัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยรองรับต่อระบบการทำงาน</li> <li>- ติดตั้งระบบ Wi-Fi เพื่อเพิ่มความสะดวกต่อการใช้อินเทอร์เน็ต</li> </ul>
<p><b>อุปสรรค (Threats)</b></p> <p>กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการเรื่องการแจ้งเตือนการต่ออายุใบอนุญาตฯ และการชำระค่าธรรมเนียม การจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์</p>	<p><b>ST</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินการในส่วนที่กฎหมายไม่ได้กำหนดข้อห้ามไว้</li> </ul>	<p><b>WT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เมื่อนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้ลดระยะเวลาในการทำงานเรื่องการแจ้งเตือน</li> <li>- เกิดข้อผิดพลาดน้อยลง</li> <li>- มีบริการจัดส่งใบอนุญาตทางไปรษณีย์ โดยผู้ประกอบการรับผิดชอบค่าจัดส่ง</li> </ul>

## ๕.๒ วงจรการควบคุมคุณภาพ (PDCA Cycle) หรือ วงจรเดมมิง (Deming Cycle)

คือ แนวคิดการพัฒนาการทำงานเพื่อควบคุมคุณภาพงานให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง พัฒนามาจากแนวคิดของ วอลท์เตอร์ ชิวฮาร์ท (Walter Shewhart) นักสถิติในงานอุตสาหกรรม ต่อมาแนวคิดนี้เริ่มเป็นที่รู้จักกันมากขึ้นเมื่อ เอ็ดวาร์ด เดมมิง (W.Edwards Deming) นักจัดการบริหารคุณภาพได้นำเสนอและเผยแพร่ใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการปรับปรุงกระบวนการทำงานของพนักงานภายในโรงงานให้ดีขึ้น ซึ่งจะใช้ในการค้นหาปัญหาอุปสรรคในขั้นตอนการทำงานโดยพนักงาน จนเป็นที่รู้จักกันในชื่อว่า วงจรเดมมิง หรือ วงจร PDCA

แนวคิดวงจร PDCA เป็นแนวคิดที่ง่ายไม่ซับซ้อน สามารถนำไปใช้ได้กับกิจกรรมต่าง ๆ จึงทำให้เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายมากขึ้นทั่วโลก PDCA เป็นอักษรนำของภาษาอังกฤษ ๔ คำคือ

**๑. การวางแผน (Plan)** คือ การวางแผนการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดการทำงานที่ได้ผลงาน การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การพัฒนาสิ่งใหม่ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน มีส่วนที่สำคัญ เช่น การกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ การจัดอันดับความสำคัญของเป้าหมาย กำหนดการดำเนินงาน กำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน กำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินงาน และกำหนดงบประมาณที่จะใช้ การวางแผนที่ดีเกิดจากการศึกษาที่ดี มีการวางแผนไว้รัดกุมรอบคอบปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของงานและเหตุการณ์ แผนที่ได้สามารถคาดการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นและช่วยลดความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นได้

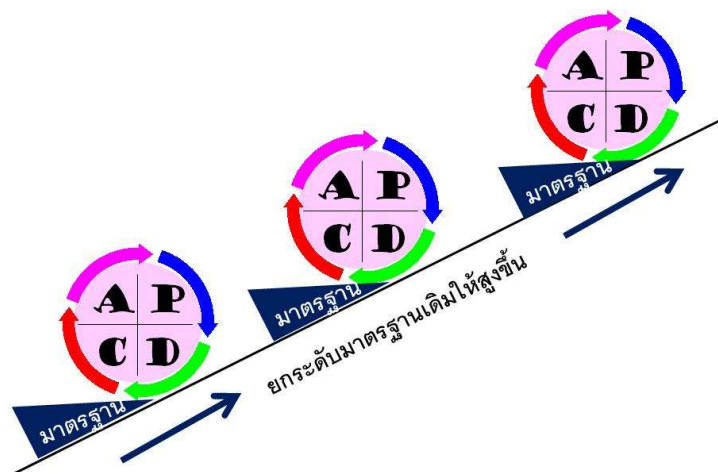
**๒. ปฏิบัติตามแผน (Do)** คือ การดำเนินการเพื่อให้ได้ผลตามแผนที่มีการกำหนดไว้ อาจมีการกำหนดโครงสร้างคณะทำงานรองรับการดำเนินการ เช่น คณะกรรมการ ฯลฯ กำหนดวิธีในการดำเนินงาน ขั้นตอน ผู้ดูแลรับผิดชอบ ผู้ตรวจสอบและทำการประเมินผล

**๓. ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน (Check)** คือ ขั้นตอน que เริ่มเมื่อมีการดำเนินโครงการตามข้อ ๒ ควรจะต้องทำการประเมินผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้หรือไม่ อาจประเมินในส่วนการประเมินผลงานการดำเนินการ การประเมินผลการดำเนินตามขั้นตอน และการประเมินผลงานตามเป้าหมายของแผนงานที่ได้มีการกำหนดไว้

**๔. ปรับปรุงแก้ไขพัฒนาต่อเนื่อง (Act)** คือ การนำผลประเมินที่ได้มาทำการวิเคราะห์ เพื่อพัฒนาแผนในการปรับปรุงต่อไป ในส่วนนี้ควรจะเสนอแนะปัญหาแนวทางการปรับปรุงแก้ไขปัญหา หรือการพัฒนากระบวนการที่มีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นไปอีกไม่มีที่สิ้นสุด

การพัฒนากระบวนการ PDCA เป็นการปรับปรุงพัฒนาระบบงานที่มีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นไปอีก โดยควรจะมีการดำเนินการต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด ทุกครั้งที่การดำเนินงานตามวงจร PDCA หมุนครบรอบ ก็จะเป็นแรงส่งสำหรับการดำเนินงานในรอบต่อไป และก่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ดังแสดงในภาพที่ ๑<sup>๑</sup>

<sup>๑</sup> “PDCA หัวใจสำคัญของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง,” สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, <https://www.ftpi.or.th/๒๐๑๕/๒๐๑๕> (สืบค้นเมื่อวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๓).



ภาพที่ ๑ แสดงวงจร PDCA กับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

การพัฒนากระบวนการแจ้งเตือนและชำระค่าธรรมเนียม กรณีการต่ออายุใบอนุญาตด้วยระบบ e-Service สามารถนำแนวทางของ PDCA มาเป็นหลักในการดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปอย่างมีระบบและครบถ้วน โดยมีการวางแผนและกำหนดแนวทางการดำเนินการ มีการตรวจสอบประเมินผลเป็นระยะ ทำให้สามารถปรับแผนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ได้ และมีการวิเคราะห์ผลสำเร็จของโครงการทำให้รู้ถึงจุดอ่อน จุดแข็งของการดำเนินงาน และถือเป็นบทเรียนสำหรับการดำเนินงานต่อไป ซึ่งจะทำให้สามารถยกระดับการปรับปรุงและพัฒนาได้จริง จึงมีโอกาที่การพัฒนาต่อยอดจะเป็นไปอย่างเหมาะสมและถูกทิศทาง

### ๕.๓ แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

**เทคโนโลยี (Technology)** คือ การประยุกต์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ที่เกี่ยวกับการผลิต การสร้าง วิธีการ ดำเนินงาน และรวมถึงอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่มีได้เกิดขึ้นตามธรรมชาติ ปัจจุบันมนุษย์ได้นำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการดำเนินชีวิตประจำวันมากมายอย่างนับไม่ถ้วน

**สารสนเทศ (Information)** คือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการประมวลผลข้อมูลดิบ ด้วยการรวบรวมข้อมูลดิบจากแหล่งต่าง ๆ นำมาผ่านกระบวนการประมวลผล ไม่ว่าจะเป็นการจัดกลุ่มข้อมูล การเรียงลำดับ การคำนวณและการสรุปผล มีการนำเอาสารสนเทศมานำเสนอในรูปแบบรายงานที่เหมาะสมต่อการใช้งาน สารสนเทศที่ดีย่อมก่อประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์

**เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT)** คือ การประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์โทรคมนาคม เพื่อจัดเก็บ ค้นหา ส่งผ่าน และจัดการข้อมูล ซึ่งมักเกี่ยวข้องกับธุรกิจหรือองค์การอื่น ๆ เป็นเทคโนโลยีที่ใช้กับการจัดการสารสนเทศ การจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การวิเคราะห์และเผยแพร่ การสื่อสารโทรคมนาคม รวมถึงอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้งานร่วมกันเพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์ ประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความแม่นยำ และทันต่อเหตุการณ์

## ๖. แนวทางการดำเนินการ / ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

### ๖.๑ แนวทางการดำเนินการ

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔											
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๑. ขั้นตอนการวางแผนการทำงาน ๑.๑ วางแผนงาน จัดทำโครงการ เสนอผู้อำนวยการเขตอนุมัติ ๑.๒ ศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการ ทำงานและฐานข้อมูลที่มีอยู่เดิมและ วิเคราะห์ออกแบบกระบวนการทำงาน ใหม่โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยใน การปฏิบัติงาน ๑.๓ แต่งตั้งคณะทำงาน		↔										
๒. ดำเนินการตามแผนปฏิบัติงาน ๒.๑ คณะทำงานร่วมออกแบบ ฐานข้อมูลใหม่ที่เป็นต่อการนำมา พัฒนาระบบฯ ๒.๒ คณะทำงานร่วมกำหนด แผน แนวทางการพัฒนา รูปแบบ และวิธีการการพัฒนาระบบฯ ๒.๓ เจ้าหน้าที่ดำเนินการสำรวจ ข้อมูลของผู้ประกอบการ และนำเข้า ฐานข้อมูล ๒.๔ การว่าจ้าง Outsource จัดทำ Application		↔										
๓. การรายงานผลการปฏิบัติงาน ๓.๑ ระยะที่ ๑ ๓.๒ ระยะที่ ๒ ๓.๓ ระยะที่ ๓				↔					↔			↔
๔. ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน ๔.๑ สัมภาษณ์พึงพอใจของ เจ้าหน้าที่ ๔.๒ สัมภาษณ์พึงพอใจของ ผู้ประกอบการ ๔.๓ รายงานสถิติการต่ออายุ ใบอนุญาต ๔.๔ ปัญหาและข้อเสนอแนะใน การพัฒนาปรับปรุงต่อไป										↔		↔



## ๑. ขั้นตอนการวางแผนการทำงาน

๑.๑ วางแผนงาน จัดทำโครงการ เสนอผู้อำนวยการเขตอนุมัติโครงการ ผ่านหัวหน้าฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

๑.๒ ศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการทำงาน และฐานข้อมูลผู้ประกอบการที่มีอยู่เดิม วิเคราะห์หาความจำเป็นและความต้องการใช้ระบบสารสนเทศในการจัดทำฐานข้อมูล รวบรวมข้อมูล ปัญหา อุปสรรค ที่มีอยู่เพื่อวางแผนการดำเนินงานต่อไป และวิเคราะห์ออกแบบกระบวนการทำงานใหม่ โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการปฏิบัติงาน

๑.๓ แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาระบบการแจ้งเตือนการต่ออายุใบอนุญาตและการชำระค่าธรรมเนียมการประกอบกิจการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข โดยใช้ระบบ e-Service โดยเชิญผู้มีความรู้ด้านระบบคอมพิวเตอร์ และฝ่ายการคลัง เข้าร่วมเป็นคณะทำงาน

## ๒. ดำเนินการตามแผนปฏิบัติงาน

๒.๑ คณะทำงานร่วมออกแบบกระบวนการและฐานข้อมูลใหม่ที่เป็นต่อการนำมาพัฒนาระบบการแจ้งเตือนและการชำระค่าธรรมเนียม ประกอบด้วย ชื่อ-สกุล ผู้ประกอบการ สถานที่ตั้ง ประเภทกิจการ อัตราค่าธรรมเนียม วันที่ครบกำหนดชำระค่าธรรมเนียม หมายเลขโทรศัพท์มือถือ Line ID เป็นต้น และในขณะที่ยังไม่มี Application ผู้ประกอบการประสงค์ให้สำนักงานเขตแจ้งเตือนการต่ออายุใบอนุญาตและการชำระค่าธรรมเนียมผ่านช่องทางใด เช่น จัดส่งทางจดหมาย email Line หรือ SMS

๒.๒ คณะทำงานร่วมกำหนดแผน แนวทางการพัฒนา รูปแบบ และวิธีการในการดำเนินการทั้งการแจ้งเตือน และการชำระค่าธรรมเนียมออนไลน์

๑) ช่องทางการแจ้งเตือน ประกอบด้วย จดหมาย, email, Line, SMS และ Application

๒) ช่องทางการชำระค่าธรรมเนียม ชำระด้วยตนเอง ณ สำนักงานเขต หรือการชำระออนไลน์

๓) ระบบบริการจัดส่งใบอนุญาตทางไปรษณีย์ โดยผู้ประกอบการเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย

๒.๓ พัฒนาระบบตามความต้องการที่ได้วิเคราะห์ ออกแบบไว้

๒.๔ เจ้าหน้าที่พื้นที่ดำเนินการสำรวจข้อมูลของผู้ประกอบการเพิ่มเติมให้ครบถ้วนตามที่ต้องนำมาใช้ในระบบ และนำเข้าฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

๒.๕ นำข้อมูลเชื่อมโยงระบบเพื่อให้บริการประชาชน ทดสอบการใช้ระบบ ประเมินระบบ และพัฒนาระบบ

๒.๖ การดำเนินการว่าจ้าง Outsource จัดทำ Application

๒.๗ ส่งแบบประเมินผลให้ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ประกอบการประเมินความพึงพอใจการบริการผ่านทางออนไลน์ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้

๒.๘ ดำเนินการตามแผนตามที่คณะทำงานกำหนด

### ๓. การรายงานผล

รายงานผลการปฏิบัติงานทุก ๔ เดือน เพื่อประเมินผลการดำเนินการเป็นระยะ ๆ นำข้อมูลเข้าที่ประชุมคณะทำงาน เพื่อนำมาพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง

### ๔. ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน

๔.๑ สำนวความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการบริการผ่านระบบออนไลน์

๔.๒ รายงานสถิติการต่ออายุใบอนุญาต ผู้ประกอบการดำเนินการต่ออายุใบอนุญาตภายในกำหนดระยะเวลา

๔.๓ สรุปผลการดำเนินการ ประเมินผล สรุปปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงต่อไป ให้ผู้บริหารทราบ

๖.๒ ระยะเวลาดำเนินการ เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – เดือนกันยายน ๒๕๖๔

๖.๓ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ผู้อำนวยการเขต ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต หัวหน้าฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ หัวหน้าฝ่ายการคลัง เจ้าหน้าที่ระบบคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ผู้ประกอบการ และ Outsource ผู้จัดทำ Application

### ๗. ประโยชน์จากการศึกษา

๗.๑ ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีแนวทางการพัฒนาระบบการแจ้งเตือนและชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตรูปแบบใหม่โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

๗.๒ เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการ สามารถดำเนินการในเรื่องของใบอนุญาตประกอบกิจการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข ได้รวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เพิ่มความพึงพอใจของผู้ประกอบการ

๗.๓ กรุงเทพมหานครสามารถจัดเก็บค่าธรรมเนียมการประกอบกิจการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขได้เพิ่มมากขึ้น

### ๘. งบประมาณ

งบประมาณรายจ่ายประจำปี ๒๕๖๔ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

รายละเอียด/กิจกรรม	งบประมาณ	กฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้อง
๑. งบลงทุน ๑.๑ เครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวน ๒ ชุด	๑๓,๐๐๐.- บาท x ๒ เครื่อง = ๓๔,๐๐๐.- บาท	- พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ - ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง การพัสดุ พ.ศ.๒๕๓๘ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๘
๑.๒ เครื่องสำรองไฟฟ้าขนาด ๑ kVA จำนวน ๒ เครื่อง	๕,๘๐๐ บาท x ๒ เครื่อง = ๑๑,๖๐๐.- บาท	
๑.๓ จ้างเหมาหน่วยงานเอกชน ดำเนินการจัดทำ Application	๑๐๐,๐๐๐.- บาท	- ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง การจ่ายเงินค่าเลี้ยงรับรอง พ.ศ.๒๕๔๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๕

รายละเอียด/กิจกรรม	งบประมาณ	กฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้อง
<b>๒. งบดำเนินการ</b> ๒.๑ ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม สำหรับผู้เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการ ๒.๒ ค่าวัสดุ อุปกรณ์สำนักงาน	๑๒ คน x ๒๕.- บาท x ๓ ครั้ง = ๙๐๐.- บาท ๕,๐๐๐.- บาท	- ระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วย การรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การเก็บ รักษาเงิน การนำส่งเงิน และการ ตรวจเงิน พ.ศ.๒๕๕๕ และที่แก้ไข เพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๖๐
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>๑๕๑,๕๐๐.- บาท</b>	

#### ๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือ
<b>เป้าหมาย</b> - มีระบบการแจ้งเตือนโดยใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ - มีระบบการชำระค่าธรรมเนียม การประกอบกิจการตามกฎหมาย ว่าด้วยการสาธารณสุขแบบ ออนไลน์ - มีบริการจัดส่งใบอนุญาตทาง ไปรษณีย์	<b>Output (ผลผลิต)</b> - มีระบบการแจ้งเตือนและการ ชำระค่าธรรมเนียมโดยใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ อย่าง น้อย ๑ ช่องทาง - มีฐานข้อมูลของผู้ประกอบการ ที่เป็นปัจจุบัน และมีความ ถูกต้อง ครบถ้วน	- รายงานความก้าวหน้า - รายงานการประชุมคณะกรรมการ - ใบตรวจรับการจัดจ้างทำ Application - โปรแกรม Excel
<b>วัตถุประสงค์</b> - เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบ การแจ้งเตือนการต่ออายุ ใบอนุญาตและการชำระ ค่าธรรมเนียมการประกอบ กิจการตามกฎหมายว่าด้วยการ สาธารณสุข ของสำนักงานเขต พญาไท ให้มีความรวดเร็ว ทันสมัย และอำนวยความสะดวก ให้กับผู้ประกอบการ - เพื่อให้ผู้ประกอบการมา ดำเนินการต่ออายุใบอนุญาต และชำระค่าธรรมเนียมภายใน กำหนด	<b>Outcome (ผลลัพธ์)</b> - ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แจ้งเตือนลดลงจาก ๑ สัปดาห์ เหลือ ๓ วัน - ลดค่าใช้จ่ายและในการ ดำเนินงาน - อำนวยความสะดวกให้กับ ผู้ประกอบการ  - ผู้ประกอบการในพื้นที่เขต พญาไท ดำเนินการต่ออายุ ใบอนุญาตและชำระ ค่าธรรมเนียม ภายในกำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ ของ จำนวนผู้ประกอบการทั้งหมดที่ ได้รับใบอนุญาต	- รายงานการดำเนินงาน - การลดการใช้กระดาษสำหรับ การพิมพ์จดหมายแจ้งเตือน - ค่าจัดส่งไปรษณีย์ประจำเดือน - แบบประเมินความพึงพอใจ ของผู้ปฏิบัติงาน - แบบประเมินความพึงพอใจ ของผู้ประกอบการ  - ข้อมูลผู้ประกอบการที่ ดำเนินการภายในกำหนด - ข้อมูลผู้ประกอบการที่ ดำเนินการล่าช้า

## ๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ หน่วยงานประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการทราบช่องทางในการรับข้อมูลการแจ้งเตือนให้ต่ออายุใบอนุญาต และการชำระค่าธรรมเนียมการประกอบกิจการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข ของสำนักงานเขตพญาไท

๑๐.๒ เลขานุการคณะกรรมการประสานสำนักอนามัย สำนักการคลัง สำนักยุทธศาสตร์ เรื่อง การพัฒนาระบบการจัดเก็บค่าธรรมเนียมแบบออนไลน์ต่อไป เพื่อให้การดำเนินการของประชาชนเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น

๑๐.๓ ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพิบาลประสานสำนักอนามัย เรื่อง รูปแบบการต่ออายุใบอนุญาต ผ่านระบบสารสนเทศ ลดการใช้เอกสารประกอบ เป็นการลดการใช้ปริมาณกระดาษ Paperless

๑๐.๔ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดทำฐานข้อมูลให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์