การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน โดยวิธีการจัดเก็บข้อมูลเชิงกายภาพ ของฝ่ายโยธา สำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร*

The Efficiency Increasing of public services through physical storage methods of the civil department Pathumwan District Office Bangkok

นางสาวน้องนุช จิตรอบอารีย์**

NONGNUCH JITROBAREE

6414830007@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน เพื่อศึกษาวิธีการจัดเก็บข้อมูลเชิงกายภาพ และเพื่อศึกษาปัญหา แนวทางในแก้ไขปัญหารวมทั้งข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บข้อมูลเชิงกายภาพในการให้บริการประชาชน โดยการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 8 คน ผลการวิจัยพบว่าการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของฝ่ายโยธา มีองค์ประกอบของประสิทธิภาพตามแนวคิดของ Peterson & Plowman 4 องค์ประกอบ การจัดเก็บข้อมูลจัดเก็บในรูปแบบของเอกสาร ในคอมพิวเตอร์ เก็บเป็นส่วนตัวข้อมูลมีไม่ครบถ้วน ไม่สามารถให้บริการแทนกันได้และงานล่าช้า จึงเกิดปัญหา 1)การขอข้อมูลซ้ำ ๆ 2)ไม่มีการเก็บข้อมูลเชิงกายภาพที่สำคัญ 3)ข้อมูลยังกระจายกันอยู่ 4)ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ และข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน 5)การย้ายสถานที่ทำงานทำให้เอกสารสูญหายไม่ครบถ้วน แนวทางแก้ปัญหา คือต้องมีการจัดเก็บข้อมูลทั้งทางกายภาพ และข้อมูลอื่น ๆ ที่กระจายกันอยู่ทั้งเก่า-ใหม่ และเพิ่มข้อมูลที่จำเป็นรวบรวมให้อยู่ที่เดียวกันทุกคนสามารถสืบค้นและนำไปใช้ได้ และรายงานปัญหาเพื่อเสนอของบประมาณต่อผู้บริหารในการจัดทำระบบการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบของไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ ระบบเซิร์ฟเวอร์ และต้องมีการให้ความรู้ด้านให้กับบุคลากรในหน่วยงาน ข้อเสนอแนะควรใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่เป็นเทคโนโลยีในยุคนี้ให้เกิดประโยชน์ ควรมีบูรณการรวมกันทั้ง 50 เขต และสำนักในการสร้างแพลตฟอร์มขึ้นมาเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลทางกายภาพไว้เป็นข้อมูลส่วนกลางทุกคนเข้าถึง และสามารถเข้าไปปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันได้ และควรมีทีมประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลบางส่วนให้ประชาชนทราบผ่านช่องทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ ;ข้อมูลเชิงกายภาพ ;การให้บริการประชาชน

Keywords: Efficiency ;Physical storage ;Public service

---

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน โดยวิธีการจัดเก็บข้อมูลเชิงกายภาพ ของฝ่ายโยธา สำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

**นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

กรุงเทพมหานคร (2564) โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของกรุงเทพมหานคร มีการแบ่งส่วนราชการออกเป็น 19 สำนัก 50 สำนักงานเขต สำนักแต่ละสำนักมีหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกัน แต่หน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักแต่ละสำนักจะคล้ายคลึงกับสำนักงานเขตในแต่ละฝ่าย เช่นหน่วยงานที่ผู้วิจัยทำงานอยู่คือ ฝ่ายโยธา สำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานครหน้าที่ และลักษณะงานจะคล้ายคลึงกันกับสำนักการโยธา สำนักการระบายน้ำ และสำนักการจราจรและขนส่ง แต่จะต่างกันที่พื้นที่แบ่งความรับผิดชอบ เป็นต้น

โดยสำนักการโยธา แยกเป็น 10 ส่วนราชการ ,สำนักการระบายน้ำ แยกเป็น 8 ส่วนราชการ และสำนักการจราจรและขนส่งแยกเป็น 5 ส่วนราชการ นอกจากนั้นก็ยังมีสำนักอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องในเรื่องของงานประจำ แต่เกี่ยวพันกันในเรื่องของงานนโยบาย ตัวชี้วัด และโครงการต่าง ๆ

โครงสร้างของสำนักงานเขต จะแบ่งออกเป็น 10 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายปกรอง ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายรายได้ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายการคลัง ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ฝ่ายเทศกิจ และฝ่ายโยธา (หน่วยงานต้นสังกัดของผู้วิจัย) ซึ่งหน้าที่ความรับผิดชอบกันคนละด้าน แต่ละฝ่ายก็สอดคล้องและมีความเกี่ยวข้องกับสำนักต่าง ๆ ตามลักษณะของงาน

โครงสร้างของฝ่ายโยธา (หน่วยงานที่ผู้วิจัยทำงานอยู่) การแบ่งส่วนราชการภายในฝ่ายโยธามี ลักษณะแบ่งเป็นกลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานโครงการก่อสร้างและบูรณะ, กลุ่มงานควบคุมอาคาร, กลุ่มงานรักษาที่สาธารณะ, กลุ่มงานระบายน้ำ และกลุ่มงานธุรการ ฝ่ายโยธามีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการก่อสร้าง การซ่อมแซม และการปรับปรุง โรงเรียน ถนน ตรอก ซอย ทางเท้า ผิวจราจร สิ่งสาธารณประโยชน์และสะพานคนเดินข้าม การอนุญาตตัดคันหินทางเท้า การพิจารณาอนุญาตกระทำการต่าง ๆ ในที่สาธารณะของหน่วยงานสาธารณูปโภค การเวนคืนและจัดกรรมสิทธิ์ในที่ดินที่อยู่ในโครงการพื้นที่ปิดล้อมของสำนักงานเขตเพื่อการก่อสร้างหรือเชื่อมถนน ตรอก ซอย การดูแลรักษาที่สาธารณะและที่ของเอกชนที่ยินยอมให้ประชาชนใช้ประโยชน์ร่วมกัน การบำรุงดูแลรักษาคลอง ทางหรือท่อระบายน้ำ สะพานข้ามคลอง การป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม ร่วมมือกับสำนักผังเมือง ในการวางและจัดทำผังเมืองประเภทต่าง ๆ การควบคุมอาคารตามที่ได้รับมอบหมาย การประกาศเขตเพลิงไหม้ และผังเฉพาะกิจ การตรวจสอบและควบคุมการใช้ประโยชน์ที่ดิน การกำหนดพื้นที่ที่จะจัดรูปที่ดิน กรณีที่เป็นพื้นที่เฉพาะภายในเขต การจัดทำติดตั้ง ซ่อมแซมและดูแลรักษาความสะอาดป้ายชื่อซอย ป้ายจราจรและกระจกมองโค้ง การทาสีขอบคันหิน การทาสีตีเส้น รวมถึงเส้นทแยงเหลือง การจัดทำคันชะลอความเร็ว การติดตั้ง guardrail อุปกรณ์ประกอบถนนและทางจักรยาน และรวมถึงการสำรวจ ออกแบบหรือประมาณราคาเพื่อของบประมาณ การบริหารงบประมาณ การจัดหาพัสดุ การควบคุมการก่อสร้าง ซ่อมแซม ปรับปรุง หรือบำรุงรักษาตามสัญญาหรืออำนาจหน้าที่ที่รับผิดชอบด้วย และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

แต่ละกลุ่มงานมีหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกัน แต่ก็มีความเชื่อมโยงและต้องสนับสนุนการทำงานซึ่งกันและกัน ต้องใช้ข้อมูลของกันและกันในการทำงาน ซึ่งการเก็บข้อมูลก็ต่างคนต่างเก็บในรูปของไฟล์ในคอมพิวเตอร์และเป็นเอกสาร ข้อมูลไม่มีความละเอียดมากพอต่อการใช้งานไม่ว่าจะเป็นเรื่องการดูแลหรือให้บริการประชาชนหรืองานที่ต้องบูรณาการร่วมกันระหว่างเขตกับสำนัก

กรุงเทพมหานครได้มีการปรับโครงสร้างในองค์การหลายครั้งก่อนที่จะมาเป็นโครงสร้างในปัจจุบันซึ่งก็สอดรับกับทำให้เพิ่มขั้นตอนในการทำงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลของแต่ละกลุ่มงานและแต่ละสำนักมาใช้ในการทำงานเพื่อแก้ไขความเดือดร้อนให้กับประชาชน ประกอบกับสภาพพื้นที่เขตปทุมวัน มีถนน ตรอก ซอย จำนวนมาก เป็นทางลัดทางเชื่อม มีลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน โดยสถานะก็มีทั้งที่เป็นซอยสาธารณะ ที่เอกชน หรือเป็นทั้งที่สาธารณะและ

เอกชนภายในซอยเดียวกัน และไม่มีการจัดเก็บข้อมูลทางกายภาพเป็นเหตุให้ข้อมูลที่มีอยู่เป็นลักษณะกระจาย ซับซ้อนต้องทำการสืบค้นข้อมูลจากหลายแหล่ง ส่งผลให้งานต่าง ๆ ล่าช้า และสิ้นเปลืองทรัพยากร เพิ่มขั้นตอนในการทำงาน

นอกจากนี้บ่อยครั้งที่ผู้วิจัยพบว่ามักเกิดปัญหาเมื่อผู้บริหารข้อขอมูลเหล่านี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีเร่งด่วนขอผลในระยะเวลาอันสั้นเจ้าหน้าที่ต้องลงพื้นที่ในการเก็บข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานเสนอผู้บังคับบัญชา จากเหตุทั้งหมดนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาวิธีการจัดเก็บข้อมูลเชิงกายภาพ รวมถึงปัญหา แนวทางในแก้ไขปัญหา รวมทั้งข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บข้อมูลเชิงกายภาพในการให้บริการประชาชน ซึ่งได้นำแนวคิดของ Peterson & Plowman เกี่ยวกับองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (อ้างถึงใน พันธุ์ธัช รัตนกาญจนวงษ์ ,2564, หน้า 5 - 6) มาเป็นกรอบในการวิจัย

โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของฝ่ายโยธา สำนักงานเขตปทุมวัน เพื่อศึกษาวิธีการจัดเก็บข้อมูลเชิงกายภาพของฝ่ายโยธา สำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาปัญหา แนวทางในการแก้ไขปัญหา รวมทั้งข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บข้อมูลเชิงกายภาพในการให้บริการประชาชน

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีการวิจัยเอกสาร โดยการศึกษาจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เช่นเอกสารทางวิชาการ ตำรา สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย โครงสร้างกรุงเทพมหานคร กฎหมายและเอกสารทางวิชาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาอ้างอิงประกอบการวิจัย และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการในสังกัดฝ่ายโยธา เขตปทุมวัน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive หรือ judgmental Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565, หน้า 46) ใช้การเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จึงเลือกเฉพาะบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนของฝ่ายโยธา สำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร จำนวน 8 คน ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลที่ 1 วิศวกรโยธาชำนาญการพิเศษ หัวหน้าฝ่ายโยธา

ผู้ให้ข้อมูลที่ 2 วิศวกรโยธาเขต

ผู้ให้ข้อมูลที่ 3 สถาปนิก

ผู้ให้ข้อมูลที่ 4 หัวหน้ากลุ่มงานระบายน้ำ

ผู้ให้ข้อมูลที่ 5 หัวหน้ากลุ่มงานโครงการก่อสร้างและบูรณะ (ผู้แทนผู้วิจัย)

ผู้ให้ข้อมูลที่ 6 หัวหน้ากลุ่มงานควบคุมอาคารและรักษาที่สาธารณะ 1 (ผู้แทนวิศวกรเขต)

ผู้ให้ข้อมูลที่ 7 หัวหน้ากลุ่มงานควบคุมอาคารและรักษาที่สาธารณะ 2 (ผู้แทนผู้วิจัย)

ผู้ให้ข้อมูลที่ 8 หัวหน้ากลุ่มงานธุรการ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ศึกษาค้นคว้าเก็บข้อมูลทั่วไป และรวบรวมเอกสารข้อมูลที่มีการวิจัยและมีการจดบันทึกไว้โดยผู้อื่น คือ

1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ เอกสารประกอบการบรรยาย

1.2 งานวิจัย

1.3 เอกสาร และข้อมูลทางราชการ

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามใน โดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ติดต่อผู้ให้ข้อมูลเพื่อขอนัดหมายขอเข้าสัมภาษณ์ล่วงหน้า ให้เหตุผลของการมาขอสัมภาษณ์ว่าจะนำข้อมูลไปวิเคราะห์เชิงวิชาการในการวิจัย พร้อมทั้งให้ประเด็นคราว ๆ ที่จะทำการสัมภาษณ์ และขออนุญาตในการจดบันทึกการสนทนา บันทึกเสียง รวมถึงการถ่ายภาพทุกครั้งก่อนสัมภาษณ์หากไม่ได้รับอนุญาตผู้วิจัยจะไม่ดำเนินการตามข้อห้ามนั้น ๆ

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ และมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามวัตถุประสงค์ ได้แก่ วิธีการจัดเก็บข้อมูลเชิงกายภาพปัญหา แนวทางในแก้ไขปัญหา รวมทั้งข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บข้อมูลเชิงกายภาพในการให้บริการประชาชน

2. นำข้อมูลที่ได้จากการแยกประเด็นมาสรุปความเหมือนหรือแตกต่างกันของข้อมูล มาวิเคราะห์และสรุปความสำคัญของแต่ละประเด็น และให้ได้ประเด็นที่แท้จริง

3. นำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบกับ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะนำข้อมูลที่สรุปมาตีความและอภิปรายผลรวมทั้งเสนอแนะวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บข้อมูลเชิงกายภาพในการให้บริการประชาขน

4. นำข้อมูลที่ตีความแล้วมาเขียนเป็นพรรณนาความ

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

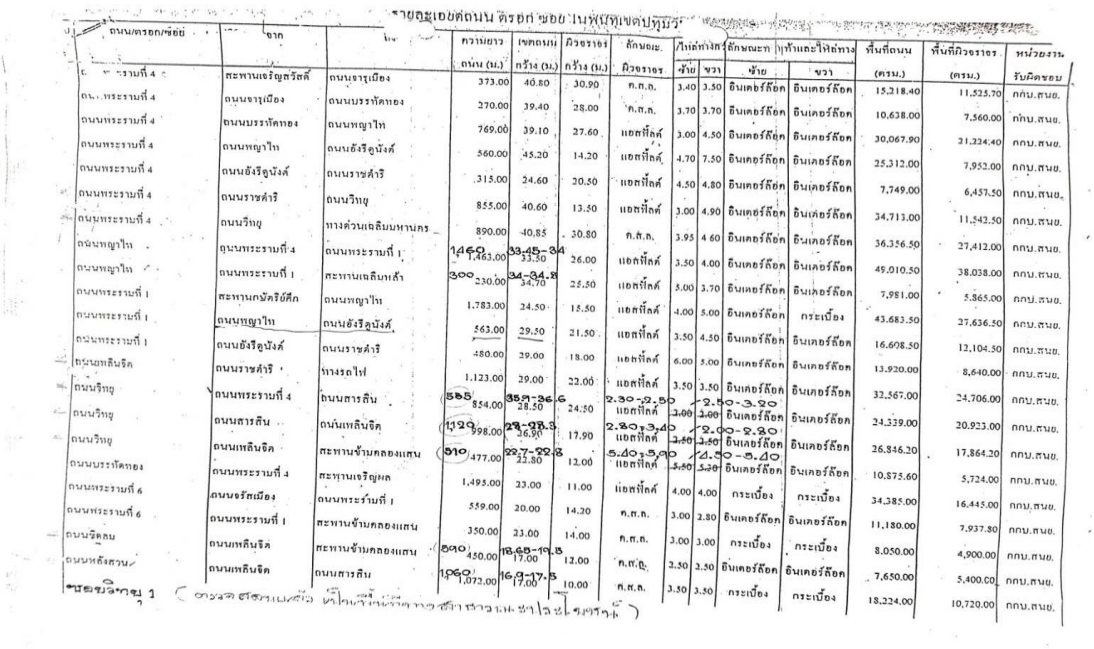
1. การวิจัยเอกสารพบว่าการแบ่งอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมานครมีการแบ่งงานที่มีความคล้ายคลึงกันระหว่างสำนักงานเขตกับสำนัก บางงานแบ่งเป็นพื้นที่ทำให้ประชาชนเกิดความสะสม บางงานแบ่งเป็นประเภทของงาน ซึ่งในทางปฏิบัติสำนักงานเขตซึ่งเป็นผู้ดูแลพื้นที่ในภาพรวมทั้งหมดแต่ไม่สามารถเข้าดำเนินการในบางงานหรือบางพื้นที่ได้ในทันทีเช่น

กรุงเทพมหานคร (2559) มีคำประกาศว่า...เกี่ยวกับการก่อสร้าง การซ่อมแซม และการปรับปรุงโรงเรียน ถนน ตรอก ซอย ทางเท้า ผิวจราจร สิ่งสาธารณประโยชน์และสะพานคนเดินข้าม (เฉพาะในซอยเท่านั้น) การอนุญาตตัดคันหินทางเท้า การพิจารณาอนุญาตกระทำการต่างๆ ในที่สาธารณะของหน่วยงานสาธารณูปโภค การเวนคืนและจัดกรรมสิทธิ์ ในที่ดินที่อยู่ในโครงการพื้นที่ปิดล้อมของสำนักงานเขตเพื่อการก่อสร้างหรือเชื่อมถนน ตรอก ซอย การดูแลรักษาที่สาธารณะและที่ของเอกชนที่ยินยอมให้ประชาชนใช้ประโยชน์ร่วมกัน การบำรุงดูแลรักษาคลอง (ไม่รวมถึงคลองสายหลัก) ทางหรือท่อระบายน้ำ สะพานข้ามคลอง การป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม ร่วมมือกับสำนักผังเมือง ในการวางและจัดทำผังเมืองประเภทต่าง ๆ การควบคุมอาคารตามที่ได้รับมอบหมาย การประกาศเขตเพลิงไหม้ และผังเฉพาะกิจ การตรวจสอบและควบคุมการใช้ประโยชน์ที่ดิน การกำหนดพื้นที่ที่จะจัดรูปที่ดิน กรณีที่เป็นพื้นที่เฉพาะภายในเขต การจัดทำ ติดตั้ง ซ่อมแซมและดูแลรักษาความสะอาดป้ายชื่อซอย ป้ายจราจรและกระจกมองโค้ง การทาสีขอบคันหิน การทาสีตีเส้น รวมถึงเส้นทแยงเหลือง การจัดทำ คันชะลอความเร็ว การติดตั้ง guardrail อุปกรณ์ประกอบถนนและทางจักรยาน และรวมถึงการสำรวจ ออกแบบหรือประมาณราคาเพื่อของบประมาณ การบริหารงบประมาณ การจัดหาพัสดุ การ

ควบคุมการก่อสร้าง ซ่อมแซม ปรับปรุง หรือบำรุงรักษาตามสัญญาหรืออำนาจหน้าที่ที่รับผิดชอบด้วย และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

กรุงเทพมหานคร (2561) มีคำประกาศว่า....สำนักการโยธา มีหน้าที่ดำเนินการซ่อมแซม บูรณะ ถนน (สายหลัก) ตรอก ซอย ทางเท้า คันหิน รางตื้น สะพานข้ามคลอง และสะพานท่อ ติดตั้ง ตรวจสอบ ควบคุมไฟฟ้าสาธารณะในถนน ตรอก ซอย และสะพานต่าง ๆ สำรวจ ออกแบบ กำหนดรายการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานด้านงานทางของ กรุงเทพมหานคร ประมาณราคาค่าก่อสร้าง แบ่งงวดงานงวดเงินตามสัญญาจ้าง เป็นต้น

ซึ่งภารกิจฝ่ายโยธามีความหลากหลายและคล้ายกันกับสำนักการโยธา ทำให้มีข้อมูลหลายประเภทที่ต้องนำมาใช้ประกอบในการให้บริการประชาชน ทั้งในทางตรงและทางอ้อม กล่าวคือบางข้อมูลเป็นข้อมูลเอกสารงานเก่าที่ยังคงต้องรักษาไว้สำหรับให้บริการประชาชน บางข้อมูลมีไว้เพื่อเตรียมความพร้อมสนับสนุนการให้บริการแต่การเก็บข้อมูลที่มีอยู่ไม่ครบถ้วน และเก็บเป็นแฟ้มเอกสารเฉพาะบุคคลที่มีความต้องการ หรือบางส่วนเก็บไว้ในคอมพิวเตอร์



ถนน/ตรอก/ซอย	จาก	ถึง	ความยาว ถนน (ม.)	ผิวถนน กว้าง (ม.)	ผิวจราจร กว้าง (ม.)	ลักษณะ ผิวจราจร	ไหล่ทางสำรอง ซ้าย	ไหล่ทางสำรอง ขวา	ลักษณะท่อ ซ้าย	ท่อและไหล่ทาง ขวา	พื้นที่ถนน (ตรม.)	พื้นที่ผิวจราจร (ตรม.)	หน่วยงานรับผิดชอบ
[illegible]ระรามที่ 4	สะพานเจริญศรัลดิ์	ถนนธารุเมือง	373.00	40.80	30.90	ค.ส.ล.	3.40	3.50	อินเตอร์ล็อค	อินเตอร์ล็อค	15,218.40	11,525.70	กกบ.สนย.
ถนนพระรามที่ 4	ถนนธารุเมือง	ถนนบรรทัดทอง	270.00	39.40	28.00	ค.ส.ล.	3.70	3.70	อินเตอร์ล็อค	อินเตอร์ล็อค	10,638.00	7,560.00	กกบ.สนย.
ถนนพระรามที่ 4	ถนนบรรทัดทอง	ถนนพญาไท	769.00	39.10	27.60	แอสฟัลต์	3.00	4.50	อินเตอร์ล็อค	อินเตอร์ล็อค	30,067.90	21,224.40	กกบ.สนย.
ถนนพระรามที่ 4	ถนนพญาไท	ถนนอังรีดูนังต์	560.00	45.20	14.20	แอสฟัลต์	4.70	7.50	อินเตอร์ล็อค	อินเตอร์ล็อค	25,312.00	7,952.00	กกบ.สนย.
ถนนพระรามที่ 4	ถนนอังรีดูนังต์	ถนนราชดำริ	315.00	24.60	20.50	แอสฟัลต์	4.50	4.80	อินเตอร์ล็อค	อินเตอร์ล็อค	7,749.00	6,457.50	กกบ.สนย.
ถนนพระรามที่ 4	ถนนราชดำริ	ถนนวิทยุ	855.00	40.60	13.50	แอสฟัลต์	3.00	4.90	อินเตอร์ล็อค	อินเตอร์ล็อค	34,713.00	11,542.50	กกบ.สนย.
ถนนพระรามที่ 4	ถนนวิทยุ	ทางด่วนเฉลิมมหานคร	890.00	40.85	30.80	ค.ส.ล.	3.95	4.60	อินเตอร์ล็อค	อินเตอร์ล็อค	36,356.50	27,412.00	กกบ.สนย.
ถนนพญาไท	ถนนพระรามที่ 4	ถนนพระรามที่ 1	1460 1,463.00	33-45-34 33.50	26.00	แอสฟัลต์	3.50	4.00	อินเตอร์ล็อค	อินเตอร์ล็อค	49,010.50	38,038.00	กกบ.สนย.
ถนนพระรามที่ 1	ถนนพระรามที่ 1	สะพานเฉลิมหล้า	300 230.00	34-34.8 34.70	25.50	แอสฟัลต์	5.00	3.70	อินเตอร์ล็อค	อินเตอร์ล็อค	7,981.00	5,865.00	กกบ.สนย.
ถนนพระรามที่ 1	สะพานกษัตริย์ศึก	ถนนพญาไท	1,783.00	24.50	15.50	แอสฟัลต์	4.00	5.00	อินเตอร์ล็อค	กระเบื้อง	43,683.50	27,636.50	กกบ.สนย.
ถนนพระรามที่ 1	ถนนพญาไท	ถนนอังรีดูนังต์	563.00	29.50	21.50	แอสฟัลต์	3.50	4.50	อินเตอร์ล็อค	อินเตอร์ล็อค	16,608.50	12,104.50	กกบ.สนย.
ถนนหลินจิต	ถนนอังรีดูนังต์	ถนนราชดำริ	480.00	29.00	18.00	แอสฟัลต์	6.00	5.00	อินเตอร์ล็อค	อินเตอร์ล็อค	13,920.00	8,640.00	กกบ.สนย.
ถนนวิทยุ	ถนนราชดำริ	ทางรถไฟ	1,123.00	29.00	22.00	แอสฟัลต์	3.50	3.50	อินเตอร์ล็อค	อินเตอร์ล็อค	32,567.00	24,706.00	กกบ.สนย.
ถนนวิทยุ	ถนนพระรามที่ 4	ถนนสารสิน	555 854.00	35.7-36.6 28.50	24.50	2.30-2.50 แอสฟัลต์	3.00	2.50-3.20 2.00	อินเตอร์ล็อค	อินเตอร์ล็อค	24,339.00	20,923.00	กกบ.สนย.
ถนนวิทยุ	ถนนสารสิน	ถนนเพลินจิต	1120 998.00	28-28.3 26.90	17.90	2.30-3.40 แอสฟัลต์	2.50	2.00-2.80 1.50	อินเตอร์ล็อค	อินเตอร์ล็อค	26,846.20	17,864.20	กกบ.สนย.
ถนนบรรทัดทอง	ถนนเพลินจิต	สะพานข้ามคลองแสน	510 477.00	22.7-22.8 22.80	12.00	5.40-5.90 แอสฟัลต์	5.50	2.50-3.40 5.30	อินเตอร์ล็อค	อินเตอร์ล็อค	10,875.60	5,724.00	กกบ.สนย.
ถนนพระรามที่ 6	ถนนพระรามที่ 4	สะพานเจริญผล	1,493.00	23.00	11.00	แอสฟัลต์	4.00	4.00	กระเบื้อง	กระเบื้อง	34,385.00	16,445.00	กกบ.สนย.
ถนนพระรามที่ 6	ถนนจรัสเมือง	ถนนพระรามที่ 1	559.00	20.00	14.20	ค.ส.ล.	3.00	2.80	อินเตอร์ล็อค	อินเตอร์ล็อค	11,180.00	7,937.80	กกบ.สนย.
ถนนวิศุลกร	ถนนพระรามที่ 1	สะพานข้ามคลองแสน	350.00	23.00	14.00	ค.ส.ล.	3.00	3.00	กระเบื้อง	กระเบื้อง	8,050.00	4,900.00	กกบ.สนย.
ถนนหลังสวน	ถนนเพลินจิต	สะพานข้ามคลองแสน	500 450.00	18.65-19.5 17.00	12.00	ค.ส.ล.	2.50	2.50	อินเตอร์ล็อค	อินเตอร์ล็อค	7,650.00	5,400.00	กกบ.สนย.
ซอยวิทยุ 1	ถนนเพลินจิต	ถนนสารสิน	1060 1,072.00	16.9-17.5 17.00	10.00	ค.ส.ล.	3.50	3.50	กระเบื้อง	กระเบื้อง	18,224.00	10,720.00	กกบ.สนย.

ตาราง 1 ตัวอย่างการเก็บเอกสารข้อมูลถนนในพื้นที่ในปัจจุบัน

จากตาราง 1 จะเห็นได้ว่าการเก็บข้อมูลของถนน ตรอก ซอยในพื้นที่มีการจัดเก็บมีเพียง ขนาดความกว้างยาว ลักษณะของผิวจราจร ผู้รับผิดชอบ เป็นข้อมูลในส่วนที่เป็นที่สาธารณะ ไม่มีที่เอกชน ไม่มีขนาด วัสดุ ของทางเท้าไม่มีขนาด รูปแบบของบ่อพักท่อระบายน้ำ ข้อมูลทางกายภาพมีไม่ครบถ้วนเป็นปัญหาอุปสรรคในการให้บริการประชาชน ยังไม่รวมถึงข้อมูลที่ผู้วิจัยไม่ได้นำมาวิจัย เช่น ข้อมูลใบอนุญาต ข้อมูลงบประมาณ และข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบรายงานประกอบแบบโรงเรียน แตกต่างกันไปตามหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละบุคคล ข้อมูลเชิงกายภาพเป็นข้อมูลที่สำคัญข้อมูลหนึ่งเนื่องจากเป็นข้อมูลที่สนับสนุน การให้บริการงานในหน้าที่หลัก ของฝ่ายโยธา ซึ่งหมายถึงข้อมูลถนน ตรอก ซอย สะพาน ลักษณะพื้นที่ผิวจราจร จำนวนบ่อพักและความยาวท่อระบายน้ำ ทางเท้า รวมไปถึงสิ่งสาธารณะประโยชน์อาทิ เช่น กล้อง cctv ทางม้าลาย และสาธารณูปโภค ต่าง ๆ เช่น ไฟฟ้าส่องสว่าง ซึ่งทุกข้อมูลมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่ 1-8

2. การวิจัยบทสัมภาษณ์ โดยมีประเด็นการสัมภาษณ์ ดังนี้

2.1 ท่านคิดว่าการจัดเก็บข้อมูลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนเป็นอย่างไร

2.1.1 คุณภาพของงานสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับความคุ้มค่า เกิดความพึงพอใจผลการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และได้มาตรฐานซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ หรือไม่

2.1.2 ปริมาณงานที่ได้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่

2.1.3 เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานเหมาะสม หรือรวดเร็วขึ้นหรือไม่

2.1.4 สามารถลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการแต่ละครั้งหรือไม่อย่างไร

2.2 ท่านคิดว่าการใช้นวัตกรรมในการรวบรวม จัดเก็บ และเพิ่มเติมข้อมูลที่จำเป็นในการให้บริการไว้อย่างเป็นระบบ เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถดูข้อมูลและนำไปใช้ประกอบในการให้บริการประชาชนเป็นอย่างไร

3. ท่านคิดว่าการจัดเก็บข้อมูลของฝ่ายโยธาเป็นอย่างไร และมีข้อมูลที่มีการจัดเก็บไว้มีอะไรบ้าง

4. ท่านมีปัญหา และแนวทางการแก้ปัญหาการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนโดยวิธีการจัดเก็บข้อมูลเชิงกายภาพของฝ่ายโยธาเป็นอย่างไร

5.ท่านมีข้อเสนอแนะการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน โดยวิธีการจัดเก็บข้อมูลเชิงกายภาพของฝ่ายโยธาเป็นอย่างไร

ผู้วิจัยจึงได้สรุปผลวิจัยแยกเป็น 3 ประเด็น เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

1. การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของฝ่ายโยธา สำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยแยกองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามแนวคิดของ Peterson & Plowman ดังนี้

1.1 คุณภาพของงานสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับความคุ้มค่า เกิดความพึงพอใจผลการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และได้มาตรฐานซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

หากมีการเก็บรวบรวมข้อมูลทางกายภาพที่มากพอ รวบรวมไว้ในที่ที่สามารถสืบค้นได้สะดวก รวดเร็ว ทุกคนสามารถสืบค้นได้ง่ายก็จะสามารถทำงานแทนกันได้ ประชาชนจะเกิดความพึงพอใจ ได้รับบริการที่ต้องการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานที่ต้องบริการประชาชนในเรื่องของการซ่อมแซมปรับปรุงถนน ตรอก ซอย สะพาน สิ่งสาธารณูปโภค และสิ่งสาธารณประโยชน์ต่าง ๆ การเตรียมการสำหรับการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นวัสดุ อุปกรณ์ที่จะใช้ดำเนินการก็จะมีความพร้อมครบถ้วนถูกต้องกับการใช้งานจริง การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการซ่อมแซมปรับปรุงก็จะมีคุณภาพยิ่งขึ้นปัญหาของประชาชนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน ซึ่งก็จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจไม่ร้องซ้ำมาอีก ในแง่ของผู้ให้บริการก็จะได้รับประโยชน์ไปด้วย กล่าวคือ เมื่อสืบค้นข้อมูลได้ง่าย ก็สามารถทำงานแทนกันได้ ประกอบการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนในเชิงพื้นที่ เจ้าหน้าที่เองไม่ต้องเดินทางกลับไปกลับมาเพื่อที่จะไปจัดหาวัสดุอุปกรณ์เพิ่ม สามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว ครั้งนี้ก็ขึ้นอยู่ความถูกต้องของข้อมูลที่มีการจัดเก็บด้วย

1.2 ปริมาณงานได้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

ปริมาณงานก็ได้เป็นไปตามเป้าหมายรวมไปถึงตัวชี้วัดของหน่วยงานกำหนดไว้ เพราะไม่ต้องเสียเวลาในการสืบค้นข้อมูล ไม่ต้องลงพื้นที่ไปสำรวจพื้นที่ก่อนเข้าดำเนินการจริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งพื้นที่ในงานวิจัยนี้เป็นพื้นที่ชั้นในที่มีการจราจรหนาแน่น หากต้องลงพื้นที่ซ้ำ ๆ จะยิ่งทำให้ปริมาณงานที่ได้ในแต่ละวันลดลงไม่เป็นตามเป้าหมายหรือไม่บรรลุตัวชี้วัดของหน่วยงาน

1.3 เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานเหมาะสม หรือรวดเร็วขึ้น

สามารถดำเนินการได้รวดเร็วขึ้น ใช้เวลาน้อยเหมาะสมกับการให้บริการในแต่ละครั้ง ลดขั้นตอนในการทำงาน ซึ่งเรื่องเวลาจะเห็นได้ชัดเจนเพราะพื้นที่ในการวิจัยเป็นพื้นที่ชั้นในที่มีการจราจรหนาแน่น การขับรถออกไปปฏิบัติงานในแต่ละครั้งใช้เวลามากอยู่แล้ว ถ้าต้องเสียเวลาขับรถไปมาเพื่อเตรียมงาน หรือต้องหาวัสดุอุปกรณ์เพิ่ม ก็จะใช้เวลาเพิ่มขึ้น และถ้ามีการเก็บข้อมูลโรงเรียนให้เป็นปัจจุบัน จัดทำแบบรูป รูปถ่ายเก็บเข้าระบบ เมื่อทางโรงเรียนต้องการซ่อมแซมโรงเรียน เจ้าหน้าที่สามารถดึงข้อมูลในระบบมาทำการจัดซ่อมได้ทันที ใช้เวลาได้รวดเร็วขึ้นเพราะขั้นตอนลดลง ทั้งนี้ถึงจะมีข้อมูลต่าง ๆ แล้ว แต่ก็ยังมีปัญหาใช้เวลาต่อครั้งนานเพราะการแบ่งพื้นที่ตามโครงสร้างของกรุงเทพมหานคร ที่แบ่งพื้นที่ความรับผิดชอบ ทำให้ไม่สามารถแก้ไขได้เองในทันทีต้องประสานงานสำนักต่าง ๆ ที่รับผิดชอบงานและพื้นที่นั้น ๆ เป็นผู้ดำเนินการแก้ไข ทำให้การใช้เวลานานไม่เหมาะสมกับปริมาณงานในสายตาของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยเอกสารเกี่ยวโครงสร้างและการมอบหมายอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการกรุงเทพมหานคร

1.4 สามารถลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการแต่ละครั้ง

ในการจัดเก็บฐานข้อมูลสามารถลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการในแต่ละครั้ง ประหยัดทั้งทรัพยากรบุคคล เชื้อเพลิงและวัสดุสิ้นเปลืองต่าง ๆ เพราะการจัดเก็บฐานข้อมูลจะช่วยลดขั้นตอนในการให้บริการ ทั้งการให้บริการข้อมูล และการให้บริการในการดูแลพื้นที่ ซึ่งในการจัดเก็บฐานข้อมูล คนอาจคิดว่าเป็นการสิ้นเปลือง ไม่คุ้มค่า เสียทั้งเวลาในการรวบรวมข้อมูล หรือแม้แต่พื้นที่ในการจัดเก็บ หรือขบวนการจัดเก็บ แต่ในมุมของผู้ให้ข้อมูลเห็นว่าก็เป็นเพียงในระยะแรก แต่สามารถลดค่าใช้จ่ายในระยะยาวได้

2. วิธีการจัดเก็บข้อมูลเชิงกายภาพของฝ่ายโยธา สำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

การจัดเก็บฐานข้อมูล และข้อมูลที่มีการจัดเก็บไว้ ของฝ่ายโยธา สำนักงานเขตปทุมวัน เป็นการจัดเก็บฐานข้อมูลในรูปแบบของเอกสารหรือไฟล์เอกสารหรือมีบางส่วน scan เก็บไว้ในคอมพิวเตอร์ ลักษณะต่างคนต่างเก็บเป็นส่วนตัว ตามตำแหน่งหน้าที่และพื้นที่ที่ตนเองรับผิดชอบ ผู้อื่นไม่สามารถสืบค้นและนำไปใช้ได้เอง ข้อมูลไม่ครบถ้วน ทำให้ไม่สามารถนำไปใช้เพื่อบริการกับประชาชนแทนกันได้ และเสียเวลาในการสืบค้น งานล่าช้า

ข้อมูลที่ทำการจัดเก็บ ใบอนุญาตต่าง ๆ งานงบประมาณ ครุภัณฑ์ ขนาดความกว้าง ยาวคลอง รวมถึงขนาดและความยาวท่อระบายน้ำในซอยต่าง ๆ ข้อมูลถนน ตรอก ซอย ในพื้นที่เขตปทุมวัน

3. ปัญหา แนวทางในการแก้ไขปัญหา รวมทั้งข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บข้อมูลเชิงกายภาพในการให้บริการประชาชน

ปัญหา

1) เรื่องร้องเรียนจำนวนมากและบางเรื่องเป็นการร้องซ้ำ

2) การรวบรวมข้อมูลซ้ำ ๆ ให้สำนักต่างๆ เพื่อเสนอต่อผู้ให้บริการกรุงเทพมหานคร เมื่อมีปัญหาที่กระทบกับความรู้สึกหรือสร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชน

3) ปัญหาข้อมูลเชิงกายภาพที่มีความสำคัญ ได้แก่ข้อมูลด้านสาธารณูปโภค สาธารณประโยชน์ และข้อมูลใบอนุญาตย้อนหลังซึ่งเป็นข้อมูลที่ประชาชนมาขอใช้บริการ เพื่อประกอบการทำธุรกรรม ไม่ได้มีการเก็บรวบรวมไว้

4) ข้อมูลที่ถูกจัดเก็บแบบกระจายกันอยู่ต่างคนต่างเก็บ ทำให้สืบค้นยาก และไม่สามารถนำมาใช้ในการทำงานแทนกันได้ ทำให้งานล่าช้าประชาชนไม่พึงพอใจและร้องเรียน

5) ปัญหาการเก็บแบบรูป รายการประกอบแบบ ใบอนุญาตต่าง ๆ ที่เป็นไฟล์ขนาดใหญ่ต้องใช้พื้นที่มาก ไม่มีการจัดเก็บเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ และเจ้าหน้าที่มีงานประจำหลายหน้าที่ไม่มีเวลา update ข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

6) ปัญหาการย้ายสถานที่ทำงานแบบเร่งด่วนบ่อยครั้งทำให้เอกสารสูญหายไม่ครบถ้วน

แนวทางการแก้ปัญหา

โดยสรุปแนวทางแก้ปัญหาในทุกข้อคือต้องมีการจัดเก็บข้อมูลทั้งทางกายภาพ และข้อมูล อื่น ๆ ที่กระจายกันอยู่ทั้งเก่าและใหม่ และเพิ่มเติมข้อมูลที่จำเป็นให้ครบถ้วน รวบรวมให้อยู่ในที่เดียวกันให้ทุกคนสามารถสืบค้นและนำไปใช้ได้ และนำเสนอปัญหาให้ผู้บริหารทราบ เพื่อเสนอขอและผลักดันงบประมาณในการสนับสนุนจัดทำระบบ การจัดเก็บข้อมูลขนาดใหญ่ในรูปแบบของไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ ระบบเซิร์ฟเวอร์ เป็นต้น และต้องมีการให้ความรู้ด้านระบบต่าง ๆ ให้กับบุคลากรด้วย

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษา เรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน โดยวิธีการจัดเก็บข้อมูลเชิงกายภาพ ของฝ่ายโยธา สำนักงานเขตปทุมวัน สามารถนำแนวความคิดทฤษฎี และงานวิจัยมาอภิปรายผล โดยมีความสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมในองค์การ แนวคิดในการให้บริการสาธารณะ ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับโครงสร้างการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบของกรุงเทพมหานคร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และบทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 8 ราย ในการวิจัยนี้มุ่งเน้นและให้ความสำคัญไปที่แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นหัวข้อในการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ของฝ่ายโยธา สำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาพบว่าการจัดเก็บข้อมูลเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ประกอบบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวว่าการจัดเก็บข้อมูลสามารถทำให้งานมีคุณภาพ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในผลการทำงานที่รวดเร็ว และได้มาตรฐาน ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรหรือผู้ให้บริการ ปริมาณงานเหมาะสมตามเป้าหมายและตัวชี้วัดของหน่วยงานที่กำหนดไว้ เวลาที่ใช้รวดเร็วยิ่งขึ้น จากการลดขั้นตอนในการทำงาน ลดค่าใช้จ่ายจากการปฏิบัติงานทั้งทรัพยากรบุคคล วัสดุและอุปกรณ์ ซึ่งก็สอดคล้องกับแนวคิดประสิทธิภาพของ วีณา พึงวิวัฒน์นิกุล (2565, หน้า 32) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงในการปฏิบัติราชการต้องใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเกิดผลิตภาพที่คุ้มค่าต่อการลงทุน และบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ทั้งนี้ต้องมีการลดขั้นตอน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวก ลดค่าใช้จ่ายตลอดจนยกเลิกภารกิจที่ล้าสมัยและไม่มีความจำเป็น รวมถึงแนวคิดของ Peterson & Plowman เกี่ยวกับองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (อ้างถึงใน พันธุ์ธัช รัตนกาญจนวงษ์ ,2564 ,หน้า 5-6) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบได้แก่ 1) คุณภาพสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับความคุ้มค่าเกิดความพึงพอใจผลการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และได้มาตรฐานซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ 2) ปริมาณงานที่ได้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ 3) เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานเหมาะสม หรือรวดเร็วขึ้น 4) ค่าใช้จ่ายสามารถลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการแต่ละครั้ง ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าแนวคิดของ Peterson & Plowman จะเป็นองค์ประกอบที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแล้ว ก็ยังคงมีประโยชน์เพิ่มขึ้นกับองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนที่ดีอยู่แล้วก็ยังสามารถนำมาพัฒนาให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับ

ข้อเสนอแนะในงานวิจัย ของพรธิรา เชี่ยวเชิงงาน (2562) ที่เสนอให้มีการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นทั้ง 4 องค์ประกอบ

2. วิธีการจัดเก็บข้อมูลเชิงกายภาพของฝ่ายโยธา สำนักงานเขตปทุมวัน

เป็นการจัดเก็บฐานข้อมูลในรูปแบบของเอกสารหรือไฟล์เอกสารหรือมีบางส่วน scan เก็บไว้ในคอมพิวเตอร์ ลักษณะต่างคนต่างเก็บเป็นส่วนตัว ตามตำแหน่งหน้าที่และพื้นที่ที่ตนเองรับผิดชอบ ผู้อื่นไม่สามารถสืบค้นและนำไปใช้ได้เอง ข้อมูลไม่ครบถ้วน ทำให้ไม่สามารถนำไปใช้เพื่อบริการกับประชาชนแทนกันได้ และเสียเวลาในการสืบค้น งานล่าช้า ซึ่งการจัดเก็บข้อมูลลักษณะนี้ไม่ใช้ลักษณะการจัดเก็บข้อมูลที่ดีที่จะช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน ตามแนวคิดของ Peterson & Plowman เกี่ยวกับองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (อ้างถึงใน พันธุ์ธัช รัตนกาญจนวงษ์ ,2564 ,หน้า 5-6) ซึ่งในการจัดเก็บข้อมูลในลักษณะนี้ไม่สอดคล้องกับแนวคิดการให้บริการสาธารณะ (อ้างถึงใน นันทวัฒน์ บรมานันท์ ,2552 ,หน้า 43-45) ซึ่งสรุปไว้ว่าหลักเกณฑ์ขั้นพื้นฐานในการจัดทำบริการสาธารณะ ประกอบด้วย 3 ประการ คือ 1) หลักว่าด้วยความเสมอภาค 2) หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง และ 3) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง กล่าวคือในการให้บริการไม่มีความต่อเนื่องไม่สามารถทำงานแทนกันได้

ข้อมูลที่ทำการจัดเก็บ ใบอนุญาตต่าง ๆ งานงบประมาณ ครุภัณฑ์ ขนาดความกว้าง ยาวคลอง รวมถึงขนาดความยาวท่อระบายน้ำในซอยต่าง ๆ ข้อมูลถนน ตรอก ซอย ในพื้นที่เขตปทุมวัน

3. ปัญหา แนวทางในการแก้ไขปัญหา รวมทั้งข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บข้อมูลเชิงกายภาพในการให้บริการประชาชน

ปัญหา

1) เรื่องร้องเรียนจำนวนมากและบางเรื่องเป็นการร้องซ้ำ

2) การรวบรวมข้อมูลซ้ำ ๆ ให้สำนักต่างๆ เพื่อเสนอต่อผู้ให้บริการกรุงเทพมหานคร เมื่อมีปัญหาที่กระทบกับความรู้สึกหรือสร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชน

3) ปัญหาข้อมูลเชิงกายภาพที่มีความสำคัญ ได้แก่ข้อมูลด้านสาธารณูปโภค สาธารณประโยชน์ และข้อมูลใบอนุญาตย้อนหลังซึ่งเป็นข้อมูลที่ประชาชนมาขอใช้บริการ เพื่อประกอบการทำธุรกรรม ไม่ได้มีการเก็บรวบรวมไว้

4) ข้อมูลที่ถูกจัดเก็บแบบกระจายกันอยู่ต่างคนต่างเก็บ ทำให้สืบค้นยาก และไม่สามารถนำมาใช้ในการทำงานแทนกันได้ ทำให้งานล่าช้าประชาชนไม่พึงพอใจและร้องเรียน

5) ปัญหาการเก็บแบบรูป รายการประกอบแบบ ใบอนุญาตต่าง ๆ ที่เป็นไฟล์ขนาดใหญ่ต้องใช้พื้นที่มาก ไม่มีการจัดเก็บเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ และเจ้าหน้าที่มีงานประจำหลายหน้าที่ไม่มีเวลา update ข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

6) ปัญหาการย้ายสถานที่ทำงานแบบเร่งด่วนบ่อยครั้งทำให้เอกสารสูญหายไม่ครบถ้วน

ถึงแม้ปัญหาเหล่านี้จะไม่ถูกพูดถึงในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในงานวิจัยนี้โดยตรง แต่จากบทสัมภาษณ์ถ้านำมาเชื่อมโยงกับคำถามจะพบว่าปัญหาเหล่านี้เป็นปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บฐานข้อมูล หากปัญหานี้ได้รับการแก้ไขแล้วก็สามารถจะเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนได้

แนวทางการแก้ปัญหา

โดยสรุปแนวทางแก้ปัญหาในทุกข้อคือต้องมีการจัดเก็บข้อมูลทั้งทางกายภาพ และข้อมูล อื่น ๆ ที่กระจายกันอยู่ทั้งเก่าและใหม่ และเพิ่มเติมข้อมูลที่จำเป็นให้ครบถ้วน รวบรวมให้อยู่ในที่เดียวให้ทุกคนสามารถสืบค้นและนำไปใช้ได้ และนำเสนอปัญหาให้ผู้บริหารทราบ เพื่อเสนอขอและผลักดันงบประมาณในการสนับสนุน จัดทำระบบการจัดเก็บข้อมูลขนาดใหญ่ในรูปแบบของไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบเซิร์ฟเวอร์ เป็นต้น และต้องมีการให้ความรู้ด้านระบบต่าง ๆ ให้กับบุคลากรด้วย ซึ่งถือว่าเป็นการสร้างนวัตกรรมในองค์การ สอดคล้องกับแนวคิดนวัตกรรมในองค์กร วิโรจน์ ก่อสกุล (2564, หน้า 3) ให้ความหมายว่านวัตกรรมในองค์กรหมายความรวมถึง การพัฒนาคุณภาพ การลดต้นทุนด้านแรงงาน การพัฒนาขบวนการผลิต และการลดต้นทุนด้านวัตถุดิบ เป็นต้น และแนวทางในการแก้ปัญหาที่เสนอให้ต้องมีการจัดเก็บข้อมูลทั้งทางกายภาพและข้อมูลอื่นในรูปแบบของไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบเซิร์ฟเวอร์ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้สนับสนุนในการแก้ไขปัญหา ก็ยังสอดคล้องงานวิจัยหลายๆ งานวิจัย ดังนี้

พรธีรา เชี่ยวเชิงงาน (2562) ซึ่งได้วิจัยบทบาทของเทคโนโลยีดิจิทัลต่อการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐ พบว่าหนึ่งในปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐคือเทคโนโลยีดิจิทัล อีกทั้ง บทบาทของเทคโนโลยีดิจิทัลจะเป็นตัวเร่ง การเปลี่ยนแปลงในการยกระดับการทำงานของภาครัฐให้มีความรวดเร็วสะดวก และเข้าถึงได้ ซึ่งการ เปลี่ยนแปลงระบบและกระบวนการทำงานของภาครัฐต้องเริ่มจากการลดขั้นตอนการทำงานด้วยการตัด งานที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่าออกไป โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุน โดยมีเป้าหมายการทำงาน ภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ

ตระกูล อมรนาถ (2559) ได้กล่าวไว้ว่าการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการต้องลดรอบระยะเวลาการทำงานทั้งด้านเอกสารและระยะเวลาในการทำงาน

โสภิน โพยมรัตนสิน และวัฒนา อร่ามเธียรธำรง (2563) ได้วิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของส่วนราชการ กรณีศึกษากรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ผลการวิจัยพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมทางเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของส่วนราชการ ดังนั้นจากปัจจัยดังกล่าวจึงเป็นผลทำให้ลด ขั้นตอน ลดเวลาและลดต้นทุนในการทำงาน มีช่องทางในการรับบริการที่รวดเร็วแก่ประชาชน อีกทั้งมีประสิทธิภาพ ต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี

ข้อพิจารณาและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน โดยวิธีการจัดเก็บข้อมูลเชิงกายภาพ ของฝ่ายโยธา สำนักงานเขตปทุมวัน

ผู้วิจัยได้สรุปข้อเสนอแนะจากการวิจัย ดังนี้

1. ควรใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หรือความทันสมัยของเทคโนโลยีในยุคนี้ให้เกิดประโยชน์ รวมถึงจัดฝึกอบรมให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังกล่าว
2. ควรมีบูรณการรวมกันทั้ง 50 เขต และสำนักต่าง ๆ ในการสร้างแพลตฟอร์มขึ้นมาเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่จำเป็นในการให้บริการประชาชนในทุก ๆ ด้าน และต้องนำข้อมูลทั้งหมดมาใช้ร่วมกันได้
3. ในส่วนของฝ่ายโยธาเองเบื้องต้นก็ควรเริ่มจากการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดของกลุ่มงานที่มีไว้รวมกัน รวมถึงเพิ่มข้อมูลที่จำเป็น เช่น ไฟฟ้าส่องสว่าง ทางม้าลาย กล้อง cctv จำนวนบ่อพักท่อระบายน้ำ ขนาด

และความยาวท่อระบายน้ำ ไว้เป็นข้อมูลส่วนกลางให้ทุกคนเข้าถึงและสามารถเข้าไปเพิ่มเติมปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันได้

4. ควรมีทีมประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลบางส่วนให้ประชาชนทราบผ่านช่องทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ประชาชน ได้เข้าถึงข้อมูล ได้ทันที ไม่ต้องเข้าเขตหรือติดต่อ ทางโทรศัพท์สื่อสาร

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรารัตน์ บุญเรืองจักร (2559) ที่พบว่าการเชื่อมโยงเทคโนโลยี 3 ด้าน ได้แก่ เทคโนโลยีสื่อสาร (Telecommunication Technology) เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ (Computing Technology) และเทคโนโลยีฐานข้อมูล (Data based Technology) เพื่อติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ รวมทั้งการติดต่อสื่อสารทำงานร่วมกันของระบบ สารสนเทศทั้งภายในและภายนอกองค์การ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการบริหารจัดการและการให้บริการ ผู้บริหารจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีศักยภาพในการคิดริเริ่ม คาดการณ์บริหาร และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในสังคม ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการ พัฒนาและประยุกต์ใช้งานเพื่อเพิ่มคุณภาพและผลผลิตของการทำงานขององค์การ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การดำเนินงานภาครัฐ ปรับปรุงการบริการแก่ประชาชน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยนี้พบว่าข้อมูลที่มีความจำเป็นในหน่วยงานมีหลากหลายไม่เจาะจงเป็นข้อมูลใดข้อมูลหนึ่ง หากมีการจัดเก็บได้เป็นระบบ ครบถ้วน ถูกต้องทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ย่อมมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้เทคโนโลยีซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของนวัตกรรมในองค์กร เข้ามาช่วยในการจัดเก็บก็ยิ่งเพิ่มประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผู้วิจัยท่านอื่นสามารถนำผลเหล่านี้มาประยุกต์ใช้ในการวิจัยครั้งต่อไป หรือต่อยอดในการวิจัยในเรื่องของนวัตกรรมได้

เอกสารอ้างอิง

กรุงเทพมหานคร. (2559). *ประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่องการแบ่งส่วนราชการภายในหน่วยงาน และการกำหนดอำนาจหน้าที่ ของส่วนราชการกรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ 59)* (ประกาศลงวันที่ 1 มีนาคม 2549)

กรุงเทพมหานคร. (2561). *ประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่องการแบ่งส่วนราชการภายในหน่วยงาน และการกำหนดอำนาจหน้าที่ ของส่วนราชการกรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ 102)* (ประกาศลงวันที่ 27 มิถุนายน 2561)

กรุงเทพมหานคร. (2564). *โครงสร้างหน่วยงาน.* ค้นเมื่อ 9 กรกฎาคม 2565 , จาก https://official.bangkok.go.th

ตระกูล อมรนาถ. (2559). *ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของส่วนโยธาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.* การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2552). *หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน.

พรธิรา เชี่ยวเชิงงาน. (2564). *บทบาทของเทคโนโลยีดิจิทัลต่อการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐ.* การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พันธุ์ธัช กาญจนรัตนวงษ์. (2564). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงบประมาณ.* การค้นคว้าอิสระ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วรารัตน์ บุญเรืองจักร, สัญญา เคณาภูมิ, และเสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร. (2564). *การบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการรัฐกิจ.* รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2564). *เอกสารประกอบการบรรยายองค์การและนวัตกรรมในองค์การ.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

วีณา พึงวิวัฒน์นิกุล. (2565). *เอกสารประกอบการบรรยายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

โสภิน โพยมรัตนสิน, และวัฒนา อร่ามเธียรธำรง. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของส่วนราชการ กรณีศึกษากรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม.* วารสารศิลปะการจัดการ, 4(1), 73. https://www.google.com/imgres?imgurl=x-raw-image%3A%2F%2F%2F98fb255c967d392cb59c9249057a1e448c689d47b8984b697d163d9b6bf2f219&imgrefurl=https%3A%2F%2Fso02.tcithaijo.org%2Findex.php%2Fjam%2Farticle%2Fdownload%2F 240709%2F163953%2F829717&tbnid=LDl9llwl-5j3EM&vet=12ahUKEwi66e2Co7P9AhWR3XMBHTyqCCAQMygAegQIARAj..i&docid=tkkZva9R5dbkcM&w=1600&h=2263&q=%E0%B9%82%E0%B8%AA%E0%B8%A0%E0%B8%B4%E0%B8%99%20%E0%B9%82%E0%B8%9E%E0%B8%A2%E0%B8%A1%E0%B8%A3%E0%B8%B1%E0%B8%95%E0%B8%99%E0%B8%AA%E0%B8%B4%E0%B8%99%20%E0%B9%81%E0%B8%A5%E0%B8%B0%E0%B8%A7%E0%B8%B1%E0%B8%92%E0%B8%99%E0%B8%B2%20%E0%B8%AD%E0%B8%A3%E0%B9%88%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B9%80%E0%B8%98%E0%B8%B5%E0%B8%A2%E0%B8%A3%E0%B8%98%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%87&ved=2ahUKEwi66e2Co7P9AhWR3XMBHTyqCCAQMygAegQIARAj

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลที่ 1 วิศวกรโยธาชำนาญการพิเศษ หัวหน้าฝ่ายโยธา, (2566), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2566

ผู้ให้ข้อมูลที่ 2 วิศวกรโยธาเขต, (2566), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, วันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2566

ผู้ให้ข้อมูลที่ 3 สถาปนิก, (2566), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, วันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2566

ผู้ให้ข้อมูลที่ 4 หัวหน้ากลุ่มงานระบายน้ำ, (2566), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, วันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2566

ผู้ให้ข้อมูลที่ 5 หัวหน้ากลุ่มงานโครงการก่อสร้างและบูรณะ (ผู้แทนผู้วิจัย) , (2566), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, วันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2566

ผู้ให้ข้อมูลที่ 6 หัวหน้ากลุ่มงานควบคุมอาคารและรักษาที่สาธารณะ 1 (ผู้แทนวิศวกรเขต) , (2566), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, วันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2566

ผู้ให้ข้อมูลที่ 7 หัวหน้ากลุ่มงานควบคุมอาคารและรักษาที่สาธารณะ 2 (ผู้แทนผู้วิจัย) , (2566), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, วันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2566

ผู้ให้ข้อมูลที่ 8 หัวหน้ากลุ่มงานธุรการ, (2566), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566