

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล  
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มช่องทางในการสืบค้นเอกสาร

จัดทำโดย นางสาวปริญญ์ ปัญจเสวี

ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

สังกัด กลุ่มงานเลขานุการรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและ

ที่ปรึกษาผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม

หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๑๙

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗

๑. ชื่อเรื่อง การเพิ่มช่องทางในการสืบค้นเอกสาร

๒. หลักการและเหตุผล

สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นหนึ่งในหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับราชการงานของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร การกรองงาน ตรวจสอบเอกสารก่อนที่จะนำเสนอผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและที่ปรึกษาผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร งานด้านเลขานุการของคณะผู้บริหารและการอำนวยความสะดวก การตรวจราชการ การรวบรวมนโยบาย การประสานงาน และการติดตามผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่ได้รับมอบหมาย งานการประชุมการอำนวยความสะดวก งานสารบรรณและธุรการทั่วไป งานการเงิน บัญชีและพัสดุ งานดูแลสถานที่ ห้องประชุม ศูนย์ปฏิบัติการยานพาหนะ และงานเจ้าหน้าที่ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกรุงเทพมหานคร ประสานเร่งรัดติดตามผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน การเตรียมการแถลงข่าว การประสานงานกับสภากรุงเทพมหานคร การจัดเก็บรวบรวมข้อมูลและการบริหารระบบข้อมูลอันเกี่ยวกับราชการของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร โดยสำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครได้แบ่งส่วนราชการออกเป็น ๕ ส่วน ประกอบด้วย

๑. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านสารบรรณและธุรการทั่วไป งานด้านการเจ้าหน้าที่ งานการเงิน บัญชีและพัสดุ งานดูแลสถานที่ ห้องประชุม ศูนย์ปฏิบัติการ และยานพาหนะ การต้อนรับและอำนวยความสะดวกในการเข้าพบผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร งานพิธีการ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

๒. กลุ่มงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจสอบ กรองงาน สรุปข้อเท็จจริง การเสนอข้อคิดเห็น และความถูกต้องของข้อกฎหมาย ระเบียบการนัดหมายงาน การจัดวาระงาน การประสานงาน การติดตามงาน และการสรุปรายงาน งานด้านเลขานุการ การอำนวยความสะดวกและการอำนวยความสะดวก การวิเคราะห์สถานการณ์ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

๓. ฝ่ายการเมืองและประสานนโยบาย มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการประสานงานเกี่ยวกับการประชุมและการตรวจราชการของคณะผู้บริหาร การประสานงานกับสภากรุงเทพมหานคร รัฐสภา สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรีและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การจัดระบบข้อมูล การรวบรวมสถิติข้อมูล มติผู้บริหาร มติคณะรัฐมนตรี บันทึกสั่งการ และคำสั่งต่าง ๆ เพื่อประกอบการวินิจฉัยสั่งการของผู้บริหาร การจัดทำคำสั่งของผู้บริหาร จัดทำคำขวัญ คำกล่าว คำปราศรัย และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การรวบรวมนโยบาย แจ้างนโยบาย การติดตามประเมินผล การปฏิบัติงานตามนโยบายของผู้บริหาร และสรุปรายงาน การติดตาม ประมวลวิเคราะห์สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับราชการของกรุงเทพมหานครเสนอผู้บริหารทราบ งานกิจการมวลชน องค์กรเอกชน และองค์กรนิติบุคคลต่าง ๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

๔. ฝ่ายตรวจสอบเรื่องราว มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับราชการกรุงเทพมหานคร เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน การประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การเร่งรัด ตรวจสอบ ติดตามผล การชี้แจงทำความเข้าใจ การอำนวยความสะดวกกับผู้ร้องเรียนและกลุ่มชุมชนต่าง ๆ การประสานงาน การจัดทำรายงานกรณีแก้ไขปัญหาของกลุ่มชุมชนผู้ร้องเรียน การตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน การสรุปรายงานให้ผู้บริหาร รัฐมนตรีกระทรวงมหาดไทยและส่วนราชการทราบ การลงบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องการร้องเรียน การจัดส่งและรับทราบข้อมูลจากหน่วยงานโดยทางคอมพิวเตอร์ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

๕. กลุ่มงานเลขานุการรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบ กรองงาน สรุปข้อเท็จจริง การเสนอข้อคิดเห็น และความถูกต้องของข้อกฎหมาย ระเบียบ การนัดหมายงานและการจัดวาระงาน การประสานงาน การติดตามผลและการสรุปรายงาน งานด้านเลขานุการ การอำนวยความสะดวก การวิเคราะห์สถานการณ์ การตรวจราชการของรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและที่ปรึกษาผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครได้มอบหมายและมอบอำนาจให้รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สั่งและปฏิบัติราชการแทนผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครในหน่วยงานหรือส่วนราชการทางด้านโยธา , ด้านสาธารณสุข, ด้านการศึกษา, ด้านการคลังและงบประมาณ

เนื่องจากมีหน่วยงานที่อยู่ในกำกับดูแลของรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (นางผุสดี ตามไท) หลายหน่วยงาน ทำให้ในแต่ละวันมีหน่วยงานต่าง ๆ เสนอหนังสือเพื่อให้รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (นางผุสดี ตามไท) ซึ่งรับผิดชอบกำกับดูแลหน่วยงานนั้น ๆ พิจารณาเป็นจำนวนมาก (ข้อมูลสถิติตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๕๖ - มีนาคม ๒๕๕๗ ) มีหน่วยงานเสนอหนังสือจำนวน ๒,๒๒๖ เรื่อง ส่งผลให้มีหน่วยงานต่าง ๆ ส่งเจ้าหน้าที่เข้ามาดำเนินการติดตามหนังสือที่เสนอเข้ามาเป็นจำนวนมากเช่นกัน ทำให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานด้านสารบรรณไม่สามารถให้บริการในด้านการสืบค้นเอกสารได้อย่างเต็มที่ ทำให้ผู้มาติดตามงานต้องเสียเวลาในการรอรับบริการ

ดังนั้นเพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางในการสืบค้นเอกสารให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ได้มีการสืบค้นเอกสารด้วยตนเอง โดยไม่ต้องรอให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานทางด้านสารบรรณมากอยให้บริการ ทำให้ได้รับความรวดเร็วในการรับบริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็สามารถนำเวลาที่ต้องมาให้บริการสามารถไปปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวสอดคล้องกับพันธกิจของสำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครที่กำหนดว่า “พัฒนาหน่วยงานให้ทันสมัยด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ” และสอดคล้องกับแผนปฏิรูปราชการกรุงเทพมหานครประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๗ ยุทธศาสตร์ที่ ๕ พัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นต้นแบบด้านการบริหารมหานครซึ่งการเพิ่มช่องทางการสืบค้นเอกสารให้กับผู้มาติดตามงานได้ด้วยตนเอง ทำให้สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วประหยัดเวลา ตลอดจนสามารถใช้สืบค้นข้อมูลที่ต้องการได้รวดเร็วอีกเช่นกัน

### ๓. วัตถุประสงค์

- ๓.๑ เพื่อลดระยะเวลาในการสืบค้นเอกสารของผู้มารับบริการ
- ๓.๒ เพื่อลดขั้นตอนในการดำเนินงานด้านการสืบค้นเอกสาร

### ๔. เป้าหมาย

สามารถสืบค้นเอกสาร จำนวน ๑ เรื่อง ภายในเวลา ๒ นาที

### ๕. ปัจจัยความสำเร็จ

เพื่อให้การดำเนินการเพิ่มช่องทางการสืบค้นเอกสารในกลุ่มงานเลขานุการรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร บรรลุวัตถุประสงค์ และเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยได้นำแนวคิด Lean Government หลักการบริหาร ๔M และหลักการมีส่วนร่วมมาใช้ในการดำเนินการ ดังนี้

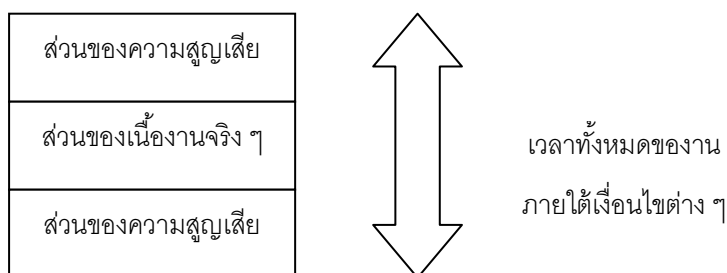
#### แนวคิด Lean Government

มีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ส่วนซึ่งจะต้องมีน้ำหนักเท่า ๆ กัน จึงจะถือว่าเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่ง 3 องค์ประกอบที่สำคัญนั้น ได้แก่

1. ประชาชนได้รับประโยชน์สุข
2. กระบวนการมีการลดความสูญเสียในการทำงาน
3. ผู้ปฏิบัติงานไม่เป็นการสร้างภาระให้กับผู้ปฏิบัติงาน โดยจะต้องเคารพในความเป็นปัจเจกบุคคล

สำหรับ“ความสูญเสีย” (Wastes)ตามแนวคิดของ Lean Government ก็คือ “กิจกรรมหรืองานที่เพิ่มค่าใช้จ่าย (ให้กับภาครัฐและประชาชน) โดยไม่เพิ่มประโยชน์ในการทำงาน (ในสายตาของประชาชน)” ซึ่งในทุกการทำงานนั้น ก็จะมี ความสูญเสียสอดแทรกอยู่กับเนื้องานจริง ๆ เสมอ ดังนั้นระยะเวลาทั้งหมดที่เราใช้ในการทำงานจึงมีทั้งส่วนที่ใช้ไปกับเนื้องานจริง ๆ และส่วนที่ใช้ไปกับความสูญเสียที่เกิดขึ้น

#### การสูญเสีย (Wastes)



การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานตามแนวคิดของ Lean Government จึงเป็นการทำงานในสิ่งที่เป็นเนื้องานจริง ๆ โดยไม่เสียเวลาไปกับความสูญเสีย เพื่อให้เกิดเนื้องานเท่าเดิมในเวลาที่สูงขึ้น หรือเกิดเนื้องานมากขึ้นในระยะเวลาเท่าเดิม รวมทั้งการได้เนื้องานมากขึ้นในเวลาที่สูงขึ้น

**ความสูญเสีย (Wastes)** ที่มักจะเกิดขึ้นในการทำงาน แบ่งออกได้เป็น 8 ประการ โดยมีอยู่ 7 ประการที่เป็นเรื่องที่สามารถหลีกเลี่ยง หรือปรับปรุงได้โดยการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนหรือวิธีการทำงาน ได้แก่

1. **ความสูญเสียอันเนื่องมาจากการรองาน (Waiting)** เป็นความสูญเสียในการรอคอยหรือรองาน ซึ่งทำให้สูญเสียเวลาประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน
2. **ความสูญเสียเนื่องมาจากการเคลื่อนย้ายงาน (Transport)** เป็นความสูญเสียในการเคลื่อนย้ายงานจากจุดหนึ่งไปสู่อีกจุดหนึ่ง ทั้งที่เกิดขึ้นด้วยความจำเป็น และด้วยความไม่จำเป็น
3. **ความสูญเสียเนื่องมาจากการแก้ไขข้อผิดพลาด (Defect)** เป็นความสูญเสียจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด ส่งผลเสียต่องานที่ทำ และทำให้ต้องนำมาแก้ไขใหม่
4. **ความสูญเสียเนื่องมาจากการทำงานซ้ำซ้อน (Over processing)** เป็นความสูญเสียจากการทำงานซ้ำซ้อน ทำแล้วทำอีก ตรวจสอบแล้วตรวจสอบอีก ดังนั้น จึงควรทำงานให้ถูกต้องตั้งแต่แรก เพื่อจะได้ไม่ต้องนำมากลับมาทำใหม่
5. **ความสูญเสียเนื่องมาจากการเก็บงานไว้ทำ (Inventory)** เป็นความสูญเสียจากการที่ผู้ปฏิบัติงานเก็บงานไว้ทำในภายหลัง ซึ่งจะส่งผลเสียต่องาน ทำให้ไม่สามารถทำงานให้เสร็จสิ้นได้อย่างรวดเร็ว
6. **ความสูญเสียเนื่องมาจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงาน (Movement)** เป็นความสูญเสียที่เกิดจากการที่ผู้ปฏิบัติงานต้องเคลื่อนไหว หรือเคลื่อนที่ โดยเปล่าประโยชน์ ซึ่งสามารถแก้ไขได้โดยการจัดผังการทำงานใหม่

#### หลักการบริหาร ๔ M ประกอบด้วย

**Man** หรือ คน ในการดำเนินการต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ มาเป็นผู้ดำเนินการเพราะถ้าไม่มีความรู้ จะไม่สามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และการเชื่อมโยงข้อมูลได้ ทำให้งานไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

Money หรือ เงิน ในการดำเนินการถ้าไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณสำหรับนำมาจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์หรือวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ หน่วยงานก็ไม่สามารถดำเนินการเพิ่มช่องทางการสืบค้นเอกสารได้

Materials หรือ วัสดุดิบ ในการดำเนินการถ้าหน่วยงานไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ล้าสมัย ก็จะทำให้ไม่สามารถเพิ่มช่องทางการสืบค้นเอกสารด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ได้

Management หรือ กระบวนการจัดการบริหารควบคุมเพื่อให้งานทั้งหมดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลอย่างเต็มที่ กล่าวคือ ในการดำเนินการเพิ่มช่องทางการสืบค้นเอกสาร โดยหน่วยงานสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง ต้องมีการฝึกให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกคนสามารถใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทดแทนกันได้ กรณีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบประจำไม่มาทำงาน เจ้าหน้าที่คนอื่นก็สามารถทำงานแทนได้ ทำให้การปฏิบัติงานสามารถดำเนินการต่อไปได้

### **แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วม**

#### **ความหมายของการมีส่วนร่วม**

มีนักวิชาการหลายคนที่ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมทั้งนักวิชาการภายในประเทศและต่างประเทศ นักวิชาการภายในประเทศ ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วม ดังนี้

กรรณิกา ชมดี (๒๕๒๔, หน้า ๙-๑๐) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่า หมายถึง ความร่วมมือ การมีส่วนร่วมในบางสิ่งบางอย่าง รวมถึงความรับผิดชอบด้วย

นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์ (๒๕๒๗, หน้า ๑๘๓-๑๘๕) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่า หมายถึงการเกี่ยวข้องทางด้านจิตใจและอารมณ์ (mental and emotional involvement) ของบุคคลในสถานการณ์กลุ่ม (group situation) ซึ่งผลของการเกี่ยวข้องดังกล่าวเป็นเหตุเร้าใจให้กระทำการ (contribution) ให้บรรลุจุดมุ่งหมายของกลุ่มนั้น กับทั้งทำให้เกิดความรู้สึกร่วมรับผิดชอบกับกลุ่มดังกล่าวด้วย นอกจากนี้ความหมายที่กล่าวถึงแล้วนี้ นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์ ยังได้สรุปความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ในรูปของสมการว่า

การมีส่วนร่วม = ความร่วมมือร่วมใจ + การประสานงาน + ความรับผิดชอบ

Participation = cooperation + coordination + responsibility

ความร่วมมือร่วมใจ หมายถึง ความตั้งใจของบุคคลที่จะมาทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่มประชาชน ๔ ประการ ได้แก่ การมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจว่า จะทำอะไร และทำด้วยวิธีการอย่างไร มีส่วนในการดำเนินโครงการตัดสินใจในการให้ทรัพยากรสนับสนุนโครงการและการ

ร่วมมือกับองค์กรหรือกลุ่มกิจกรรมเป็นการเฉพาะ มีส่วนในการแบ่งปันผลประโยชน์อันเกิดจากโครงการพัฒนา และ มีส่วนในการประเมินโครงการ

หวัง (Whang, ๑๙๘๑, pp. ๙๑-๙๒) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่า หมายถึง กระบวนการเข้าไปดำเนินงานของบุคคลหรือของกลุ่มเพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความสนใจของตน หรือ เพื่อให้การสนับสนุนทางด้านกำลังงาน หรือทรัพยากรต่อสถาบัน หรือระบบที่ครอบคลุมการดำเนินชีวิตของพวกเขา

สหประชาชาติ (United Nation, ๑๙๘๑, p.๕) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่า หมายถึง การสร้างโอกาสให้สมาชิก ทุกคนของชุมชน และสมาชิกในสังคมที่กว้างกว่า สามารถเข้ามามีส่วนร่วมช่วยเหลือ และเข้ามามีอิทธิพลต่อกระบวนการดำเนินกิจกรรมในการพัฒนา รวมทั้งมีส่วนร่วมได้รับประโยชน์จากผลของการพัฒนาอย่างเท่าเทียมกัน

ไวท์ (White, ๑๙๘๒, อ้างถึงใน กรมการพัฒนาชุมชน, ๒๕๒๙, หน้า ๑๑) ให้ความหมายว่าการมีส่วนร่วมประกอบด้วย ๓ มิติด้วยกัน มิติที่หนึ่ง คือการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจว่าอะไรควรทำ และทำอย่างไร มิติที่สองมีส่วนร่วมเสียสละในการพัฒนา การลงมือปฏิบัติการตามที่ได้ตัดสินใจ และ มิติที่สาม มีส่วนร่วมในการแบ่งปันผลประโยชน์ที่เกิดจากการดำเนินงานและยังมีอีกมิติหนึ่งที่น่าจะพิจารณาเป็นมิติที่สี่ คือการมีส่วนร่วมในการประเมินผล

องค์การยูนิเซฟ (UNICEF, ๑๙๘๒ อ้างถึงใน Midgley, ๑๙๘๖, p. ๒๗) ให้ความหมายเชิงปฏิบัติการของการมีส่วนร่วมว่า หมายถึง ความเชื่อมั่นในตนเอง ความมีอิสระในตนเอง และการมีส่วนร่วมของชุมชน โดยโครงการนั้นจะประสบความสำเร็จเมื่อชุมชนเป็นผู้กำหนดความต้องการและใช้ประโยชน์จากโครงการนั้นๆอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเมื่อบุคคลภายนอกเข้ามาเกี่ยวข้องได้ถอนตัวออกไปแล้ว โครงการนั้นๆ ก็ยังคงดำรงอยู่ต่อไปได้

มิดเกลย์และคนอื่นๆ (Midgley & Others, ๑๙๘๖, p. ๒๕) อ้างถึงข้อตกลงของสภาเศรษฐกิจและสังคมแห่งสหประชาชาติ (United Nations Economic and Social Council States) ปี ๑๙๒๙ ที่ได้อภิปรายเรื่องการมีส่วนร่วม และสรุปว่า การมีส่วนร่วมนั้นต้องการการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องตามแบบประชาธิปไตยจากประชาชนอย่างสมัครใจใน ๓ ประการคือ เป็นเรื่องที่สนับสนุนต่อการพัฒนา มีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่เป็นผลจากการพัฒนานั้นอย่างเสมอภาคกัน และมีความเชื่อถือในการตัดสินใจเพื่อกำหนดเป้าหมาย กำหนดนโยบายและแผนรวมทั้งการนำโครงการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไปสู่การปฏิบัติ

### รูปแบบการมีส่วนร่วม

องค์การอนามัยโลก (WHO, ๑๙๗๘, อ้างถึงใน วิทยา ทิพย์ทอง, ๒๕๔๕, หน้า ๑๘) ได้เสนอรูปแบบกระบวนการมีส่วนร่วมที่สมบูรณ์ ๔ ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ ๑ การวางแผน ประชาชนต้องมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา จัดลำดับความสำคัญ ตั้งเป้าหมาย กำหนดการใช้ทรัพยากร กำหนดวิธีติดตามประเมินผล และตัดสินใจด้วยตนเอง

ขั้นตอนที่ ๒ การดำเนินกิจกรรม ประชาชนต้องมีส่วนร่วมในการดำเนินการและการบริหาร การใช้ทรัพยากร มีความรับผิดชอบในการจัดสรรควบคุมทางการเงิน

ขั้นตอนที่ ๓ การใช้ประโยชน์ ประชาชนต้องมีความสามารถในการนำเอากิจกรรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ซึ่งเป็นการเพิ่มการพึ่งตนเองและควบคุมทางสังคม

ขั้นตอนที่ ๔ การได้รับประโยชน์ ประชาชนต้องได้รับประโยชน์ในชุมชนเท่าเทียมกัน ซึ่งอาจจะเป็นผลประโยชน์ส่วนตัว ประโยชน์ต่อสังคมหรือในรูปของวัตถุก็ได้

กรณีศึกษา ชุมดี (๒๕๒๔, หน้า ๑๓) ได้สรุปรูปแบบของการมีส่วนร่วมออกเป็น ๑๐ รูปแบบ คือ การมีส่วนร่วมประชุม การมีส่วนร่วมในการออกเงินการมีส่วนร่วมเป็นกรรมการ การมีส่วนร่วมเป็นผู้นำ การมีส่วนร่วมสัมภาษณ์ การมีส่วนร่วมเป็นผู้ชักชวนการมีส่วนร่วมเป็นผู้บริโภคการมีส่วนร่วมเป็นผู้ริเริ่ม หรือผู้ริเริ่มโครงการ การมีส่วนร่วมเป็นผู้ใช้แรงงานและการมีส่วนร่วมออกวัสดุอุปกรณ์

นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์ (๒๕๒๗, หน้า ๑๘๘) ได้กล่าวว่ารูปแบบการมีส่วนร่วมนั้นจำแนกได้เป็น ๒ รูปแบบดังนี้

รูปแบบที่ ๑ การที่ประชาชนมีส่วนร่วมโดยตรง (direct participation) โดยผ่านองค์กรจัดตั้งของประชาชน (representative organization)

รูปแบบที่ ๒ การที่ประชาชนมีส่วนร่วมโดยอ้อม (indirect participation)

## ๖. การกิจที่ดำเนินการ

ในการดำเนินการเพิ่มช่องทางการสืบค้นเอกสารได้นำหลักทฤษฎี Lean Government หลักการบริหาร ๔ M และหลักการมีส่วนร่วมมาใช้ในการดำเนินการ โดยมีขั้นตอนดังนี้

### ขั้นตอนการเตรียมการ

- ๑) ดำเนินการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์เพิ่มจำนวน ๑ เครื่องสำหรับให้ผู้มารับบริการใช้สืบค้นเอกสาร โดยจัดวางแยกต่างหากจากเครื่องที่เจ้าหน้าที่ใช้ปฏิบัติงานประจำ
- ๒) ดำเนินการสร้างกล่องแฟ้มข้อมูล (Folder) แยกฐานข้อมูลของแต่ละหน่วยงาน ได้แก่ สพส. / สนศ. / สนอ. / สนพ. / สกก. / สพข. / ฝ่ายการศึกษา / ฝ่ายสิ่งแวดล้อม / ฝ่ายพัฒนาชุมชน / กองการต่างประเทศ
- ๓) กำหนดรหัสผู้ใช้ (Username) และรหัสผ่าน (Password) ของแต่ละหน่วยงาน
- ๔) กำหนดแบบฟอร์มสำหรับให้ผู้มาขอรับบริการสืบค้นเอกสาร ดำเนินการกรอกข้อมูลขอสืบค้นเอกสารด้วยตนเอง เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน

แบบฟอร์มการขอสืบค้นเอกสาร

วันที่ .....

ชื่อ – ชื่อสกุล .....

หน่วยงาน .....

โทรศัพท์ .....

ขั้นตอนการดำเนินการ

- ๑) กำหนดสถานที่ตั้งวางเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์
- ๒) ดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำกับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จะให้ผู้มารับบริการสืบค้นเอกสารด้วยตนเอง
- ๓) กำหนดผู้รับผิดชอบดูแลผู้มารับบริการ

ขั้นตอนการสืบค้น

- ๑) เจ้าหน้าที่ผู้มารับบริการขอสืบค้นเอกสาร กรอกข้อมูลในแบบฟอร์มขอสืบค้นเอกสาร
- ๒) รับรหัสผู้ใช้ (Username) และรหัสผ่าน (Password) ของหน่วยงานที่ต้องการสืบค้นเอกสาร
- ๓) เลือกกล่องแฟ้มข้อมูล (Folder) ของหน่วยงานที่ต้องการ ดำเนินการกรอกข้อมูลรหัสผู้ใช้ (Username) และรหัสผ่าน (Password)
- ๔) เลือกคำสั่งค้นหา จากนั้นใส่เลขที่หนังสือที่ต้องการสืบค้น  
กรณี ถ้าสืบค้นเอกสารแล้วไม่พบ แสดงว่าหนังสือยังไม่ได้รับเข้ามาในระบบ หรือเจ้าหน้าที่เพิ่งนำหนังสือมาส่ง โดยยังไม่ได้ลงทะเบียนรับ  
กรณี สืบค้นเอกสารพบแล้ว หน่วยงานต้องการให้พิมพ์ด้วย ต้องแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบก่อนที่จะดำเนินการพิมพ์

## ๗. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

- ๗.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ
- ๗.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการกลั่นกรองงาน
- ๗.๓ หัวหน้าฝ่ายที่กำกับดูแล
- ๗.๔ ผู้มาใช้บริการหรือรับบริการ

## ๘. ระยะเวลาการดำเนินการ

เริ่มดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ เป็นต้นไป

## ๙. แนวทางการประเมินผล

การดำเนินการเพิ่มช่องทางการสืบค้นเอกสาร กำหนดการประเมินผลดังนี้

### ๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

#### ๙.๑.๑ ระดับผลผลิต (Output)

สามารถสืบค้นเอกสารจำนวน ๑ เรื่อง ภายในเวลา ๒ นาที

#### ๙.๑.๒ ระดับผลลัพธ์ (Outcome)

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการขอรับบริการมากขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐

### ๙.๒ วิธีการ

- ๑) แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มาสืบค้นเอกสารจากข้าราชการในสังกัดสำนักงาน  
เลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและผู้มารับบริการ
- ๒) การสังเกตของผู้มาใช้บริการ / ผู้มารับบริการ

### ๙.๓ เครื่องมือ

ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการและข้าราชการในสังกัดสำนักงาน-  
เลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

## ๑๐. ข้อเสนอแนะ

การเพิ่มช่องทางในการสืบค้นเอกสาร เจ้าหน้าที่ผู้มารับบริการของหน่วยงานต่าง ๆ จำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์พอสมควร เพราะถ้าไม่มีความรู้ในเรื่องดังกล่าวจะทำให้ไม่สามารถสืบค้นเอกสารได้ และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการก็ต้องมีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์ด้วย เพราะถ้าในระหว่างที่หน่วยงานดำเนินการสืบค้นเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์เกิดขัดข้องเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต้องสามารถตรวจเช็คในเบื้องต้นได้ว่าเกิดจากสาเหตุใด เช่น สายไฟฟ้าหลุด ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์หยุดทำงาน

และในการสืบค้นเอกสารของหน่วยงาน เมื่อสืบค้นพบเอกสารแล้วควรจะกำหนดให้เปิดฐานข้อมูลได้เฉพาะเรื่องที่ชอบสืบค้นเท่านั้น ไม่ควรจะพบฐานข้อมูลของหน่วยงานทั้งหมด เพราะหนังสือที่เสนอมาให้ รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครพิจารณานั้น มีหลายประเภท บางเรื่องสามารถเปิดเผยได้ บางเรื่องไม่สามารถเปิดเผยได้ ฉะนั้น ถ้าผู้มารับบริการเห็นหนังสือที่เป็นเรื่องที่ไม่สามารถเปิดเผยได้ และนำเรื่องดังกล่าวไปบอกกล่าวต่อบุคคลอื่น ๆ อาจจะทำให้เกิดความเสียหายแก่หน่วยงานได้ จึงอาจจะต้องมีการกำหนดให้เครื่องคอมพิวเตอร์แสดงฐานข้อมูลเฉพาะที่ชอบสืบค้นเท่านั้น

-----

