

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

โครงการการบริหารจัดการข้อมูลการพัฒนาบุคลากร
ของสำนักพัฒนาสังคม

จัดทำโดย นางสาวชอุณหิมาณ เกิดนาค
ตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลางรุ่นที่ ๑๕
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๕๘

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

โครงการการบริหารจัดการข้อมูลการพัฒนาบุคลากร
ของสำนักพัฒนาสังคม

จัดทำโดยนางสาวชอุณหิมาณเกิดนาค
ตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ

หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลางรุ่นที่ ๑๕
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๕๘

รายงานนี้เป็นความคิดเห็นเฉพาะบุคคลของผู้ศึกษา

บทสรุปผู้บริหาร

ข้อมูลด้านการพัฒนาบุคลากรนับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับทุกกลุ่มเป้าหมาย หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) ของสำนักพัฒนาสังคม โดยผู้มีส่วนได้เสียดังกล่าวประกอบด้วย ผู้บริหารสำนักพัฒนาสังคม หัวหน้าส่วนราชการ ข้าราชการกรุงเทพมหานครสมาชิกข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรการศึกษาลูกจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้มีส่วนได้เสียในแต่ละกลุ่มมีปัญหาในการใช้ข้อมูลด้านการพัฒนาบุคลากรที่แตกต่างกัน กล่าวคือ **กลุ่มผู้บริหาร/หัวหน้าส่วนราชการ** ขาดข้อมูลเพื่อการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ เช่น การพิจารณาส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรเพื่อให้มีโอกาสได้รับการฝึกอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน หรือเพื่อให้ได้รับทุน การวิจัย หรือลงนามในคำสั่งแต่งตั้งบุคลากรที่มีความรู้เฉพาะทางให้เป็นคณะกรรมการหรือกรรมการในเรื่องสำคัญต่าง ๆ เพื่อความเหมาะสมหรือเป็นไปตามที่ระเบียบ / กฎหมายกำหนด โดยจะต้องคำนึงถึงประสบการณ์ของบุคคลหรือพื้นฐานความรู้มาเป็นอย่างดีประกอบ ในกลุ่มของข้าราชการและลูกจ้าง ไม่มีข้อมูลที่ครบถ้วนในการกรอกประวัติบุคคลด้านการฝึกอบรม สัมมนาตามแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการเสนอพิจารณาคัดเลือกเพื่อส่งเสริมความก้าวหน้าของตนเอง เช่น การพิจารณาเพื่อเลื่อนและแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น การจัดทำแบบรายการขอประเมินบุคคลเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น การจัดทำผลงานเพื่อขอเลื่อนวิทยฐานะ การสมัครเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาคบังคับ หรือหลักสูตรสำคัญต่าง ๆ ที่จัดโดยหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครและหน่วยงานภายนอก ส่วนใน **กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน** ซึ่งมีหน้าที่ในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนเสนอผู้มีอำนาจลงนามรับรอง ไม่มีข้อมูลด้านการพัฒนาบุคลากรที่ถูกต้องครบถ้วนเพื่อใช้ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง รวมทั้งการให้ข้อมูลด้านการพัฒนาบุคลากรเป็นรายบุคคลแก่ผู้บริหารเพื่อการตัดสินใจ และหรือการให้ข้อมูลแก่สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครตามแบบสำรวจข้อมูลที่ส่งมายังสำนักพัฒนาสังคมเป็นประจำทุกปี โดยฝ่ายการเจ้าหน้าที่ไม่สามารถตรวจสอบจากแหล่งที่มาของข้อมูลต่างๆ ภายในส่วนราชการสังกัดสำนักพัฒนาสังคม ได้ว่าข้อมูลที่ส่งมานั้นมีความถูกต้อง ครบถ้วนหรือไม่เพียงใด

จากปัญหาความต้องการในการใช้ข้อมูลดังกล่าว สำนักพัฒนาสังคมมิได้มีการจัดเก็บข้อมูลด้านการพัฒนาบุคลากรไว้อย่างเป็นระบบ จึงทำให้ไม่สามารถสืบค้นข้อมูลเพื่อการใช้งานให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ได้โดยทันที ส่งผลให้การทำงานมีความล่าช้าและสูญเสียเวลาในการค้นหาเอกสารเดิมซึ่งต้องผ่านการรวบรวมและประมวลผลด้วยมือ แม้ว่าระบบ MIS ที่มีอยู่เดิมโดยความรับผิดชอบของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ได้มีการจัดเก็บฐานข้อมูลเกี่ยวกับ “ข้าราชการฝึกอบรมดูงาน” ไว้ตามพื้นฐานความจำเป็นเฉพาะในการใช้งานเพื่อเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลบุคคลรวมอยู่บ้าง แต่ปัจจุบันไม่สามารถเข้าไปใช้งานได้เนื่องจากจากระบบประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการกรุงเทพมหานคร และบุคลากรกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๔ โดยยกเลิกระบบจำแนกตำแหน่งแบบใช้ระดับ (ระบบซี) มาใช้ระบบจำแนกตำแหน่งใหม่ (ระบบแท่ง) แทน ซึ่งเนื้อหาของพระราชบัญญัติฉบับนี้มีการเปลี่ยนแปลงโดยมีผลกระทบต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครโดยรวมซึ่งงานด้านการบริหารงานบุคคลนั้นเป็นงานที่มีความซับซ้อน ส่งผลให้ฐานข้อมูลบุคคล ในระบบ MIS ซึ่งเป็นระบบใหญ่ไม่รองรับการใช้งานด้านการพัฒนาบุคลากร โดยปัจจุบันยังอยู่ในระหว่างการศึกษาปรับปรุงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ปัญหาดังกล่าวสามารถดำเนินการแก้ไขได้โดยการสร้างระบบบริหารจัดการข้อมูลการพัฒนาบุคลากรของสำนักพัฒนาสังคม จำนวน ๑ ระบบ เพื่อจัดเก็บข้อมูลทุกประเภทของการพัฒนาบุคลากรเข้าไว้ในแหล่งเดียวกันอย่างเป็นหมวดหมู่โดยนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการจัดการข้อมูล ทั้งนี้แนวทางแก้ไขปัญหา

ดังกล่าวยังมีความคล้องกับยุทธศาสตร์แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักพัฒนาสังคม พ.ศ. ๒๕๕๓ – ๒๕๖๐ ในยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการทำงานตามภารกิจของสำนักพัฒนาสังคม ประกอบกับการนำหลักวิชาความรู้พื้นฐานจากระบบ MIS และความรู้เกี่ยวกับระบบฐานข้อมูลมาประยุกต์ใช้ในการวางแผนดำเนินการ ศึกษาวิเคราะห์ปัญหาความจำเป็นและความต้องการของผู้ใช้งาน โดยคำนึงถึงองค์ประกอบต่างๆ ได้แก่ การจำแนกข้อมูลที่ใช้ในระบบ ปริมาณการใช้งานการกำหนดฐานข้อมูลการใช้งาน การรายงานผลข้อมูลการถ่ายโอนข้อมูลไปโปรแกรมอื่นที่เกี่ยวข้องสามารถทำได้หรือไม่ รูปแบบการนำข้อมูลออกตรงกับความต้องการหรือไม่ มีความเป็นมาตรฐานสามารถพัฒนาระบบได้ง่ายหรือไม่ รวมถึงความปลอดภัยต้องคำนึงถึงการเก็บข้อมูลสำรองในกรณีเกิดปัญหาทางฮาร์ดแวร์และระบบป้องกันการเข้าถึงข้อมูลซึ่งเมื่อได้ผลการวิเคราะห์แล้วจึงหาผู้รับจ้างที่มีความเชี่ยวชาญในการออกแบบโปรแกรมการใช้งานให้เหมาะสมเพื่อตอบสนองการใช้งานของผู้รับบริการ ส่งผลให้สำนักพัฒนาสังคมมีระบบการจัดเก็บข้อมูลด้านการพัฒนาบุคลากรของข้าราชการและลูกจ้างที่มีความทันสมัยสะดวกรวดเร็วต่อการสืบค้นและเรียกใช้ข้อมูลลดการสูญเสียวเวลาและการทำงานที่ซ้ำซ้อน อีกทั้งสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนพัฒนาบุคลากรของสำนักพัฒนาสังคมทั้งในระยะสั้นและระยะยาวเพื่อส่งเสริมให้ข้าราชการและลูกจ้างของสำนักพัฒนาสังคมมีการพัฒนาการทำงานได้ตรงกับความต้องการและตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ อีกทั้งสามารถใช้ในการวิเคราะห์ ตรวจสอบ ติดตามผลว่าข้าราชการและลูกจ้างที่ผ่านการอบรมแล้วได้นำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาตนเองหรือไม่

อย่างไรก็ตามการมีฐานข้อมูลใช้งานจะต้องมีการบันทึกข้อมูลให้ถูกต้องเป็นปัจจุบันอยู่เสมอเพราะหากข้อมูลไม่ถูกต้องจะส่งผลให้การนำข้อมูลจากระบบไปใช้หรือวิเคราะห์ปัญหาต่างๆ ผิดพลาดขาดความน่าเชื่อถือวิธีบริหารจัดการความเสี่ยงในเรื่องดังกล่าวจึงควรให้ความรู้ความเข้าใจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้อง และกำหนดความรับผิดชอบของตัวบุคคลโดยใช้หลักการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่สม่ำเสมอและอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานตลอดเวลา ในส่วนของผู้ควบคุมต้องหมั่นตรวจสอบ ติดตาม ทุกครั้งเมื่อมีการข้อมูลป้อนเข้าสู่ระบบโดยอาจตรวจสอบโดยตรงจากระบบหรือจากแบบรายงานผลเพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ตามข้อเท็จจริง ซึ่งหากสามารถดำเนินการได้ตามแนวทางดังกล่าวและผู้บริหารทุกระดับให้การสนับสนุนแล้ว เชื่อว่าสำนักพัฒนาสังคมจะเป็นหน่วยงานที่สามารถเป็นแบบอย่างในการบริหารจัดการข้อมูลด้านการพัฒนาบุคลากร โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อความทันสมัย สามารถให้บริการข้อมูลแก่ผู้มีส่วนได้เสีย หรือผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในขณะเดียวกันหากกรุงเทพมหานครพิจารณาสนับสนุนให้มีหน่วยงานหลัก ในการทำหน้าที่เป็นศูนย์ข้อมูล (Data Center) เพื่อรวบรวมข้อมูลการพัฒนาบุคลากรในภาพรวมทั้งระบบสามารถ Online ไปยังทุกสำนักและสำนักงานเขต โดยกำหนดให้มีการแสดงผลแบบทันที (real time) เมื่อมีการเรียกใช้งาน ทั้งนี้ควรกำหนดเป็นตัวชี้วัดหรือนโยบายที่ทุกหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครต้องดำเนินการเพื่อให้มีมาตรฐานในการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลให้ผู้บริหารกรุงเทพมหานครมีข้อมูลเพื่อสามารถนำไปใช้ในการตรวจสอบติดตามหรือประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้โดยทันที อีกทั้งยังเป็นการช่วยลดปัญหาความซ้ำซ้อนและสิ้นเปลืองงบประมาณด้านการพัฒนาบุคลากรให้กับกรุงเทพมหานครได้เป็นอย่างดี

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study) ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมณฑลระดับกลาง (บนก.) รุ่นที่ ๑๕ โดยนำหลักวิชาการคิด การวางแผนเชิงกลยุทธ์มาเป็นกรอบความคิดในการจัดทำรายงาน เพื่อให้ผู้ศึกษาได้คิดวิเคราะห์อย่างมีระบบโดยสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ปฏิบัติงานได้จริง

ขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์กฤติยา สัจจรักษ์ (ผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรมนุษย์) ที่ปรึกษาปลัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ พร้อมทั้งสนับสนุนให้กำลังใจและเป็นแรงผลักดันเพื่อให้การจัดทำรายงานในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบคุณทีมงานฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขานุการ สำนักพัฒนาสังคม ผู้บริหารสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร และเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลโครงการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมณฑลระดับกลาง (บนก.) รุ่นที่ ๑๕ ทุกคน ที่ได้กรุณาให้ความช่วยเหลือสนับสนุนและให้ความร่วมมือประสานดำเนินการเป็นอย่างดี

ชุณหิพิมาน เกิดนาค

๑๐ มีนาคม ๒๕๕๘

สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	
กิตติกรรมประกาศ	
สารบัญ	
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๔
เป้าหมาย	๕
ปัจจัยความสำเร็จ	๖
ขั้นตอนหรือแผนปฏิบัติการระยะเวลาดำเนินการและงบประมาณ	๗
แนวทางในการบริหารความเสี่ยง	๑๐
การประเมินผลและข้อเสนอแนะ	๑๐
บรรณานุกรม	๑๑
ภาคผนวก	๑๒
ประวัติผู้เขียนเอกสารรายงานการศึกษาส่วนบุคคล	๒๙

โครงการการบริหารจัดการข้อมูลการพัฒนาบุคลากรของสำนักพัฒนาสังคม

หลักการและเหตุผล

สำนักงานเลขาธิการมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบรรณและธุรการทั่วไปงานช่วยอำนวยความสะดวกและเลขานุการ การบริหารงานบุคคล งานการคลัง การเงินและบัญชีการงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้างงาน นิติกรรมของสำนัก งานประชาสัมพันธ์ และงานอื่นที่ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของกองใดโดยเฉพาะและ ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องการแบ่งงานภายใน ประกอบด้วย กลุ่มงานช่วยนักบริหาร ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ ฝ่ายการคลัง และกลุ่มงานนิติการ โดยฝ่ายการเจ้าหน้าที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานเกี่ยวกับการวางแผนอัตรากำลัง การสรรหา การบรรจุและแต่งตั้ง การโอน การย้ายการขอกลับเข้ารับราชการ การพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนระดับ การเลื่อนขั้นเงินเดือน การขอรับเงินรางวัลประจำปี การพัฒนา และส่งเสริมสมรรถภาพบุคลากร การทะเบียนประวัติ การจัดทำบัตรประจำตัว การขอพระราชทาน เครื่องราชอิสริยาภรณ์ และประกาศเกียรติคุณ การปรับปรุงภารกิจ และโครงสร้างส่วนราชการการดำเนินการเกี่ยวกับ อ.ก.ก. หน่วยงาน การดำเนินการทางวินัย การดำเนินการตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. ๒๕๓๓ การออกจากราชการ การขอรับบำเหน็จบำนาญ การเกษียณอายุราชการ การให้ความเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ตลอดจนวางแผนทางปฏิบัติในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยมี ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ข้าราชการครูกรุงเทพมหานคร และบุคลากรทางการศึกษาลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบ จำนวนทั้งสิ้น ๕๐๐ คน (ข้อมูล ณ วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘)

งานในฝ่ายการเจ้าหน้าที่เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลเป็นส่วนใหญ่ และมีกรอบเงื่อนไขของเวลาเป็นตัวกำหนดผลสัมฤทธิ์ของการทำงาน โดยจะใช้เวลามากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความเร่งด่วนของเรื่องหรือนโยบายที่รับมอบหมายให้ดำเนินการซึ่งงานที่ถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญงานหนึ่งในฝ่ายการเจ้าหน้าที่ ที่มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับข้าราชการและลูกจ้างของสำนักพัฒนาสังคมในทุกระดับคืองานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร เนื่องจากงานดังกล่าวมีความสำคัญต่อการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการบริหารงานด้านต่างๆ ของสำนักพัฒนาสังคมได้แก่ การส่งเสริมและวางแผนพัฒนาบุคลากร การให้บริการข้อมูลแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ (Stakeholders) การสืบค้นข้อมูล แต่จากการวิเคราะห์สภาพปัญหาในแต่ละด้านพบว่า

๑. การส่งเสริมและวางแผนพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากรของสำนักพัฒนาสังคม ผู้บริหารจำเป็นต้องทราบประวัติพื้นฐานด้าน การฝึกอบรมของบุคลากรในภาพรวมหรือรายบุคคลเพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจ และส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรในอนาคตข้างหน้าว่าควรกำหนดทิศทางอย่างไรทั้งในด้านของการพัฒนาทักษะเฉพาะทาง หรือการ นำความรู้ที่เกี่ยวข้องมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน รวมถึงการส่งเสริมบุคลากรเพื่อให้มี

โอกาสขอรับทุน วิจัย การศึกษาดูงาน ฝึกอบรม หรือสัมมนาในระดับต่าง ๆ จากทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน แต่ปัจจุบันสำนักพัฒนาสังคมยังไม่มีการจัดเก็บฐานข้อมูลที่เป็นระบบที่สามารถนำมาใช้ศึกษาเปรียบเทียบ วิเคราะห์ปัญหาเพื่อหาความจำเป็นในการวางแผนส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้างเพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารเพื่อประกอบการตัดสินใจได้

๒. การให้บริการข้อมูลแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าว ประกอบด้วย ผู้บริหารหน่วยงาน หัวหน้าส่วนราชการ ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ข้าราชการครูกรุงเทพมหานคร และบุคลากรทางการศึกษา ฯลฯ ภายในสังกัดสำนักพัฒนาสังคม ซึ่งต้องใช้ประโยชน์จากข้อมูลด้านบุคลากรเพื่อนำไปใช้ในการกรอกข้อมูลเกี่ยวกับการพิจารณาเลื่อนและแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น การจัดทำแบบรายการประกอบคำขอประเมินบุคคลเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น การทำผลงานเพื่อขอเลื่อนวิทยฐานะการเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรระดับสูงต่าง ๆ ทั้งภายในหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครและหน่วยงานภายนอก โดยเฉพาะประวัติการฝึกอบรมและดูงานซึ่งต้องระบุรายละเอียดลงในแบบฟอร์มแต่ละประเภททั้งนี้หากมีการจัดทำข้อมูลในรายละเอียดเรื่องดังกล่าวทุกรายการที่ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน ขาดความสมบูรณ์จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบและลงนามรับรองข้อมูลมีความเสี่ยงต่อความผิดพลาดในการทำงานและขาดความน่าเชื่อถือซึ่งอาจทำให้ผู้ที่เป็นเจ้าของประวัติข้อมูลต้องเสียสิทธิในการได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง หรือเข้ารับอบรม/สัมมนา เนื่องจากขาดคุณสมบัติและบ่อยครั้งที่ผู้รับบริการต้องการข้อมูลเพิ่มเติมโดยเร่งด่วนเจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาในการค้นหา จึงไม่อาจสนองต่อความต้องการของผู้ที่มีส่วนได้เสียได้ทันที

๓. การสืบค้นข้อมูล

เนื่องจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสังกัดกรุงเทพมหานคร ได้เวียนแจ้งให้สำนักพัฒนาสังคมจัดส่งรายชื่อข้าราชการและลูกจ้างที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดเข้ารับการอบรม/สัมมนา โดยฝ่ายการเจ้าหน้าที่เมื่อได้รับแจ้งเรื่องดังกล่าวแล้วจะเวียนให้ทุกส่วนราชการพิจารณาส่งรายชื่อตามเงื่อนไขและจำนวนที่กำหนด ซึ่งในทางปฏิบัติส่วนราชการต่าง ๆ มักส่งรายชื่อเกินจำนวนที่ระบุไว้ จึงเป็นหน้าที่ของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ที่จะต้องตรวจสอบ คัดกรอง และจัดลำดับความสำคัญในการนำเสนอผู้บริหารพิจารณาซึ่งในกรณีดังกล่าวทำให้ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ไม่สามารถตรวจสอบ คัดกรองรายชื่อที่ส่วนราชการแจ้งความประสงค์มานั้นจะเป็นบุคคลที่เคยอบรมในหลักสูตรเดียวกันมาก่อนหรือไม่ หากหลักสูตรนั้นๆ เป็นหลักสูตรที่เคยจัดขึ้นมานานแล้ว และไม่มีระบบตรวจสอบหรือเครื่องมือ ที่ช่วยสืบค้นข้อมูลได้โดยทันที ฝ่ายการเจ้าหน้าที่จึงใช้วิธีตรวจสอบจากคำสั่งเก่า ทำให้สิ้นเปลืองเวลาในการค้นหา ในขณะที่เดียวกันหากไม่สามารถตรวจสอบได้ และหัวหน้าส่วนราชการได้ยืนยันการส่งรายชื่อผู้ประสงค์เข้ารับการอบรม/ สัมมนา หรือบางครั้งผู้บริหารอาจอนุญาตให้เข้าร่วมสัมมนาได้ ทั้งๆ ที่เป็นหลักสูตรที่เคยเข้ารับการอบรมมาก่อน แต่มิได้มีการเก็บข้อมูลเหล่านี้ไว้จะเป็นการ

ข้าช้อน ลิ่นเปลืองงบประมาณ ในเรื่องของการพัฒนาบุคลากร แม้ว่าจะเป็นเพียงการสัมมนาในระยะเวลาสั้นๆ เพียง ๑ วันก็ตาม

๔. การจัดเก็บข้อมูล

ในการจัดเก็บข้อมูลด้านการพัฒนาบุคลากรปัจจุบันนั้นไม่มีระเบียบหรือแนวทางที่ชัดเจนในการจัดเก็บในแฟ้มประวัติ ก.ก.๑ โดยทั่วไปจะบันทึกข้อมูลในกรณีที่มีการฝึกอบรมหลักสูตรหลักหลักสูตรระยะยาวหรือหลักสูตรอื่นๆ ตามที่ผู้เข้ารับการอบรมแจ้งความประสงค์ผ่านส่วนราชการ เนื่องจากฝ่ายการเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องส่งหลักฐานแสดงผลการฝึกอบรม เช่น สำเนาใบประกาศ หรือหนังสือรับรองผ่านการอบรมหลักสูตรไปจัดเก็บเป็นข้อมูลในแฟ้มประวัติที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร (ก.ก.) และกองการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เพื่อให้มีข้อมูลที่ตรงกัน สำหรับเรื่องการสัมมนาทั่วไปภายในประเทศจะไม่มีกรบันทึกข้อมูลลงในแฟ้มประวัติได้ทุกครั้งที่มีการสัมมนา เนื่องจากมีการจัดสัมมนาเป็นจำนวนมาก และเป็นระยะเวลาสั้น ๆ ซึ่งหากผู้มีรายชื่อไม่เข้าร่วมสัมมนาด้วยเหตุจำเป็นบางประการและหน่วยงานผู้จัดมิได้แจ้งให้หน่วยงานต้นสังกัดทราบ อาจส่งผลให้ข้อมูลที่บันทึกไว้ในแฟ้มประวัติ ก.ก.๑ คลาดเคลื่อน ไม่ตรงตามข้อเท็จจริง

อย่างไรก็ตามแม้ว่าในระบบ MIS ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ส่วนของระบบงานบุคลากร ในหัวข้อประวัติส่วนบุคคลจะมีข้อมูลประกอบมากมายก็ตามแต่ในส่วนของ “ ข้าราชการฝึกอบรมดูงาน ” ได้มีการจัดเก็บเป็นฐานเฉพาะ ชื่อหน่วยงาน เลขประจำตัวประชาชน ชื่อ-นามสกุล คำสั่งที่... ลงวันที่... วันที่อนุมัติ... ลำดับที่ ประเภทการฝึกอบรม/ดูงาน ชื่อหลักสูตรการฝึกอบรม/ดูงาน สถานที่ฝึกอบรม/ ดูงาน ประเทศ จังหวัด วันที่เริ่มต้น วันที่สิ้นสุดและหากระบบMIS ของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลสามารถใช้งานได้ตามปกติ สำนักพัฒนาสังคม อาจเข้าไปค้นหาข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรได้ด้วยความรวดเร็ว แต่มิได้ตอบสนองในการแก้ปัญหาในปัจจุบัน โดยอาจเนื่องมาจากการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการกรุงเทพมหานคร และบุคลากร กรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๔ ซึ่งได้ยกเลิกระบบจำแนกตำแหน่งแบบใช้ระดับ (ระบบซี) โดยนำระบบจำแนกตำแหน่งใหม่ (ระบบแท่ง) แทน ส่งผลให้ฐานข้อมูลบุคคล ในระบบ MIS ซึ่งเป็นระบบใหญ่ไม่รองรับการใช้งานด้านการพัฒนาบุคลากร และปัจจุบันยังอยู่ในระหว่างการศึกษาปรับปรุงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้จากการศึกษาข้อมูลด้านการพัฒนาบุคลากรของสำนักพัฒนาสังคมย้อนหลัง ๒ ปี (พ.ศ.๒๕๕๖ - ๒๕๕๗) พบว่าเรื่องการพัฒนาบุคลากร เป็นเรื่องที่ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการอยู่เป็นประจำทุกสัปดาห์และมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น หากฝ่ายการเจ้าหน้าที่ยังไม่มีระบบการบริหารจัดการข้อมูลที่ดี ก็จะทำให้สูญเสียเวลาในการสืบค้นข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้

การแก้ไขปัญหาเพื่อบริหารจัดการข้อมูลการพัฒนาบุคลากรของสำนักพัฒนาสังคม วิธีการหนึ่งคือ

การสร้างระบบข้อมูลด้านการพัฒนาบุคลากรเพื่อเป็นแหล่งรวมข้อมูลทุกประเภทของการพัฒนาบุคลากร เช่น การสัมมนา ฝึกอบรม ศึกษาดูงาน ทุน วิจัย เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการข้อมูลการพัฒนาบุคลากร โดยนำระบบสารสนเทศมาใช้บริหารจัดการข้อมูลให้สามารถตอบโจทย์ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือ Stakeholders ทุกกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกในสำนักพัฒนาสังคมได้อย่างถูกต้องภายในเวลาอันรวดเร็ว โดยใช้หลักการของระบบ MIS และความรู้เกี่ยวกับระบบฐานข้อมูลมาศึกษาและแก้ไขปัญหาโดย

ระบบ MIS มีหน้าที่หลัก คือ สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์การมาไว้ด้วยกันอย่างเป็นระบบและสามารถทำการประมวลผลข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานและการบริหารงานของผู้บริหารส่วนระบบฐานข้อมูลเป็นการลดการเก็บข้อมูลที่ซ้ำซ้อนรักษาความถูกต้องของข้อมูลเนื่องจากฐานข้อมูลมีเพียงฐานข้อมูลเดียวการป้องกันและรักษาความปลอดภัยให้กับข้อมูลทำได้อย่างสะดวกเนื่องจากการป้องกันและรักษาความปลอดภัยกับข้อมูลระบบฐานข้อมูลจะให้เฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น ซึ่งก่อให้เกิดความปลอดภัย (security) ของข้อมูลด้วย

ผลที่ได้จากโครงการ ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการดังกล่าวจะสามารถลดระยะเวลาในการตรวจสอบและการให้บริการข้อมูลด้านการพัฒนาบุคลากรเป็นรายบุคคลจากการบริหารจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบโดยสามารถดำเนินการได้ในทันทีใช้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร และเป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรของสำนักพัฒนาสังคมการตรวจสอบติดตามการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างหลังจากผ่านการอบรม อีกทั้งสามารถนำผลข้อมูลไปขยายผลในการจัดเก็บข้อมูลบุคคลของสำนักพัฒนาสังคมในส่วนอื่น ๆ หรือเชื่อมโยงกับการใช้งานตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักพัฒนาสังคม และหรือโครงการโปรแกรมบริหารผลงานแบบ Portfolio (เพิ่มสะสมผลงาน) ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครได้ในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้มีระบบการบริหารจัดการข้อมูลด้านการพัฒนาบุคลากรที่ทันสมัยรองรับการใช้งานของข้าราชการและลูกจ้างในสังกัดสำนักพัฒนาสังคม เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการให้บริการข้อมูลแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสำนักพัฒนาสังคมให้เป็นไปด้วยความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้

๒. เพื่อรวบรวมข้อมูลการพัฒนาและส่งเสริมบุคลากร ข้อมูลด้านการฝึกอบรม สัมมนา ศึกษา ดูงาน ทุน/วิจัย ให้เป็นหมวดหมู่และอยู่ในฐานข้อมูลเดียวกันเพื่อความสะดวก และง่ายต่อการค้นหา และ

สามารถจัดเก็บข้อมูลไว้เป็นหลักฐานอ้างอิงในอนาคต ตลอดจนรองรับการใช้งานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว แม่นยำ

๓. เพื่อลดการสูญเสียเวลาและขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น เนื่องจากการนำเอาระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการเก็บข้อมูล และมีการประมวลผลผ่านโปรแกรมการใช้งาน ทำให้ได้ผลผลิตหรือผลลัพธ์ในการทำงานที่มีคุณภาพมากกว่า การจัดเก็บข้อมูลและการประมวลผลด้วยมือ และหรือในรูปแบบของการจัดเก็บเอกสารเหมือนเดิมส่งผลให้ภารกิจของฝ่ายการเจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๔. เพื่อใช้เป็นข้อมูลการตัดสินใจของผู้บริหารในการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้มีความรู้ความสามารถในแต่ละสายงานที่ผ่านการอบรมความรู้เฉพาะทาง ให้ร่วมเป็นคณะกรรมการในเรื่องสำคัญต่าง ๆ เช่นการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนกรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง ตามกฎ ก.พ.ว่าด้วยเรื่องการดำเนินการทางวินัย พ.ศ. ๒๕๕๖ หมวดที่ ๔ ว่าด้วยเรื่องการดำเนินการในกรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง ในข้อ ๑๘ กำหนดให้มีกรรมการสอบสวนอย่างน้อย ๑ คน ต้องเป็นผู้ดำรงตำแหน่งนิติกร หรือผู้ได้รับปริญญาทางกฎหมาย หรือผู้ได้รับการฝึกอบรมตามหลักสูตรการดำเนินการทางวินัย หรือผู้มีประสบการณ์ด้านการดำเนินการทางวินัย เป็นต้นซึ่งจะส่งผลให้การแต่งตั้งนั้นเป็นไปโดยชอบธรรมและถูกต้องตามระเบียบหรือข้อกฎหมาย

๕. เพื่อใช้ในการวางแผนส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรของสำนักพัฒนาสังคม โดยกำหนดทิศทางการพัฒนาความรู้ที่ข้าราชการและลูกจ้างมีความจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานในสาขาอาชีพต่าง ๆ โดยอาจกำหนดเป็นแผนรายปี แผนระยะสั้น และแผนระยะยาวเพื่อให้เป็นหน่วยงานที่มีความเป็นเลิศทางด้าน การให้บริการทางสังคม

๖. เพื่อใช้ในการตรวจสอบติดตามผลของข้าราชการและลูกจ้างที่ผ่านการอบรม สัมมนาและศึกษาดูงาน หรือได้รับทุน การวิจัย ต่าง ๆ ว่าได้นำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการพัฒนาตนเองหรือปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตได้จากพฤติกรรมหรือทัศนคติในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับก่อนเข้ารับการ พัฒนา

เป้าหมาย

จัดทำระบบฐานข้อมูลด้านการพัฒนาบุคลากร จำนวน ๑ ระบบ ภายในปี พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยสามารถป้อนข้อมูลเข้าสู่ระบบได้ร้อยละ ๙๕ มีค่าพิสัยในระดับ Most likely อาจเนื่องมาจากการได้รับข้อมูลจากผู้เกี่ยวข้องไม่ครบถ้วน หรือข้อมูลไม่ผ่านระบบสารบรรณของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ทำให้ไม่สามารถตรวจสอบและบันทึกข้อมูลลงในระบบให้เป็นปัจจุบันได้

ปัจจัยความสำเร็จ

๑. ผู้บริหารทุกระดับของสำนักพัฒนาสังคมให้ความสำคัญ และส่งเสริม ผลักดันให้มีการนำระบบสารสนเทศมาบริหารจัดการข้อมูลการพัฒนาบุคลากร ให้มีความทันสมัย และเป็นระบบ สามารถนำข้อมูลไปใช้ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ หรือความต้องการในการใช้งาน โดยปัจจัยดังกล่าวถือเป็นปัจจัยสำคัญที่มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๕๙(ยุทธศาสตร์ที่ ๓ พัฒนาหรือปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน และหรือกลุ่มภารกิจ และยุทธศาสตร์ที่ ๕ พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ การวางแผนกลยุทธ์ และการตัดสินใจของผู้บริหาร) และยุทธศาสตร์แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ของสำนักพัฒนาสังคม พ.ศ. ๒๕๕๗ - ๒๕๖๐(ยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการทำงานตามภารกิจของสำนักพัฒนาสังคม)

๒. มีงบประมาณสนับสนุนการดำเนินการ

๓. มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยและเหมาะสมกับการใช้งาน

๔. มีโปรแกรมการใช้งานที่เหมาะสมตามเงื่อนไข ในการเก็บข้อมูลด้านการพัฒนาบุคลากรของสำนักพัฒนาสังคมได้ตรงตามความต้องการของผู้บริหาร บุคลากรรวมถึงผู้ใช้งาน และสามารถพัฒนาโปรแกรมได้

๕. การให้ความร่วมมือของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่กระบวนการรับและส่งต่อข้อมูลการพัฒนาบุคลากรให้ไปถึงผู้ดำเนินการอย่างเป็นระบบ เพื่อป้องกันการผิดพลาด ตกหล่น หรือการสูญหายของข้อมูล

๖. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจขั้นตอนการทำงาน การบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบการเรียกดูข้อมูลเพื่อการใช้งานตลอดจนการดูแลรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

๗. การควบคุมตรวจสอบ โดยฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขานุการในฐานะเจ้าของเรื่องต้องสร้างมาตรฐานในการควบคุม เพื่อให้การลงข้อมูลเป็นปัจจุบัน และถูกต้อง โดยให้มีการนำข้อมูลในระบบออกมาตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ

ขั้นตอนหรือแผนปฏิบัติการ ระยะเวลาดำเนินการ และงบประมาณ

ขั้นตอนการดำเนินการ

๑. วิเคราะห์ความจำเป็นการจัดทำระบบบริหารจัดการข้อมูลการพัฒนาบุคลากรของสำนักพัฒนาสังคม

๒. จัดประชุมผู้บริหารส่วนราชการภายในสำนักพัฒนาสังคม ประกอบด้วย ผู้บริหารสำนักพัฒนาสังคม และผู้อำนวยการสำนักพัฒนาสังคม รองผู้อำนวยการสำนักงานการสงเคราะห์และสวัสดิภาพสังคม ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผนงาน ผู้อำนวยการกองพัฒนาชุมชน ผู้อำนวยการกองส่งเสริมอาชีพ เลขานุการสำนักพัฒนาสังคม และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการข้อมูลการพัฒนาบุคลากรของสำนักพัฒนาสังคมอย่างเป็นระบบ

๓. จัดทำแผน/โครงการการบริหารจัดการข้อมูลการพัฒนาบุคลากรของสำนักพัฒนาสังคม เสนอผู้บริหารพิจารณา พร้อมแต่งตั้งและประชุมคณะกรรมการกำหนดหัวข้อร่างขอบเขตของงาน (Terms of Reference : TOR)

๔. ประสานกลุ่มงานนิติการ ตรวจสอบกลับกรอกร่างขอบเขตของงานเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบ / กฎหมายที่กำหนด

๕. นำเสนอผู้บริหารพิจารณาลงนามTOR

๖. หาผู้รับจ้างในการจัดทำโปรแกรมการใช้งานในระบบฐานข้อมูลการพัฒนาบุคลากรของสำนักพัฒนาสังคม ประกอบด้วย

๖.๑ การจัดทำฐานข้อมูลแต่ละบุคคลประกอบด้วย ชื่อ- นามสกุล เลขประจำตัวประชาชนเลขที่ตำแหน่ง ตำแหน่ง สังกัด วัน/เดือน/ปีเกิด วันที่บรรจุแต่งตั้งวันสิ้นสุดการรับราชการ รูปภาพ

๖.๒ การจัดทำฐานข้อมูลการพัฒนาบุคลากร ประกอบด้วย การฝึกอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน ทูน การวิจัย โดยระบุชื่อหลักสูตร โครงการอบรม/สัมมนา หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หนังสืออ้างอิง / คำสั่ง รูปแบบการจัดอบรม / สัมมนา ระยะเวลา สถานที่ จังหวัด ประเทศ

๖.๓ สถิติข้อมูลเป็นรายบุคคล เช่นการเก็บข้อมูลการอบรม / สัมมนา/ ดูงาน ฯลฯ ต่างประเทศเป็นรายปี การอบรมที่มีชื่อวิชาหรือหลักสูตรซ้ำซ้อน ความถี่ของการเข้ารับการอบรมต่อเดือน/ปี

๖.๔ ข้อมูลอื่น ๆ เช่น การประมวลผลในภาพรวมเพื่อให้ทราบความเคลื่อนไหวของข้อมูลเป็นรายสัปดาห์ / รายเดือน หรือรายปี

๖.๕ การจัดทำระบบความปลอดภัยของข้อมูล โดยตั้งระบบป้องกันข้อมูลจากไวรัส และการก่อกวนข้อมูลจากภายนอก

๗. ทำสัญญาจ้างระหว่างหน่วยงานกับผู้รับจ้าง

๘. จัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่และทดสอบโปรแกรมการใช้งานระบบฐานข้อมูลการพัฒนาบุคลากร

๙. รับมอบงานตามสัญญาจ้าง

๑๐. ตรวจสอบงานให้เป็นไปตามขอบเขตของงาน(TOR) ที่กำหนด

ระยะเวลาดำเนินการ(ต่อ)

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ ปีงบประมาณ ๒๕๕๙												ผู้รับผิดชอบ
		ต.ค. ๕๘	พ.ย. ๕๘	ธ.ค. ๕๘	ม.ค. ๕๙	ก.พ. ๕๙	มี.ค. ๕๙	เม.ย. ๕๙	พ.ค. ๕๙	มิ.ย. ๕๙	ก.ค. ๕๙	ส.ค. ๕๙	ก.ย. ๕๙	
๖.	เสนอผู้บริหารลงนาม TOR					↔								
๗.	หาผู้รับจ้างจัดทำโปรแกรม					↔								
๘.	ทำสัญญาจ้าง					↔								
๙.	จัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่						↔							
๑๐.	รับมอบงานตามสัญญาจ้าง							↔						
๑๑.	ตรวจรับงาน								↔					
๑๒.	เปิดใช้งานในระบบ									↔				
๑๓.	ตรวจสอบข้อมูลการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ											↔		

งบประมาณ

ใช้งบประมาณของกรุงเทพมหานคร วงเงินไม่เกิน ๑,๕๐๐,๐๐๐.-บาท (หนึ่งล้านห้าแสนบาทถ้วน) เป็นค่าจัดทำโปรแกรมการบริหารจัดการข้อมูลการพัฒนาบุคลากรของสำนักพัฒนาสังคม และค่าดูแลรักษา ระบบ ภายในระยะเวลาดำเนินการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

แนวทางการบริหารความเสี่ยง

๑. การเข้าใช้ระบบอาจมีความเสี่ยงในการรั่วไหลของข้อมูล เนื่องจากอาจมีผู้ไม่เกี่ยวข้องเข้าไปใช้ข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต

๒. การนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ หากผู้ที่รับผิดชอบนำข้อมูลที่ผิดพลาดเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลส่งผลให้ระบบข้อมูลขาดความน่าเชื่อถือ

๓. กรณีระบบขัดข้องไม่สามารถใช้งานได้

แนวทางแก้ไข

๑. กำหนดให้ใช้รหัสผ่านของเจ้าหน้าที่ ซึ่งรหัสผ่านดังกล่าวควรจะมีการเปลี่ยนแปลงทุกเดือน เพื่อเป็นควบคุมความปลอดภัยในระบบการใช้งานอีกชั้นหนึ่ง

๒. จัดทำรายงานเพื่อตรวจสอบโดยผ่านการรับรองจากผู้ควบคุมการปฏิบัติงานทุกสัปดาห์

๓. จัดทำสำเนาข้อมูล เพื่อสำรองไว้ใช้ในกรณีที่ระบบขัดข้อง

การประเมินผลและข้อเสนอแนะ

การประเมินผล

๑. มีการประเมินผลผู้รับบริการทุกครั้งโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจ

๒. ตรวจสอบคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะ

การจัดทำโครงการบริหารจัดการข้อมูลการพัฒนาคูคลากร จะประสบผลสำเร็จในภาพรวมของทั้งองค์กรได้หากผู้บริหารกรุงเทพมหานครให้การสนับสนุนให้มีหน่วยงานรับผิดชอบหลักในการทำหน้าที่เป็นศูนย์ข้อมูล (Data Center) เพื่อเชื่อมต่อระบบการใช้งานไปยังทุกสำนักและสำนักงานเขตให้มีการจัดทำข้อมูลการใช้งานด้านการพัฒนาคูคลากรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยศูนย์ข้อมูลจะทำหน้าที่เป็นแม่ข่ายในการควบคุมการทำงานทั้งระบบกำหนดให้มีการแสดงผลการใช้งานแบบทันที (real time) และกำหนดเป็นตัวชี้วัดหรือนโยบายในการปฏิบัติงานเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่ทุกหน่วยงานจะต้องดำเนินการเมื่อมีการพัฒนางาน กระบวนการต่างๆ ให้เข้าสู่ระบบแล้ว ขั้นตอนในการดำเนินการทั้งหมดจะสามารถดำเนินการไปอย่างอัตโนมัติและมีความต่อเนื่องโดยไม่ส่งผลกระทบต่อเมื่อมีการปรับเปลี่ยนผู้บริหารหน่วยงานพร้อมทั้งมีระบบตรวจสอบและควบคุม เพื่อปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันตลอดเวลา โดยผู้บริหารกรุงเทพมหานครหรือผู้ควบคุมการใช้งานทุกระดับสามารถเรียกดูข้อมูลผ่านจอแสดงผลได้โดยทันที ส่งผลให้กรุงเทพมหานครมีฐานข้อมูลกลางเพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้วิเคราะห์ปัญหา ตรวจสอบควบคุม ติดตามวางแผนเพื่อนำเสนอผู้บริหารเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งยังช่วยลดปัญหาความซ้ำซ้อนและสิ้นเปลืองงบประมาณด้านการพัฒนาคูคลากรของกรุงเทพมหานครได้เป็นอย่างดี

บรรณานุกรม

“รู้จัก MIS (MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM)” เข้าถึงได้จาก <http://odarknesso.blogspot.com> (วันที่ค้นข้อมูล : ๔ มีนาคม ๒๕๕๘)

“ระบบ MIS คือ” เข้าถึงได้จาก <http://w๗.thaiwebwizard.com> (วันที่ค้นข้อมูล : ๔ มีนาคม ๒๕๕๘)

“ระบบฐานข้อมูล” เข้าถึงได้จาก <http://pioneer.netserv.chula.ac.th> (วันที่ค้นข้อมูล : ๔ มีนาคม ๒๕๕๘)

ภาคผนวก

ประวัติผู้เขียนเอกสารรายงานการศึกษาส่วนบุคคล

ชื่อ	นางสาวชุณหิพิมาน เกิดนาค
วันเดือนปีเกิด	๒๒ มีนาคม ๒๕๐๖
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	หัวหน้าฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขานุการสำนักพัฒนาสังคม
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักพัฒนาสังคม เลขที่ ๔๐๙๕/๒๕-๒๖ ถนนมิตรไมตรี ๓ แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. ๒๕๒๕ - ๒๕๒๘ ปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ประวัติรับราชการ	พ.ศ. ๒๕๓๓ ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์ ๓ หมวดประชาสัมพันธ์ งานปกครอง สำนักงานเขตบางพลัด
พ.ศ. ๒๕๓๕	ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์ ๓ งานสวนสาธารณะ ๖ (สวนหลวง ร.๙) กองสวนสาธารณะ สำนักสวัสดิการสังคม
พ.ศ. ๒๕๓๕	ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์ ๔ งานสวนสาธารณะ ๖ (สวนหลวง ร.๙) กองสวนสาธารณะ สำนักสวัสดิการสังคม
พ.ศ. ๒๕๓๘	ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ๔ ฝ่ายฝึกอบรม กองฝึกอบรม สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
พ.ศ. ๒๕๓๙	ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ๕ ฝ่ายพัฒนาบุคคล กองฝึกอบรม สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
พ.ศ. ๒๕๔๒	นักประชาสัมพันธ์ ๖ ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตประเวศ
พ.ศ. ๒๕๔๗	นักประชาสัมพันธ์ ๖ ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตประโชนง
พ.ศ. ๒๕๔๘	นักประชาสัมพันธ์ ๖ ฝ่ายเผยแพร่ กองประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
พ.ศ. ๒๕๕๐	นักประชาสัมพันธ์ ๖ ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตปทุมวัน
พ.ศ. ๒๕๕๒	นักประชาสัมพันธ์ ๗ ๖ ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตปทุมวัน
พ.ศ. ๒๕๕๔	นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตปทุมวัน
พ.ศ. ๒๕๕๕	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขานุการ สำนักพัฒนาสังคม

ระบบฐานข้อมูล

ในการประกอบธุรกิจจะมีข้อมูลต่างๆเกิดขึ้นมากมาย ยกตัวอย่างเช่น ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลการสั่งของ ข้อมูลพนักงาน ฯลฯ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะต้องมีการเก็บรักษาที่ดี นอกจากนั้นในการตัดสินใจต่างๆจะมีข้อมูลที่ต้องใช้ประมวลผลเพื่อประกอบการตัดสินใจเป็นจำนวนมาก การนำข้อมูลเหล่านี้มาใช้นั้น ถ้าไม่ได้มีการจัดระเบียบการเก็บที่ดี ก็ย่อมนำมาใช้ได้อย่างยากลำบาก

ทำไมต้องมีระบบฐานข้อมูล

ระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพจะมีหน้าที่หลักๆดังต่อไปนี้

การเก็บรักษาข้อมูล ระบบฐานข้อมูลจะช่วยให้การเก็บรักษาข้อมูลเป็นระบบระเบียบมีการจัดหมวดหมู่ของข้อมูล ซึ่งจะทำให้ผู้จัดเก็บทำงานได้สะดวกมากขึ้น และป้องกันความผิดพลาดได้

การนำข้อมูลไปใช้ ข้อนี้จะเป็นหัวใจของระบบฐานข้อมูลเลยทีเดียว ระบบฐานจะทำให้การดึงข้อมูลออกมาใช้สะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น การสรุปข้อมูลและประมวลผลต่างๆทำได้ง่ายขึ้น ซึ่งจะทำให้สามารถนำข้อมูลไปประกอบการตัดสินใจได้ ยกตัวอย่างเช่น การเก็บข้อมูลใบสั่งของจากลูกค้า ถ้าเราเก็บโดยไม่มีระบบเช่นเก็บสำเนาใบเสร็จทั้งหมดไว้ เราก็จะมีเพียงหลักฐานว่าใครสั่งอะไรไปบ้างเท่านั้น แต่ถ้ามีการเก็บลงระบบฐานข้อมูล โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อใช้คอมพิวเตอร์เข้าช่วย เราจะสามารถดึงข้อมูลสรุปต่างๆออกมาใช้ได้ เช่น สามารถรวบรวมได้ว่า ลูกค้ารายนี้ สั่งอะไรบ้าง สินค้ารายการนี้ถูกส่งไปเท่าไร เหลืออีกเท่าไร ฯลฯ

การแก้ไขข้อมูล เป็นอีกความสามารถหนึ่งที่ระบบฐานข้อมูลจะช่วยให้ทำงานสะดวกขึ้น ยกตัวอย่างเช่น จากข้อที่แล้วตัวอย่างใบสั่งของ ถ้าลูกค้ามีการเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เราก็สามารถแก้ที่เดียวได้โดยไม่ต้องเข้าไปแก้ไขใบสั่งของแต่ละใบ เป็นต้น

ซึ่งจากหน้าที่ของระบบฐานข้อมูลจะทำให้เห็นว่า การเก็บข้อมูลอย่างมีระบบกับไม่มีนั้น มีความสามารถและประโยชน์ใช้สอยต่างกันมาก ซึ่งก็คงจะทำให้เห็นประโยชน์ของฐานข้อมูลเด่นชัดขึ้น

ระบบฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์

อันที่จริงแล้วนั้น ระบบฐานข้อมูลไม่จำเป็นจะต้องอิงกับคอมพิวเตอร์เสมอไป ยกตัวอย่างเช่น ระบบบัตรทะเบียนหนังสือในท้องสมุด ระบบบัตรคนไข้ ฯลฯ แม้แต่การที่เราจดบันทึกหมายเลขโทรศัพท์ของเพื่อน ก็ถือได้ว่าเป็นระบบฐานข้อมูลอย่างหนึ่ง ซึ่งระบบดังกล่าวนี้ ถ้ามีการใช้หลักของการจัดการฐานข้อมูลที่ถูกต้องแล้วละก็ จะสามารถมีความสะดวกในการใช้สอยได้ในระดับหนึ่ง

แต่ทว่าในปัจจุบันเมื่อเราพูดถึงระบบฐานข้อมูล เราก็มักจะนึกถึงระบบฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดการฐานข้อมูลนั้น อาจพูดได้ว่า เป็นการใช้คอมพิวเตอร์ที่ตรงกับข้อเด่นที่สุดของคอมพิวเตอร์อย่างหนึ่ง ก็คือ ใช้กับงานที่มีการทำซ้ำเป็นจำนวนมาก มีการประมวลผลที่เป็นระบบ ซึ่งคอมพิวเตอร์จะไม่มี ความผิดพลาดอันเกิดจากการเหนื่อยล้าหรือเบื่อหน่าย

มาใช้ระบบฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์กันดีกว่า

จากตัวอย่างที่ยกมา คงจะเห็นข้อดีของระบบฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์แล้ว ในขั้นต่อไปในการจะเริ่มใช้ฐานข้อมูล อันดับแรกก็คงจะเป็นการเลือกโปรแกรมจัดการฐานข้อมูลมาใช้ ในปัจจุบันโปรแกรมจัดการฐานข้อมูลมีให้เลือกมากมายหลายชนิด มีทั้งโปรแกรมที่ขายในท้องตลาดทั่วไป เช่น Microsoft access, ORACLE ฯลฯ หรือโปรแกรมที่แจกให้ใช้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย เช่น Mysql ฯลฯ

อันที่จริงแล้วนั้น ในการพัฒนาระบบที่ถูกต้องนั้น จะต้องเริ่มจากการวิเคราะห์ระบบก่อนว่า ระบบของเราเป็นเช่นไร จะมีข้อมูลอะไรบ้างที่ใช้ในระบบ ต้องประเมินว่าจำนวนข้อมูลทั้งหมดที่จะเกิดขึ้นจะมีประมาณเท่าใด มีการใช้ฐานข้อมูลในลักษณะใดบ้างเช่น ต้องออกรายงาน ต้องมีการแสดงผลแบบเรียลไทม์ (real time) ฐานข้อมูลจะมีการเข้าใช้พร้อมกันหลายคนหรือไม่ เป็นต้น ซึ่งเมื่อได้ผลของการวิเคราะห์แล้ว จึง

นำไปเลือกโปรแกรมจัดการฐานข้อมูลที่เหมาะสม สามารถรองรับระบบที่เราต้องการใช้ได้

แต่สำหรับผู้เริ่มต้นแล้ว แนะนำว่าให้เริ่มทดลองใช้ให้คุ้นเคยกับระบบการจัดการฐานข้อมูลก่อน เพราะแทบทุกโปรแกรม ลักษณะการจัดการจะค่อนข้างคล้ายคลึงกัน จะมีข้อแตกต่างก็แต่การใช้งานยากง่ายต่างกันเท่านั้น เช่น หน้าตาของตัวโปรแกรม การจัดวางเมนูใช้งาน ฟังก์ชันสนับสนุนการทำงานต่างๆ ซึ่งเมื่อมีความคุ้นเคยแล้ว ก็จะทำให้สามารถเลือกโปรแกรมที่เหมาะสมกับระบบงานที่เป็นอยู่ได้

หลักการเลือกโปรแกรมระบบฐานข้อมูล

การเลือกโปรแกรมระบบฐานข้อมูลมีข้อที่ควรคำนึงถึงต่อไปนี้

จำนวนข้อมูลที่รองรับได้ องค์กรขนาดย่อมอาจไม่ต้องคำนึงถึงมากนัก แต่ต้องคิดถึงการขยายในอนาคตด้วย **วิธีการนำข้อมูลไปใช้** โปรแกรมระบบฐานข้อมูลทุกชนิด จะมีการเตรียมวิธีการนำข้อมูลไปใช้ไว้อยู่แล้ว แต่รูปแบบของการนำไปใช้ จะแตกต่างกัน ในแต่ละประเภท ตรงนี้ เราต้องคำนึงถึงว่า การนำไปใช้ของเราเป็นลักษณะใด เช่น เราต้องการรายงานออกมาในรูปตารางสรุป หรือ อาจต้องการในรูปของกราฟแสดงผล นอกจากนั้น ยังต้องคำนึงถึงว่า การถ่ายข้อมูลไปยังโปรแกรมอื่นๆที่เกี่ยวข้องกระทำได้ดีหรือไม่ มีรูปแบบการนำข้อมูลออกตรงกับที่ต้องการหรือไม่ เช่น ต้องการนำข้อมูลไปเข้าโปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติ เป็นต้น

ความเป็นมาตรฐาน ความแพร่หลาย ถ้าเราใช้โปรแกรมที่มีจำนวนผู้ใช้มาก ก็จะทำให้การแลกเปลี่ยนข้อมูลสะดวกขึ้น นอกจากนั้นยังสามารถ ขอความช่วยเหลือและพัฒนาระบบต่อได้โดยง่าย

ระบบความปลอดภัย ต้องคำนึงถึงทั้งการเก็บสำรองข้อมูลในกรณีเกิดปัญหาทางฮาร์ดแวร์ และ ระบบป้องกันการเข้าถึงข้อมูลในกรณีที่เป็นข้อมูลลับที่อาจมีการขโมยข้อมูลเกิดขึ้น

ราคา โดยปกติแล้ว โปรแกรมที่มีความสามารถสูงก็ย่อมมีราคาแพง เราอาจต้องประเมินดูว่า จริงๆแล้วเราต้องการความสามารถนั้นๆหรือเปล่า

คำไข ระบบฐานข้อมูล การเลือกใช้

จัดทำโดย อ. ภูมิ เหลืองจามีกร

แนวทางการบริหารความเสี่ยง

๑. การเข้าใช้ระบบอาจมีความเสี่ยงในการรั่วไหลของข้อมูล เนื่องจากมีผู้ไม่เกี่ยวข้องอาจเข้าไปใช้ข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต วิธีการป้องกันความเสี่ยงทำได้โดย การกำหนดใช้รหัสผ่านของเจ้าหน้าที่ ซึ่งรหัสนี้ควรจะมีการเปลี่ยนแปลงทุกเดือน

๒. การนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ หากผู้ที่รับผิดชอบนำข้อมูลที่ผิดพลาดเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล ทำให้ระบบฐานข้อมูลขาดความน่าเชื่อถือ วิธีการป้องกันความเสี่ยงทำได้ โดยหากมีการนำข้อมูลป้อนเข้าสู่ระบบแล้วจะต้องมีการจัดทำรายงานเพื่อตรวจสอบและผ่านการรับรองโดยผู้ควบคุมการปฏิบัติงานทุกสัปดาห์

๓. กรณีระบบขัดข้อง สามารถป้องกันได้โดยการนำสำเนาข้อมูลที่จัดเก็บไว้มาใช้ทดแทนเป็นการชั่วคราว