

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล  
(Individual Study)

โครงการ การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูล  
ของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตบางซื่อ

จัดทำโดย นายชูชาติ ปุษยะนาวิน  
ตำแหน่ง นักพัฒนาสังคมชำนาญการพิเศษ

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๕  
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล  
(Individual Study)

โครงการ การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูล ของฝ่าย  
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตบางซื่อ

จัดทำโดย นายชูชาติ ปุษยะนาวิน  
ตำแหน่ง นักพัฒนาสังคมชำนาญการพิเศษ

หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๕  
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

รายงานนี้เป็นความคิดเห็นเฉพาะบุคคลของผู้ศึกษา

## บทสรุปผู้บริหาร

### โครงการ : การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูล ของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตบางซื่อ

#### หลักการและเหตุผล

การจัดการข้อมูลจำนวนมากด้วยวิธีการแบบเดิมของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตบางซื่อ ตามหลักเกณฑ์ที่กรุงเทพมหานครกำหนดกลายเป็นความล้าสมัยและไม่เพียงพอที่จะสร้างความพึงพอใจขั้นสูงสุดของผู้รับบริการข้อมูลในยุคเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสารได้ สถานการณ์ในปัจจุบัน คนกรุงเทพฯ เลือกใช้วิธีเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ โดยผ่านทางคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายสื่อสารเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ดังนั้นจึงได้นำแนวคิด “ระบบข้อมูลเพื่อการบริหาร” (Management Information System) มาประยุกต์ใช้ แนวคิดนี้กล่าวถึงการใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดการข้อมูลจำนวนมากๆ ได้อย่างรวดเร็ว และใช้ระบบเครือข่ายข้อมูลข่าวสารในการเชื่อมโยงเข้าถึงฐานข้อมูล โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ ซึ่งต้องมีความพร้อม ๔ ด้าน คือ ความพร้อมด้านเทคโนโลยี ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการทำงาน และด้านการบริหารจัดการ ซึ่งฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตบางซื่อ มีความพร้อมทุกด้านตามแนวคิดดังกล่าวแล้ว และโครงการนี้มีความสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖-๒๕๗๕) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๗

#### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูลของฝ่ายพัฒนาชุมชนฯ สำนักงานเขตบางซื่อ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

๒. เพื่อให้บริการข้อมูลแก่ผู้บริหารสำนักงานเขต เจ้าหน้าที่ หน่วยงานภายนอกและประชาชน โดยผ่านทางเว็บไซต์ ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วจากทุกสถานที่ ตลอดเวลา

#### ตัวชี้วัด/เป้าหมาย

๑. จัดทำระบบฐานข้อมูลของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตบางซื่อ แบบ offline และ online จำนวน จำนวน ๒ ระบบ ระยะเวลาไม่เกิน ๖ เดือน

๒. ผู้ใช้บริการข้อมูลมีความพึงพอใจในภาพรวม ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

#### ปัจจัยแห่งความสำเร็จของโครงการ

๑. ผู้อำนวยการเขตเห็นชอบและอนุมัติให้จัดทำโครงการ รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินงาน

๒. ความพร้อมในเรื่องบุคลากร เครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

๓. มีอุปกรณ์ เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรม มีจำนวนพอเพียงและทำงานได้ดี

๔. ผู้ควบคุมเว็บไซต์สำนักงานเขตให้ความร่วมมือที่ดี ในการนำข้อมูลเข้าเว็บไซต์

๕. ความพร้อมของข้อมูลที่จัดเก็บไว้ในระบบแฟ้ม ที่ครบถ้วนและเป็นปัจจุบันโดยโดยแหล่ง  
วิธีการดำเนินงาน งบประมาณและระยะเวลาดำเนินการ

วิธีดำเนินการ ประกอบด้วย ๓ ขั้นตอน ขั้นตอนแรก ก่อนดำเนินการ ประกอบด้วย ขออนุมัติ  
โครงการ เตรียมข้อมูล เตรียมบุคลากร เตรียมเครื่องมือ จัดทำคู่มือและตารางการทำงาน ทำแบบ  
รายงานผลงาน แบบรับส่งแฟ้มข้อมูล จัดการประชุมเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และเป้าหมาย วิธีการทำงาน  
พิจารณาออกแบบระบบและจัดหมวดหมู่ข้อมูลที่จะบันทึก สาธิตการทำงานจริง แจงวิธีการติดตามงาน  
และรายงานผลการปฏิบัติงาน ขั้นตอนที่๒ ขั้นตอนการบันทึกข้อมูลเข้าระบบ รายงานผลงาน และ  
ขั้นตอนสุดท้าย ขั้นตอนประเมินและรายงานผลการปฏิบัติงานและทดสอบระบบ ก่อนเปิดใช้ระบบงาน  
และให้มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ทันท่วงทีที่มีการเปลี่ยนแปลง โดยต่อเนื่องกันไป

งบประมาณและระยะเวลาดำเนินการ โครงการนี้ไม่ขอจัดสรรงบประมาณ โดยมีระยะเวลา  
ดำเนินการ ในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๘ - ๓๐ กันยายน ๒๕๕๘  
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.หน่วยงาน มีฐานข้อมูลที่ใช้คอมพิวเตอร์จัดเก็บและประมวลผลและการให้บริการโดยผ่าน  
เครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถเข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็ว ลดการใช้กระดาษ ผู้บริหารสำนักงานเขตและ  
เจ้าหน้าที่สามารถเรียกใช้ข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจและใช้ในการทำงานได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง  
รวดเร็ว ตลอดเวลา ส่งผลให้การแก้ปัญหาและพัฒนาเขต ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล  
เกิดผลดีต่อราชการและประชาชนได้รับประโยชน์

๒.ประชาชนและหน่วยงานภายนอก ได้รับบริการข้อมูลที่มีความสะดวกสบาย

โครงการ การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อมูลของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม  
สำนักงานเขตบางซื่อ จัดทำขึ้นเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการข้อมูลของฝ่ายพัฒนา  
ชุมชนและสวัสดิการสังคมฯเป็นโครงการที่ใช้เวลาดำเนินการระยะสั้น หน่วยงานมีความพร้อมในทุก  
ด้าน ส่งผลให้ความสำเร็จของการจัดทำโครงการเป็นไปได้สูง ที่สำคัญที่สุดคือการสนับสนุนจาก  
ผู้อำนวยการเขตและผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต ในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ สร้างขวัญและกำลังใจ  
ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินงาน

ปัญหาอุปสรรคของโครงการ ที่สำคัญ เป็นปัญหาจากภายนอกองค์กร แต่ก็เป็นปัญหาชั่วคราว  
ชั่วคราวเช่น การโจมตีเว็บไซต์จากแฮกเกอร์ และปัญหาระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตล่มเหลว ซึ่ง  
ประการแรก คงต้องแก้ด้วยการตรวจสอบระบบทุกวันและจัดหาโปรแกรมป้องกันที่มีประสิทธิภาพ และ  
มีการสำรองข้อมูลไว้เพื่อช้อนฐานข้อมูลถ้าที่ความเสียหายเกิดขึ้น เพื่อแก้ไขให้เร็วที่สุด ภายใน ๑ ชั่วโมง  
นับแต่ตรวจพบความเสียหาย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ในการจัดทำระบบฐานข้อมูลหน่วยงานของกรุงเทพมหานครที่ผ่านมา ยังไม่บรรลุเป้าหมาย ไม่สามารถบันทึกข้อมูลได้ครบถ้วน เนื่องจากเป็นระบบใหญ่ วางเครือข่ายไปทุกหน่วยงานหากสำเร็จได้จะมีประโยชน์เป็นอย่างยิ่งต่อการบริหารงานของกรุงเทพมหานคร แต่ถ้าปรับกลยุทธ์ดำเนินการใหม่ โดยเริ่มจากหน่วยงานแต่ละหน่วยได้จัดทำระบบฐานข้อมูลภายในก่อน โดยกรุงเทพมหานครจัดทำโปรแกรมประยุกต์ให้ทุกหน่วยงานนำไปใช้บันทึกและเรียกใช้ข้อมูล เป็นโปรแกรมที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน เมื่อทุกหน่วยงานดำเนินการเสร็จ ก็ส่งข้อมูลเข้าร่วมระบบเครือข่าย ผู้บริหารทุกระดับก็สามารถเข้าใช้ได้ และเชื่อมโยงกับระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลที่เปิดเผยได้.

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างสูงจาก ผู้ช่วยปลัด กรุงเทพมหานคร นางวิภารัตน์ ไชยานุกิจ ที่กรุณาสละเวลาในการให้คำปรึกษา แนะนำ แก้ไข อันเป็นประโยชน์ด้วยความเมตตา ตลอดระยะเวลาของการจัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคลจนสำเร็จเสร็จสิ้นลงได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณะกรรมการรับฟังและให้ข้อเสนอแนะในการนำเสนอรายงานการศึกษาส่วนบุคคล ที่อุทิศเวลาในการรับฟัง ตรวจสอบและแนะนำแก้ไข ในการจัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณ วิทยากรตามหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๕ ทุกท่าน ที่มีได้เอื้อนยาม ได้ถ่ายทอดองค์ความรู้และประสบการณ์ ด้านการเป็นนักบริหารมหานคร ซึ่งจะเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอันเป็นประโยชน์ต่อกรุงเทพมหานคร ประเทศชาติ และประชาชนต่อไป

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร นางสาวสุวรรณี ชัยจินดาสุต หัวหน้าฝ่ายพัฒนานักบริหาร คุณอำไพ สีนสถาพรพงศ์ และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนานักบริหาร ส่วนพัฒนาการบริหาร สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร ผู้ ที่ได้ให้กำลังใจ ให้คำแนะนำและสนับสนุนในด้านต่างๆ ระหว่างการศึกษาและจัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคลสำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี

ชูชาติ ปุษยะนาวิณ

มีนาคม ๒๕๕๘

## สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

กิตติกรรมประกาศ

สารบัญ

หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑๐
เป้าหมาย	๑๐
ปัจจัยความสำเร็จ	๑๑
นิยามศัพท์	๑๑
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาดำเนินการและงบประมาณ	๑๒
แนวทางบริหารความเสี่ยง	๑๖
การประเมินผล	๑๗
ข้อเสนอแนะ	๒๑
บรรณานุกรม	๒๑
ประวัติผู้เขียนเอกสารรายงานการศึกษาส่วนบุคคล	๒๒

## โครงการ การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูล ของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตบางซื่อ

### หลักการและเหตุผล

#### ๑. สถานการณ์

ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตบางซื่อ มีอำนาจหน้าที่ตามประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในหน่วยงานและการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการกรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ ๕๙) ลงวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๔๙ ประกอบด้วยงานด้านการพัฒนาชุมชน ด้านสวัสดิการสังคม ด้านการส่งเสริมอาชีพ ด้านการส่งเสริมฟื้นฟูและอนุรักษ์วัฒนธรรม ประเพณี พิพิธภัณฑสถานท้องถิ่น กีฬาและการท่องเที่ยว งานด้านเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ด้อยโอกาส ปัญหาสังคม รวมทั้งงานอื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชาได้รับมอบหมาย ทั้งนี้ อาจจำแนกเป็นภารกิจกว่า ๔๐ เรื่อง ไม่นับรวมภารกิจด้านการบริหารทั่วไป อาทิเช่น การจัดทำแผนงาน ประมาณบุคลากร สารบรรณ การพัสดุ สวัสดิการ การเบิกจ่ายงบประมาณต่างๆ ดังนั้น จึงมีข้อมูลต่างๆ จำนวนมากที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้บริหารทุกระดับรวมทั้งให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

การจัดเก็บข้อมูลการปฏิบัติงานของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในปัจจุบันจัดเก็บข้อมูลการปฏิบัติงานตามภารกิจทั้งหมดโดยใช้แฟ้มเอกสาร และจัดการแฟ้มตามมาตรฐาน ๕๕ ของกรุงเทพมหานคร พร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จไว้ที่ระยะเวลาที่ใช้ในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้ภายในระยะเวลา ๑ นาที ในเรื่องนี้กรุงเทพมหานครได้ให้ความสำคัญกับหลักเกณฑ์ดังกล่าวโดยใช้เป็นหนึ่งในหลายๆ ตัวประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของทุกหน่วยงาน หัวข้อการพัฒนาสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ในแบบการตรวจประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี มิติที่ ๓ ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ (ในที่นี้จะไม่กล่าวถึงการจัดเก็บข้อมูลและการทำงานเฉพาะด้านการงบประมาณการเงินการคลัง การพัสดุโดยใช้โปรแกรมระบบงาน MIS๒ และระบบงานสารบรรณ ที่กรุงเทพมหานครกำหนดให้ใช้ในทุกหน่วยงาน โดยใช้คอมพิวเตอร์เครือข่ายท้องถิ่น:WAN ของกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นระบบที่ทำงานเฉพาะด้านดังกล่าว)

ด้วยนโยบายของกรุงเทพมหานครที่มุ่งเน้น “Service Mind” หมายถึง การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ ประกอบกับหลักการปรับปรุงงาน ที่ให้คิดทบทวนงาน กระบวนการทำงานและผลใหม่ๆเข้ามาใช้ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) และประสิทธิภาพ (Efficiency) การปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบว่าสิ่งใดสมควรได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงใหม่ หรือนำเครื่องมือ

มากขึ้น จึงได้หยิบยกเรื่องการจัดการข้อมูลของฝ่ายพัฒนาชุมชนฯ ขึ้นมาพิจารณาก่อนเรื่องอื่นๆ เนื่องจาก ตระหนักว่า ข้อมูลมีความสำคัญมากต่อการตัดสินใจของผู้บริหารและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งการใช้บริการข้อมูลข่าวสารแก่หน่วยงานภายนอกและประชาชน ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ในการพิจารณากระบวนการจัดการข้อมูลของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตบางซื่อ พบว่า การเรียกใช้ข้อมูลหลายๆ เรื่องพร้อมๆ กันเจ้าหน้าที่ต้องค้นหาข้อมูลจากแฟ้มหลายๆ แฟ้ม ใช้เวลาค่อนข้างมากเพื่อค้นและเก็บแฟ้มที่ค้นออกมา และกรณีที่ต้องการข้อมูลแบบเร่งด่วน หรือต้องการใช้ข้อมูลนอกเวลาราชการ ผู้ใช้บริการข้อมูลจะต้องติดต่อประสานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทำไม่ได้ สะดวกล่าช้าไม่ทันต่อเหตุการณ์ อาจเกิดความเสียหายแก่ทางราชการได้ และหากเป็นบุคคลภายนอกหรือประชาชนแล้วจะไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลนอกเวลาราชการ ด้วยสถานการณ์ดังกล่าว จึงตั้งคำถาม/ตั้งโจทย์เพื่อใช้ในการศึกษากำหนดแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อมูลของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ดังนี้

“มีวิธีการและ/หรือเครื่องมืออื่นๆ หรือไม่ อย่างไรที่จะนำมาใช้จัดเก็บ และประมวลผลข้อมูลจำนวนมากๆ แต่ใช้พื้นที่น้อย เรียกใช้ข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องเป็นปัจจุบัน ลดข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ และใช้เวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๖ เดือน”

## ๒ การนำหลักวิชาการมาประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์สถานการณ์

### ๒.๑ แนวคิดวิเคราะห์สถานการณ์แบบ: scenario Based ดังนี้

การจัดทำโครงการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูลของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตบางซื่อ ประสิทธิภาพที่ต้องการเพิ่มขึ้นจากระบบจัดการข้อมูลตามมาตรฐานของกรุงเทพมหานครที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ลดเวลาที่ใช้ในการค้นหาข้อมูล ใช้ที่เก็บน้อยลง สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกสถานที่ ทุกเวลา โดยใช้เวลาดำเนินการไม่เกิน ๖ เดือน สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ต้องการใช้บริการข้อมูลทุกฝ่าย อาทิ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ผู้บริหารสำนักงานเขต หน่วยงานภายในสำนักงานเขต ประชาชนและหน่วยงานภายนอก เป็นต้น

สถานการณ์โลกในปัจจุบันอยู่ในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มีการพัฒนาประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และฐานข้อมูลให้มีขนาดเล็กกลงแต่ประสิทธิภาพในการประเมินผลสูงขึ้น ราคาถูกลงและใช้งานง่าย มีหลายรูปแบบ เช่น โน้ตบุค เน็ตบุค คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (PC) แท็บเล็ต และ smart phone ประกอบกับการพัฒนาระบบสัญญาณเครือข่ายรับส่งข้อมูล การพัฒนา

software ที่ทำงานได้หลากหลายและง่ายขึ้นกว่าเดิม ในระยะเดียวกันนี้ โลกกำลังก้าวเข้าสู่ยุค KM (Knowledge Management) เชื่อว่า ผู้ที่สามารถคัดเลือกข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องเป็นจริงมาใช้ประโยชน์ได้มากกว่าคนอื่นจะมีโอกาสพัฒนาในด้านต่างๆ ได้มากกว่าผู้อื่นที่ไม่ให้ความสำคัญกับข้อมูลข่าวสาร สังคมจะมีการป้อนและเรียกใช้ข้อมูลได้เร็วขึ้น และกระจายไปทั่วโลกโดยเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายสื่อสารต่าง ๆ การปิดกั้นหรือเลือกเปิดเผยเฉพาะข้อมูลที่ต้องการเท่านั้นจะหายไป<sup>๑</sup>

ประเทศไทยโดยเฉพาะคนในกรุงเทพมหานครรับและเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ ได้อย่างรวดเร็ว Smart Phone และ Tablet เป็นอุปกรณ์ที่ได้ถูกพัฒนาให้มีประสิทธิภาพสูงใช้งานได้หลายอย่าง (Multi-functions) แต่มีขนาดเล็กพกพาไปได้ รับส่งข่าวสารด้วยระบบเครือข่ายไร้สาย (world wide web : www.) มี Software หรือ Application (App) ติดต่อส่งข่าวสารถึงกันได้ตลอดเวลาทั่วโลก ที่เรียกว่า “Social network” เป็นที่นิยมใช้โดยทั่วไป กลายเป็นกระแสนิยม และเป็นวิถีชีวิตของคนเมือง ในเรื่องนี้มีงานวิจัยเกี่ยวกับวิถีชีวิตคนเมืองในประเทศไทย<sup>๒</sup> พบว่า ร้อยละ ๘๐ ของประชากรในกรุงเทพฯ มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ และร้อยละ ๕๐ ของประชากรในกรุงเทพฯ เป็นเจ้าของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจากตัวเลขดังกล่าว เราจะเห็นความพร้อมของคนกรุงเทพฯ ที่จะเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ โดยผ่านทางอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ

โครงการนี้มีความสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖-๒๕๗๕) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๗ การบริหารแผนและการประเมินผล ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ย้ายที่ ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ เป้าประสงค์ ๗.๕.๑ พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับให้บริการประชาชน และเป้าประสงค์ ๗.๕.๒ พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการการวางแผนกลยุทธ์และการตัดสินใจของผู้บริหาร แผนนี้เป็นแผนยุทธศาสตร์ ทุกกิจกรรม/ทุกโครงการของหน่วยงานที่จะนำมาปฏิบัติจัดทำนั้น ต้องสามารถขับเคลื่อนกรุงเทพมหานครไปสู่วิสัยทัศน์กรุงเทพฯ ๒๕๗๕ คือ “กรุงเทพฯ มหานครแห่งเอเชีย” (Bangkok: Vibrant of Asia)<sup>๓</sup> ความสอดคล้องดังกล่าวจะนำไปสู่การอนุมัติและสนับสนุนโครงการนี้โดยผู้อำนวยการเขตต่อไป

ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตบางซื่อ มีการติดตั้งคอมพิวเตอร์พร้อมโปรแกรมจัดการระบบ(OS) Windows ๗ และโปรแกรมประยุกต์ที่จำเป็นในการ

<sup>๑</sup> อัลวิน ทอฟเลอร์ (Alvin Toffler) เขียนไว้ในหนังสือสองเล่ม คือ The Wave และ Powershift: Knowledge, wealth and violence at the edge of the ๒๑st century

<sup>๒</sup> [http://www.slideshare.net/FURD\\_RSU/the-new-trend](http://www.slideshare.net/FURD_RSU/the-new-trend)

<sup>๓</sup> [http://๒๐๓.๑๕๕.๒๒๐.๒๓๐/bmainfo/docs/plans/Bangkok\\_newgreen.pdf](http://๒๐๓.๑๕๕.๒๒๐.๒๓๐/bmainfo/docs/plans/Bangkok_newgreen.pdf)

ทำงาน อาทิเช่น โปรแกรมสำนักงานของ Microsoft, Adobe Reader (ใช้เปิด e-book ที่เป็นแฟ้ม pdf. โปรแกรมเปิด clip ไฟล์ ต่างๆ เป็นต้น ทุกเครื่องเชื่อมโยงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ความเร็วในการรับข้อมูล (download) ๑๐ Gb และส่งข้อมูล (upload) ๑ Gb เพียงพอในการเปิดภาพเคลื่อนไหวหรือ Clip ได้ต่อเนื่อง ให้ข้าราชการทุกคนได้ใช้ประจำโต๊ะทำงาน ๑๔ ชุด และตั้งไว้ส่วนกลาง ๓ ชุด ทุกเครื่องใช้งานได้

สุดท้าย คือ การบริหารจัดการ บุคลากรและเวลา การบริหารงานในระบบราชการ โดยมีคำสั่งมอบหมายงาน การจัดทำแผนงานการปฏิบัติการ การรายงานผลการดำเนินงาน และการติดตามประเมินผล ใช้เทคนิคการทำงานเป็นทีม เทคนิคการประชุม มุ่งเน้นที่การชี้แจงให้ทุกคนเข้าใจ แนวปฏิบัติ วัตถุประสงค์และเป้าหมายของโครงการตรงกัน เห็นประโยชน์และความสำคัญ ให้ความร่วมมือร่วมใจจะเข้าร่วมจัดทำโครงการให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความชำนาญ ในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมดำเนินงานเป็นอย่างดี (Microsoft office) นอกจากนี้ ปัจจัย เวลาที่ใช้ทำงานที่มีภารกิจสำคัญเร่งด่วนเข้าแทรก เนื่องจากสำนักงานเขตมักจะได้รับงานนโยบายจาก กรุงเทพมหานครและสำนัก รวมทั้งปัญหาเร่งด่วน เรื่องร้องเรียน ที่ต้องดำเนินการทันทีหรือภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยมีได้อยู่ในแผนงานค่อนข้างบ่อย อาจจะทำให้การดำเนินงานเสร็จไม่ทันกำหนด แนวทางแก้ไข โดยการประชุมระดมความคิดแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า โดยเน้นการบริหารจัดการเวลา การทำงานในวันหยุดราชการ รวมทั้งการปรับเปลี่ยนตัวผู้ดำเนินงานตามความเหมาะสม

จากการวิเคราะห์สถานการณ์ข้างต้น สรุปว่า โครงการ “การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูลของฝ่ายพัฒนาชุมชน สำนักงานเขตบางซื่อ” ได้เลือกจัดการข้อมูลด้วยการใช้คอมพิวเตอร์ และโปรแกรม Microsoft Office ในการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูล โดยใช้บุคลากรสังกัดฝ่ายพัฒนาชุมชนฯ และเจ้าหน้าที่ระบบคอมพิวเตอร์ ฝ่ายปกครอง เพื่อตอบโจทย์/คำถามของโครงการที่ตั้งไว้

## ๒.๒ แนวคิดระบบข้อมูลเพื่อการบริหาร (Management Information System)

จากการสำรวจแนวคิดต่าง ๆ ด้านการจัดการข้อมูลข่าวสารในองค์กร ที่สอดคล้องกระแสโลกาภิวัตน์ (globalization) ยุคเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสาร พบว่า แนวคิดเรื่อง “ระบบข้อมูลเพื่อการบริหาร” (MIS = Management Information System) เป็นแนวคิดที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์สถานการณ์และกำหนดแนวทางจัดการข้อมูลตามโครงการนี้ได้ แนวคิดนี้กล่าวถึง การบริการจัดการข้อมูล ที่มีวิธี/แนวทางดำเนินการได้ ๒ ประการ ประการแรก โดยใช้ Information Technology : IT ในการจัดการข้อมูลจำนวนมาก ๆ ได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับ globalization ประการที่สอง วิธีที่ไม่ต้องใช้ IT เช่น การใช้แฟ้มเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ และใช้คน

ประมวลผลข้อมูล ตามรูปแบบที่ต้องการ ซึ่งกรุงเทพมหานครดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน แนวทางที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการแก้ไข/ตอบปัญหาโครงการ คือ แนวทางประการแรกเป็นหลักและใช้แนวทางประการที่สองเป็นแนวทางสนับสนุน โดยมีแนวคิด ดังนี้

๒.๒.๑ นิยามศัพท์ ระบบข้อมูลเพื่อการบริหาร (MIS = Management Information System) หมายถึง ระบบที่รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์การอย่างมีหลักเกณฑ์ เพื่อนำมาประมวลผลให้ได้สารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการทำงาน และการตัดสินใจของผู้บริหารในด้านต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ<sup>๔</sup>

๒.๒.๒ ปัจจัย MIS โดยใช้เทคโนโลยีข้อมูลข่าวสาร หมายความว่า ปัจจัยที่จะต้องมีในการจัดทำระบบข้อมูลเพื่อการบริหารโดยใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย

๑) เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การใช้คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ติดต่อสื่อสาร ระบบเครือข่าย รวมทั้งการจัดรูปแบบของการเชื่อมโยง ทั้งภายในและภายนอกระบบ ให้สามารถดำเนินร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

- ฐานข้อมูล หมายถึง กลุ่มข้อมูลที่ได้รับการจัดเก็บเป็นหมวดหมู่ตามความต้องการของผู้จัดเก็บเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการข้อมูล

- ข้อมูล คือ ข้อเท็จจริง หรือ สารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติ มีลักษณะทั่วไป คือ เป็นตัวเลขหรือตัวอักษร เช่น บรรณานุกรม, เอกสารต่าง ๆ, ภาพถ่าย, คลิปเสียง, คลิปวีดิทัศน์, สถิติ ซึ่งได้จากการดำเนินงานหรือได้จากหน่วยงานอื่น สำหรับฐานข้อมูลดิจิทัลที่จัดเก็บในคอมพิวเตอร์ จะถูกจัดการโดยใช้ software ซึ่งจัดเก็บและประมวลผลข้อมูล โดยอนุญาตให้สร้าง, ดูแลรักษา, ค้นหา และการเข้าถึงได้หลายรูปแบบ สำหรับข้อมูลที่ผ่านมาประมวลผลแล้ว เรียกว่า สารสนเทศ (Information) เป็นข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กัน นำไปใช้เพื่อประโยชน์ต่าง ๆ กัน

- คอมพิวเตอร์ คือ อุปกรณ์หลัก และ Software ที่เหมาะสม

- ระบบการสื่อสารคมนาคม (WIFI, internet, เครือข่ายการส่งข้อมูลทางโทรศัพท์เคลื่อนที่)

๒) บุคลากร (People ware) เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดและเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการจัดทำ MIS จะต้องมีความพร้อม ดังนี้

<sup>๔</sup> www.nakarugsa.com

- มีบุคลากร ผู้ดำเนินการเพียงพอและมีความรู้ความเข้าใจ ในกระบวนการและแนวทางดำเนินการ และสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และ software ที่นำมาใช้จัดการข้อมูล

- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเห็นความสำคัญ และเต็มใจที่มีส่วนร่วมคิดร่วมทำให้สำเร็จ

๓) ความสอดคล้องกับนโยบายและแผนงานของหน่วยงาน

- หน่วยงานมีนโยบายในการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์และผู้บริหารเห็นประโยชน์และสนับสนุนการดำเนินงาน

๔) งบประมาณดำเนินการ

- ได้รับงบประมาณสนับสนุนพอเพียง

๕) ประชาชนเห็นประโยชน์และให้ความร่วมมือให้ข้อมูล

๒.๒.๓ รูปแบบของ MIS และข้อดี-ข้อเสีย<sup>๕</sup> MIS จำแนกได้เป็น ๒ รูปแบบตามลักษณะการแบ่งหน่วยงานและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑) MIS ย่อย ใช้เฉพาะในหน่วยงานย่อย เช่น ในระดับส่วนราชการในสำนักงานเขต ข้อดี ลักษณะของข้อมูลคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติประจำอยู่แล้ว ( เข้าใจง่าย ผิดพลาดน้อย) และใช้บุคลากร งบประมาณ เวลาดำเนินการ ค่อนข้างน้อย และโอกาสสร้าง MIS ได้สำเร็จอยู่ในระดับสูง ข้อเสีย การบูรณาการข้อมูลจากหน่วยงานย่อยไปสู่หน่วยงานใหญ่อาจมีอุปสรรคในเรื่องของความพร้อมที่จะดำเนินการไม่พร้อมกัน หรือการจัดระบบฐานข้อมูลต่างกัน

๒) MIS รวม ใช้ทั้งองค์กร เช่น ระบบ MIS๒ ของกรุงเทพมหานคร ข้อดี คือ สามารถเชื่อมโยงข้อมูลได้ทั้งองค์กร และลด/แก้ไขปัญหาความซ้ำซ้อนของข้อมูล ข้อเสีย คือ ขอบข่ายของการดำเนินงานสร้าง MIS กว้างกว่าของหน่วยงานย่อย ดังนั้น โอกาสสร้าง MIS ได้สำเร็จจึงอยู่ในระดับต่ำ และจำเป็นต้องสร้างหน่วยงานใหม่เพื่อบริหารจัดการ MIS ที่ต้องได้รับการจัดสรรงบประมาณ และบุคลากร ในการดำเนินการ

๒.๒.๔ ประโยชน์ของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS)<sup>๖</sup>

๑) ช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์เนื่องจากข้อมูลถูกจัดเก็บและประมวลผลอย่างเป็นระบบ

๒) ช่วยในการกำหนดเป้าหมายกลยุทธ์และการวางแผนปฏิบัติการ

<sup>๕</sup> <http://www.rta.mi.th/chukiat/story/MIS.htm>

<sup>๖</sup> <http://odarknesso.blogspot.com/๒๐๑๒/๐๕/management-information-system-mis.html>

โดยสามารถนำข้อมูลที่ได้จากระบบสารสนเทศมาช่วยในการวางแผนและกำหนดเป้าหมายในการทำงาน

๓) ช่วยในการศึกษาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา สามารถใช้ระบบสารสนเทศประกอบการศึกษาและการค้นหาสาเหตุ หรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน ใช้ข้อมูลในการตรวจสอบควบคุมการปฏิบัติงาน

๔) ช่วยลดค่าใช้จ่าย ลดเวลาและแรงงาน เนื่องจาก MIS สามารถรับภาระงานที่ต้องใช้แรงงานจำนวนมาก ตลอดจนช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพในการให้บริการข้อมูล

๒.๒.๕ กระบวนการสร้าง MIS ประกอบด้วย ขั้นตอน ดังนี้

๑) การวิเคราะห์และการออกแบบระบบ ประกอบด้วย

- วิเคราะห์โครงสร้าง การจัดการและอำนาจหน้าที่ขององค์การ (O&M Component) เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของข้อมูลที่จะดำเนินการ

- วิเคราะห์สารสนเทศที่องค์การต้องการใช้ (IS component) ของผู้เกี่ยวข้อง (stakeholder) ประกอบด้วย ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ หน่วยงานภายนอกและประชาชน เพื่อคัดเลือกข้อมูลและ IS เป้าหมายที่จะนำเข้าสู่ฐานข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม สัมภาษณ์ สถิติ ประเภทข้อมูลที่เรียกใช้บ่อย

- เครื่องมือที่ใช้ (IT- Component) ได้แก่ Hard Ware / Soft Ware / Database ที่มีความเหมาะสม ทั้งในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล กำหนดรูปแบบการเก็บข้อมูล การเรียกใช้ การให้บริการข้อมูล

๒) กำหนดกระบวนการจัดทำ MIS ดังนี้

- กำหนดวิธีการ จะใช้คอมพิวเตอร์หรือทำโดยเจ้าหน้าที่

- กำหนด จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์ที่จะใช้

software

- จัดทำคู่มือ เพื่ออธิบายการเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูล รวมทั้ง คู่มือการใช้โปรแกรม ( ในกรณี ใช้คอมพิวเตอร์ช่วยจัดเก็บและประมวลผลข้อมูล

- กำหนดบุคลากรที่ต้องใช้ดำเนินการ และแจ้งให้เข้าใจวัตถุประสงค์ เป้าหมายและกระบวนการทำงาน รวมทั้งการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติให้มีทักษะสามารถใช้ software ที่ใช้ดำเนินการได้

- เตรียมข้อมูลนำเข้าระบบ มีการรวบรวม ตรวจสอบความถูกต้องและปรับข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

- การนำข้อมูลเข้าสู่คอมพิวเตอร์

๓) การควบคุม ตรวจสอบ แก้ไขปัญหาและปรับการทำงาน

#### ๒.๒.๖ ปัจจัยแห่งความสำเร็จของ MIS

๑) ผู้บริหารสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ

๒) ผู้ปฏิบัติ มีความรู้ / ประสบการณ์ ด้านการบริหารงาน และ ด้านการวางระบบ มีความสามารถในการประสานงาน การสอบถามความต้องการที่แท้จริงและ อธิบายให้ผู้บริหารเข้าใจถึงวิธีการใช้ประโยชน์จาก สารสนเทศ

๒.๓ วิเคราะห์สถานการณ์และเสนอแนวทางแก้ไข/ตอบคำถามโครงการ โดยพิจารณาจากปัจจัย MIS โดยใช้เทคโนโลยีข้อมูลข่าวสาร ๕ ประการ

#### ๒.๓.๑ ความพร้อมในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

- Hardware ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ (PC) พร้อมโปรแกรมที่จำเป็นในการจัดเก็บข้อมูลและติดตั้งระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ประจำโต๊ะของข้าราชการทุกคน จำนวน ๑๓ ชุด เครื่องส่วนกลาง จำนวน ๓ ชุด และเครื่องพิมพ์ จำนวน ๓ เครื่อง ทุกเครื่องสามารถใช้งานได้ดี

- Software ในการจัดเก็บและประมวลผล ได้เลือกใช้โปรแกรมที่สามารถเรียกใช้ได้ ๒ แบบ คือ

- การเรียกใช้แบบ offline ใช้สำหรับการเรียกใช้ข้อมูลในสำนักงานหรือที่อื่น ๆ ทุกสถานที่ ที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ Folder ฐานข้อมูล และมีโปรแกรมเปิดไฟล์ที่ใช้บันทึกข้อมูล ก็สามารถเรียกใช้ข้อมูลได้โดยไม่ต้องเชื่อมโยงระบบเครือข่าย internet โดยฐานข้อมูลที่จัดทำสามารถจัดเก็บไว้ในอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลต่างๆ เพื่อใช้พกพาได้ เช่น แผ่นซีดี ดีวีดี แฟลชไดรฟ์แบบนี้จัดเก็บโดยใช้ โปรแกรม Microsoft Excel เป็นหน้าหลักที่จะเชื่อมโยง (click link) ไปสู่ข้อมูลที่ต้องการ ที่จัดเก็บด้วยโปรแกรมต่าง ๆ ได้แก่ Microsoft Excel, Microsoft Word, Powerpoint, Pdf. รูปภาพ, clip ภาพและเสียง

- แบบที่สอง การเรียกใช้ online สามารถเรียกใช้ข้อมูลจากเว็บเพจของฝ่ายพัฒนาชุมชนฯ และเว็บเพจของสำนักงานเขตบางซื่อ ผู้ใช้บริการสามารถเรียกใช้ข้อมูลจากใช้อุปกรณ์ที่สามารถเปิดเว็บเพจได้ แบบนี้จะบริการได้ตลอดเวลา โดยบันทึกข้อมูลลงในเว็บเพจของสำนักงานเขตบางซื่อ

- ความพร้อมของข้อมูลที่จะใช้ ข้อมูลการทำงานได้จัดเก็บและประมวลผลไว้ในแฟ้มงาน เมื่อได้สำรวจความต้องการข้อมูลแล้ว จะได้คัดเลือกข้อมูลออกมาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันพร้อมที่จะนำเข้าสู่ฐานข้อมูล ต่อไป

#### ๒.๓.๒ ความพร้อมในด้านบุคลากร

ข้าราชการทุกคนสามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่ใช้ดำเนินการได้ดี รวมทั้ง ในการเชื่อมโยงระบบอินเทอร์เน็ตและโปรแกรมในการจัดเก็บข้อมูลได้ดี ในการเตรียมความพร้อมของข้อมูล การบันทึกข้อมูล จะได้จัดทำเป็นคำสั่งมอบหมายชัดเจน ทั้งตัวบุคคล เนื้องานที่มอบหมายและกำหนดระยะเวลาดำเนินการ ก่อนที่จำดำเนินงาน จะจัดประชุมรายละเอียดและขั้นตอนรวมทั้งวิธีดำเนินการ เปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นและคำแนะนำ แจกคู่มือทำงาน ดังนั้น จึงมีความพร้อมด้านบุคลากร

#### ๒.๓.๓ ความสอดคล้องกับนโยบายและแผนงานของหน่วยงาน

โครงการการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูลของฝ่ายพัฒนาชุมชน สอดคล้องกับสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖-๒๕๗๕) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๗ หน่วยงานมีนโยบายในการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ และคาดว่าจะได้รับการสนับสนุน/อนุมัติโครงการจากผู้อำนวยการเขต เนื่องจากเป็นโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องโดย และสามารถดำเนินการได้อย่างเป็นรูปธรรม ภายใน ๖ เดือน นับแต่วันเปิดโครงการ

#### ๒.๓.๔ งบประมาณดำเนินการ

ไม่ใช้งบประมาณในโครงการ เนื่องจาก ใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่หน่วยงานมีอยู่แล้ว ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ software บุคลากร และข้อมูลที่จะนำเข้าสู่ระบบ

#### ๒.๓.๕ ความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย (stakeholders)

การจัดทำโครงการนี้ มุ่งปรับปรุงประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูล เพื่อให้การบริการข้อมูลแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ผู้บริหารสำนักงานเขตและประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็ว โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- แหล่งข้อมูล ตามภารกิจของฝ่ายพัฒนาชุมชนฯ เช่น กรรมการชุมชน กรรมการบริหารลานกีฬา เครือข่ายและกลุ่มต่างๆ เป็นต้น ในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ที่ผ่านมาได้ให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลเป็นอย่างดี

- การอนุมัติโครงการ โดยผู้อำนวยการเขต และความร่วมมือของหัวหน้าฝ่ายทุกฝ่าย รวมทั้งผู้อำนวยการโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานครในพื้นที่เขต ช่วยในการ

ประชาสัมพันธ์โครงการ การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เนื่องจากโครงการนี้มีประโยชน์ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการข้อมูลได้อย่างเป็นรูปธรรม ใช้เวลาดำเนินการไม่นานและไม่ใช้งบประมาณ ผู้อำนวยการเขตน่าจะอนุมัติโครงการ และหัวหน้าฝ่ายอื่นๆ ในสำนักงานเขตรวมทั้งผู้บริหารโรงเรียนจะให้การสนับสนุนด้วยดี ดังเช่นโครงการ ต่างๆ ที่ผ่านมาของฝ่ายพัฒนาชุมชนฯ

- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติในโครงการ เต็มใจที่จะร่วมกันจัดทำโครงการให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด ตามที่ได้รับมอบหมาย ทำงานเป็นทีม ประสานแหล่งข้อมูลในการจัดทำและปรับข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

### ๓. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อมูล/ตอบคำถามโครงการ

จากการวิเคราะห์สถานการณ์ข้างต้น พบว่า การจัดการข้อมูลของฝ่ายพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตบางซื่อ ที่ดำเนินการตามมาตรฐานที่กรุงเทพมหานครกำหนดขึ้นใช้ในหน่วยงานในสังกัด และให้ความสำคัญโดยกำหนดเป็นตัวชี้วัดประเมินผลการปฏิบัติงานตัวหนึ่งในมิติด้านการบริหาร สามารถให้บริการข้อมูลได้รวดเร็ว แต่เนื่องจากการให้บริการและการเรียกใช้ข้อมูลเป็นที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการวางแผนงานและการตัดสินใจของผู้บริหาร ซึ่งต้องการข้อมูลที่มีคุณภาพ กล่าวคือ เข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว เรียกใช้ได้ตลอดเวลา ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน คุณสมบัติเช่นนี้ ก็เป็นที่ต้องการของประชาชนและบุคคลภายนอกที่ต้องการรับทราบข้อมูลของทางราชการ ซึ่งถือเป็นบริการที่เป็นไปตามกฎหมายดังกล่าวมาแล้ว จึงได้ศึกษาแนวทางที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อมูล และพบว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาใช้ในการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลตามแนวคิดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร เป็นวิธีที่เหมาะสม สอดคล้องกับสถานการณ์ และสามารถดำเนินการได้โดยต่อเนื่องตลอดไป เพราะข้อมูลจะต้องได้รับการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันตลอดเวลา ประโยชน์ก็จะเกิดขึ้นแก่ ผู้ใช้บริการข้อมูล ได้แก่ เจ้าหน้าที่ ผู้บริหารสำนักงานเขต หน่วยงานทั้งภายนอกและภายในสำนักงานเขต และประชาชนทั้งในฐานะผู้รับบริการข้อมูลโดยตรงและในฐานะผู้รับบริการจากสำนักงานเขต ที่เกิดจากการตัดสินใจที่รวดเร็วอันถูกต้องของผู้บริหารสำนักงานเขตอันเนื่องฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพตามโครงการนี้ ด้วยประโยชน์ที่จะได้รับดังกล่าวจึงได้จัดทำขึ้น และหากโครงการนี้ประสบผลสำเร็จ ก็จะเป็นตัวอย่างให้หน่วยงานอื่น ๆ ได้นำไปประยุกต์ใช้ได้

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูลของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตบางซื่อ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT)
๒. เพื่อให้บริการข้อมูลแก่ผู้บริหารสำนักงานเขต เจ้าหน้าที่ หน่วยงานภายนอกและประชาชนแบบออนไลน์โดยผ่านทางเว็บไซต์ ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วจากทุกสถานที่ ตลอดเวลา

๓. เพื่อเป็นแบบอย่างแก่หน่วยงานอื่น ๆ ในการจัดการฐานข้อมูลโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

### เป้าหมาย

เป้าหมายเชิงปริมาณ : จัดทำระบบฐานข้อมูลของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตบางซื่อ แบบ offline และ online จำนวน จำนวน ๒ ระบบ ระยะเวลาไม่เกิน ๖ เดือน

เป้าหมายเชิงคุณภาพ: ผู้ใช้บริการข้อมูลมีความพึงพอใจในภาพรวม ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

### ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Critical Success Factor – CSF)

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ คือ ปัจจัยที่สำคัญยิ่งที่ต้องทำให้มีหรือให้เกิดขึ้นเพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้

๑. ผู้อำนวยการเขตเห็นชอบและอนุมัติให้จัดทำโครงการ รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินงาน

๒. การสื่อสารที่เหมาะสมและความร่วมมือจากสมาชิกในทีม ผู้รับผิดชอบโครงการและทีมงาน จำเป็นที่จะต้องมีการติดต่อสื่อสาร ด้วยเครื่องมือและแผนการติดต่อสื่อสารระหว่างทีมงานอย่างชัดเจน และมีความเหมาะสมตามช่วงเวลา เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์และแนวทางดำเนินการตามโครงการ อย่างชัดเจนถูกต้องตรงกัน

๓. คำสั่งมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบมีความชัดเจน

๔. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติและมีทักษะในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมเป็นอย่างดี และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสอนงานตามความจำเป็น

๕. อุปกรณ์ เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรม มีจำนวนพอเพียงและทำงานได้ดี

๖. ผู้ควบคุมเว็บไซต์สำนักงานเขตให้ความร่วมมือที่ดี ในการนำข้อมูลเข้าเว็บไซต์

๗. ความพร้อมของข้อมูลที่จัดเก็บไว้ในระบบแฟ้ม ที่ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน

๘. ความร่วมมือจากแหล่งข้อมูล ในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อการสร้างและปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

### นิยามศัพท์

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใดๆ ก็ตามโดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็ระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่างๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้นๆ ให้เป็นผลสำเร็จ และถูกต้อง

ข้อมูล(DATA) หมายถึง ข้อมูลของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ที่เป็นหนังสือ ตัวเลข สัญลักษณ์ ตาราง แผนที่ แผนที่ แผนผัง รูปถ่าย clipเสียงและภาพ

การจัดการข้อมูล หมายถึง การจัดเก็บข้อมูล การประเมินผลข้อมูล การเรียกใช้ข้อมูล การปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันข้อมูล(DATA) คือ ข้อเท็จจริง ตัวเลข สัญลักษณ์ ที่เก็บไว้โดยยังไม่ถูกประมวลผลข่าวสาร (INFORMATION) คือ ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผล วิเคราะห์ นำมาใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) หมายถึง ระบบที่รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างมีหลักเกณฑ์ เพื่อนำมาประมวลผลให้ได้สารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการทำงาน และการตัดสินใจของผู้บริหารในด้านต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

### ระยะเวลาดำเนินการ งบประมาณและแผนปฏิบัติการ

#### ๑. ระยะเวลาดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ตั้งแต่ วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๘ – ๓๐ กันยายน ๒๕๕๘ รวมเวลาประมาณ ๖ เดือน

ทั้งนี้ อาจเปลี่ยนแปลงระยะเวลาดำเนินการได้ตามความเหมาะสม

#### ๒. งบประมาณ

ไม่ขอจัดสรรงบประมาณดำเนินการ เนื่องจากใช้วัสดุอุปกรณ์และบุคลากรที่มีอยู่แล้ว โดยมีงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๘ ในส่วนที่เป็นรายจ่ายประจำ เช่น หมวดเงินเดือนและค่าตอบแทน, ค่าใช้สอย วัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น

#### ๓. แผนปฏิบัติการ/ขั้นตอนการดำเนินงาน

๓.๑. จัดทำและขออนุมัติโครงการแผนปฏิบัติการ

๓.๒ จัดทำคำสั่งมอบหมายงาน และเวียนแจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ

๓.๓ จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน แจกจ่ายให้เจ้าหน้าที่

๓.๔ ประชุมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

-ชี้แจงวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ประโยชน์ที่จะได้รับ แนวทางการ

ดำเนินงาน มอบหมายงานและระยะเวลาดำเนินการ การติดตามประเมินผลงาน การเชื่อมโยงผลงานของเจ้าหน้าที่โครงการกับการประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคล เพื่อพิจารณาความดีความชอบและเงินรางวัลประจำปี

๓.๕ ประชาสัมพันธ์โครงการและรับความคิดเห็น

๓.๖ เตรียมข้อมูลที่จะบันทึกลงในคอมพิวเตอร์

-จัดทำบัญชีรายการข้อมูลจำแนกตามกิจกรรม

-เตรียมข้อมูลตามบัญชีที่Updateและประมวลผลแล้ว

-ส่งมอบข้อมูลให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล(ทยอยส่ง)

๓.๗ บันทึกข้อมูลลงคอมพิวเตอร์และเว็บไซต์สำนักงานเขต

-กำหนดรูปแบบระบบฐานข้อมูลแต่ละประเภทกิจกรรม

-บันทึกข้อมูลรับข้อมูลและบันทึกลงคอมพิวเตอร์ (ทยอยบันทึก)

๓.๘ การติดตามประเมินผล

-จัดทำแบบติดตามผลการดำเนินงาน

-ผู้บันทึกข้อมูลรายงานผลการดำเนินการตามบัญชี รายการข้อมูล และ

แบบประเมินผลการดำเนินงาน

-ประชุมทีมงานเพื่อรายงานความคืบหน้าโครงการ

-รับทราบปัญหาและอุปสรรค ระดมสมองแก้ไขปัญหา นำหลัก Plan-Do-Check-Act ซึ่งเป็นกิจกรรมพื้นฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วย ๔ ขั้นตอน คือ วางแผน-ปฏิบัติ-ตรวจสอบ-ปรับปรุงการดำเนินกิจกรรม ส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเพิ่มขึ้น

-รายงานความคืบหน้าโครงการต่อผู้อำนวยการเขต

-ทดสอบระบบระหว่างดำเนินการ และเมื่อปิดโครงการ

-ประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

๓.๑๐ปิดโครงการ

หมายเหตุ ภายหลังจากปิดโครงการแล้ว จะยังคงปรับข้อมูลให้เป็นปัจจุบันต่อไป





## แนวทางในการบริหารความเสี่ยง

ความเสี่ยง คือ เหตุการณ์การกระทำใดๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน และ จะส่งผลกระทบต่อ หรือสร้างความเสียหาย หรือความล้มเหลว หรือลดโอกาสที่จะบรรลุความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ทั้งในระดับของการ ระดับหน่วยงานและระดับบุคคลได้

จากการวิเคราะห์สถานการณ์เพื่อกำหนดแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อมูลของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตบางซื่อ และการกำหนดปัจจัยความสำเร็จของโครงการ ดังกล่าวมาแล้วในหัวข้อก่อนหน้า นำมา “ระบุปัจจัยเสี่ยง” ที่มีแนวโน้มจะเกิดขึ้น ในระดับรุนแรงมาก เกิดผลกระทบต่อความสำเร็จของโครงการในระดับสูง ดังนี้

๑. ความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอกองค์กรที่รุนแรงได้แก่ ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี อินเทอร์เน็ต ๒ ประการ คือ

-ความเร็วในการรับส่งข้อมูลและความเสถียรของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และเครือข่ายโทรศัพท์ ที่อาจจะยังมีปัญหาระบบเครือข่ายล้มเหลว (เน็ตล่ม) “สัญญาณอ่อน” ทำให้การจัดทำข้อมูลบนเว็บไซต์ล่าช้า และในการเรียกใช้ก็ไม่อาจเข้าถึงข้อมูลจากเว็บไซต์ได้เป็นบางจุด บางเวลา

-การโจมตีเว็บไซต์จากแฮกเกอร์ ทำให้ฐานข้อมูลเสียหายหรือใช้การไม่ได้

๒. ความเสี่ยงจากปัจจัยภายในองค์กร เนื่องจากโครงการนี้เป็นโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๖ เดือน โดยไม่ขอจัดสรรงบประมาณรายจ่ายของโครงการ และมีความสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ที่ประกาศใช้อยู่ จึงไม่มีความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) และด้านนโยบายแต่อย่างใด แต่มีความเสี่ยงที่มีโอกาสเกิดสูงและรุนแรงมาก ซึ่งหมายถึง ความเสี่ยงในด้านการดำเนินงาน (Operational Risk) คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากการปฏิบัติงานทุก ๆ ขั้นตอนโดยครอบคลุมถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการ อุปกรณ์ บุคลากรในการปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งได้กล่าวมาแล้ว ปัจจัยภายในจึงส่งผลกระทบต่อได้มาก และมีความรุนแรงมาก ได้แก่

-ด้านบุคลากร

-เจ้าหน้าที่โครงการไม่เข้าใจแนวทางการทำงาน ขาดทักษะในการจัดทำฐานข้อมูล และ/หรือมีภารกิจอื่นที่เร่งด่วน ส่งผลให้การทำงานขาดประสิทธิผล ประสิทธิภาพลดลง เกิดความล่าช้า

-เจ้าหน้าที่โครงการโยกย้ายและ/หรือโอนไปหน่วยงานอื่น

-เจ้าหน้าที่โครงการไม่ให้ความร่วมมือดำเนินการ ขาดขวัญและกำลังใจ

-ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และ Software อาจชำรุดขัดข้อง ไฟฟ้าดับ ข้อมูลสูญหาย ทั้งในขณะที่กข้อมูลและฐานข้อมูลที่บันทึกเสร็จแล้ว เป็นเหตุให้ไม่อาจทำงานได้ และ/หรือต้องบันทึกข้อมูลใหม่ สิ้นเปลืองเวลามาก

๓.การจัดการความเสี่ยง (Risk Management) จากความเสี่ยงที่ระบุข้างต้น ได้กำหนดการจัดการความเสี่ยง ดังนี้

ระบุความเสี่ยง	การลดความเสี่ยง	ความเสี่ยงที่รับได้/เป้าหมาย
๑.ความเร็วในการรับส่งข้อมูล และระบบไม่เสถียร เครือข่าย อินเทอร์เน็ต และเครือข่าย โทรศัพท์มือถือ	๑.เลือกใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ให้บริการที่มีปัญหาน้อยที่สุด และแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว ส่วนในกรณีที่ปัญหาของการเข้าถึงเว็บไซต์สำนักงาน เขตเพื่อเรียกใช้ข้อมูล ไม่สามารถควบคุมได้	๑.กรณีเน็ตล่ม ต้องแก้ไขให้แล้วเสร็จได้ภายใน ๑ ชั่วโมง หรือเลือกใช้อินเทอร์เน็ตที่ใช้ WIFI ฟรีเพื่อสลับใช้กรณีเน็ตไม่เสถียรหรือล่ม
๒.การโจมตีเว็บไซต์จากแฮ็กเกอร์	๒.ใช้ระบบป้องกันที่มีประสิทธิภาพ และมีการสำรองข้อมูล (Backup)	๒.เมื่อถูกโจมตีเว็บไซต์ มีระบบเตือนภัย สามารถสกัดกั้นได้ หากฐานข้อมูลเสียหายก็สามารถซ่อมแซมได้ภายใน ๑ ชั่วโมง
๓.เจ้าหน้าที่โครงการไม่เข้าใจ แนวทางการทำงาน ขาดทักษะในการจัดทำฐานข้อมูล และ/หรือมีภารกิจอื่นที่เร่งด่วน	๓.สอนและนิเทศงาน โดยผู้ควบคุมโครงการ และบุคลากรด้านระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักงานเขต และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่สำรองทำงานแทนได้	๓.เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจและทำงานได้ตามแนวทางที่กำหนด และสับเปลี่ยนทำงานแทนได้ตลอดเวลา
๔.เจ้าหน้าที่โครงการโยกย้าย และ/หรือโอนไปหน่วยงานอื่น และ/หรือขาดขวัญและกำลังใจ	๔.แต่งตั้งเจ้าหน้าที่สำรองทำงานแทนได้ ผู้บังคับบัญชาดูแลและเจ้าหน้าที่โครงการให้มีความสุขในการทำงาน และนำผลการปฏิบัติงานโครงการเป็นตัวประเมินผลงานประจำปีด้วย	๔.มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแทนเมื่อผู้ปฏิบัติงานไม่อยู่ และเจ้าหน้าที่มีขวัญและกำลังใจดี พร้อมทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ตูจากความสำเร็จของงานที่มีคุณภาพภายในระยะเวลาที่กำหนด
๕.อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และ Software อาจชำรุดขัดข้อง ไฟฟ้าดับ ขณะบันทึกข้อมูล	๕.เปิดอุปกรณ์สำรองไฟฟ้า สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ตลอดการบันทึกข้อมูล set โปรแกรมดำเนินการให้บันทึกโดยอัตโนมัติข้อมูลทุก ๕ นาที	๕.ข้อมูลสูญหายได้ไม่เกินจำนวนที่สามารถบันทึกได้ภายในระยะเวลา ๕ นาที

## การประเมินผล

## ๑. ตัวชี้วัด (Project indicators) และเครื่องมือ

มิติของการประเมิน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์มาตรฐาน	เครื่องมือที่ใช้ประเมิน
๑.ด้านปริมาณ	-จำนวนข้อมูลที่กำหนดได้ถูกบันทึกเข้าสู่ระบบงาน -จำนวนระบบการให้บริการ	-ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๑๐๐  -๒ ระบบ	-แบบรายงานผลการปฏิบัติงาน ๑ ครั้ง/สัปดาห์
๒.ด้านคุณภาพ	-ผู้รับบริการพึงพอใจ -ข้อมูลได้รับการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน	-ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๘๐ -ร้อยละ ๑๐๐	-แบบสอบถาม -แบบรายงานผลการดำเนินการ ๑ ครั้ง/สัปดาห์
๓.ด้านเวลา	เวลาที่ใช้ในการค้นหาข้อมูล	-ไม่เกิน ๓๐ วินาที	-ทดสอบระบบทั้งระบบ offline และ onlineดำเนินการ ๑ ครั้ง/สัปดาห์

## ๒.วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

-แบบรายงานผลการปฏิบัติงาน มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้บันทึกข้อมูลเป็นผู้จัดทำ และรายงานต่อผู้รับผิดชอบโครงการ เพื่อรวบรวมวิเคราะห์ประมวลผล ตลอดระยะเวลาโครงการ ๑ ครั้ง/สัปดาห์ โดยคิดเป็นร้อยละของข้อมูลที่กำหนดบันทึกเข้าระบบ

วิธีคิด X=จำนวนข้อมูลที่กำหนดได้ถูกบันทึกเข้าสู่ระบบงานจำนวนประเภทข้อมูลที่กำหนดให้  
Y= จำนวนข้อมูลที่บันทึกเข้าระบบเสร็จ  
Z=บันทึกเข้าระบบทั้งหมด

$$\text{สูตร } X = \frac{100 \times Y}{Z}$$

-แบบสอบถามความพึงพอใจ ของผู้รับบริการข้อมูล จัดทำแบบสอบถามและนำไป ทอดให้ผู้ให้บริการ ที่เข้ามาขอข้อมูลที่สำนักงานเขตทุกราช และ/หรือ การกด Like ในเว็บบอร์ด โดยให้ผู้รับผิดชอบโครงการรวบรวมประเมินผล เป็นร้อยละ จำนวน ๑ ครั้ง/เดือน นับแต่เปิดใช้ บริการ

-การทดสอบระบบ มีการทดสอบการเข้าถึงข้อมูลทั้งแบบ Offline และ แบบ Online จำนวน ๑ ครั้ง/สัปดาห์ นับแต่เปิดให้บริการ จับเวลาที่ใช้ค้นข้อมูลแล้วบันทึกไว้ทุกครั้ง

### ข้อเสนอแนะ

ข้อมูลมีความสำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานและการตัดสินใจของผู้บริหาร ข้อมูลที่มีอยู่ หากไม่ได้รับการจัดการที่ดี เป็นระบบ ก็ใช้การไม่ได้ เสมือนไม่มีข้อมูล ส่งผลให้เกิดความผิดพลาด คลาดเคลื่อน องค์กรก็ไม่สามารถปฏิบัติภารกิจให้บรรลุเป้าหมายได้ เนื่องจากต้องทำงานแบบ คาดเดา มีความเสี่ยงสูง นำมาซึ่งความไร้ประสิทธิภาพและขาดประสิทธิผลในการทำงาน นอกจากนี้ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ กำหนดให้หน่วยราชการต้องเปิดเผยข้อมูล ให้แก่ประชาชนตามที่ร้องขอ เป็นการกำหนดเรื่องการให้บริการข้อมูลแก่ประชาชน ของหน่วย ราชการทั้งหมด ที่จะต้องจัดเตรียมข้อมูลให้พร้อมให้บริการประชาชนและหน่วยงานภายนอก ดังนั้น ความถูกต้อง รวดเร็ว และเข้าถึงได้โดยสะดวก ทุกสถานที่ ทุกเวลา เป็นสิ่งจำเป็นต้องจัดให้มี ขึ้นในการให้บริการ เพื่อสร้างพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

โครงการนี้จัดทำขึ้นเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการข้อมูลของฝ่ายพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตบางซื่อ ปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ดังนี้

๑. การสนับสนุนจากผู้อำนวยการเขต ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต ในการอนุมัติโครงการและให้ กำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติ ให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินการ

๒. ได้รับความร่วมมือจากหัวหน้าฝ่ายปกครอง และเจ้าหน้าที่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งเป็น ผู้ควบคุมเว็บไซต์ของสำนักงานเขต (webmaster) ในการนำเข้าสู่ข้อมูลในเว็บไซต์ และแนะนำให้ ความรู้และเทคนิคในการนำเข้าสู่ข้อมูลในเว็บไซต์แก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ ให้สามารถช่วยดำเนินการได้

๓. ได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ในการจัดทำโครงการ สร้างทีมงานที่เข้มแข็ง มี การช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการทำงาน

๔. หัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชนฯ ติดตามและประเมินผลตลอดระยะเวลาดำเนินโครงการ รวมทั้งจัดประชุมสรุปผลงาน ระดมความคิดในการแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น สร้างขวัญและ กำลังใจให้ผู้ปฏิบัติ

๕. ได้รับความร่วมมือจากชุมชนหรือหน่วยงานภายนอก ในการจัดเก็บข้อมูลที่ประชาชนใน แห่ละ กรณีที่มีข้อ ดำมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อนำมาปรับฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

อุปสรรคของโครงการ ที่สำคัญได้แก่

๑. บุคลากรและเวลา ในส่วนของบุคลากรหากมีการโยกย้ายบุคลากรของโครงการใน ระหว่างการจัดทำโครงการ อาจทำให้การดำเนินการล่าช้า ผู้ทำการแทนอาจไม่ชำนาญเท่าตัวจริง โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ สังกัดฝ่ายปกครองอาจให้ความร่วมมือไม่เต็มที่ ผู้บริหารจะต้องกำชับให้เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับการจัดทำระบบข้อมูลให้บรรลุเป้าหมาย

๒. เวลาที่ดำเนินการ เนื่องจากโครงการนี้ใช้บุคลากรที่ปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้มอบหมาย ทั้งงานประจำและงานโครงการ หากมีงานเร่งด่วนจากหน่วยเหนือให้เร่งรัดดำเนินการ เจ้าหน้าที่โครงการอาจไม่มีเวลาทำโครงการ แม้จะได้จัดเวลาดำเนินการไว้แล้วโดยชัดเจน

๓. การโจมตีเว็บไซต์จากแฮกเกอร์ ทำให้ข้อมูลเสียหาย ผ่านควบคุมระบบจะต้องหาวิธีป้องกันที่เข้มแข็ง

จุดเด่นของโครงการอยู่ที่การเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และสามารถเรียกใช้ข้อมูลได้จากเว็บไซต์ของสำนักงานเขต คุณสมบัติเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ใช้ข้อมูลต้องการใช้ทรัพยากรและระยะเวลาดำเนินการไม่มาก แต่มีประโยชน์ คุ่มค่า จึงขอแนะนำให้มีการขยายผลไปยังฝ่ายอื่น ๆ ในสำนักงานเขต ให้จัดทำโครงการเช่นนี้ และสร้างระบบเครือข่ายข้อมูลที่ใหญ่ขึ้น ขยายขอบเขตการบริการข้อมูลได้ครบทุกฝ่าย ส่งผลให้ผู้ใช้ข้อมูลเกิดความพึงพอใจในการบริการ ยิ่งขึ้นอย่างแน่นอน.

**บรรณานุกรม**

[http://www.slideshare.net/FURD\\_RSU/the-new-trend](http://www.slideshare.net/FURD_RSU/the-new-trend)

[www.nakarugsa.com](http://www.nakarugsa.com)

<http://www.rta.mi.th/chukiat/story/MIS.htm>

<http://odarknesso.blogspot.com/๒๐>

[๑๒/๐๕/management-information-system-mis.html](http://๑๒/๐๕/management-information-system-mis.html)

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นายชูชาติ ปุษยะนาวิน
วันเดือนปีเกิด	๑๓ กันยายน ๒๕๐๐
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	นักพัฒนาสังคมชำนาญการพิเศษ หัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตบางซื่อ
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. ๒๕๒๒	ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) สาขาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
พ.ศ. ๒๕๕๕	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ประวัติรับราชการ	
พ.ศ. ๒๕๒๓	เจ้าหน้าที่ผังเมือง ๓-๔ กองผังเมือง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
พ.ศ. ๒๕๒๘	เจ้าพนักงานปกครอง ๔-๕ งานทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก
พ.ศ. ๒๕๔๐	นักพัฒนาชุมชน ๖ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตจตุจักร
พ.ศ. ๒๕๔๑	นักพัฒนาชุมชน ๖ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตบางรัก
พ.ศ. ๒๕๔๖	นักพัฒนาชุมชน ๖ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตประเวศ
พ.ศ. ๒๕๔๘	นักพัฒนาชุมชน ๖, ๗ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตสาทร
พ.ศ. ๒๕๕๔	นักพัฒนาชุมชนชำนาญการพิเศษ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตสาทร
พ.ศ. ๒๕๕๘	นักพัฒนาชุมชนชำนาญการพิเศษ หัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตบางซื่อ

