

๑. ชื่อเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการบำรุงรักษาครุภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร

๒. หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันการให้บริการซ่อมแซม ดูแล แก้ไข และบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง นับวันยิ่งสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น เนื่องจากความเจริญด้านอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขั้นสูงที่สามารถพัฒนาวงจรหลักให้มีความสามารถในการทำงานเฉพาะด้านโดยผลิตออกมาอยู่ในรูปวงจรมินิเจอร์ขนาดเล็กและต้นทุนของราคาต่ำ ดังเห็นได้จากเครื่องพิมพ์เลเซอร์ที่ควบรวมเอาเครื่องสแกนเนอร์และเครื่องแฟกซ์มาอยู่ในตัวเครื่องพิมพ์ ที่เรียกว่า All-in-one Printer ส่งผลทำให้การให้บริการซ่อมแซม ดูแล แก้ไข และบำรุงรักษาในส่วนของฮาร์ดแวร์ทำได้ยากลำบากยิ่งขึ้น เพราะต้องใช้เครื่องมือเฉพาะด้านและมีราคาแพง

การจัดหาวัสดุอะไหล่ที่ใช้ในการบริหารงานซ่อมแซมก็ทำได้ยากลำบากและต้องใช้ระยะเวลาในการจัดหา เนื่องจากหน่วยงานต่างๆ มีครุภัณฑ์ประเภทเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงจากหลายผู้ผลิตและรุ่น เนื่องจากหน่วยงานมีอิสระที่จะสามารถจัดหาครุภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงเข้ามาใช้ในการทำงานได้เองโดยไม่ต้องผ่านหน่วยงานกลางและอาจไม่สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของหน่วยงาน หน่วยงานกลางที่มีหน้าที่ในการให้บริการซ่อมแซม ดูแล แก้ไข และบำรุงรักษา จึงต้องริบเร่งหามาตรการหรือแนวทางในการแก้ไขปัญหาเรื่องวัสดุอะไหล่ที่มีความหลากหลายผู้ผลิตและรุ่น ทั้งยังมีการผูกขาดจากตัวแทนจำหน่ายอย่างเร่งด่วน เพื่อรองรับการให้บริการซ่อมแซม ดูแล แก้ไขและบำรุงรักษา ให้แก่หน่วยงานต่างๆ หลังหมดระยะเวลาประกันสินค้า (ประมาณ ๓ ปี) โดยหน่วยงานกลางต้องทำหน้าที่ในการให้บริการซ่อมแซม ดูแล แก้ไข และบำรุงรักษาต่อไปอีกไม่น้อยกว่า ๒ ปี นับแต่วันหมดอายุการประกันของครุภัณฑ์ไปจนถึงระยะเวลาอายุครุภัณฑ์ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบไม่น้อยกว่า ๕ ปี ถึงจะยุบสภาพครุภัณฑ์นั้นได้

ด้วยสภาพปัญหาดังกล่าว รายงานการศึกษานี้จึงมุ่งเสนอแนวทางการการเพิ่มประสิทธิภาพการบำรุงรักษาครุภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยใช้เทคนิค SWOT วิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันของการให้บริการบำรุงรักษาครุภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ทั้งจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และความเสี่ยง รวมทั้งเสนอแนวทางขั้นตอน ตลอดจนแผนดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบำรุงรักษาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ฯ ที่สามารถนำไปใช้ดำเนินการได้อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้งานบริการซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงมีความคล่องตัว ทันสมัย สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมความเจริญทางเทคโนโลยี เป็นการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจและเป็นประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงานผู้รับบริการ

๓. วัตถุประสงค์

๑. กรุงเทพมหานครมีแผนการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบำรุงรักษาครุภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครที่ชัดเจน

๒. การบำรุงรักษาครุภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครได้รับการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม เป็นมาตรฐานที่เหมาะสมสำหรับใช้กับทุกหน่วยงานในสังกัด โดยมีตัวชี้วัดความสำเร็จและมีการติดตามประเมินผลอย่างยั่งยืน

๓. ระบบงานบริการซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงของกรุงเทพมหานคร ได้รับการพัฒนาให้เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อ พัฒนาการบริการให้มีความรวดเร็ว คล่องตัว ทันสมัย ทำให้หน่วยงานผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด

๔. เป้าหมาย

๑. ศึกษาวิเคราะห์ปัญหาด้านการบำรุงรักษาครุภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครอย่างเป็นระบบ

๒. กำหนดแนวทาง ขั้นตอน และแผนการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบำรุงรักษาครุภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร

๓. ผลักดันการนำแผนการดำเนินงานฯ ไปใช้เพิ่มประสิทธิภาพการบำรุงรักษาครุภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครอย่างเป็นรูปธรรมด้วยการ กำหนดการนำแผนหรือขั้นตอนไปสู่การปฏิบัติโดยกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จและแนวทางการติดตาม ประเมินผล

๕. ความรู้ที่นำมาจัดทำรายงาน

การวิเคราะห์ด้วย SWOT Analysis

สมยศ นาวิการ (๒๕๕๔) ได้กล่าวถึงความหมายของ SWOT Analysis ว่าเป็นการ วิเคราะห์สภาพองค์การ หรือหน่วยงานในปัจจุบัน เพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดเด่น จุดด้อย หรือสิ่งที่อาจเป็น ปัญหาสำคัญในการดำเนินงานสู่สภาพที่ต้องการในอนาคต

SWOT มีความหมายดังนี้

Strengths - จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ

Weaknesses - จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ

Opportunities - โอกาสที่จะดำเนินการได้

Threats - อุปสรรค ข้อจำกัด หรือปัจจัยที่คุกคามการดำเนินงานขององค์การ

หลักการสำคัญของ SWOT ก็คือการวิเคราะห์โดยการสำรวจจากสภาพการณ์ ๒ ด้าน คือ สภาพการณ์ภายในและสภาพการณ์ภายนอก ดังนั้นการวิเคราะห์ SWOT จึงเรียกได้ว่าเป็นการ วิเคราะห์สภาพการณ์ (situation analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อให้รู้ตนเอง (รู้เรา) รู้จักสภาพแวดล้อม (รู้เขา) ชัดเจน และวิเคราะห์โอกาส-อุปสรรค การวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ทั้งภายนอก และภายในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายนอก องค์กร ทั้งสิ่งที่ได้เกิดขึ้นแล้วและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมทั้งผลกระทบของการ เปลี่ยนแปลงเหล่านี้ที่มีต่อองค์กรธุรกิจ และจุดแข็ง จุดอ่อน และความสามารถด้านต่าง ๆ ที่องค์กรมีอยู่ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์และการดำเนิน ตามกลยุทธ์ขององค์กรระดับองค์กรที่เหมาะสมต่อไป

ขั้นตอน / วิธีการดำเนินการทำ SWOT Analysis

การวิเคราะห์ SWOT จะครอบคลุมขอบเขตของปัจจัยที่กว้างด้วยการระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคขององค์กร ทำให้มีข้อมูล ในการกำหนดทิศทางหรือเป้าหมายที่จะถูกสร้างขึ้น มาบนจุดแข็งขององค์กร และแสวงหาประโยชน์จากโอกาสทางสภาพแวดล้อม และสามารถ กำหนด กลยุทธ์ที่มุ่งเอาชนะอุปสรรคทางสภาพแวดล้อมหรือลดจุดอ่อนขององค์กรให้ มีน้อยที่สุดได้ ภายใต้การ วิเคราะห์ SWOT นั้น จะต้องวิเคราะห์ทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก องค์กร โดยมีขั้นตอนดังนี้

๑. การประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

การประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กร จะเกี่ยวกับการวิเคราะห์และพิจารณา ทรัพยากรและความสามารถภายในองค์กร ทุก ๆ ด้าน เพื่อที่จะระบุจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร แหล่งที่มาเบื้องต้นของข้อมูล เพื่อการประเมินสภาพแวดล้อมภายใน คือระบบข้อมูลเพื่อ การบริหารที่ ครอบคลุมทุกด้าน ทั้งในด้านโครงสร้าง ระบบ ระเบียบ วิธีปฏิบัติงาน บรรยากาศในการทำงานและ ทรัพยากรในการบริหาร (คน เงิน วัสดุ การจัดการ) รวมถึงการพิจารณาผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของ องค์กรเพื่อที่จะเข้าใจ สถานการณ์และผลกลยุทธ์ก่อนหน้าด้วย

- จุดแข็งขององค์กร (S-Strengths) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่ อยู่ภายในองค์กรนั้นเองว่าปัจจัยใดภายในองค์กรที่เป็นข้อได้เปรียบหรือจุดเด่นขององค์กรที่องค์กรควร นำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรได้ และควรดำรงไว้เพื่อการ เสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร

- จุดอ่อนขององค์กร (W-Weaknesses) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมอง ของผู้ที่อยู่ภายในจากมุมมอง ของผู้ที่อยู่ภายในองค์กรนั้น ๆ เองว่าปัจจัยภายในองค์กรที่เป็นจุดด้อย ข้อ เสียเปรียบขององค์กรที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือขจัดให้หมดไป อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

๒. การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอก

ภายใต้การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรนั้น สามารถค้นหาโอกาสและ อุปสรรคทางการดำเนินงานขององค์กรที่ได้รับผลกระทบจาก สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจทั้งในและ ระหว่างประเทศที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของ องค์กร เช่น อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ นโยบาย การเงิน การงบประมาณ สภาพแวดล้อมทางสังคม เช่น ระดับการศึกษาและอัตรารู้หนังสือของ ประชาชน การตั้งถิ่นฐานและการอพยพของประชาชน ลักษณะชุมชน ขนบธรรมเนียมประเพณี ค่านิยม ความเชื่อและวัฒนธรรม สภาพแวดล้อมทางการเมือง เช่น พระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา มติ คณะรัฐมนตรี และสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี หมายถึงกรรมวิธีใหม่ๆและพัฒนาการทางด้าน เครื่องมือ อุปกรณ์ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและให้บริการ

- โอกาสทางสภาพแวดล้อม (O-Opportunities) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอก องค์กร ปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบประโยชน์ ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการดำเนินการขององค์กร ในระดับมหภาค และองค์กรสามารถฉกฉวยข้อดีเหล่านี้มาเสริมสร้างให้ หน่วยงานเข้มแข็งขึ้นได้

- อุปสรรคทางสภาพแวดล้อม (T-Threats) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กร ปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบในระดับ มหภาคในทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายทั้งทางตรงและ ทางอ้อม ซึ่งองค์กรจำต้องหลีกเลี่ยง หรือปรับสภาพองค์กรให้มี ความแข็งแกร่งพร้อมที่จะเผชิญแรง กระทบดังกล่าวได้

๓. ระบุสถานการณ์จากการประเมินสภาพแวดล้อม

เมื่อได้ข้อมูลเกี่ยวกับ จุดแข็ง-จุดอ่อน โอกาส-อุปสรรค จากการวิเคราะห์ปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกด้วยการประเมินสภาพ แวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกแล้ว ให้นำจุดแข็ง -

จุดอ่อนภายในมาเปรียบเทียบกับ โอกาส-อุปสรรค จากภายนอกเพื่อดูว่าองค์กร กำลังเผชิญสถานการณ์ เช่นใดและภายใต้สถานการณ์ เช่นนั้น องค์กรควรจะทำอย่างไร โดยทั่วไป ในการวิเคราะห์ SWOT ดังกล่าวนี้องค์กร จะอยู่ในสถานการณ์ ๔ รูปแบบดังนี้

๓.๑ สถานการณ์ที่ ๑ (จุดแข็ง-โอกาส) สถานการณ์นี้เป็นสถานการณ์ที่พึงปรารถนาที่สุด เนื่องจากองค์กรค่อนข้างจะมีหลายอย่าง ดังนั้น ผู้บริหารขององค์กรควรกำหนดกลยุทธ์ในเชิงรุก (aggressive - strategy) เพื่อดึงเอาจุดแข็งที่มีอยู่มาเสริมสร้างและปรับใช้และฉกฉวยโอกาสต่าง ๆ ที่เปิดมาหาประโยชน์อย่างเต็มที่

๓.๒ สถานการณ์ที่ ๒ (จุดอ่อน-ภัยอุปสรรค) สถานการณ์นี้เป็นสถานการณ์ที่เลวร้ายที่สุด เนื่องจากองค์กรกำลังเผชิญอยู่กับอุปสรรคจากภายนอกและมีปัญหาจุดอ่อนภายใน หลายประการ ดังนั้น ทางเลือกที่ดีที่สุดคือกลยุทธ์ การตั้งรับหรือป้องกันตัว (defensive strategy) เพื่อพยายามลดหรือหลบหลีกภัยอุปสรรคต่าง ๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ตลอดจนหามาตรการที่จะทำให้องค์กรเกิดความสูญเสียที่น้อยที่สุด

๓.๓ สถานการณ์ที่ ๓ (จุดอ่อน-โอกาส) สถานการณ์นี้เกิดจากองค์กรมีโอกาเป็นข้อได้เปรียบด้านการแข่งขันอยู่หลายประการ แต่ติดขัดอยู่ตรงที่มีปัญหาอุปสรรคที่เป็นจุดอ่อนอยู่ หลายอย่างเช่นกัน ดังนั้น ทางออกคือกลยุทธ์การพลิกตัว (turnaround-oriented strategy) เพื่อจัดหรือแก้ไขจุดอ่อนภายในต่าง ๆ ให้ พร้อมทั้งจะฉกฉวยโอกาสต่าง ๆ ที่เปิดให้

๓.๔ สถานการณ์ที่ ๔ (จุดแข็ง-อุปสรรค) สถานการณ์นี้เกิดขึ้นจากการที่สภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงาน แต่ตัวองค์กรมีข้อได้เปรียบที่เป็นจุดแข็งหลายประการ ดังนั้น แทนที่จะรอนจนกระทั่งสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป ก็สามารถที่จะเลือกกลยุทธ์การแตกตัว หรือขยายขอบข่ายกิจการ (diversification strategy) เพื่อใช้ประโยชน์จากจุดแข็งที่มีสร้างโอกาสในระยะยาวด้านอื่น ๆ แทน

การวิเคราะห์สภาพการณ์ปัจจุบันของการให้บริการบำรุงรักษาครุภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงด้วยเทคนิค SWOT

การประเมินสภาพแวดล้อมภายใน จุดแข็ง (S-Strengths)

๑. หน่วยงานกลางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ให้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงมีบุคลากรมีทักษะความรู้ความชำนาญในด้านไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ สามารถให้บริการด้านการซ่อมบำรุงรักษาแก่หน่วยงานได้เป็นอย่างดีในกรณีที่ครุภัณฑ์ใช้วัสดุอะไหล่พื้นฐานทั่วไปที่สามารถหาซื้อมาสำรองไว้บริการซ่อมได้

๒. หน่วยงานกลางที่ให้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงมีบุคลากรมีทักษะความรู้ความชำนาญสามารถให้คำแนะนำ เป็นที่ปรึกษาให้แก่หน่วยงานต่างๆ ในการกำหนดคุณลักษณะเฉพาะเพื่อจัดซื้อครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

๓. หน่วยงานกลางมีบุคลากรที่มีทักษะความเชี่ยวชาญในการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้ตรงความต้องการ

๔. หน่วยงานกลางมีเครื่องคอมพิวเตอร์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่อพ่วงให้หน่วยงานยืมใช้ในระหว่างซ่อมแซมหรือระหว่างยุบสภาพครุภัณฑ์

๕. หน่วยงานกลางรู้ปัญหาและความต้องการของหน่วยงานเป็นอย่างดี

จุดอ่อน (W-Weaknesses)

๑. ปัจจุบัน คุณสมบัติเฉพาะครุภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์ที่หน่วยงานสังกัด กรุงเทพมหานครใช้ในการจัดซื้อครุภัณฑ์จะกำหนดระยะเวลาประกันสินค้าไว้เป็นเวลา ๓ ปี โดยหน่วยงานกลางที่รับผิดชอบการซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ฯ ต้องทำหน้าที่ในการให้บริการซ่อมแซม ดูแล แก้ไข และบำรุงรักษาต่อไปอีกไม่น้อยกว่า ๒ ปี นับแต่วันหมดอายุการประกันของครุภัณฑ์ไปจนถึงระยะเวลาอายุครุภัณฑ์ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบไม่น้อยกว่า ๕ ปี ถึงจะยุบสภาพครุภัณฑ์นั้นได้

๒. วัสดุอะไหล่ที่ต้องใช้ในงานซ่อมบำรุงรักษามีหลายยี่ห้อและรุ่น การจัดซื้อวัสดุต้อง รวบรวมรายการวัสดุและจำนวนที่ต้องการแล้วจัดซื้อเป็นรอบๆ ทำให้ต้องใช้เวลาในการรวบรวม รายการและจัดหาวัสดุ

๓. ไม่สามารถจัดซื้ออะไหล่มือสองหรืออะไหล่เทียบเคียงเข้ามาใช้ในงานซ่อมได้ เนื่องจากระเบียบพัสดุไม่เอื้ออำนวย

๔. ขาดเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพสูงเนื่องจากมีราคาแพงและไม่มีพื้นที่ติดตั้ง

๕. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนไม่เพียงพอที่จะให้บริการแก่หน่วยงานสังกัด กรุงเทพมหานครที่อยู่ในความรับผิดชอบทั้ง ๑๗ สำนัก ๕๐ สำนักงานเขต ได้อย่างเต็มที่

๖. หน่วยงานกลางที่ให้บริการซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์มีพื้นที่ปฏิบัติงานจำกัด และตั้งอยู่ ไกลจากหน่วยงานผู้รับบริการ ประกอบกับตั้งอยู่ที่ชั้น ๗ แต่มีลิฟต์บริการถึงแค่ชั้น ๖ ทำให้หน่วยงาน ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกในการขนย้ายครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ฯ มารับการตรวจซ่อม

การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอก

โอกาส (O-Opportunities)

๑. กรุงเทพมหานครสามารถกำหนดเกณฑ์ราคาและคุณสมบัติเฉพาะของครุภัณฑ์เครื่อง คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ ได้เอง โดยใช้แนวทางตามที่กระทรวง ICT กำหนด เพื่อใช้เป็น แนวทางสำหรับหน่วยงานของกรุงเทพมหานครในการจัดซื้อครุภัณฑ์ฯ

๒. หน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครที่เป็นผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าที่จะรับ บริการซ่อม ณ ที่ตั้งของหน่วยงาน โดยไม่ต้องจัดส่งครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์มารับการตรวจซ่อมยัง หน่วยงานกลางที่ให้บริการซ่อมบำรุงรักษา ณ ศาลาว่าการ กทม.๒

๓. ผู้บริหารกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับนำเทคโนโลยีเข้ามามีการพัฒนา ประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานต่างๆ รวมทั้งมีการกำหนดหลักเกณฑ์ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติ ราชการในมิติต่างๆ ที่เอื้ออำนวยต่อการนำนวัตกรรมหรือใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนา ระบบงาน

อุปสรรค (T-Threats)

๑. หน่วยงานผู้รับบริการไม่สะดวกที่จะจัดส่งครุภัณฑ์มารับบริการซ่อมจากหน่วยงานกลางเนื่องจากบางกรณีใช้เวลานานในการรอจัดซื้ออะไหล่ซ่อม และหน่วยงานผู้รับบริการตั้งอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทางมารับบริการ

๒. หน่วยงานผู้รับบริการอาจเลือกใช้เกณฑ์ราคาและคุณลักษณะเฉพาะของครุภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้องกับลักษณะงาน เช่น เลือกใช้คุณลักษณะเฉพาะสูงสำหรับงานที่มีความซับซ้อนมาใช้พิมพ์งานทั่วไป ทำให้กรุงเทพมหานครสูญเสียงบประมาณโดยเปล่าประโยชน์ เมื่อหมดช่วงรับประกันสินค้าตามสัญญา ทำให้ตกเป็นภาระของหน่วยงานที่ให้บริการซ่อม เนื่องจากวัสดุอะไหล่มีความแตกต่างซับซ้อนจากอะไหล่พื้นฐานและมีราคาแพง

๓. หน่วยงานผู้รับบริการอาจตั้งงบประมาณและดำเนินการจ้างซ่อมเอง โดยไม่ได้มีการประเมินความคุ้มค่าของการซ่อม เช่น การจ้างเหมาซ่อมวงเวียนเป็นวัฏจักรซ่อมซ้ำซากบนครุภัณฑ์ที่หมดสภาพ ทำให้กรุงเทพมหานครสูญเสียงบประมาณไปอย่างไม่คุ้มค่า

๔. เทคโนโลยีมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ยากต่อการควบคุม ทำให้การสำรองอะไหล่เพื่อให้บริการซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ทำได้ยากลำบาก

การวิเคราะห์ SWOT สภาพการณ์ปัจจุบันของการให้บริการบำรุงรักษาครุภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงแบบ TOWS Analysis

<p>ปัจจัยภายใน</p> <p>ปัจจัยภายนอก</p>	<p>จุดแข็ง (S)</p> <p>๑. มีบุคลากรมีทักษะความรู้ความชำนาญ สามารถให้บริการด้านการซ่อมบำรุงรักษาแก่หน่วยงานได้เป็นอย่างดีในกรณีที่ครุภัณฑ์ใช้วัสดุอะไหล่พื้นฐานทั่วไป</p> <p>๒. สามารถให้คำแนะนำปรึกษาให้แก่หน่วยงานต่างๆ ในการกำหนดคุณลักษณะเฉพาะของครุภัณฑ์ฯ</p> <p>๓. กรุงเทพมหานครมีบุคลากรมีทักษะความเชี่ยวชาญในการพัฒนาโปรแกรมได้ตรงความต้องการ</p> <p>๔. มีครุภัณฑ์ฯ ให้หน่วยงานยืมใช้ในระหว่างซ่อมแซมหรือระหว่างยุบสภาพครุภัณฑ์</p> <p>๕. รู้ปัญหาและความต้องการของหน่วยงานเป็นอย่างดี</p>	<p>จุดอ่อน (W)</p> <p>๑. ปัจจุบัน ครุภัณฑ์ฯ กำหนดระยะเวลาประกันสินค้าไว้เป็นเวลา ๓ ปี เมื่อหมดประกันต้องดูแลบำรุงรักษาต่ออีก ๒ ปีถึงยุบสภาพได้</p> <p>๒. วัสดุอะไหล่มีหลายยี่ห้อและรุ่นต้องใช้เวลาในการจัดซื้อ</p> <p>๓. ไม่สามารถจัดซื้ออะไหล่มือสองหรือเทียบเคียงมาใช้ได้</p> <p>๔. ขาดเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพสูง</p> <p>๕. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนไม่เพียงพอ</p> <p>๖. มีพื้นที่ปฏิบัติงานจำกัด และตั้งอยู่ไกลจากหน่วยงานผู้รับบริการ</p>
<p>โอกาส (O)</p> <p>๑. กรุงเทพมหานครสามารถกำหนดเกณฑ์ราคาและคุณสมบัติเฉพาะได้เอง โดยใช้แนวทางของ ICT</p> <p>๒. หน่วยงานพอใจมากกว่าที่จะรับบริการซ่อม ณ ที่ตั้งของหน่วยงาน</p> <p>๓. ผู้บริหารให้ความสำคัญกับนำเทคโนโลยีเข้ามารพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานต่างๆ</p>	<p>กลยุทธ์เชิงรุก (SO Strategies : จุดแข็ง-โอกาส)</p> <p>พัฒนาระบบสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารจัดการเรื่องการติดตามการซ่อมแซม ดูแล แก้ไข และบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงที่อยู่ภายในระยะเวลาของสัญญาประกัน</p>	<p>กลยุทธ์เชิงพัฒนา (WO Strategies : จุดอ่อน-โอกาส)</p> <p>กำหนดคุณสมบัติเฉพาะครุภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง ให้มีระยะเวลาการรับประกัน ๕ ปี ให้ครอบคลุมเท่าอายุการใช้งานครุภัณฑ์ (๕ ปี) เพื่อแก้ปัญหาในเรื่องการจัดหาอะไหล่และทำให้หน่วยงานได้รับบริการซ่อมจากบริษัทโดยตรง ณ ที่ตั้งของครุภัณฑ์</p>
<p>อุปสรรค / ข้อจำกัด (T)</p> <p>๑. หน่วยงานผู้รับบริการไม่สะดวกที่จะจัดส่งครุภัณฑ์มารับบริการซ่อมที่หน่วยงานกลาง</p> <p>๒. หน่วยงานอาจเลือกใช้เกณฑ์ราคาและคุณลักษณะเฉพาะของครุภัณฑ์ที่สูงกว่าความจำเป็นของลักษณะงาน</p> <p>๓. หน่วยงานอาจตั้งงบประมาณและดำเนินการจ้างซ่อมเอง โดยไม่ได้มีการประเมินความคุ้มค่าของการซ่อม ทำให้สูญเสียงบประมาณไปอย่างไม่คุ้มค่า</p> <p>๔. เทคโนโลยีมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา</p>	<p>กลยุทธ์เชิงป้องกัน (ST Strategies : จุดแข็ง-อุปสรรค)</p> <p>หน่วยงานกลางทำหน้าที่ลักษณะ call center คอยประสานงานและตรวจสอบติดตามการซ่อมบำรุงรักษาครุภัณฑ์ให้หน่วยงานได้รับบริการซ่อมจากบริษัท ณ ที่ตั้งของครุภัณฑ์ ทำให้งานบริการซ่อมสะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น</p>	<p>กลยุทธ์เชิงรับ (WT Strategies : จุดอ่อน-อุปสรรค)</p> <p>กำหนดเกณฑ์ราคาและคุณสมบัติเฉพาะครุภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วงให้สอดคล้องกับลักษณะการทำงานของหน่วยงานเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการใช้งบประมาณ ลดความหลากหลายของครุภัณฑ์ ทำให้ไม่เป็นภาระของหน่วยงานกลางในการจัดหาอะไหล่ซ่อมภายหลังหมดประกัน</p>

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ภายหลังจากทำการวิเคราะห์สภาพการณ์ปัจจุบันของการให้บริการบำรุงรักษาครุภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครแล้ว ทำให้มองเห็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการบำรุงรักษาครุภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง โดยการจัดทำเกณฑ์ราคาและคุณสมบัติเฉพาะครุภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วงเพื่อใช้เป็นมาตรฐานกลางของกรุงเทพมหานคร โดยอ้างอิงจากแนวทางที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) กำหนด และให้สอดคล้องกับลักษณะการทำงานของหน่วยงานของกรุงเทพมหานครทำให้ลดการสูญเสียงบประมาณจากการจัดซื้อครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ที่มีลักษณะสูงกว่าลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยไม่จำเป็น รวมทั้งกำหนดให้ขยายเวลาการรับประกันครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงมากขึ้นเป็น ๕ ปีให้เท่ากับระยะเวลาที่ระบุที่กำหนดให้สามารถยุบสภาพครุภัณฑ์ได้ ทำให้ตลอดระยะเวลารับประกันสินค้า หน่วยงานจะได้รับบริการซ่อมบำรุงรักษาจากเจ้าหน้าที่เทคนิคของบริษัทโดยตรง ณ สถานที่ตั้งของครุภัณฑ์ นอกจากนี้ ยังเสนอแนวคิดในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อจัดเก็บข้อมูลครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ของหน่วยงานเพื่อประสานงานติดตามการซ่อมบำรุงรักษาครุภัณฑ์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

๑. ทำการศึกษาเกณฑ์ราคาและคุณสมบัติเฉพาะของครุภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ ตามที่กระทรวง ICT กำหนด
๒. ทำการศึกษาคูณสมบัติเฉพาะของซีพียูบนเครื่องคอมพิวเตอร์และคุณสมบัติเฉพาะของเครื่องพิมพ์เลเซอร์ที่มีขายอยู่ในท้องตลาดตามที่กระทรวง ICT กำหนด
๓. ทำการเปรียบเทียบ ข้อ ๑. กับ ข้อ ๒. เพื่อหาข้อสรุป เรื่องเกณฑ์ราคา และคุณสมบัติเฉพาะที่เหมาะสมที่ตรงกับลักษณะการใช้งานของหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร
๔. ทำการกำหนดเกณฑ์ราคาและคุณสมบัติเฉพาะครุภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วงให้สอดคล้องกับลักษณะการทำงานของหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร โดยหน่วยงานที่จะซื้อเครื่องที่มีคุณลักษณะเฉพาะที่สูงขึ้นและมีราคาแพงต้องแสดงเหตุผลความจำเป็นประกอบในการจัดซื้อ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการใช้งบประมาณจัดซื้อครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ รวมทั้งลดความหลากหลายของครุภัณฑ์ ทำให้ไม่เป็นภาระในการจัดหาอะไหล่ซ่อมภายหลังหมดระยะเวลารับประกันสินค้า

ในการกำหนดเกณฑ์ราคาและคุณสมบัติเฉพาะครุภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง ให้กำหนดระยะเวลาการรับประกันของครุภัณฑ์เป็นเวลา ๕ ปี ให้ครอบคลุมเท่าอายุการใช้งานครุภัณฑ์ (๕ ปี) เพื่อแก้ปัญหาในเรื่องการจัดหาอะไหล่และมาตรฐานคุณภาพของอะไหล่ที่ใช้ในการซ่อมแซม และบำรุงรักษา บนความหลากหลายของยี่ห้อรุ่นครุภัณฑ์ ซึ่งจะทำให้สูญเสียงบประมาณอันเกิดจากการจ้างเหมาซ่อมจากหน่วยงานภายนอกลดลง และทำให้หน่วยงานได้รับบริการซ่อมจากบริษัทที่เป็นเจ้าของยี่ห้อ (Brand) แทน เนื่องจากมีอายุสัญญาการรับประกันสินค้าครอบคลุมอายุการใช้งานของครุภัณฑ์ตามที่ระบุที่กำหนด การกำหนดเช่นนี้ยังช่วยแก้ไขปัญหาในเรื่องการไม่สะดวกของหน่วยงานที่ต้องนำเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงมาใช้บริการการตรวจซ่อม โดยหน่วยงานจะได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่เทคนิคของบริษัทที่จำหน่ายและดำเนินการแก้ไข ณ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน โดยบริการด้วยอะไหล่แท้และได้มาตรฐานเทียบเท่าศูนย์บริการ

การดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือนที่)																	
	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐	๑๑	๑๒	๑๓	๑๔	๑๕	๑๖	๑๗	๑๘
๓. ทำการเปรียบเทียบเพื่อหาข้อสรุปเรื่องเกณฑ์ราคา และคุณสมบัติเฉพาะที่เหมาะสมกับการใช้งานของหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร	←→																	
๔. ทำการกำหนดเกณฑ์ราคาและคุณสมบัติเฉพาะครุภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วงให้สอดคล้องกับลักษณะการทำงานของหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร		←→																
๕. เสนอต้นแบบเกณฑ์ราคาและคุณสมบัติเฉพาะครุภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ ต่อคณะกรรมการสารสนเทศกรุงเทพมหานคร				←→														
๖. เสนอต้นแบบที่ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรุงเทพมหานครต่อผว.กทท.เพื่อประกาศเป็นมาตรฐานกลางของ กทท.						←→												
๗. จัดทำหนังสือเวียนแจ้งให้หน่วยงานสังกัด กทท.ทราบเกณฑ์ราคาและคุณสมบัติเฉพาะที่เป็นมาตรฐานกลาง								←→										
๘. พัฒนาระบบสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารจัดการการติดตามการซ่อมแซมบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงที่อยู่ภายในระยะเวลาของสัญญาประกัน						←→												
๙. สร้างความรู้ความเข้าใจให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ฯ มีความเข้าใจในระบบสารสนเทศ											←→							
๑๐. ติดตามและประเมินผล											←→							

๘. แนวทางการติดตามและประเมินผล

เมื่อได้ดำเนินการตามกรอบแนวทางและขั้นตอนที่วางไว้แล้ว สามารถติดตามประเมินผลโครงการตามแนวทางดังนี้

๑. ตรวจสอบ รวบรวมปัญหาอุปสรรค ตลอดจนข้อดีข้อเสียในกระบวนการจัดซื้อครุภัณฑ์ฯ โดยใช้เกณฑ์ราคาและคุณสมบัติเฉพาะครุภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงที่เป็นมาตรฐานกลางของกรุงเทพมหานคร รวบรวมนำเสนอผู้บริหาร รวมทั้งใช้เป็นข้อมูลในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่หน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครเพื่อเลี่ยงปัญหาอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการจัดซื้อครุภัณฑ์ฯ

๒. ตรวจสอบ รวบรวมปัญหาอุปสรรค ข้อดีข้อเสีย รวมทั้งประเมินความพึงพอใจของหน่วยงานผู้รับบริการซ่อมบำรุงรักษาครุภัณฑ์ฯ ซึ่งได้รับบริการจากบริษัทผู้ขายสินค้าโดยตรง ณ หน่วยงานที่ตั้งของครุภัณฑ์ ในห้วงระยะเวลารับประกันสินค้า ๕ ปี

๓. ประเมินผลการใช้ระบบสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารจัดการการติดตามการซ่อมแซมดูแล แก้ไข และบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงที่อยู่ภายในระยะเวลาของสัญญาประกัน พร้อมทั้งปรับปรุงระบบให้เหมาะสมกับการใช้งานและมีข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน

๙. ข้อเสนอแนะ

ในการดำเนินการตามข้อเสนอเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบำรุงรักษาครุภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครให้สำเร็จเป็นรูปธรรมและเกิดประโยชน์สูงสุดนั้น ควรเสนอเป็นโครงการที่ใช้เป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน เพื่อให้มีการดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอน มีหลักเกณฑ์ประเมินความคืบหน้าและผลสำเร็จของโครงการที่ชัดเจน เช่น ตัวชี้วัด BEST SERVICE หรือ CORE BUSINESS ซึ่งเกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศหรือนวัตกรรมมาพัฒนางาน