

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การจัดการเอกสาร ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
กรณีศึกษา

สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

จัดทำโดย นางสาวสมบัติ พ่วงทรัพย์

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

สังกัด ฝ่ายตรวจสอบเรื่องราว

สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม

หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๓

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

๑. ชื่อเรื่อง การจัดการเอกสาร ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

กรณีศึกษา : สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

๒. หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันเทคโนโลยีและเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์มากยิ่งขึ้นทั้งในชีวิตประจำวัน และหน้าที่การงาน ซึ่งในแต่ละวันจำเป็นต้องรับรู้ข่าวสารเพื่อการวางแผนกับชีวิต เช่น หากจะต้องเดินทางไกลอาจจะต้องใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการตรวจสอบข่าวสารเกี่ยวกับสภาพดินฟ้าอากาศ เส้นทางและการจราจร เป็นต้น ส่วนหน้าที่การงานนั้นจำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน การใช้ข้อมูลข่าวสาร และสารสนเทศด้านต่าง ๆ เป็นส่วนเครื่องมือสนับสนุนช่วยในการตัดสินใจและการวางแผนดำเนินการ โดยเฉพาะองค์กรภาคธุรกิจใครมีสารสนเทศถูกต้อง รวดเร็วถือว่าได้เปรียบเพราะการแข่งขันทางธุรกิจจะต้องอาศัยสารสนเทศเข้ามาช่วยในการตัดสินใจ ให้รวดเร็วและมีความถูกต้องให้มากที่สุด การตัดสินใจล่าช้าจะทำให้เกิดความเสียหาย และเกิดการเสียเปรียบคู่แข่งชั้นได้นอกจากนี้ข้อมูล และสารสนเทศยังสามารถนำไปใช้สำหรับการแก้ปัญหาที่เร่งด่วนทันต่อเหตุการณ์ คำว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือเรียกสั้น ๆ ว่าไอที (ระบบอิเล็กทรอนิกส์) เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการนำความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาพัฒนาเป็นองค์ความรู้ใหม่ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยอาศัยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีการสื่อสาร และคมนาคมเข้ามาช่วยตลอดจนอาศัยความรู้ในการดำเนินการตามขั้นตอนของงานสารสนเทศ ตั้งแต่การแสวงหาการวิเคราะห์ การจัดเก็บ รวมถึงการจัดการ เผยแพร่ แลกเปลี่ยนเพื่อประสิทธิภาพความถูกต้องทันต่อเหตุการณ์ และสนับสนุนการตัดสินใจซึ่งผู้บริหารตลอดจนบุคคลกรระดับต่างๆ ขององค์กร จำเป็นจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตโดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่

เอกสารเป็นทรัพยากรที่สำคัญอย่างหนึ่งขององค์กร ดังนั้นเอกสารที่เกิดจากการดำเนินงานของหน่วยงาน จึงเป็นหลักฐานการดำเนินการกิจและกิจกรรมของหน่วยงาน สามารถใช้เป็นเอกสารอ้างอิงเมื่อมีปัญหาทางกฎหมาย ใช้เป็นหลักฐานในการตรวจสอบทางการเงินเป็นเอกสารประวัติศาสตร์ ของหน่วยงาน ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาหน่วยงาน จึงจำเป็นที่ทุกหน่วยงานต้องมีการจัดการเอกสารอย่างเป็นระบบเหมาะสมกับหน่วยงาน เพื่อควบคุมเอกสารขององค์กรให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ น่าเชื่อถือ มีการเก็บรักษาเอกสารที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ เมื่อต้องการส่วนเอกสารที่เสร็จสิ้นการใช้งาน และไม่เป็นที่ประโยชน์ต่อองค์กรจะต้องมีการกำจัดไปตามระยะเวลาและขั้นตอนที่เหมาะสมต่อไปการจัดการเอกสารที่ดี จะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายและเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการบริหาร และดำเนินงานขององค์กร การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายเพราะมีประโยชน์หลายด้าน ได้แก่ ลดปัญหาการใช้กระดาษ ประหยัดงบประมาณ ลดขั้นตอนการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และผู้ใช้งานสามารถค้นหาเรียกดูเอกสารได้อย่างรวดเร็ว เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน สามารถบริหารจัดการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้ง่ายทั้งในรูปแบบของเอกสารข้อความ รูปภาพ และการจัดเก็บเอกสารสามารถจัดการได้สะดวกรวดเร็วขึ้นโดยบันทึกบนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ทำให้ลดการใช้ตู้จัดเก็บเอกสาร เป็นต้น

สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ปัจจุบันประสบปัญหาเกี่ยวกับการจัดการเอกสารภายในหน่วยงาน ซึ่งจะมีทั้งเอกสารที่เป็นรูปของกระดาษ และข้อมูล

ทางอิเล็กทรอนิกส์ ปัญหาที่เกิดขึ้นจากเอกสารที่อยู่ในรูปของกระดาษจะมีเพิ่มมากขึ้น เช่น เอกสารหาย เอกสารชำรุด การค้นหาเอกสาร เก็บรักษาหรือแม้แต่การสำรองพื้นที่ในการเก็บรักษา บางหน่วยงานต้องใช้ บริการของเอกชนในการเช่าพื้นที่เก็บรักษา เป็นต้น ปัจจุบันเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ ในสำนักงาน เลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร มีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการดำเนินการแต่โปรแกรมที่นำมาใช้ มีความหลากหลาย ทำให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการใช้ระบบงานเฉพาะในส่วนของโปรแกรมที่ตนเองใช้ปฏิบัติงาน จึงทำให้ประสบปัญหาในการจัดการด้าน เอกสารเป็นอย่างมาก เกี่ยวกับการค้นหาข้อมูลที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องต้องการทราบความคืบหน้าแต่ต้อง ใช้เวลาในการค้นหาเอกสาร เพราะไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าเอกสารดำเนินการไปถึงขั้นตอนไหนแล้ว มีการเวียนเอกสารไปหรือยัง ถึงแม้ว่าจะมีการเวียนเอกสารไปแล้ว แต่ก็เป็นไปได้โดยล่าช้าเนื่องจากต้องรอการ ถ่ายเอกสาร ทำให้เอกสารถึงหน่วยงานผู้รับไม่ค่อยทันเวลา นอกจากนี้ยังเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานที่ ซ้ำซ้อน เช่น การเก็บรักษาเอกสารซึ่งมีการจัดทำสำเนาเอกสารเก็บรักษาไว้ที่หน่วยงานมากกว่าหนึ่งหน่วยงาน ส่งผลให้เกิดปัญหาในการจัดทาสถานที่ในการเก็บรักษาเอกสาร ดังนั้นเจ้าหน้าที่ผู้จัดทำ จึงเห็นควรพัฒนา ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่ใช้ในการจัดการเอกสารภายในหน่วยงานของสำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ให้เป็นไปในลักษณะของโปรแกรมเดียวกันทั้งหน่วยงานเพื่อนำไปสู่การลดปัญหาเอกสารสูญหาย เอกสารชำรุด การสืบค้นข้อมูล ตลอดจนวิธีการเก็บรักษาเอกสารต่อไป

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อวิเคราะห์ออกแบบ และพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บ และสืบค้นการเวียน เอกสารภายในสำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

๓.๒ เพื่อช่วยให้การจัดเก็บ การสืบค้นข้อมูลเอกสารภายในองค์กร รวมทั้งเพิ่มขีดความสามารถ ในการจัดการงานด้านเอกสารให้มีความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๓.๓ เพื่อช่วยให้ช่วยลดปัญหาด้านการสื่อสาร การจัดเก็บ การสูญหายของเอกสาร การสืบค้น ข้อมูลเอกสาร

๓.๔ เพื่อช่วยลดความซับซ้อนขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบเดิม

๔. เป้าหมาย

๔.๑ สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร มีระบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่อำนวยความสะดวก ในการจัดเก็บ การประมวลผล และการเรียกใช้ข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ

๔.๒ ระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่พัฒนาขึ้นนี้ เป็นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม สามารถ ลดขั้นตอน และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านงานเอกสาร ของสำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการ กรุงเทพมหานคร ได้อย่างรวดเร็วและเป็นระบบ

๔.๓ ระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่พัฒนาขึ้นนี้ สามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ให้กับหน่วยงานอื่นภายในกรุงเทพมหานคร

๔.๔ ผู้ใช้งานได้รับความพึงพอใจร้อยละ ๙๐

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

การจัดการเอกสาร ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการ กรุงเทพมหานคร ผู้จัดทำรายงานได้นำแนวคิดและทฤษฎีมาเป็นแนวทางในการจัดทำรายงานดังนี้

๕.๑ แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ (ระบบอิเล็กทรอนิกส์) เพื่อการจัดการ

ศุภิสราพร สุชาติพิยะรัตน์ (๒๕๔๘) ได้กล่าวว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System : MIS) หมายถึง เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษา และประมวลผลข้อมูลนั้น พร้อมทั้งมีการจัดทำรายงานข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติงานบริหาร และตัดสินใจในหน่วยงานได้ MIS เป็นระบบที่รวมความสามารถของผู้ใช้งานและคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกัน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศเพื่อการดำเนินงานการจัดการ และการตัดสินใจในองค์การนอกจากนั้น ยังช่วยผู้บริหารและเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ปัญหา แก้ปัญหา และสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่โดย MIS จะต้องใช้อุปกรณ์ทางคอมพิวเตอร์ (Hardware) และโปรแกรม (Software) ร่วมกับผู้ใช้ (Peopleware) เพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จในสารสนเทศที่มีประโยชน์

ลักษณะของสารสนเทศ (อิเล็กทรอนิกส์)

สารสนเทศที่มีคุณภาพจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถใช้สารสนเทศนั้น ๆ ในการตัดสินใจ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ คุณลักษณะของสารสนเทศที่ดีมีคุณภาพควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

๑. ถูกต้องแม่นยำ (Accurate)
๒. สมบูรณ์ครบถ้วน (Complete)
๓. เข้าใจง่าย (Simple)
๔. ทันต่อเวลา (Timely)
๕. เชื่อถือได้ (Reliable)
๖. คุ่มราคา (Economical)
๗. ตรวจสอบได้ (Verifiable)
๘. ยืดหยุ่น (Flexible)
๙. สอดคล้องกับความต้องการ (Relevant)
๑๐. สะดวกในการเข้าถึง (Accessible)
๑๑. ปลอดภัย (Secure)

๕.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ ซึ่ง พรณี สวนเพลง (๒๕๕๒) ได้กล่าวไว้ว่า

๕.๒.๑ คำนิยามถึงเจ้าของและผู้ใช้ระบบ การพัฒนาระบบให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของเจ้าของระบบ และผู้ใช้ระบบนั้นจำเป็นต้องพยายามทำให้เจ้าของระบบ และผู้ใช้ระบบ เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบให้มากที่สุด เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้พัฒนา กับเจ้าของ และผู้ใช้ระบบ และทำให้ผู้ใช้มีความรู้สึกคุ้นเคยและเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานพัฒนาระบบ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะช่วยลดแรงต่อต้านระบบลงได้

๕.๒.๒ เข้าถึงปัญหาให้ตรงจุด ในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อแก้ปัญหาที่มีอยู่ของระบบงานเดิมนั้น จะต้องพยายามเข้าถึงปัญหาให้ตรงจุด จับประเด็นสาเหตุของปัญหาให้ได้ ซึ่งแนวทางการแก้ปัญหาที่เป็นระบบมีขั้นตอนดังนี้

- ศึกษาและทำความเข้าใจในปัญหาที่เกิดขึ้น ค้นหาสาเหตุ จัดลำดับความสำคัญ และผลกระทบที่เกิดจากปัญหา
- รวบรวมและกำหนดความต้องการที่จะแก้ปัญหา

- หาวิธีการแก้ปัญหาหลายวิธีและเลือกวิธีที่ดีที่สุด
- ออกแบบและทำการแก้ปัญหาตามวิธีที่เลือก
- สังเกตและประเมินผลกระทบจากวิธีการแก้ปัญหาที่นำมาใช้ และปรับปรุงวิธีการให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

๕.๒.๓ กำหนดขั้นตอนหรือกิจกรรมในการพัฒนาระบบ การพัฒนาระบบสารสนเทศไม่ว่าจะใช้วิธีใดก็ตาม จะมีการกำหนดขั้นตอนหรือกิจกรรมที่จะต้องทำไว้อย่างชัดเจน ซึ่งจะช่วยลดความยุ่งยากในการพัฒนาระบบได้

๕.๒.๔ กำหนดมาตรฐานในการพัฒนาระบบ ผู้พัฒนาระบบควรมีการกำหนดมาตรฐานระหว่างการพัฒนา ระบบ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของรูปแบบข้อมูล การเขียนโปรแกรม การเชื่อมโยงระบบบนเครือข่าย รวมถึงมาตรฐานของเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบ ฯลฯ เพื่อให้มีระเบียบในการปฏิบัติและช่วยให้การบำรุงรักษาระบบเป็นไปด้วยความสะดวกและคล่องตัว

๕.๒.๕ ตระหนักว่าการพัฒนาระบบเป็นการลงทุนประเภทหนึ่ง การพัฒนาระบบก็เหมือนกับการลงทุนอื่น ๆ ที่มีการคาดหวังถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับการลงทุน จึงควรมีความรอบคอบในการวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ และเลือกวิธีในการแก้ปัญหาที่ดีที่สุด โดยพิจารณาถึงข้อดี และข้อจำกัดของแต่ละวิธี รวมถึงผลประโยชน์หรือความคุ้มค่าในการลงทุน

๕.๒.๖ เตรียมความพร้อมหากจะต้องยกเลิกหรือทบทวนระบบสารสนเทศที่กำลังพัฒนา ในระหว่างการพัฒนา ระบบอาจมีการทบทวนขอบเขตของระบบที่กำลังพัฒนา หรือยกเลิกการพัฒนา เนื่องจากมีการประเมินผลตอบแทนจากการลงทุนใหม่แล้วไม่คุ้มค่า หรือจำเป็นต้องลดขอบเขตการทำงานลงเมื่อมีข้อจำกัดด้านงบประมาณ

๕.๒.๗ แดกระบบสารสนเทศที่จะพัฒนาเป็นระบบย่อย การแบ่งระบบออกเป็นระบบย่อย ๆ (Subsystems) แล้วทำการแก้ปัญหาทีละส่วน จะช่วยให้ทีมงานพัฒนาระบบสามารถแก้ปัญหาที่ซับซ้อนได้เร็วขึ้น การตรวจสอบข้อผิดพลาดสามารถทำอย่างสะดวก ทำให้กระบวนการแก้ปัญหามีประสิทธิภาพมากขึ้น

๕.๒.๘ ออกแบบระบบให้สามารถรองรับต่อการขยายหรือการปรับเปลี่ยนในอนาคต เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว องค์กรอาจจำเป็นต้องปรับขยายระบบสารสนเทศเพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน ให้รองรับการเติบโตและเปลี่ยนแปลงในอนาคตด้วย

๕.๓ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (๒๕๒๙) ได้กล่าวไว้ว่า องค์กรใดจะบรรลุผลตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยก็คือ คนหรือบุคลากรองค์กร ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด และเป็นที่ยอมรับกันว่ามนุษย์หรือคน เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและสำคัญที่สุดตามหลักการบริหาร การสร้างเสริมความต้องการในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร เพื่อให้มีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงาน และพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อความสำเร็จของงาน และขององค์กรอย่างต่อเนื่องสมบูรณ์ จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับผู้บริหารที่ ต้องคำนึงถึง เพราะด้านความต้องการในการปฏิบัติงานย่อมส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพของงานดียิ่งขึ้น ซึ่งมีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ หรือสิ่งจูงใจผู้ปฏิบัติงาน โดยมุ่งอธิบายถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรเกิด

ความพอใจในการปฏิบัติงาน ทุ่มเทความรู้ความสามารถมีความรับผิดชอบ และเอาใจใส่ในงานอย่างแท้จริง ไปสู่ความรักความผูกพัน และ ความซื่อสัตย์ในองค์กร

๕.๔ แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร

๕.๔.๑ ความพยายามที่จะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผนไวล่วงหน้า โดยพยายามที่จะอาศัยระบบทุกระบบในองค์กรประสานสอดคล้องกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กร โดยอาศัยวิธีการทางวิทยาศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์เข้ามามีบทบาทร่วมกัน

๕.๔.๒ การเปลี่ยนแปลงองค์กร และสิ่งแวดล้อมเป็นการพิจารณาถึงการพัฒนาองค์กรโดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมจากภายใน และภายนอกขององค์กรประกอบกัน และและศึกษาว่าจะทำอย่างไรให้ ๒ ส่วนนี้สามารถประสานไปสู่การทำงานขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลได้

๕.๔.๓ ในการพัฒนาองค์กรจำเป็นต้องมีเครื่องมือในการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเครื่องมือดังกล่าว จะช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๕.๔.๔ ในการพัฒนาองค์กรย่อมนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง แต่การเปลี่ยนนั้นจำเป็นต้องมีวิธีการ ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงเป็นระบบและมีระดับตลอดจนวัฏจักร ของการเปลี่ยนแปลงและวิธีการเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับลักษณะขององค์กรแต่ละองค์กร โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่กระทำได้อย่างยากและใช้เวลา

๕.๔.๕ การประเมินผลการเปลี่ยนแปลงองค์กรเป็นสิ่งที่ต้องการทราบว่าการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้เกิดขึ้นหรือไม่ มีปัญหาและแนวทางแก้ไขอย่างไรบ้าง ตลอดจนบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่

๕.๕ การวิเคราะห์องค์กร (SWQT หรือ Situation Analysis)

เป็นการวิเคราะห์ศักยภาพเพื่อประเมินสภาพการพัฒนาขององค์กรในปัจจุบันเป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อองค์กร

S:Strengths หมายถึงจุดแข็งขององค์กร ปัจจัยใดที่เป็นข้อได้เปรียบ หรือจุดเด่นควรมาใช้ในการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร

W:Weakness หมายถึงจุดอ่อนขององค์กร ปัจจัยใดที่เป็นจุดด้อย ข้อเสียเปรียบขององค์กรควรปรับปรุงให้ดีขึ้น หรือขจัดให้หมดไป

O:Opportunities หมายถึงโอกาส ปัจจัยใดที่เป็นประโยชน์ และองค์กรสามารถฉกฉวยข้อดีเหล่านั้นมาเสริมสร้างความเข้มแข็งให้องค์กรได้

T:Threts หมายถึง อุปสรรคปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อ หรือก่อให้เกิดความเสียหายซึ่งองค์กรต้องหลีกเลี่ยง

S และ W เป็นการวิเคราะห์ภายในองค์กร

O และ T เป็นการวิเคราะห์ภายนอกองค์กร

หลักการวิเคราะห์ ต้องตรวจสอบตนเองเปรียบเทียบกับสภาวะแวดล้อมภายนอกองค์กร ซึ่งสภาพแวดล้อมภายนอกหมายถึง สภาพแวดล้อมที่องค์กรไม่สามารถควบคุมได้ หรือไม่ได้เกิดจากตัวองค์กรเอง ส่วนใหญ่สภาพแวดล้อมภายนอก จะเกี่ยวกับการเมืองสังคมรวมถึงสภาวะทางเศรษฐกิจ ข่าวโรคระบาด สงครามระหว่างประเทศ ต้องวิเคราะห์แบบไม่เอนเอียงเพราะจะไม่สามารถนำผลวิเคราะห์มาปรับปรุงองค์กรได้ นอกจากนี้ยังต้องจับตาสถานการณ์ภายนอกองค์กรให้ดีเพราะจุดแข็งบางเรื่อง ที่เคยเป็นจุดแข็ง

เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไปบางที่จุดแข็งก็อาจกลายเป็นจุดอ่อนได้จากสภาพแวดล้อมและปัจจัยต่าง ๆ สามารถวิเคราะห์สภาพข้อเท็จจริงของการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานของสำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ดังนี้

๕.๕.๑ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน

๕.๕.๑.๑ จุดแข็ง (Strengths:S)

- ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญและรู้ถึงความจำเป็นในการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ (ตามข้อ ๕ ของพันธกิจ)
- มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน
- มีระบบสารสนเทศที่ใช้ในองค์กรเป็นของตนเอง
- บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการใช้งานด้านสารสนเทศ
- บุคลากรในองค์กรได้รับการอบรมพัฒนาความรู้ด้านสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง
- มีอาคารสถานที่ เหมาะสมในการปฏิบัติงาน

๕.๕.๑.๒ จุดอ่อน (Weakness:W)

- เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการใช้ระบบงานเฉพาะในส่วนของโปรแกรมที่ตนเองใช้ปฏิบัติงาน
- เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานไม่มีทัศนคติ และพฤติกรรมที่จะปรับเปลี่ยนตนเอง ให้มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการทำงาน
- ในการค้นหาเอกสารต้องใช้เวลาานาน
- งบประมาณในการจัดหาระบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่จะนำมาใช้ใน กรณีที่ต้องทำ TOR

๕.๕.๒ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก

๕.๕.๒.๑ โอกาส (Opportunities:O)

- มีเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานอื่น ของกรุงเทพมหานคร ที่สามารถให้ความรู้ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับระบบ ขั้นตอนและวิธีการ รวมทั้งปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการทำงาน

๕.๕.๒.๒ อุปสรรค (Threats:T)

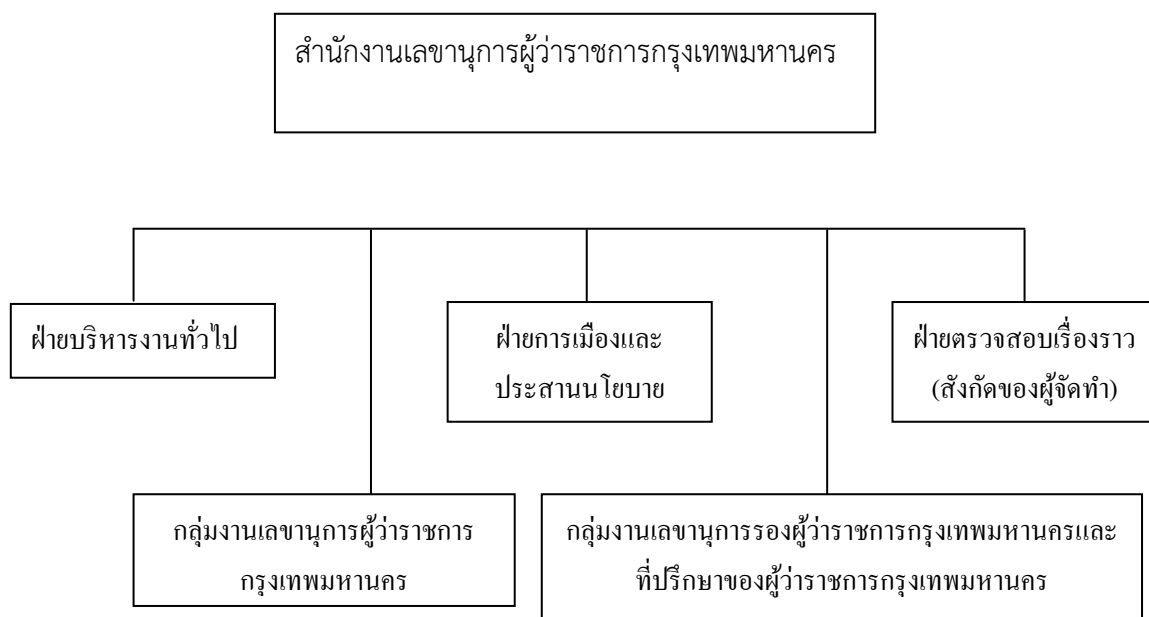
- การขอเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานอื่นเพื่อมาเป็นคณะกรรมการ TOR ได้ยาก

ระเบียบ กฎหมายและข้อบัญญัติต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานครที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๕๖ (รายละเอียดตามภาคผนวก ๑) ซึ่งในส่วนของการทำงานด้านสารบรรณ ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และแก้ไขเพิ่มเติม (ภาคผนวก ๖)

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

โครงสร้างสำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร



สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานหนึ่งของกรุงเทพมหานคร มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับราชการ และงานของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร การตรวจสอบ การรองงาน ที่นำเสนอผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และที่ปรึกษา ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร งานด้านเลขานุการของคณะผู้บริหาร การอำนวยความสะดวก การตรวจราชการ การรวบรวมนโยบาย การประสานงาน การติดตามผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่ได้รับมอบหมาย งาน การประชุม และการอำนวยความสะดวก งานสารบรรณและธุรการทั่วไป งานการเงิน บัญชี และพัสดุ งานดูแลสถานที่ ห้องประชุม ศูนย์ปฏิบัติการ ยานพาหนะ และงานเจ้าหน้าที่ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกรุงเทพมหานคร ประสานเร่งรัด ติดตามผลการแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อน การจัดเก็บรวบรวมข้อมูล และการบริหารระบบข้อมูล อันเกี่ยวกับราชการ ของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และมีพันธกิจ ดังนี้

๑. อำนวยความสะดวกในด้านการปฏิบัติงานของผู้บริหาร
๒. ตรวจสอบ กลั่นกรอง สรุปเสนองานด้วยความรวดเร็ว และถูกต้องตามกฎหมาย และระเบียบของทางราชการ
๓. การรวบรวมข้อมูลและประสานนโยบาย เพื่อประกอบการวินิจฉัยสั่งการของบริหาร
๔. รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบติดตาม และประเมินผลการดำเนินการของหน่วยงานในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เพื่อนำเป็นข้อมูลในการตัดสินใจ และกำหนดนโยบายของผู้บริหารที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน
๕. พัฒนาหน่วยงานให้ทันสมัยด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร แบ่งส่วนราชการ ออกเป็น ๓ ฝ่าย ๒ กลุ่มงาน คือ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ฝ่ายการเมืองและประสานนโยบาย ฝ่ายตรวจสอบเรื่องราว กลุ่มงาน

เลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร กลุ่มงานเลขานุการรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และที่ปรึกษาผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีหน้าที่รับผิดชอบเช่นเดียวกับกลุ่มงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

ในการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการจัดการเอกสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด มีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

๑. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเอกสาร โดยวิธีระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยแต่งตั้งจากบุคลากรแต่ละฝ่าย และกลุ่มงานในสังกัดสำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

๒. ระดมความคิดโดยให้บุคลากรในสังกัด สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการใช้งานโปรแกรม

๓. กำหนดรายละเอียดของข้อมูลที่เป็น ที่นี้รวมถึงการพิจารณาผลกระทบที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสีย เช่น ประชาชน หน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

๓.๑ กำหนดขอบเขตการดำเนินการ เป็นการระบุความจำเป็นในการพัฒนาระบบงานใหม่อย่างคร่าวๆ โดยยังไม่กำหนดรายละเอียด เพื่อเป็นการพิจารณาในเบื้องต้นว่า การพัฒนาระบบงานใหม่มีความสำคัญแค่ไหน มีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างไร โดยวิเคราะห์โครงการสร้างองค์กรและกระบวนการในการปฏิบัติงาน การแยกแยะกระบวนการในการปฏิบัติงานออกเป็นส่วนย่อย เพื่อหาคุณสมบัติ หน้าที่ และสภาพทั่วไปในการทำงาน

๓.๒ การรวบรวมและวิเคราะห์ความต้องการ โดยกำหนดปัญหา และเงื่อนไขของผู้ใช้งาน เพื่อให้ทราบปัญหาของระบบงานเดิม และความต้องการของระบบงานใหม่ เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ของระบบงานให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้โดยสามารถตอบโจทย์ ดังนี้

- วัตถุประสงค์ของการจัดทำระบบงานคืออะไร
- ใครเป็นผู้ใช้ระบบงานนี้
- ระบบงานนี้ต้องเชื่อมต่อกับระบบงานอื่น ๆ ที่มีอยู่ในองค์กรหรือไม่
- ระบบงานนี้มีการใช้ข้อมูลร่วมกันกับระบบหรือผู้ใช้อื่นหรือไม่

ทั้งนี้ การรวบรวม และวิเคราะห์ความต้องการจะเป็นการนำขอบเขตการดำเนินการที่กำหนดไว้ในขั้นตอนก่อนหน้านี มาวิเคราะห์และกำหนดรายละเอียดต่าง ๆ ให้มีความชัดเจนมากขึ้น โดยอยู่บนพื้นฐานของข้อมูล และหลักฐานที่รวบรวมมาจากแหล่งต่างๆ เช่น การสัมภาษณ์ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน การทดสอบแบบสอบถามไปยังผู้ใช้บริการหลัก

๓.๓ การกำหนดคุณสมบัติของระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ มีขอบเขตดังนี้

๓.๓.๑ ระบบสามารถนำเข้าเอกสารชนิดต่าง ๆ เข้ามาในระบบได้ซึ่งมีวิธีการที่สำคัญ คือ การสแกนหรือถ่ายภาพ นำเข้าจากไฟล์ข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ

๓.๓.๒ ระบบสามารถเก็บรักษา และการจัดเก็บเอกสารสำคัญ ที่สามารถขยาย และเปลี่ยนแปลงได้ จะต้องมีการจัดเก็บเอกสารที่เชื่อถือได้รองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีได้ในอนาคต

๓.๓.๓ ระบบสามารถทำสารบัญหรือดัชนีการค้นหา และการนำกลับมาใช้โดยจะต้องมีกระบวนการที่ง่ายและรวดเร็ว

๓.๓.๔ ระบบสามารถตรวจสอบสถานะของเอกสารได้ เช่น การดำเนินการด้านเอกสารหรือการส่งต่อเอกสาร ระบบสามารถแสดงสถานะได้ว่า เอกสารฉบับดังกล่าวว่าปัจจุบันอยู่ในขั้นตอนใด

ใครเป็นผู้ดำเนินการ นอกจากนี้ ระบบยังจะช่วยในการดำเนินการในกรณีที่เอกสารมีความเร่งด่วน การส่งต่อเอกสารโดยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์นี้จะช่วยให้มีความรวดเร็วขึ้น

๓.๓.๕ ระบบสามารถป้องกันการคัดลอก ปลอมแปลงหรือทำลาย การสูญเสียชีวิตข้อมูล การฝ่าฝืนความลับของเอกสาร ซึ่งจะมีการกำหนดรหัสผู้ใช้งานเพื่อกำหนดความสามารถในการเข้าถึงเอกสาร หรือใครที่จะเป็นผู้ดำเนินการ

๓.๓.๖ ระบบมีการรักษาความปลอดภัยที่ดีป้องกันเอกสารมิให้สูญหาย โดยระบบจะต้องมีการสำรองข้อมูลไว้อย่างต่อเนื่อง

๓.๓.๗ ระบบสามารถสืบค้นเอกสารได้


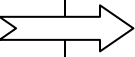

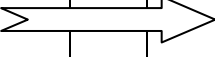
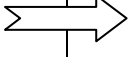
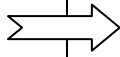
๓.๓.๘ ระบบมีฐานข้อมูลในการจัดการเอกสารทั้งในลักษณะของการแยกตามหน่วยงานเจ้าของเรื่องและหน่วยบริหารเอกสารกลาง เช่น ฝ่ายบริหารงานทั่วไป จะมีการนำเข้าข้อมูลซึ่งเก็บไว้ในฐานข้อมูลของตนเอง และมีการนำเข้าและส่งออกของข้อมูลไปยังหน่วยงานอื่นในสังกัดสำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ ในการเวียนหนังสือภายในหน่วยงานระบบต้องสามารถกำหนดให้มีการแนบไฟล์ข้อมูลไปยังหน่วยงานอื่นในสังกัด โดยหน่วยงานผู้รับเรื่องสามารถส่งพิมพ์เอกสารผ่านระบบได้

๔. ดำเนินการกำหนด TOR เพื่อใช้การในจัดหาผู้รับจ้าง ซึ่งจะต้องดำเนินการในกรณีที่ระบบที่ใช้งานเดิมที่มีอยู่ไม่สามารถรองรับการใช้งานในรูปแบบใหม่

๕. ทดสอบระบบและจัดฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่

๖. นำโปรแกรมที่ได้มาใช้ในการปฏิบัติงานจริง

๗. ระยะเวลาดำเนินการ

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	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
๑	จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเอกสาร โดยวิธีระบบอิเล็กทรอนิกส์											
๒	ระดมความคิดโดยให้บุคลากรในสังกัดสำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร มีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการใช้งานโปรแกรม											
๓	กำหนดรายละเอียดของข้อมูลที่จำเป็น ทั้งนี้ รวมถึงการพิจารณาผลกระทบที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสีย เช่น ประชาชน หน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน											
๔	ประสานงานกองคอมพิวเตอร์ - ออกแบบระบบโปรแกรม - ดำเนินการกำหนด TOR - ดำเนินการจัดจ้างจนถึงได้ระบบพร้อมใช้งาน											
๕	ทดสอบระบบและจัดฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่											
๖	นำโปรแกรมที่ได้มาใช้ในการปฏิบัติงานจริง											

๘. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๘.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลผลิต(Output) และหรือระดับผลลัพธ์ (Outcome)

ระดับผลผลิต (Output)

- การจัดเอกสารด้วยระบบสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร แล้วเสร็จภายในปีงบประมาณ ๒๕๕๙

ระดับผลลัพธ์ (Outcome)

- ๘.๑.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ ๙๐
- ๘.๑.๒ หน่วยงาน สามารถลดการสูญหายของเอกสารได้ร้อยละ ๙๐
- ๘.๑.๓ หน่วยงานสามารถลดปริมาณการใช้กระดาษจากการถ่ายสำเนาเอกสาร ในการเวียนหนังสือได้ร้อยละ ๙๐
- ๘.๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถค้นหาเอกสารได้อย่างรวดเร็ว ได้ร้อยละ ๙๐
- ๘.๑.๕ ผลการตรวจประเมินการปฏิบัติราชการประจำปี ของสำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับที่ดีกว่าเดิมในทุกๆ ปี

๘.๒ วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผลสำเร็จ

วิธีการ

- ๘.๒.๑ เก็บข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่น ของกรุงเทพมหานครที่มาติดต่อประสานงาน และประชาชนที่มาใช้บริการ
- ๘.๒.๒ การสัมภาษณ์หรือสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผลสำเร็จ

- แบบสอบถามความเข้าใจ ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
- แบบสำรวจความพึงพอใจ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่นของกรุงเทพมหานคร ที่มาติดต่อประสานงาน และประชาชนที่มาใช้บริการ

๙. ข้อเสนอแนะ

๑. บุคลากรทุกคนในสังกัดจะต้องมีส่วนร่วมในการจัดการเอกสารโดยวิธีดังกล่าว
๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้องปฏิบัติงานตามรูปแบบการจัดการเอกสารที่นำมาใช้
๓. การออกแบบระบบจะต้องคำนึงถึงกฎ ระเบียบ แนวทางที่กำหนด