

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง

การยื่นแบบขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่พักอาศัย
ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

จัดทำโดย นายรัฐธินันท์ วัฒนกมลสิทธิ์

ตำแหน่ง นายช่างโยธาชำนาญงาน
สังกัด ฝ่ายโยธา สำนักงานเขตลาดกระบัง

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๓
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

๑. ชื่อเรื่อง การยื่นแบบขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่พักอาศัยด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

๒. หลักการและเหตุผล

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของภาครัฐ เป็น การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในองค์การ เพื่อพัฒนาระบบการบริหาร จัดการและระบบการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส และสามารถ ตรวจสอบได้ ซึ่งจะทำให้ภาคเอกชนและประชาชนได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทั่วถึง ทุกที่ ทุก เวลา เป็นธรรม เป็นการสร้างระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Government ซึ่งภาคราชการจะต้อง เตรียมการรองรับโดยการปรับปรุงกระบวนการบริหาร ปรับปรุงระเบียบข้อบังคับของทางราชการให้มีความสอดคล้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และสนับสนุนการปรับปรุงทรัพยากรมนุษย์ให้มี ศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนกำหนดมาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นในการ ปฏิบัติราชการในการพัฒนาระบบราชการในปัจจุบัน โดยเฉพาะในงานด้านการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็น การให้บริการแก่ประชาชน หรือการบริการระหว่างหน่วยงานราชการด้วยกันเอง ระบบรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ จะประสบความสำเร็จได้นั้นขึ้นอยู่กับการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับสูง ที่มีความรู้ความสามารถในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเหมาะสม เพื่อการบริหารองค์กรที่ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยปฏิบัติงานตามที่ได้วางแนวทางไว้ รวมทั้งจะต้องพัฒนาข้าราชการให้มีความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e – Government) จึงเป็นรูปแบบใหม่ของการทำงานภาครัฐที่พัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อ เสริมสร้างความทันสมัยในการบริหารงานและการให้บริการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยรวม นั้นเอง

ประโยชน์ของ e-Government (ทิพย์วรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, ๕๖-๕๗) ๑. เพิ่มประ สติธิ ภาพการทำงาน ทำให้มีการกำหนดกระบวนการทำงาน มีความชัดเจน ง่ายต่อการปรับปรุง กระบวนการทำงานในการลดระยะเวลา และลดต้นทุน เป็นต้น ๒. เพิ่มคุณภาพในการบริการประชาชน ทำให้ประชาชนมีช่องทางในการรับบริการที่รวดเร็ว และบริการได้ทุกที่ ตลอดเวลา อันทำให้ประชาชน เพิ่มความพอใจมากยิ่งขึ้น ๓. เพิ่มประสิทธิผลในการทำงาน เพิ่มประสิทธิผลของนโยบาย โดยเพิ่ม ความสามารถในการสร้างผลผลิตที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ๔. เพิ่มความโปร่งใสในการดำเนินงาน และการให้บริการ ข้อมูลและสารสนเทศเกี่ยวกับนโยบาย กฎระเบียบ การดำเนินงาน และการให้ บริการจะมีการเผยแพร่บนอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประชาชนได้รับทราบรายละเอียดต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ๕. เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจ เพราะกระบวนการติดต่อกับรัฐรวดเร็วขึ้นและช่วยลดต้นทุน และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ให้กับธุรกิจได้ ๖. ส่งเสริมประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมในสังคม เพิ่มความเป็นประชาธิปไตยโดยมี การให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบาย หรือปรึกษาหารือออนไลน์ หรือการลงมติแบบ อิเล็กทรอนิกส์

กรุงเทพมหานครจึงได้พัฒนาการบริหารจัดการภาคมหานคร เพื่อให้สอดคล้องและสัมพันธ์กันระหว่างรัฐบาลกลางกับกรุงเทพมหานครในการให้บริการสาธารณะ เพื่อให้กรุงเทพมหานครมีศักยภาพรองรับกับความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ สังคม และเมืองที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและอนาคต เพื่อให้การบริการนั้นเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน การบริหารกรุงเทพมหานครมีการกำหนดยุทธศาสตร์และแผนพัฒนากรุงเทพมหานครเพื่อการบริหารงานที่รองรับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองการปกครองของประเทศ และเนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงของประเทศ เป็นเมืองศูนย์กลางการบริหารและการปกครอง เป็นเมืองที่มีอัตราความเจริญเติบโตขยายตัวอย่างรวดเร็ว จึงต้องมีหลักการพัฒนา การบริหารกรุงเทพมหานคร ให้เหมาะสมและสามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง ปัจจุบันกรุงเทพมหานครได้จัดแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๑๒ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๖๓) แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๕๖-๒๕๗๕) , และแผนปฏิบัติการกรุงเทพมหานครประจำปี พ.ศ.๒๕๕๘ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและบริหารราชการ เพื่อพัฒนากรุงเทพมหานครสู่ความน่าอยู่อย่างยั่งยืน

แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๕๖-๒๕๗๕) ได้กำหนด

ประเด็นยุทธศาสตร์ ๑ มหานครปลอดภัย เป็นเมืองที่ปลอดภัย พิษ ปลอดภัย อาชญากรรมและยาเสพติด ปลอดภัยอุบัติเหตุ ปลอดภัยพิบัติ สิ่งก่อสร้างปลอดภัย ปลอดภัยโรคคนเมืองและอาหารปลอดภัย

ประเด็นยุทธศาสตร์ ๒ มหานครสีเขียว สะดวกสบาย ภูมิทัศน์สวยงาม ไม่มีสายไฟฟ้า สายโทรศัพท์กรงรัง มีพื้นที่สาธารณะ พื้นที่สีเขียวกระจายทั่วทุกพื้นที่ ระบบขนส่งมวลชนทั่วถึง สะดวกประหยัด การจราจรคล่องตัวและมีทางเลือก

ประเด็นยุทธศาสตร์ ๓ มหานครสำหรับทุกคน สิ่งอำนวยความสะดวกและสวัสดิการให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาสประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย เมืองแห่งโอกาสทางเศรษฐกิจ การศึกษาสำหรับทุกคน สังคมพหุวัฒนธรรม

ประเด็นยุทธศาสตร์ ๔ มหานครกะทัดรัด เมืองกรุงเทพมหานครเติบโตอย่างมีระเบียบ มีการใช้ประโยชน์ที่ดินและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เมืองกรุงเทพมหานครมีศูนย์ชุมชนย่อย (Sub center) เป็นระบบตามลำดับความสำคัญและศักยภาพพื้นที่เป็นโครงข่ายเชื่อมโยงกันอย่างมีระบบ

ประเด็นยุทธศาสตร์ ๕ มหานครประชาธิปไตย มหานครกรุงเทพแบบบูรณาการ ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย เมืองธรรมาภิบาล การกระจายอำนาจสู่ประชาชน การเมืองสีขาว พลเมืองกรุงเทพฯ ขับเคลื่อนวิสัยทัศน์

ประเด็นยุทธศาสตร์ ๖ มหานครแห่งเศรษฐกิจและการเรียนรู้ ศูนย์กลางด้านการเกษตร อุตสาหกรรม และบริการสีเขียว ศูนย์กลางการค้า การเงินและการลงทุน ศูนย์กลางทางการท่องเที่ยวระดับโลก ศูนย์กลางธุรกิจตามฐานนวัตกรรม-วัฒนธรรม ศูนย์กลางการจัดประชุมและนิทรรศการ

ประเด็นยุทธศาสตร์ ๗ การบริหารจัดการ กฎหมายการบริหารแผนและประเมินผล การบริหารทรัพยากรบุคลากร การคลังและงบประมาณ เทคโนโลยีสารสนเทศ

การบริหารจัดการ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ถือเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งที่มีความสำคัญ โดยกรุงเทพมหานครมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศต่อประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้อง ตอบสนองต่อการบริการประชาชน และการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาใช้ในการปฏิบัติงานสำหรับภาระหน้าที่หลักของกรุงเทพมหานคร และใช้ในการบริหารงานสำหรับผู้บริหารกรุงเทพมหานคร จากประเด็นยุทธศาสตร์ ๗ การบริหารจัดการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความหมายตามแผนวิสัยทัศน์ของประชาชน คือ กรุงเทพมหานครควรมีระบบสารสนเทศเพื่อให้บริการที่ทันสมัยและถูกต้องแก่ประชาชน เพิ่มความสะดวกในการติดต่อแก่ประชาชน และลดขั้นตอนในการติดต่อประสานงาน และความหมายทางวิชาการ กรุงเทพมหานครมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการองค์กรภายในและการให้บริการแก่ประชาชน อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ฝ่ายโยธา สำนักงานเขตทุกเขตของกรุงเทพมหานคร ถือเป็นหน่วยงานหนึ่งที่สำคัญในการให้บริการประชาชน เพื่อให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน เป็นมหานครปลอดภัย ซึ่งฝ่ายโยธา มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานอาคารสถานที่กับการก่อสร้าง ซ่อมแซม และปรับปรุงโรงเรียน ถนน ตรอก ซอย ทางเท้า ฝัวจจรจร สิ่งสาธารณประโยชน์ และสะพานคนเดินข้าม การอนุญาตตัดคันหินทางเท้า การพิจารณาอนุญาตกระทำการต่างๆในที่สาธารณะของหน่วยงานสาธารณูปโภค การเวนคืนและจัดกรรมสิทธิ์ในที่ดินที่อยู่ในโครงการพื้นที่ปิดล้อมของสำนักงานเขต เพื่อก่อสร้างหรือเชื่อมถนน ตรอก ซอย การดูแลรักษาที่สาธารณะและที่ของเอกชนที่ยินยอมให้ประชาชนใช้ประโยชน์ร่วมกัน การบำรุงรักษา คู คลอง ทางหรือท่อระบายน้ำ สะพานข้ามคลอง การป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมร่วมมือกับสำนักผังเมืองในการวางและจัดทำผังเมืองประเภทต่างๆ การควบคุมอาคารตามที่ได้รับมอบหมาย การประกาศเขตเพลิงไหม้และผังเฉพาะกิจ การตรวจสอบและควบคุมการใช้ประโยชน์ที่ดิน การกำหนดพื้นที่ที่จะจัดรูปที่ดินกรณีที่เป็นพื้นที่เฉพาะภายในเขต การจัดทำ ติดตั้ง ซ่อมแซม และดูแลรักษาความสะอาดป้ายชื่อซอย ป้ายจรจร และกระงมองโค้ง การทาสีขอบคันหิน การทาสีตีเส้น รวมถึงเส้นทแยงเหลือง การจัดทำคันชะลอความเร็ว การติดตั้ง Guard-Rail อุปกรณ์ประกอบถนนและจักรยาน และรวมถึงการสำรวจ ออกแบบ หรือประมาณราคาเพื่อของบประมาณ การบริหารงบประมาณ การจัดหาพัสดุ การควบคุมการก่อสร้าง ซ่อมแซม ปรับปรุง หรือบำรุงรักษาตามสัญญาหรืออำนาจหน้าที่ที่รับผิดชอบด้วย และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

จะเห็นได้ว่าฝ่ายโยธามีภารกิจงานที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับประชาชนอยู่โดยตลอด ต้องมีใจพร้อมบริการเพื่อช่วยเหลือ แนะนำปรึกษา อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ด้วยภารกิจงานที่มีมากทำให้มีเอกสารที่ต้องตรวจสอบเป็นจำนวนมาก อีกทั้งเอกสารรายละเอียดที่ต้องนำมาพิจารณาในแต่ละงานนั้นมีจำนวนหลายหน้า และบางรายมีการพิจารณาให้มีการปรับเปลี่ยนแก้ไขให้ถูกต้องตามกฎหมายหลายครั้ง ส่งผลให้มีเอกสารเพิ่มมากขึ้นจากฉบับเดิมเป็นฉบับแก้ไข ทำให้เกิดการสูญเสียชีวิตราชการ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อเป็นการลดขั้นตอนงานบางอย่างหรือเพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชน จะส่งผลทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกมากขึ้น และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานก็สามารถ

จัดสรรเวลาการทำงานได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน มีความสะดวกมากยิ่งขึ้น เอื้อต่อการทำงานได้ทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่ ทุกเวลา เพื่อช่วยลดปัญหาความล่าช้า และลดการใช้ทรัพยากรกระดาษ เนื่องจากในแต่ละวันฝ่ายโยธาต้องรับคำขออนุญาตประเภทต่างๆ เป็นจำนวนมาก ทำให้ต้องมีพื้นที่เพื่อจัดเก็บเอกสารรอการพิจารณาอนุญาต เมื่อประชาชนติดต่อขอข้อมูลต้องทำการรื้อค้นเอกสารเป็นรายๆไป การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เพื่อลดพื้นที่จัดเก็บเอกสาร และเพื่อความสะดวกในการให้บริการกับประชาชน สามารถตรวจสอบชี้แจง ค้นหา เอกสารได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว ลดปัญหาการรื้อค้นเอกสาร โดยการใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อบรรยากาศการทำงานที่ดี มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เอกสารอิเล็กทรอนิกส์มีแนวโน้มว่าจะมีการพัฒนาและได้รับความนิยมมากขึ้นเรื่อยๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคที่คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในงานสำนักงานแทบจะทุกหน่วยงานแล้วนั้น การผลิตเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ถือว่าเป็นเรื่องที่แทบจะทุกองค์กรกำลังให้ความสนใจและมีแนวโน้มที่จะได้รับความนิยมในอนาคต เนื่องจากการทำงานแบบลดการใช้กระดาษมีมากขึ้น และการทำงานในอนาคตมีแนวโน้มว่าต้องมีความผูกพันกับสื่อ Digital มากยิ่งขึ้น จะเห็นได้ว่าปัจจุบันมีการพัฒนาระบบต่างๆขึ้นอย่างมากมาย และยังคงพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อประสิทธิภาพในการผลิต เผยแพร่และเข้าถึงเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคต และเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ในสังคมยุคที่เทคโนโลยี กำลังได้รับความนิยม และในยุคที่องค์กรหน่วยงานต่างๆ กำลังก้าวสู่สำนักงานไร้กระดาษ

๓. วัตถุประสงค์

- ๓.๑ เพื่อปรับปรุงงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพิ่มช่องทางให้ประชาชนผู้มารับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว
- ๓.๒ เพื่อลดปัญหาการร้องเรียนถึงระยะเวลาการทำงานที่ล่าช้า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ
- ๓.๓ ลดการใช้กระดาษ เป็นการช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม
- ๓.๔ เพื่อเป็นพื้นฐานการสร้างทัศนคติที่ดีให้กับผู้ปฏิบัติงานต่อการนำระบบสารสนเทศมาใช้ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้น

๔. เป้าหมาย

- ๔.๑ ประชาชนสามารถยื่นแบบขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่พักอาศัย ที่มีพื้นที่ไม่เกิน ๓๐๐ ตารางเมตร ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว
- ๔.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจกับการใช้บริการยื่นแบบขออนุญาตก่อสร้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ลดปัญหาการร้องเรียนถึงระยะเวลาการทำงานที่ล่าช้า

๔.๓ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และลดการใช้เอกสารกระดาษ ช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม

๔.๔ พัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของฝ่ายโยธา สำนักงานเขตลาดกระบัง

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

๕.๑ การวิเคราะห์ SWOT (SWOT Analysis) เป็นการวิเคราะห์จากสภาพการณ์ ๒ ด้าน คือ

๑. สภาพการณ์ภายใน เพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน เพื่อค้นหาจุดแข็งและจุดอ่อนเป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในจาก มุมมองของผู้ที่อยู่ในองค์กร เพื่อให้รู้ตนเอง

๒. สภาพแวดล้อมภายนอก เพื่อค้นหาโอกาส และอุปสรรค ที่เป็นผลกระทบต่อองค์กร

ประโยชน์ของการวิเคราะห์ SWOT เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งจะทำให้เข้าใจว่า ปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานขององค์กร จุดแข็งขององค์กรจะเป็นความสามารถภายใน ที่ถูกใช้ประโยชน์เพื่อการบรรลุเป้าหมาย ในขณะที่จุดอ่อนขององค์กรเป็นคุณลักษณะภายในที่อาจทำลายผลการดำเนินงาน โอกาสจากสภาพแวดล้อมภายนอก จะเป็นสถานการณ์ที่ให้โอกาสเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ในทางกลับกันอุปสรรคทางสภาพแวดล้อมจะเป็นสถานการณ์ที่ขัดขวางการบรรลุเป้าหมายผล และผลที่ได้จากการวิเคราะห์ SWOT จะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์ กำหนดยุทธศาสตร์ เพื่อให้องค์กรเกิดการพัฒนาในทิศทางที่เหมาะสม

การวิเคราะห์ SWOT ประกอบด้วย

จุดแข็ง (Strengths : S) ปัจจัยใดที่เป็นข้อได้เปรียบหรือจุดเด่น ควรมาใช้ในการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร

จุดอ่อน (Weakness : W) ปัจจัยใดที่เป็นที่เปราะบางหรือจุดด้อย ข้อเสียเปรียบขององค์กร ควรปรับปรุงให้ดีขึ้น หรือขจัดให้หมดไป

โอกาส (Opportunities : O) ปัจจัยใดที่เป็นประโยชน์ และองค์กรสามารถฉกฉวยข้อดีเหล่านั้นมาเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้องค์กรได้

อุปสรรค (Threats : T) ปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อ หรือก่อให้เกิดความเสียหาย ซึ่งองค์กรต้องหลีกเลี่ยง

๕.๒ วงจรการบริหารงานคุณภาพ PDCA

PDCA คือ วงจรที่พัฒนามาจากวงจรที่คิดค้นโดยนักสถิติ Walter Shewhart ผู้บุกเบิก การใช้สถิติสำหรับวงการอุตสาหกรรม วงจรนี้เริ่มเป็นที่รู้จักกันมากขึ้นเมื่อพัฒนาขึ้นโดย W. Edwards Deming ปรมาจารย์ด้านการบริหารคุณภาพ เผยแพร่ให้เป็นเครื่องมือสำหรับปรับปรุงกระบวนการทำงานของพนักงานภายในโรงงานให้ดีขึ้น และช่วยค้นหาปัญหาอุปสรรคแต่ละขั้นตอนการผลิตโดยพนักงานเอง จนวงจรนี้เป็นที่รู้จักกันในชื่อว่า วงจร Deming ต่อมาแนวความคิดในการใช้วงจร PDCA นั้น สามารถนำมาใช้ในทุกกิจกรรม เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วย

- Plan (วางแผน) คือ การวางแผนงานการดำเนินงานอย่างรอบคอบ ทั้งในหัวข้อที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง พัฒนาสิ่งใหม่ๆ และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดขึ้น

- Do (ปฏิบัติตามแผน) คือ การปฏิบัติตามวิธีการและขั้นตอนในแผนงานที่ได้ กำหนดไว้อย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่องโดยต้องเก็บรวบรวมและบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็น ข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

- Check (ตรวจสอบ/ประเมินผล) คือ การตรวจสอบ และประเมินผลการ ดำเนินงาน ในแต่ละขั้นตอนของแผนงานว่ามีปัญหาอะไรที่เกิดขึ้น จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงแก้ไขแผนงาน ในขั้นตอนใดบ้าง

- Act (ปรับปรุงแก้ไข) คือ การนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา หรือถ้าไม่มีปัญหาใดๆ ก็ยอมรับแนวทางปฏิบัติตามแผนงานที่ได้ผลสำเร็จ เพื่อนำไปใช้ในการทำงานครั้งต่อไป

เมื่อได้วางแผน (P) นำไปปฏิบัติ (D) ระหว่างการปฏิบัติการดำเนินการตรวจสอบ (C) พบปัญหาที่ทำการแก้ไขหรือปรับปรุง (A) การปรับปรุงก็เริ่มจากการวางแผนก่อนวนไปเรื่อยๆ เป็นวงจร PDCA

๕.๓ ระบบสารสนเทศ (Information System) คือ ขบวนการประมวลผลข่าวสารที่มีอยู่ ให้อยู่ในรูปของข่าวสารที่เป็นประโยชน์สูงสุด เพื่อเป็นข้อสรุปที่ใช้สนับสนุนการตัดสินใจของบุคคลระดับบริหาร

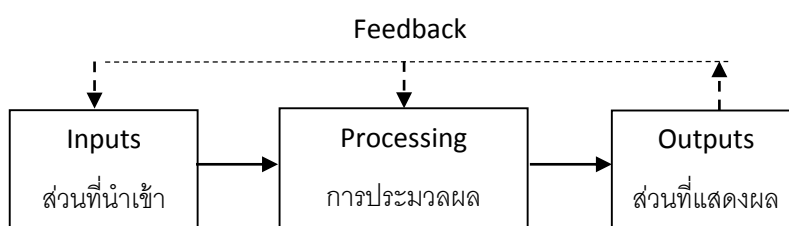
องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ มี ๕ องค์ประกอบ ได้แก่

๑. ฮาร์ดแวร์เป็นองค์ประกอบสำคัญ หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์รอบข้างรวมทั้งอุปกรณ์สื่อสารสำหรับเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์เข้าเป็นเครือข่าย เช่น จอภาพ เครื่องพิมพ์
๒. ซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เป็นชุดคำสั่งที่สั่งให้ฮาร์ดแวร์ทำงาน เพื่อประมวลผลข้อมูลให้ได้ผลลัพธ์ตามความต้องการของการใช้งาน ในปัจจุบันมีซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติงาน ซอฟต์แวร์ควบคุมระบบงาน ซอฟต์แวร์สำเร็จ และ

ซอฟต์แวร์ประยุกต์สำหรับงานต่างๆ เช่น ระบบปฏิบัติการ ซอฟต์แวร์กราฟิก ซอฟต์แวร์ประมวลคำ ซอฟต์แวร์ตารางทำงาน ซอฟต์แวร์นำเสนอข้อมูล

๓. ข้อมูล เป็นส่วนที่จะนำไปจัดเก็บในเครื่องคอมพิวเตอร์ ข้อมูลจะต้องมีความถูกต้อง มีการกลั่นกรองและตรวจสอบแล้วเท่านั้นจึงจะมีประโยชน์ ข้อมูลจำเป็นจะต้องมีมาตรฐาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อใช้งานในระดับกลุ่มหรือระดับองค์กร ข้อมูลต้องมีโครงสร้างในการจัดเก็บที่เป็นระบบระเบียบเพื่อการสืบค้นที่รวดเร็วมีประสิทธิภาพ
๔. บุคลากรเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงาน คอมพิวเตอร์ บุคลากรในระดับผู้ใช้ ผู้บริหาร ผู้พัฒนาระบบ นักวิเคราะห์ระบบ และนักเขียนโปรแกรม เป็นองค์ประกอบสำคัญในความสำเร็จของระบบสารสนเทศ บุคลากรมีความรู้ความสามารถทางคอมพิวเตอร์มากเท่าใดโอกาสที่จะใช้งานระบบ สารสนเทศ และระบบคอมพิวเตอร์ได้เต็มศักยภาพและคุ้มค่ายิ่ง มากขึ้นเท่านั้น โดยเฉพาะระบบสารสนเทศในระดับบุคคลซึ่งเครื่องคอมพิวเตอร์มีขีดความสามารถมาก ขึ้นทำให้ผู้ใช้มีโอกาสพัฒนาความสามารถ
๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่จะต้องเข้าใจเพื่อให้ทำงานได้ถูกต้องเป็นระบบ ขั้นตอนการปฏิบัติ งานที่ชัดเจนของผู้ใช้หรือของบุคลากรที่เกี่ยวข้องก็เป็นเรื่องสำคัญอีก ประการหนึ่ง เมื่อได้พัฒนาระบบงานแล้วจำเป็นต้องปฏิบัติงานตามลำดับขั้นตอนในขณะที่ใช้ งานก็จำเป็นต้องคำนึงถึงลำดับขั้นตอนการปฏิบัติของคนและความสัมพันธ์กับ เครื่อง ทั้งในกรณีปกติและกรณีฉุกเฉิน เช่น ขั้นตอน

ส่วนประกอบของระบบสารสนเทศ



๑. ส่วนที่นำเข้า (Inputs) ได้แก่การรวบรวมและการจัดเตรียมข้อมูลดิบ ส่วนที่นำเข้านี้สามารถมีได้หลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับส่วนแสดงผลที่ต้องการ ส่วนที่นำเข้านี้อาจเป็นขบวนการที่ทำด้วยตัวเองหรือเป็นแบบอัตโนมัติก็ได้ เช่นการอ่านข้อมูลรายชื่อสินค้าและราคาโดยเครื่องอ่าน บาร์โค้ดของห้างสรรพสินค้า จัดเป็นส่วนที่นำเข้าแบบอัตโนมัติ

๒. การประมวลผล (Processing) เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนและการแปลงข้อมูลให้อยู่ในรูปของส่วนแสดงผลที่มีประโยชน์ ตัวอย่างของการประมวลผลได้แก่การคำนวณ การเปรียบเทียบ การเลือกทางเลือกในการปฏิบัติงานและการเก็บข้อมูลไว้ใช้ใน

๓. ส่วนที่แสดงผล (Outputs) เกี่ยวข้องกับการผลิตสารสนเทศที่มีประโยชน์ มักจะอยู่ในรูปของเอกสาร หรือรายงาน อาจอยู่ในรูปของสิ่งพิมพ์ที่ออกมาจากเครื่องพิมพ์หรือแสดงอยู่บนหน้าจอคอมพิวเตอร์ที่เป็นอุปกรณ์แสดงผลตัวหนึ่งหรืออาจอยู่ในรูปของรายงานและเอกสารที่เขียนด้วยมือก็ได้

๔. ผลสะท้อนกลับ (Feedback) คือส่วนแสดงผลที่ใช้ในการทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อส่วนที่นำเข้าหรือส่วนประมวลผล

ระบบสารสนเทศสำนักงาน (Office Information System) หรือที่เรียกว่า OIS หมายถึง ระบบสารสนเทศที่ถูกออกแบบและพัฒนาขึ้น เพื่อช่วยให้การทำงานในสำนักงานมีประสิทธิภาพ โดย (OIS) เป็นระบบสารสนเทศที่ใช้ในสำนักงานโดยอาศัยอุปกรณ์พื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ (Computer Base) เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องสแกนเนอร์ (Scanner) เครื่องโทรสาร (Facsimile) โมเด็ม (Modem) โทรศัพท์และสายสัญญาณ รวมถึงระบบโปรแกรม เช่น โปรแกรมประมวลคำ (Word Processing) โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ (Microsoft Office) และโปรแกรมจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เป็นต้น ระบบสารสนเทศสำนักงานมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานในองค์กรเดียวกัน และระหว่างองค์กร

ความหมายของ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document)

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (๒๕๒๖) ได้ให้ความหมายของคำว่าเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง “ข้อมูลข่าวสารหรือสารสนเทศที่ถูกบันทึกลงในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่นเครื่องคอมพิวเตอร์แผ่น ซีดีรอม ซึ่งสามารถจัดเก็บได้ในหลายรูปแบบ เช่น ไฟล์เอกสารเวิร์ด ไฟล์เสียงไฟล์รูปภาพ เป็นต้น”

รูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document)

รูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์นั้นมีหลากหลายรูปแบบ ดังนี้

๑. รูปแบบเอกสารที่เป็นข้อความ เป็นไฟล์ที่ผลิตจากเครื่องมือที่เป็นซอฟต์แวร์ ปกติเมื่อเปิดไฟล์จะสามารถเห็นตัวอักษรในไฟล์และพอที่จะอ่านข้อความนั้นได้ซึ่งมีหลายรูปแบบ เช่น

๑.๑ Text Message เป็นรูปแบบไฟล์ที่จัดเก็บเฉพาะตัวอักษร ไม่เก็บลักษณะ ที่ใช้เพื่อแสดงผลของเอกสาร ตัวอย่างนามสกุลไฟล์รูปแบบนี้เช่น .text ทำจากโปรแกรมNotepad เป็นต้น

๑.๒ Document Format เป็นไฟล์ที่ผลิตจาก เวิร์ด โปรเซสเซอร์ เช่นไมโครซอฟท์เวิร์ด ซึ่งไฟล์ประเภทนี้จะเก็บคุณลักษณะของการแสดงผลของเอกสารไว้พร้อมกับตัวอักษร ซึ่งแต่ละ

โปรแกรมเวิร์ดโปรเซสเซอร์จะเก็บคุณลักษณะไว้แตกต่างกัน ทำให้บางครั้งไม่สามารถใช้โปรแกรมอื่น ๆ เปิดไฟล์นี้ได้จึงก่อให้เกิดปัญหาในกรณีที่ ไฟล์ถูกผลิตไว้เป็นเวลานาน เมื่อต้องการกลับมาใช้จะไม่สามารถหาโปรแกรมเปิดเอกสารมาใช้งานได้

๑.๓ PDF (Portable Document Format) เป็นไฟล์เอกสารที่ถูกออกแบบให้สามารถเปิดใช้งานกับระบบคอมพิวเตอร์ต่างระบบกัน ได้เช่น ระบบวินโดวส์ ระบบยูนิกซ์ หรือสมาร์ตโฟน จึงทำให้มีความสะดวกในการใช้งานสูงและเป็นที่ยอมรับใช้เป็นผลิตภัณฑ์ของ Adobe โดยต้องใช้โปรแกรม Acrobat Reader ในการเปิด และต้องใช้โปรแกรมสร้างเอกสาร Acrobat ในการสร้างเป็นเอกสารรูปแบบ PDF

๒. รูปแบบเอกสารที่เป็นรูปภาพ (Image)

๒.๑ รูปแบบ JPEG (Joint Photographic Experts Group) เป็นรูปแบบที่ออกแบบมาเพื่อเก็บภาพได้หลายสีมีการบีบอัดข้อมูล เป็นรูปแบบแฟ้มที่นิยมใช้กันในการจัดเก็บและแลกเปลี่ยนรูปภาพบนเวปไซด์เว็บมากที่สุดโดยเฉพาะภาพถ่าย เนื่องจากสามารถเก็บความละเอียดสูงได้โดยใช้ขนาดไฟล์ที่เล็ก สามารถเก็บภาพสีได้หลากหลายระดับ ความสามารถในการย่อขนาดไฟล์ของแฟ้ม JPEG นั้น เกิดจากการใช้เทคนิคการย่อขนาดภาพแบบการบีบอัดคงข้อมูลหลัก (Lossy Compression) หรือการบีบอัดแบบมีความสูญเสียทำให้ไม่นิยมใช้กับภาพที่เป็นลายเส้น หรือไอคอนต่าง ๆ เนื่องจากจะไม่ได้ประสิทธิภาพเท่าการเก็บในรูปแบบอื่น อย่าง PNG หรือ GIF

๒.๒ รูปแบบ GIF (Graphics Interlace File) เป็นรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการจัดเก็บรูปภาพที่มีจำนวนสีน้อย ไม่ต้องการความคมชัดและรายละเอียดของภาพมากนัก สามารถแสดงผลพื้นหลังแบบโปร่งแสงได้และสามารถทำให้เป็นภาพเคลื่อนไหวได้มีการแสดงผลแบบโครงร่างก่อนแล้วจึงปรากฏรายละเอียดของภาพ โดยส่วนใหญ่แล้วรูปภาพรูปแบบ GIF มักจะเป็นภาพโลโก้ ไอคอนต่างๆ หรือภาพการ์ตูน

๒.๓ รูปแบบ PNG (Portable Network Graphics) เป็นรูปแบบที่พัฒนาขึ้นมาจากรูปแบบรูปภาพ GIF เพื่อแก้ปัญหาด้านสิทธิบัตรของภาพแบบ GIF ออกแบบมาเพื่อเก็บภาพมีการบีบอัดข้อมูลแบบไม่มีการสูญเสียของคุณภาพ (Lossless compression) และสามารถใช้ได้ดีกับ ภาพสีเทาและขาวดำ เหมาะสำหรับภาพที่ต้องการความคมชัดสูง มีขนาดไฟล์เล็ก สามารถควบคุมคุณภาพของรูปภาพได้ตามที่ต้องการ และยังรองรับการแสดงผลของสีได้มากถึง ๖๔ bit และ แสดงผลแบบหยาบสู่ละเอียดได้เร็วกว่า รูปแบบ GIF

ข้อดีและข้อจำกัดของการใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์

ข้อดีของการใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์

๑. ประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารเนื่องจากเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ไม่จำเป็นต้องใช้แฟ้มหรือตู้เพื่อจัดเก็บเอกสาร ซึ่งเป็นการประหยัดเนื้อที่ในการจัดเก็บเอกสาร

๒. การดูแลรักษาสามารถทำได้ง่ายเนื่องจากเอกสารอิเล็กทรอนิกส์สามารถอยู่ได้นานกว่า เอกสารกระดาษ เพราะไม่ต้องมีปัญหาเรื่องความชื้นหรือแมลง

๓. การดำเนินงาน การติดต่อสื่อสารการทำธุรกรรมต่างๆเป็นไปอย่างรวดเร็ว เพราะการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างรวดเร็วและเกิดข้อผิดพลาดน้อย

๔. ลดความซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงาน เอกสารเพียงฉบับเดียวแต่ทั้งองค์กรสามารถนำไปใช้งานได้เมื่อต้องการ

๕. ลดจำนวนคนในการทำงาน เมื่อมีการนำระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในหน่วยงาน ช่วยลดภาระงานลงได้ทำให้ไม่จำเป็นที่จะต้องเพิ่มจำนวนพนักงานในหน่วยงานให้มากขึ้น

๖. สะดวกในการค้นหาการเรียกใช้งาน และการนำข้อมูลมาใช้ใหม่

๗. มีความต่อเนื่องในการบริหารและการดำเนินงาน เพราะเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ถูกจัดเก็บนั้น สามารถส่งต่อไปยังฝ่ายงานอื่นๆได้โดยไม่ต้องใช้คนส่งเอกสาร หรือฝ่ายงานอื่นๆสามารถเรียกได้เอกสารได้ตลอดเวลา

๘. ลดความผิดพลาดในการทำงาน โดยเฉพาะการอ้างอิงถึงข้อมูลเก่าหรือข้อมูลเดิมที่ซ้ำกัน ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียกข้อมูลเดิมที่มีอยู่มาใช้ได้ทันที

ข้อจำกัดของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

๑. ต้องใช้อุปกรณ์ในการเข้าถึงเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ได้หากไม่มีอุปกรณ์หรือยามฉุกเฉินเช่น ไฟดับ หรือไปในที่ที่ไม่มีสัญญาณ เป็นต้น

๒. การนำระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ในหน่วยงาน ต้องวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการลงทุน เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายในการซื้อซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์

๓. เอกสารอิเล็กทรอนิกส์สามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือคัดลอกได้ง่าย หากไม่มีการป้องกันที่เพียงพอ

๔. ผู้ใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ต้องมีความรู้ในการใช้งานพอสมควร ทำให้ผู้ที่ไม่มีความรู้ในการใช้งานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เกิดความยุ่งยาก

๕. ขาดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน ทำให้เกิดความห่างเหินระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้ปฏิบัติงานด้วยกันเองขาดความสนิทสนม

๖. การส่งข้อมูลระหว่างหน่วยงานอาจเป็นไปได้ยากที่จะใช้ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากหน่วยงานที่ต้องการติดต่อด้วยอาจจะไม่มีระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ต้องใช้เอกสารกระดาษในการติดต่อเหมือนเดิม

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ SWOT ของฝ่ายโยธา สำนักงานเขตลาดกระบัง

จุดแข็ง (Strengths : S)	จุดอ่อน (Weakness : W)
<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ฝ่ายโยธา ผู้มีหน้าที่พิจารณาตรวจแบบการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์ มีความชำนาญในการตรวจพิจารณาได้เป็นอย่างดี - มีอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศพร้อมสำหรับการปฏิบัติงาน - มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีขีดความสามารถเหมาะสม มีคุณสมบัติสามารถรองรับการใช้โปรแกรมเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ - มีการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> - บุคลากรภายในฝ่ายโยธา - ยังไม่เห็นความสำคัญของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนางาน - มีความเคยชินกับการจัดการงานในรูปแบบเอกสารกระดาษ - ไม่มีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ - ไม่สามารถเข้าถึงระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้หากไม่มีอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ หรือยามฉุกเฉิน เช่น ไฟดับ หรือไปในที่ที่ไม่มีสัญญาณ
โอกาส (Opportunities : O)	อุปสรรค (Threats : T)
<ul style="list-style-type: none"> - เป็นการปฏิบัติงานตามแผนนโยบายด้านการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ - ตอบสนองความต้องการของประชาชนในสังคมยุคที่เทคโนโลยีกำลังได้รับความนิยม และในยุคที่องค์กรหน่วยงานต่างๆ กำลังก้าวสู่สำนักงานไร้กระดาษ - การดำเนินงาน การพิจารณาต่างๆเป็นไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นภาพรวม 	<ul style="list-style-type: none"> - ปริมาณภารกิจงานที่มีเข้ามาจำนวนมาก ประชาชนติดต่อยื่นแบบขออนุญาตก่อสร้างอาคารมีหลากหลายประเภท - เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ต้องมีความรู้ในการใช้งานพอสมควร ทำให้ผู้ที่ไม่มีความรู้ในการใช้งานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เกิดความยุ่งยาก - ผู้ที่ยื่นขออนุญาตด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ต้องมีความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและรู้จักการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์

วงจร PDCA การจัดทำระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการยื่นแบบขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่พักอาศัย

Plan: วางแผน

๑. ประชุมมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบทุกคนในฝ่ายทำความเข้าใจในระบบการทำงานและขั้นตอน ประสานฝ่ายปกครองให้มีระบบรองรับ

๒. จัดทำแบบฟอร์มคำร้องในระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ประชาชนกรอกข้อมูลและส่งเอกสารในระบบได้ โดย

๒.๑ ระบบแบบฟอร์มที่ใช้ยื่น เช่น แบบ ข.

๑, หนังสือรับรองการก่อสร้าง, หนังสือรับรองวิศวกร สถาปนิก พร้อมใบประกอบวิชาชีพ

๒.๒ ระบุเอกสารประกอบการยื่น เช่น สำเนาโฉนด, บัตรประชาชน, ทะเบียนบ้าน, ใบประกอบวิชาชีพ วิศวกร สถาปนิก

๒.๓ แบบแปลน แบบสถาปัตย์ และแบบโครงสร้าง

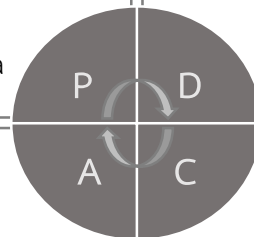
๒.๔ รายการคำนวณ Disien Criteria

Do: ดำเนินการ

๑. เปิดช่องทางการยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่พักอาศัย ผ่านทาง web site ของสำนักงานเขต โดยฝ่ายปกครองทำระบบให้รองรับการทำงานของฝ่ายโยธา ให้ฝ่ายโยธาเปิดรับเรื่องได้เอง

๒. นายตรวจต้องเป็นผู้ติดต่อชี้แจงกับผู้ยื่นคำขอทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

๓. ธุรการโยธา ต้องตรวจสอบ Web site ตลอดเวลาทำการทุกวัน



Act: ปรับปรุงแก้ไข

๑. นำปัญหามาพิจารณาร่วมกันทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ถึงการปรับปรุงแก้ไข พัฒนาระบบงานให้สามารถดำเนินการไปได้ด้วยดี

๒. วางแผนงานการดำเนินการ พัฒนาระบบงาน พัฒนาบุคลากร ในส่วนที่พิจารณาแล้วเห็นควรต้องปรับปรุงแก้ไข เพื่อประสิทธิภาพการทำงานของระบบ เพื่อให้ได้รับประโยชน์จากการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด

Check: ตรวจสอบ/ประเมินผล

๑. ตรวจสอบปัญหาการใช้งานระบบ ขั้นตอนข้อผิดพลาดที่ต้องมีการปรับปรุงแก้ไข

๒. ประเมินผลการใช้งาน ผลการทำงานด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ และประเมินผลความพึงพอใจและข้อเสนอแนะด้านการให้บริการยื่นขออนุญาตก่อสร้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชน

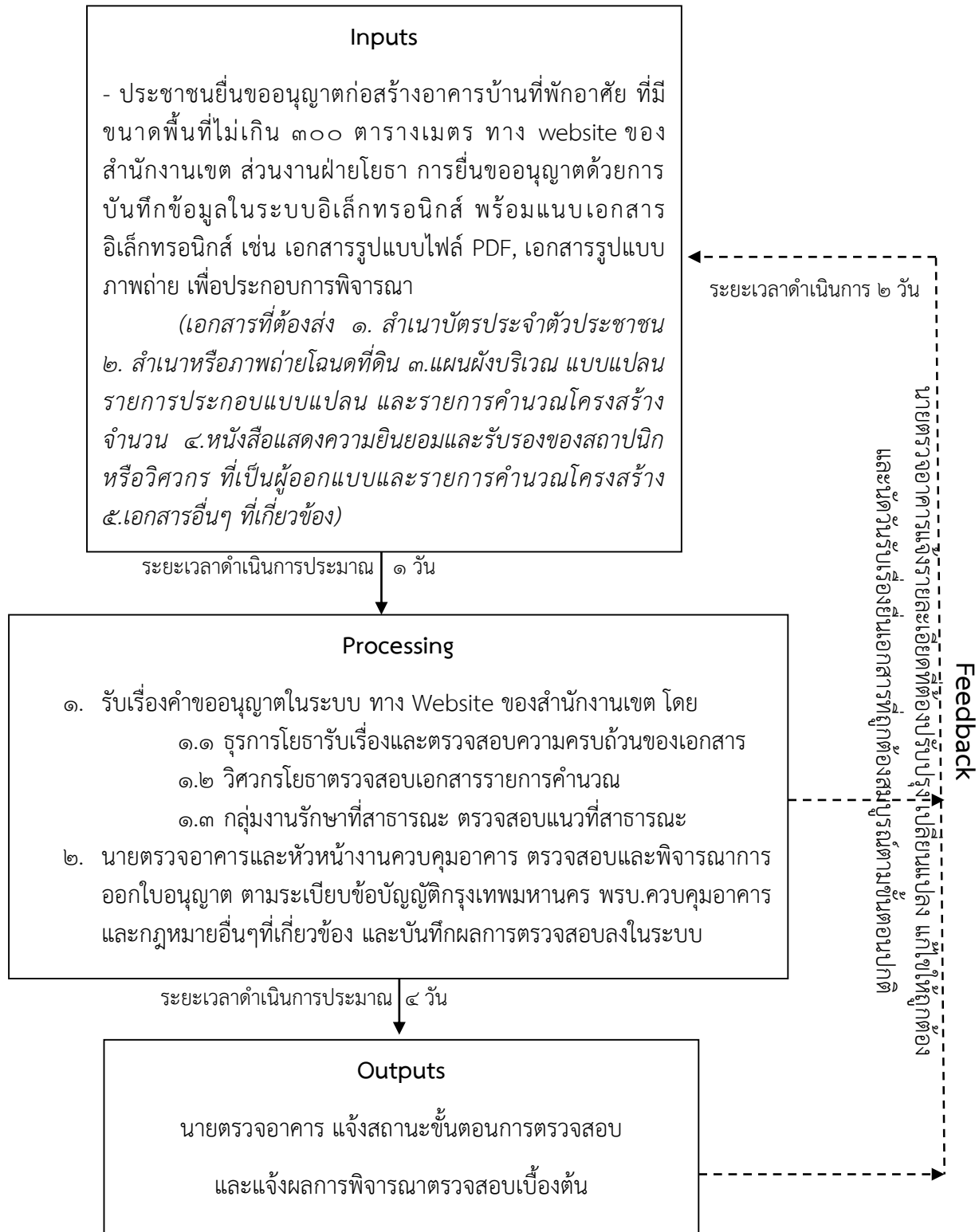
แผนปฏิบัติการ (Action Plan)

การจัดทำระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการยื่นแบบขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่พักอาศัย

ขั้นตอนการดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ							ผู้รับผิดชอบ
	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
๑. แต่งตั้งคณะทำงาน ประชุมวางแผนงาน	✓							ฝ่ายโยธา ฝ่ายปกครอง
๒. ออกแบบและกำหนดรูปแบบในการจัดทำแบบฟอร์มการบันทึกข้อมูลลงในระบบ		✓						ฝ่ายโยธา
๓. จัดทำโปรแกรมการยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่พักอาศัยผ่านทาง web site สำนักงานเขต			✓					ฝ่ายปกครอง
๔. ตรวจสอบโปรแกรมและทดลองใช้งาน			✓					ฝ่ายโยธา
๕. จัดทำคู่มือการใช้งานการเข้าใช้ระบบ				✓				ฝ่ายปกครอง ฝ่ายโยธา
๖. จัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน				✓				ฝ่ายปกครอง ฝ่ายโยธา
๗. ให้ประชาชนยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่พักอาศัยผ่านทาง web site ของสำนักงานเขต					✓			ฝ่ายโยธา
๘. ประเมินผลการใช้งานระบบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน						✓		ฝ่ายปกครอง ฝ่ายโยธา
๙. ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่พักอาศัยด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์						✓		ฝ่ายโยธา
๑๐. ประชุมสรุปรายงานผลประเมินผลสำเร็จ							✓	ฝ่ายปกครอง ฝ่ายโยธา

ส่วนประกอบของระบบสารสนเทศ ฝ่ายโยธา

ด้านการยื่นแบบขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่พักอาศัยด้วยเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (เพื่อการพิจารณาตรวจสอบเบื้องต้น) ระยะเวลาดำเนินการ ภายใน ๗ วัน



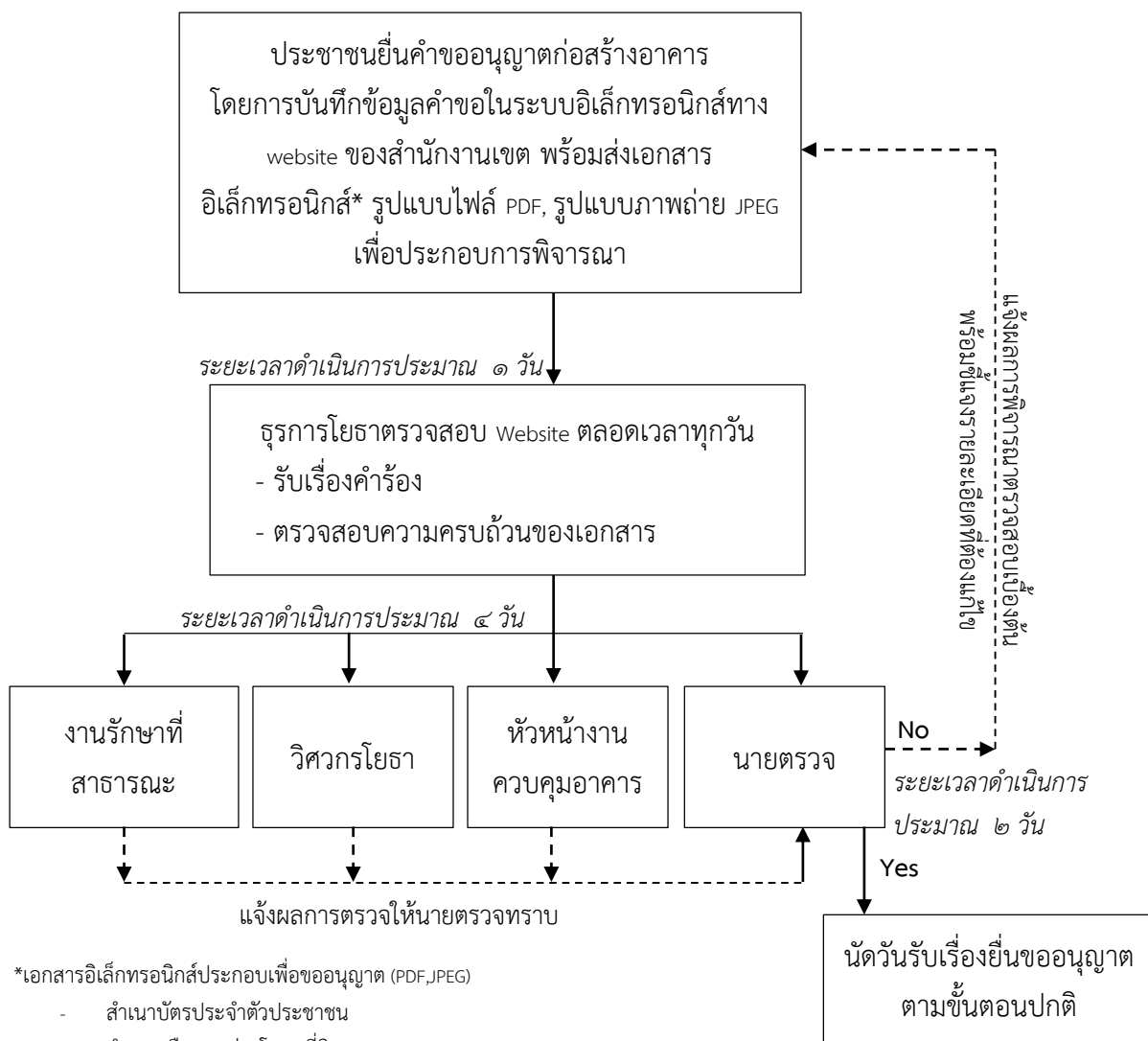
ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

- เจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาตรวจสอบแบบการขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่พักอาศัย
- ประชาชนผู้ยื่นแบบการขออนุญาตก่อสร้างอาคารบ้านที่พักอาศัย ที่มีพื้นที่ใช้สอยไม่เกิน ๓๐๐ ตารางเมตร

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

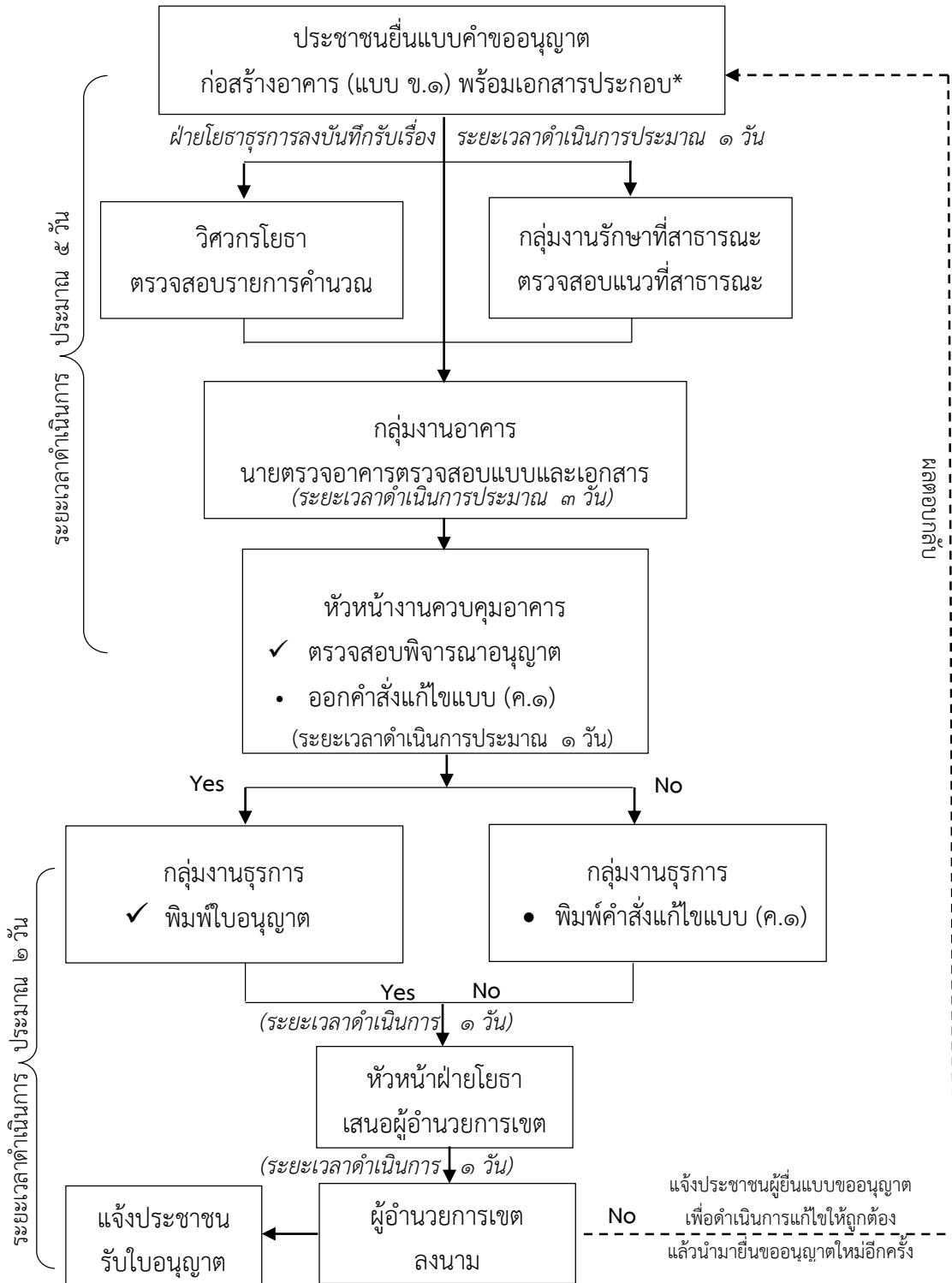
เริ่มการดำเนินการภายใน เดือนมิถุนายน - เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

ขั้นตอนการพิจารณาอนุญาตอาคารที่พักอาศัย ขนาดพื้นที่ไม่เกิน ๓๐๐ ตารางเมตร เบื้องต้น
ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ระยะเวลาดำเนินการ ภายใน ๗ วัน



ขั้นตอนการพิจารณาอนุญาตอาคาร ตามกฎหมาย

ระยะเวลาดำเนินการ ภายใน ๗ วัน



*เอกสารประกอบเพื่อยื่นขออนุญาต

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
- สำเนาหรือภาพถ่ายโฉนดที่ดิน
- แผนผังบริเวณ แบบแปลน รายการประกอบแบบแปลนจำนวน ๕ ชุด และรายการคำนวณโครงสร้างจำนวน ๑ ชุด
- หนังสือแสดงความยินยอมและรับรองของสถาปนิก หรือวิศวกร ที่เป็นผู้ออกแบบและคำนวณโครงสร้าง
- เอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ระยะเวลาตามขั้นตอนการพิจารณาอนุญาตอาคาร ของฝ่ายโยธา

ขั้นตอนการพิจารณาอนุญาตอาคาร	ระยะเวลาการตรวจพิจารณา																												หมายเหตุ			
	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐	๑๑	๑๒	๑๓	๑๔	๑๕	๑๖	๑๗	๑๘	๑๙	๒๐	๒๑	๒๒	๒๓	๒๔	๒๕	๒๖	๒๗	๒๘		๒๙	๓๐	
๑. การยื่นคำขออนุญาตก่อสร้างอาคารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์																																
๑.๑ ประชาชนยื่นแบบขออนุญาต ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทาง website ของสำนักงานเขต	→																															ลงรับเรื่องยื่นคำขอในระบบ แล้วกระจายงานออกไปให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการ และตอบกลับผู้ยื่นคำขอ
๑.๒ ธุรกิจโยธา รับเรื่องคำร้องทาง website และตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร	→																															
๑.๓ วิศวกรโยธา ตรวจสอบรายการคำนวณ																															แจ้งผลการตรวจให้นายตรวจทราบ เพื่อให้ นายตรวจเป็นผู้ชี้แจงและตอบข้อซักถาม	
กลุ่มงานรักษาที่สาธารณะตรวจสอบแนวที่สาธารณะ																																
นายตรวจอาคารตรวจแบบและเอกสาร																																
๑.๔ หัวหน้างานควบคุมอาคาร	ตรวจสอบพิจารณาอนุญาต																														นัดวันรับเรื่องยื่นขออนุญาต ตามขั้นตอนปกติ	
	ตรวจสอบพิจารณาแก้ไข																														ชี้แจงรายละเอียดที่ต้องแก้ไข	
๑.๕ นายตรวจแจ้งผลการพิจารณา																																
นัดวันรับเรื่องยื่นขออนุญาต/ ชี้แจงรายละเอียดที่ต้องแก้ไข																																
๒. การยื่นคำขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ตามระเบียบขั้นตอนปกติ																																
๒.๑ ประชาชนยื่นแบบคำขออนุญาตก่อสร้างอาคาร (แบบ ข.๑) พร้อมเอกสารประกอบ																																
๒.๒ วิศวกรโยธา ตรวจสอบรายการคำนวณ																																
กลุ่มงานรักษาที่สาธารณะตรวจสอบแนวที่สาธารณะ																																
นายตรวจอาคารตรวจแบบและเอกสาร																																
๒.๓ หัวหน้างานควบคุมอาคาร	ตรวจสอบพิจารณาอนุญาต																															
	ออกคำสั่งแก้ไขแบบ (ค.๑)																															
๒.๔ กลุ่มงานธุรการ ฝ่ายโยธา																																
พิมพ์ใบอนุญาต / พิมพ์คำสั่งแก้ไขแบบ (ค.๑)																																
๒.๕ หัวหน้าฝ่ายโยธาพิจารณาเสนอผู้อำนวยการเขตลงนาม																																
๒.๖ ผู้อำนวยการเขตลงนาม																																
ใบอนุญาต / คำสั่งแก้ไขแบบ (ค.๑)																																
ระยะเวลาตามขั้นตอน	๑. ยื่นคำขออนุญาตผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเบื้องต้น										๒. ยื่นคำขออนุญาตผ่านพร้อมเอกสารประกอบที่ครบถ้วนพิจารณาอนุญาต										หากการยื่นขออนุญาตยังไม่ถูกต้อง ได้รับการพิจารณาออกคำสั่งแก้ไขแบบ (ค.๑) ผู้ยื่นขออนุญาตต้องดำเนินการยื่นใหม่								ต้องดำเนินการตามระเบียบข้อบัญญัติ กรุงเทพมหานคร, พรบ.ควบคุมอาคาร และกฎหมายอื่นๆที่เกี่ยวข้อง			
	เจ้าหน้าที่แจ้งผู้ยื่นทราบ										ภายในระยะเวลา ๗ วัน										ภายในระยะเวลา ๗ วัน								ให้แล้วเสร็จภายใน ๔๕ วัน			

***หมายเหตุ การยื่นแบบด้วยเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเพียงการเพิ่มช่องทางการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพื่อลดขั้นตอน ความล่าช้า อันเกิดจากการต้องยื่นใหม่ตามคำสั่งแก้ไขแบบ (ค.๑) เมื่อพิจารณาความถูกต้องแล้ว ประชาชนผู้มายื่นแบบขออนุญาตต้องมายื่นแบบตามขั้นตอนปกติ

๘. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๘.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลผลิต (Output) และหรือระดับผลลัพธ์ (Outcome)

(๑) มีช่องทางให้ประชาชนสามารถยื่นเอกสารการขออนุญาตก่อสร้างอาคารบ้านที่พักอาศัยขนาดพื้นที่ใช้สอยไม่เกิน ๓๐๐ ตารางเมตร เป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการส่งตรวจเบื้องต้น เพื่อให้เอกสารที่เกี่ยวกับการขออนุญาตก่อสร้างอาคารมีความถูกต้องสมบูรณ์ก่อนการส่งเอกสารเป็นกระดาษ เพื่อลดการใช้กระดาษในขั้นตอนการตรวจพิจารณาแก้ไข

(๒) ช่วยให้มีความสะดวกรวดเร็ว และสามารถส่งเอกสารได้ตลอดเวลา ลดระยะเวลาในการยื่นแบบขออนุญาต รวมถึงระยะเวลาเดินทางไปแก้ไขเพื่อความถูกต้อง ลงได้ร้อยละ ๕๐

(๓) ประชาชนผู้มายื่นแบบเลือกใช้ช่องทางการส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ ๖๐

(๔) เจ้าหน้าที่สามารถจัดสรรเวลาในการเปิดเอกสารมาเพื่อทำการพิจารณาตรวจสอบ เป็นการช่วยในการวางแผนการปฏิบัติงานประจำวันได้ ช่วยทำให้การทำงานในภาพรวมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

๘.๒ วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล(สำเร็จ)

(๑) สามารถพิจารณาตรวจสอบแบบการยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่พักอาศัยขนาดพื้นที่ใช้สอยไม่เกิน ๓๐๐ ตารางเมตร ได้ถูกต้องและรวดเร็วตามระยะเวลาภายในกำหนด

(๒) ประชาชนผู้มาติดต่อยื่นแบบขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่พักอาศัย ขนาดพื้นที่ใช้สอยไม่เกิน ๓๐๐ ตารางเมตร ได้รับความสะดวกและความพึงพอใจในการรับบริการ โดยทำการส่งแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจในระบบอิเล็กทรอนิกส์

(๓) เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบพิจารณาสามารถวางแผนการปฏิบัติงานประจำวันได้ ส่งผลต่อการดำเนินงานในภาพรวม โดยทำให้สามารถพิจารณาตรวจสอบการยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคารทุกประเภทได้รวดเร็วยิ่งขึ้นด้วย โดยมีระยะเวลาตามขั้นตอนการพิจารณาอนุญาตในภาพรวมที่ลดลง ลดปัญหาการร้องเรียนถึงการทำงานที่ล่าช้า

๙. ข้อเสนอแนะ

๑. กระบวนการทำงานในปัจจุบันไม่เอื้อกับการใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากปัญหาด้านการจัดการองค์กรเพื่อสนับสนุนการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

๒. ควรได้มีการศึกษาทำความเข้าใจเรื่องผลกระทบข้อดีและข้อจำกัดของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

๓. หน่วยงานต่างๆ ที่ต้องการใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์แทนเอกสารกระดาษ ควรพิจารณาถึงความพร้อมในด้านต่างๆขององค์กรว่ามีความพร้อมมากน้อยเพียงใด

๔. ความสำเร็จในการดำเนินงานต่างๆ ในองค์กร ขึ้นอยู่กับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีให้คุ้มค่าและเหมาะสมที่สุด

เอกสารอ้างอิง

กอบชัย พงษ์เสริม,รองผู้อำนวยการสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร. (๒๕๕๘).

การบริหารราชการกรุงเทพมหานคร : แผนพัฒนา นโยบาย และการปฏิบัติ. เอกสาร
ประกอบการบรรยายการฝึกอบรมหลักสูตรผู้บริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๓ (๑๐ มีนาคม
๒๕๕๘)

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, ๒๕๕๑. E-Government รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์,
กรุงเทพฯ:รัตนไตร

การสืบค้นออนไลน์ รายชื่อเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

ชยานิศ รัตนมงคล. เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document). (ออนไลน์). แหล่งที่มา :

<http://banna-tad.human.cmu.ac.th/index.php/bannatad/article/viewFile/๕/๖>

ชาญณรงค์ วงสุนา.(๒๕๕๓). ประโยชน์ของระบบสารสนเทศ. (ออนไลน์). แหล่งที่มา :

<https://www.gotoknow.org/posts/๓๘๐๐๓๓>

เซ็นส์ หัสเขตต์. ระบบสารสนเทศสำนักงาน Office Information System (OIS). (ออนไลน์).

แหล่งที่มา : <https://sites.google.com/site/knowhowbizcom/ois>

สุภาพร เพียรดี. (๒๕๔๔).ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารช่วยพัฒนาองค์กรได้อย่างไร?. (ออนไลน์).

แหล่งที่มา :

<https://www.gotoknow.org/posts/๔๒๙๑๓๙><https://www.gotoknow.org/posts/๔๒๙๑๓๙>

jesadakorn๐๐๗. (๒๐๑๑, มิถุนายน ๑). เทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร.(ออนไลน์). แหล่งที่มา

: <https://jesadakorn๐๐๗.wordpress.com/๒๐๑๑/๐๖/๐๑/๖๖/>

ไม่ปรากฏนามผู้แต่ง. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ.(ออนไลน์). แหล่งที่มา :

<http://irrigation.rid.go.th/rid๑๕/ppn/Knowledge/Management%๒๐Information%๒๐Systems/mis๒.htm>