

๑. ชื่อเรื่อง การพัฒนาคุณภาพงานของผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการสามัญของสภากรุงเทพมหานคร

๒. หลักการและเหตุผล

สภากรุงเทพมหานคร เป็นองค์ ประกอบหนึ่งในการบริหารกรุงเทพมหานคร ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานครพ.ศ. ๒๕๒๘ มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบ ควบคุม การบริหารงานของฝ่ายบริหารโดยมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็น ฝ่าย บริหาร สภากรุงเทพมหานครได้มีการตั้งคณะกรรมการสามัญ ประจำสภากรุงเทพมหานครเพื่อกระทำการกิจ การหรือพิจารณาสอบสวนหรือศึกษาเรื่องใดๆอันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร และตามข้อบังคับ การประชุมสภากรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๔๑ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๓) พ.ศ.๒๕๔๖ ข้อ ๘๓ ให้มี คณะกรรมการสามัญประจำสภาในเรื่องต่างๆ จำนวน ๑๑ คณะ ดังต่อไปนี้

- (๑) คณะกรรมการตรวจรายงานการประชุมและพิจารณาเปิดเผยรายงานการประชุมลับ
- (๒) คณะกรรมการการศึกษาและวัฒนธรรม
- (๓) คณะกรรมการการโยธาและผังเมือง
- (๔) คณะกรรมการการสาธารณสุข
- (๕) คณะกรรมการการรักษาความสะอาดและสิ่งแวดล้อม
- (๖) คณะกรรมการการเศรษฐกิจ การเงิน การคลังและติดตามงบประมาณ
- (๗) คณะกรรมการการปกครองและรักษาความสงบเรียบร้อย
- (๘) คณะกรรมการการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (๙) คณะกรรมการกิจการสภากรุงเทพมหานคร
- (๑๐) คณะกรรมการการจราจรขนส่ง และการระบายน้ำ
- (๑๑) คณะกรรมการการท่องเที่ยวและการกีฬา

หากมีความจำเป็นจะตั้งคณะกรรมการสามัญประจำสภาคณะอื่นเพิ่มขึ้นอีกเมื่อใดก็ได้ และคณะกรรมการสามัญของสภากรุงเทพมหานครมีอำนาจเรียกเจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานครมาแถลง ข้อเท็จจริงหรือแสดงความคิดเห็นในกิจการที่กระทำหรือในเรื่องที่พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาอยู่นั้นได้ ทั้งนี้จะกระทำนอกสมัยประชุมของสภากรุงเทพมหานครก็ได้และถ้ามีความจำเป็นคณะกรรมการแต่ละคณะ อาจตั้งคณะอนุกรรมการขึ้น พิจารณารายละเอียดในเรื่องที่เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการแล้วเสนอ รายงานต่อคณะกรรมการได้

สำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับราชการประจำ ของสภากรุงเทพมหานครในการดำเนินการเรื่องนิติและกระทั การร่างข้อบัญญัติ การร่างคำขอพรนิติ การดำเนินการเกี่ยวกับการประชุมสภากรุงเทพมหานคร การประชุมคณะกรรมการสามัญและวิสามัญ ประจำสภากรุงเทพมหานคร เป็นศูนย์ข้อมูลและบริการทางกฎหมาย การค้นคว้าข้อมูลทางวิชาการแก่ สมาชิกสภากรุงเทพมหานคร รวมทั้งการดำเนินการด้านการต่างประเทศของสภากรุงเทพมหานคร มีโครงสร้าง การแบ่งส่วนราชการเป็น ๔ ส่วนราชการ ได้แก่ กลุ่มงานเลขานุการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป กลุ่มงานประชุมกรรมการสามัญ กลุ่มงานประช มสภาและกรรมการวิสามัญ กลุ่มงานนิติและกระทั กลุ่มงานกฎหมาย กลุ่มงานต่างประเทศ กลุ่มงานบริการสภากรุงเทพมหานคร และกลุ่มงานวิชาการ

ลักษณะงานที่สำคัญประการหนึ่งของกลุ่มงานประชุมกรรมการสามัญคือ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านการประชุมคณะกรรมการสามัญประจำสภากรุงเทพมหานครและคณะอนุกรรมการ ซึ่งผู้ศึกษามีหน้าที่รับผิดชอบ ในการปฏิบัติงานด้านการจัดการประชุมของคณะกรรมการสามัญประจำสภากรุงเทพมหานคร และคณะอนุกรรมการ โดยได้รับมอบหมาย หน้าที่ “ผู้ช่วยเลขานุการ ” คณะกรรมการตามคำสั่งสภากรุงเทพมหานคร ซึ่ง ตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับการ ประชุม เช่น จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ จัดการประชุม จัดทำหนังสือเชิญประชุม จัดทำระเบียบวาระการประชุม จัดเตรียมเอกสาร ประกอบการประชุม การรวบรวมข้อมูล การจดบันทึกการประชุม การจัดทำรายงานการประชุม รวบรวม และจัดเก็บ รายงานการประชุม การประสานงานกับสมาชิกสภากรุงเทพ มหานคร และหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง การจัดทำฎีกาเบิกจ่ายเงินค่าเบี้ยประชุม รายงานข้อเสนอแนะหรือข้อสังเกตของคณะกรรมการประจำสภากรุงเทพมหานคร จัดทำสรุปผลงานของคณะกรรมการ การนำข้อมูลเข้าระบบการจัดเก็บข้อมูลเพื่อประชาสัมพันธ์งานของสภากรุงเทพมหานคร หรือ “ระบบ Cubicle” และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ในการจัดประชุมแต่ละครั้งมักมีเอกสารประกอบการประชุมจำนวนมาก ประกอบกับการประชุมอย่างต่อเนื่องส่งผลให้มีปริมาณเอกสาร ที่ต้องจัดเก็บในแต่ละปีค่อนข้างมาก ในขณะที่ พื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร มีไม่เพียงพอ จึงต้อง จ้างเหมาบริษัทเอกชนเพื่อเช่าพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร ทำให้เกิด ความยุ่งยาก ในการค้นหาเอกสาร และขาดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานเนื่องจากการจัดเก็บเอกสารที่ไม่เป็นระบบ ซึ่งไม่สามารถตอบสนองความต้องการ ในการนำ ข้อมูล มาใช้งานสำหรับ ผู้ปฏิบัติงานเอง รวมทั้ง การให้ บริการ ข้อมูล ต่างๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของ สมาชิกสภากรุงเทพมหานคร ได้ในทันที ซึ่งไม่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์กร ถึงแม้ในปัจจุบัน สำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานครมีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นโปรแกรมสำเร็จรูป เรียกว่า ระบบจัดเก็บเอกสารเพื่อการประชาสัมพันธ์งานของสภากรุงเทพมหานคร หรือระบบ Cubicle แต่มีการจัดเก็บข้อมูลเฉพาะรายงานการประชุมของคณะกรรมการสามัญ และคณะอนุกรรมการเท่านั้น ทั้งนี้ระบบ Cubicle มีข้อจำกัดในการใช้งานคือ ปัจจุบันสำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานครมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ระบบปฏิบัติการ Windows ๗ ๓๒ Bit และ ๖๔ Bit ซึ่งไม่สนับสนุนระบบ Cubicle และฟังก์ชันบางส่วนไม่สามารถใช้งานร่วมกับระบบปฏิบัติการ Windows ๗ ๓๒ Bit ได้ แต่ยังสามารถใช้งานในส่วนของการจัดเก็บข้อมูลได้ตามปกติ ส่วนระบบปฏิบัติการ Windows ๗ ๖๔ Bit นั้นไม่สนับสนุนการทำงานของระบบ Cubicle เลย ดังนั้น การใช้งานในปัจจุบันจึงจำเป็นต้อง Downgrade ระบบปฏิบัติการของคอมพิวเตอร์ในสำนักงานให้เป็น ๓๒ Bit ส่วนคอมพิวเตอร์บางเครื่องที่มีลิขสิทธิ์ Windows ๗ ๖๔ Bit นั้นไม่สามารถ Downgrade เครื่องลงมาเป็น ๓๒ Bit ได้ จึงทำให้ไม่สามารถใช้งานระบบการจัดเก็บเอกสาร Cubicle ได้

จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีแนวคิด ที่จะพัฒนาคุณภาพงานของผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการสามัญประจำสภากรุงเทพมหานคร โดยพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสาร Cubicle ที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบันให้สามารถรองรับการใช้งานร่วมกับระบบปฏิบัติการ Windows ๗ เพื่อให้สามารถจัดเก็บข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพโดย สามารถจัดเก็บ ข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม คณะกรรมการ และคณะอนุกรรมการเข้าไปในระบบด้วย เช่น คำสั่งตั้งคณะกรรมการ คำสั่งตั้งคณะอนุกรรมการ ระเบียบวาระการประชุม หนังสือเชิญประชุม เอกสารประกอบการประชุม สรุปสาระสำคัญของเรื่องที่ให้มีภา ารพิจารณาในการประชุม คณะกรรมการแต่ละครั้ง สรุปผลงาน คณะกรรมการประจำปี รวมทั้ง กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หนังสือสั่งการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม

เพื่อรวบรวม จัดเก็บไว้ให้เป็นระบบ สะดวกต่อการสืบค้น และสามารถ ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ อันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้ศึกษาเห็นว่าจะได้รับประโยชน์จากการศึกษาครั้งนี้ ดังนี้

๑. การ พัฒนาระบบการจัดเก็บ เอกสารเพื่อการประชาสัมพันธ์งานของ สภากรุงเทพมหานคร ให้สามารถใช้งานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร ลดภาระในการจัดเก็บเอกสารที่เป็นกระดาษ อันจะ นำไปสู่การ เป็นองค์กรต้นแบบด้านการลดใช้ ทรัพยากรกระดาษเพื่อขยายผลไปสู่หน่วยงานอื่นต่อไป

๒. การจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ จะช่วยเสริมประสิทธิภาพการให้บริการให้สามารถ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ขอรับบริการได้รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ เนื่องจากสามารถ สืบค้น ข้อมูลจากระบบได้ทันที ก่อให้เกิดความพึงพอใจและส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

ทั้งนี้ การพัฒนาระบบ การจัดเก็บเอกสาร โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Cubicle เป็น แนวทางการดำเนินการที่สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๕๖-๒๕๗๕) ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การบริหารจัดการ ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการบริหารและพัฒนามหานคร และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของสำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร ในการสนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินงานของส มาชิกสภากรุงเทพมหานคร โดยมีพันธ กิจหลักคือ เพื่อพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารและการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อพัฒนาคุณภาพงานของผู้ช่วยเลขานุการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๓.๒ เพื่อพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารเพื่อการประชาสัมพันธ์งานของสภากรุงเทพมหานคร (Cubicle) ให้สามารถรองรับการใช้งานร่วมกับระบบปฏิบัติการWindows ๗ และสามารถจัดเก็บ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประชุมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓.๓ เพื่อลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร และลดปริมาณการใช้กระดาษ

๓.๔ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร

๔. เป้าหมาย

๔.๑ คุณภาพงานของผู้ช่วยเลขานุการมีการพัฒนาที่ดีขึ้น

๔.๒ มีระบบการจัดเก็บเอกสารเพื่อการประชาสัมพันธ์งานของสภากรุงเทพมหานคร ที่มีประสิทธิภาพ โดยสามารถจัดเก็บข้อมูลอื่นๆ ที่มีความจำเป็นเพื่อให้เกิดความสะดวกสำหรับการสืบค้น

๔.๓ สมาชิกสภากรุงเทพมหานคร ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการ ให้บริการสืบค้น ข้อมูลจากบุคลากรของสำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

การจัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคลเรื่อง การ พัฒนาค ุณภาพงานของ ผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการสามัญของสภากรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง มาใช้ในการดำเนินงาน ดังนี้

๕.๑ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT Analysis)

S - Strength หมายถึง จุดแข็ง เป็นการค้นหาคำตอบว่าในองค์กรมีจุดแข็งหรือจุดเด่นในเรื่องใดบ้างที่ทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานในปัจจุบัน

W - Weakness หมายถึง จุดด้อยหรือจุดอ่อน เป็นการค้นหาคำตอบว่าในองค์กร มีจุดอ่อน หรือมีปัญหาอะไรบ้างที่ทำให้เกิดอุปสรรคหรือความไม่ราบรื่นในการดำเนินงานขององค์กร

O - Opportunity หมายถึง โอกาส เป็นการค้นหาคำตอบว่าองค์กร สามารถนำโอกาสใหม่ๆ ที่มีอยู่ภายนอกองค์กรมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานในองค์กรได้หรือไม่

T - Threat หมายถึง อุปสรรค หรือข้อจำกัด เป็นการค้นหาคำตอบว่าภายนอกองค์กรมีข้อจำกัดอะไรบ้างที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรควบคุมไม่ได้ ถ้ามี มีอยู่ในเรื่องใดบ้าง

หลักการสำคัญของ SWOT คือ การวิเคราะห์โดยการสำรวจจากสภาพการณ์ ๒ ด้าน คือ สภาพการณ์ภายในและสภาพการณ์ภายนอก ดังนั้นการวิเคราะห์ SWOT จึงเรียกได้ว่าเป็นการวิเคราะห์สภาพการณ์ (Situation Analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อให้รู้ตนเอง รู้จักสภาพแวดล้อมได้อย่างชัดเจน และวิเคราะห์โอกาส อุปสรรค การวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร จะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กร ทั้งสิ่งที่เกิดขึ้นแล้วและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคตรวมทั้งผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อองค์กร จุดแข็ง จุดอ่อน และความสามารถด้านต่างๆ ที่องค์กรมีอยู่ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์และการดำเนินตามกลยุทธ์ขององค์กรที่เหมาะสมต่อไป

การศึกษาครั้งนี้มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร ดังนี้

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กร

จุดแข็ง (Strength) มีดังนี้

๑. ผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร สนับสนุนและ ส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

๒. สำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานครมีเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษาวิธีการใช้งานและช่วยแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี

๓. บุคลากรของกลุ่มงานประชุมกรรมการสามัญให้ความร่วมมือในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

๔. กลุ่มงานประชุมกรรมการสามัญมี เครื่อง คอมพิวเตอร์และเครื่องมืออุปกรณ์เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศครบถ้วน ทันสมัย เพื่อรองรับการใช้งานในระบบการจัดเก็บเอกสารที่พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

จุดอ่อน (Weakness) มีดังนี้

๑. ระบบการจัดเก็บเอกสารเพื่อการประชาสัมพันธ์งานของสภากรุงเทพมหานคร (ระบบ Cubicle) ไม่ทันสมัย เนื่องจากไม่รองรับการใช้งานระบบปฏิบัติการ Windows ๗ ซึ่งเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานในสำนักงานในปัจจุบัน

๒. ปริมาณเอกสารที่มีการจัดเก็บอย่างไม่เป็นระบบและสะสมมาเป็นเวลานานทำให้มีจำนวนมากและเป็นอุปสรรคต่อการรวบรวมเพื่อนำมาจัดเก็บข้อมูลย้อนหลัง

๓. กลุ่มงาน ประชุมกรรมการสามัญ มีพื้นที่จำกัดสำหรับ การจัดเก็บเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร

โอกาส (Opportunity) มีดังนี้

๑. เป็นการสนับสนุนแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๕๖-๒๕๗๕) ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การบริหารจัดการ ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยกรุงเทพมหานครควรมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อให้บริการ แก่ประชาชน เพิ่มความสะดวกและลดขั้นตอนในการติดต่อประสานงาน

๒. ในการดำเนินการเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถขอความร่วมมือและขอรับการสนับสนุนจากสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลได้

อุปสรรค (Threat) นโยบายสนับสนุนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครขาดความต่อเนื่อง ทำให้การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปอย่างล่าช้า

๕.๒ แนวคิดวงจร Deming Cycle (PDCA)

PDCA เริ่มขึ้นเป็นครั้งแรกโดยนักสถิติชื่อ Walter Shewhart ได้พัฒนาจากการควบคุมกระบวนการเชิงสถิติที่ Bell Laboratories ประเทศสหรัฐอเมริกา เมื่อทศวรรษ ๑๙๓๐ เป็นที่รู้จักกันในชื่อ “วงจร Shewhart” เมื่อทศวรรษ ๑๙๕๐ ได้มีการเผยแพร่อย่างกว้างขวางโดย W.Edwards Deming บรรณาธิการด้านการบริหารคุณภาพ หลายคนจึงเรียกววงจรนี้ว่า “วงจร Deming” ซึ่งวงจร PDCA ประกอบด้วย

P = Plan คือ การวางแผนงานจากวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ได้กำหนดขึ้น การวางแผนอย่างรอบคอบเพื่อการปฏิบัติอย่างค่อยเป็นค่อยไป แล้วจึงตรวจสอบผลที่เกิดขึ้น วิธีการปฏิบัติใดมีประสิทธิผลที่สุดก็จะจัดให้เป็นมาตรฐาน หากไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ ก็ต้องหาขั้นตอนดำเนินงานที่เหมาะสม โดยมองหาวิธีการปฏิบัติใหม่หรือใช้ความพยายามให้มากขึ้นกว่าเดิม

D = Do คือ การปฏิบัติตามขั้นตอนในแผนงานที่ได้เขียนไว้อย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง ขั้นตอนการปฏิบัติ (DO) คือ การลงมือปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตามทางเลือกที่ได้กำหนดไว้ในขั้นตอนการวางแผน ในระหว่างการปฏิบัติต้องตรวจสอบด้วยว่าได้ดำเนินไปในทิศทางที่ตั้งใจหรือไม่ พร้อมกับการประสานงานหรือ สื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบ

C = Check คือ การตรวจสอบผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของแผนงานว่ามีปัญหาอะไรเกิดขึ้น จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงแก้ไขแผนงานในขั้นตอนใด ขั้นตอนการตรวจสอบ (Check) คือ การประเมินผลที่ได้รับจากการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในแต่ละขั้นตอน สิ่งสำคัญต้องรู้ว่าจะตรวจสอบอะไรบ้าง บ่อยครั้งแค่ไหน ข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบจะเป็นประโยชน์สำหรับขั้นตอนต่อไป

A = Action คือ การดำเนินการที่เหมาะสม ซึ่งขั้นตอนการดำเนินงานที่เหมาะสม (Action) คือ การปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา หรือถ้าไม่มีปัญหาใดๆ ก็ยอมรับแนวทางการปฏิบัติตามแผนงานที่ได้ผลสำเร็จเพื่อนำไปใช้ในการทำงานครั้งต่อไปขั้นตอนการดำเนินงานที่เหมาะสมจะพิจารณาผลที่ได้จากการตรวจสอบ ซึ่งมีอยู่ ๒ กรณี คือ

กรณีที่ ๑ ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามแผนที่วางไว้

กรณีที่ ๒ ผลที่เกิดขึ้นไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ซึ่งอาจจะใช้วิธีค้นหาทางเลือกใหม่ที่น่าจะเป็นไปได้ การใช้ความพยายามให้มากขึ้นกว่าเดิม การขอความช่วยเหลือจากผู้รู้ และการเปลี่ยนแปลงเป้าหมายใหม่

ประโยชน์ของวงจร PDCA

๑. ทำให้ทราบขั้นตอน วิธีการ และสามารถเตรียมงานล่วงหน้าหรือทราบอุปสรรคล่วงหน้า ทำให้งานเกิดความราบรื่น เรียบร้อยนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้

๒. การตรวจสอบให้ได้ผลที่เที่ยงตรงเชื่อถือได้ประกอบด้วย ๒.๑ ตรวจสอบจากเป้าหมายที่กำหนด ๒.๒ มีเครื่องมือที่เชื่อถือได้ ๒.๓ มีเกณฑ์การตรวจสอบที่ชัดเจน ๒.๔ มีกำหนดเวลาการตรวจสอบที่แน่นอน ๒.๕ บุคลากรที่ทำการตรวจสอบต้องได้รับการยอมรับจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. การปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนใด เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพก็จะเกิดขึ้น

๕.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ

นายเกษแก้ว ประดิษฐ์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรราช นครินทร์ กล่าวว่า ความจำเป็นในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ได้แก่

๑. การเปลี่ยนแปลงกระบวนการบริหารและการปฏิบัติงาน ระบบเดิมไม่สามารถให้ข้อมูลหรือทำงานได้ตามต้องการ มีการดำเนินงานหลายขั้นตอน ยุ่งยากในการรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาจัดทำข้อมูลสรุปสำหรับการติดตามการปฏิบัติงานโดยรวมขององค์กร จึงจำเป็นต้องพัฒนาหรือปรับปรุงระบบสารสนเทศที่สามารถช่วยให้ขั้นตอนการปฏิบัติงานภายในและกระบวนการบริหารมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๒. การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีที่ใช้อยู่ในระบบสารสนเทศปัจจุบันล้าสมัย ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาระบบมีราคาสูง จึงต้องนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ซึ่งทำให้มีการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานที่มีอยู่เดิม

๓. การป้องกันการและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน เช่น ระบบที่ใช้งานอยู่ปัจจุบันมีขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อน ขนาดเอกสารอ้างอิงหรือเอกสารที่มีอยู่ไม่ได้มาตรฐาน ทำให้การปรับปรุงหรือแก้ไขทำได้ยาก - ความต้องการป้องกันการให้เหมาะสมเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ- ระบบปัจจุบันไม่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้

การพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

๑. คำนึงถึงเจ้าของและผู้ใช้ระบบ

๒. เข้าถึงปัญหาให้ตรงจุด ซึ่งมีแนวทางการแก้ปัญหาที่เป็นระบบมีขั้นตอน ดังนี้

๒.๑ ศึกษาทำความเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น

๒.๒ รวบรวมและกำหนดความต้องการ

๒.๓ หาวิธีการแก้ปัญหาหลายๆ วิธีและเลือกวิธีที่ดีที่สุด

๒.๔ ออกแบบและทำการแก้ปัญหาตามวิธีที่เลือก

๒.๕ สังเกตและประเมินผลกระทบจากวิธีแก้ปัญหาที่นำมาใช้ และปรับปรุงวิธีการให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

๓. กำหนดขั้นตอนหรือกิจกรรมในการพัฒนาระบบ
๔. กำหนดมาตรฐานในการพัฒนาระบบ
๕. ตระหนักว่าการพัฒนาระบบเป็นการลงทุนประเภทหนึ่ง
๖. เตรียมความพร้อมหากจะต้องยกเลิกหรือทบทวนระบบสารสนเทศที่กำลังพัฒนา
๗. แยกระบบสารสนเทศที่จะพัฒนาออกเป็นระบบย่อย
๘. ออกแบบระบบให้สามารถรองรับต่อการขยายหรือการปรับเปลี่ยนในอนาคต

๕.๔ แนวคิดการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพงาน

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพงาน ไว้หลายแนวความคิดด้วยกัน แต่พอจะสรุปได้ว่า “การพัฒนาคุณภาพงาน” หมายถึง ความพยายามอย่างมีแผนและต่อเนื่องเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งระบบ โดยมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมของการทำงาน เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ

วัตถุประสงค์ของการพัฒนาคุณภาพงาน

๑. เพื่อสร้างเสริมความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ
๒. เพื่อให้องค์การสามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็วและอยู่รอด เมื่อต้องประสบกับปัญหาและการเปลี่ยนแปลง
๓. เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานอย่างมีแผนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมในวัตถุประสงค์ขององค์การร่วมกัน
๔. เพื่อมุ่งปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไขวัฒนธรรมที่ล้าสมัยขัดต่อความเจริญขององค์การ โดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จของงานที่บรรลุตามเป้าหมายมากกว่าวิธีการ

ปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพงาน

๑. ความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ทางด้านวิทยาการสมัยใหม่
๒. ความล้าสมัยอย่างรวดเร็วของผลผลิตหรือผลิตภัณฑ์
๓. การเปลี่ยนแปลงทางด้านทัศนคติและค่านิยมของกลุ่ม

เงื่อนไขความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพงาน

๑. การปรับปรุงพัฒนาการทำงานจะต้องเป็นการวางแผนการเปลี่ยนแปลงทั้งระบบ มิใช่มองแต่ระบบย่อยใดระบบย่อยหนึ่งเท่านั้น
๒. การปรับปรุงพัฒนาการทำงานจะต้องเป็นความพยายามระยะยาวอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารระดับสูงต้องรับทราบ รับรู้ เต็มใจเข้ามามีส่วนร่วม ตั้งแต่เริ่มต้นการวางแผนงานจนถึงขั้น ตอนการลงมือปฏิบัติงานและขั้นตอนการวัดผลประเมินผล
๓. การเปลี่ยนแปลงต้องมีความสัมพันธ์กับนโยบาย เป้าหมายขององค์การ
๔. เทคนิคการปรับปรุงพัฒนาการทำงานที่นำมาใช้ควรเสริมด้วยประสบการณ์ที่ได้จากกิจกรรมที่เรียนรู้ที่เกิดขึ้นภายในองค์การด้วย

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

การจัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง การพัฒนาคุณภาพงานของผู้ช่วยเลขานุการ คณะกรรมการสามัญของสภากรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน PDCA cycle ดังนี้

๖.๑ ขั้นตอนการวางแผนการทำงาน (Plan)

๖.๑.๑ ศึกษา ความเป็นไปได้ ของการพัฒนาระบบ การจัดเก็บข้อมูลเพื่อ การประชาสัมพันธ์งานของสภากรุงเทพมหานคร หรือระบบ Cubicle รวมถึงข้อจำกัดในการใช้งานจากคู่มือการใช้งาน ศึกษาจากผู้ดูแลระบบ ผู้ที่เคยใช้งาน รวมทั้งบริษัทที่ดูแลระบบ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาระบบ ให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ระยะเวลาดำเนินการภายในเดือนตุลาคม ๒๕๕๘

๖.๑.๒ ศึกษาความต้องการ ของผู้ใช้งานเพื่อเป็นข้อมูลในการ พัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูล ที่ถูกต้อง ตามความต้องการของผู้ใช้งาน และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของ ผู้รับบริการหรือสมาชิก สภากรุงเทพมหานคร ระยะเวลาดำเนินการภายใน ๑๕ วัน โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ ๑ - ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๘

๖.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติ (Do)

๖.๒.๑ นำเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อขอความเห็นชอบ ในการดำเนินการพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารเพื่อการประชาสัมพันธ์งานของสภากรุงเทพมหานคร (Cubicle) ระยะเวลาดำเนินการภายใน ๓ วัน โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ ๑๖ - ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๘

๖.๒.๒ แต่งตั้งคณะทำงาน เพื่อพิจารณากำหนดแนวทางในการพัฒนาระบบ ๓ เพื่อให้สอดคล้องกับการใช้งานและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ผู้ช่วยเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร หัวหน้ากลุ่มงานประชุมกรรมการสามัญ หัวหน้ากลุ่มงานประชุมสภาและกรรมการวิสามัญ หัวหน้ากลุ่มงานนิติและกระตุ้ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานประชุมกรรมการสามัญ และผู้ดูแลระบบ ระยะเวลาดำเนินการภายใน ๑๒ วัน โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ ๑๙ - ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๘

๖.๒.๓ คณะทำงาน ดำเนินการออกแบบ พัฒนาระบบการจัดเก็บ เอกสารเพื่อการประชาสัมพันธ์งานของสภากรุงเทพมหานคร หรือระบบ Cubicle ร่วมกับบริษัทที่รับจ้างดูแลระบบ พร้อมติดตั้งโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้งานได้ง่าย โดยการออกแบบพัฒนาระบบจะต้อง พิจารณาถึงความต้องการของผู้ใช้ระบบและ ผู้รับบริการเป็นสำคัญ เช่น มีระบบการจัดเก็บข้อมูล มีระบบการสืบค้นข้อมูล และมีสิทธิการเข้าใช้งาน ระยะเวลาดำเนินการภายใน ๔๕ วัน โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๘ - ๑๔ มกราคม ๒๕๕๙

๖.๓ ขั้นตอนการตรวจสอบ (Check)

ทดสอบการใช้งานระบบ Cubicle โดยการบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องลงในระบบการจัดเก็บข้อมูล ตามความต้องการของผู้ใช้ระบบ เช่น คำสั่งตั้ง คณะกรรมการ คำสั่งตั้งคณะกรรมการระเบียบวาระการประชุม หนังสือเชิญประชุม เอกสารประกอบการประชุมสรุปสาระสำคัญของเรื่องที่ได้มีการพิจารณาในการประชุม คณะกรรมการแต่ละครั้ง สรุปผลงานคณะกรรมการประจำปี รวมทั้งกฎหมายระเบียบ คำสั่ง หนังสือสั่งการต่าง ๆ จากนั้น ทำการ ตรวจสอบข้อมูลที่มีการบันทึกลงในระบบการจัดเก็บข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลจริงว่ามีความถูกต้อง แม่นยำ ได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ หรือไม่ หากข้อมูลมีความคลาดเคลื่อนไปจากข้อเท็จจริง ให้ตรวจสอบข้อผิดพลาด ที่เกิดขึ้นพร้อมทั้ง ทำการทดสอบ โดยการป้อนข้อมูลเข้าสู่ระบบใหม่ให้ถูกต้อง และเมื่อได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการแล้ว ให้ทำการทดลองใช้ในหน่วยงาน ของผู้ศึกษาว่ามีความถูกต้อง รวดเร็ว ใช้ประโยชน์ได้มากน้อยเพียงใด และผู้ใช้งานมีความ

พึงพอใจมากน้อยเพียงใด ระยะเวลาดำเนินการ ภายใน ๔๕ วัน โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ ๑๕ มกราคม - ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

๖.๔ ขั้นตอนดำเนินการปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา (Action)

กรณีทดลอง ใช้ระบบแล้ว ได้ผลลัพธ์ เป็นที่พอใจ ผู้ใช้ระบบเห็นว่า เกิดความสะดวก รวดเร็ว ไม่มีข้อผิดพลาด ข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ สามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริงก็จัดทำรายงานผลการดำเนินงาน เสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อทราบ และแจ้งผู้เกี่ยวข้องต่อไป ระยะเวลาดำเนินการภายใน เดือนมีนาคม ๒๕๕๙

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

๑. เลขานุการสภากรุงเทพมหานครในฐานะหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้ให้ความเห็นชอบ ในการดำเนินการพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารของกลุ่มงานประชุมกรรมการสามัญสำนักงานเลขานุการ สภากรุงเทพมหานคร

๒. คณะผู้บริหารสำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานครเป็นผู้สนับสนุนและ อำนวยความสะดวก

๓. บุคลากรของกลุ่มงานประชุมกรรมการสามัญ เป็นผู้สนับสนุนและร่วม ใช้งาน ระบบการจัดเก็บเอกสารของกลุ่มงานประชุมกรรมการสามัญ สำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร

๔. สมาชิกสภากรุงเทพมหานครเป็นผู้รับบริการ และเป็นผู้ร่วมใช้งานระบบ การ จัดเก็บเอกสารของกลุ่มงานประชุมกรรมการสามัญ สำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

ดำเนินการในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ เริ่มตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๙ รวมระยะเวลา ๖ เดือน ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการ สรุปเป็นแผนปฏิบัติงาน (Action Plan) ดังนี้

ขั้นตอนกาดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ (ปีงบประมาณ ๒๕๕๙)						ผู้ รับผิดชอบ
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	
๑. ขั้นตอนการวางแผนการทำงาน (Plan) ๑.๑ ศึกษาความเป็นไปได้ของการพัฒนา ระบบ Cubicle รวมถึงข้อจำกัดในการใช้ งานจากคู่มือการใช้งาน ศึกษาจากผู้ดูแล ระบบ ผู้ที่เคยใช้งาน รวมทั้งบริษัทที่ดูแล ระบบ	←→ ตุลาคม ๒๕๕๘ (๓๑ วัน)						ผู้เสนอ โครงการ
๑.๒ ศึกษา ความต้องการ ของผู้ใช้งาน เพื่อเป็นข้อมูลในการ พัฒนาระบบการ จัดเก็บข้อมูล ที่ถูกต้อง ตามความต้องการ ของผู้ใช้งาน		←→ ๑-๑๕ พ.ย. ๒๕๕๘ (๑๕ วัน)					ผู้เสนอ โครงการ

ขั้นตอนการดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ (ปีงบประมาณ ๒๕๕๙)						ผู้ รับผิดชอบ
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	
๒. ขั้นตอนการปฏิบัติ (Do) ๒.๑ นำเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อขอความเห็นชอบในการดำเนินการพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารเพื่อการประชาสัมพันธ์งานของสภากรุงเทพมหานคร (Cubicle)		๑๖ - ๑๘ พ.ย. ๕๘ (๓ วัน)					ผู้เสนอ โครงการ
๒.๒ แต่งตั้ง คณะทำงานเพื่อพิจารณากำหนดแนวทางในการพัฒนาระบบฯ		๑๙ - ๓๐ พ.ย. ๕๘ (๑๒ วัน)					-ผู้เสนอ โครงการ -คณะทำงาน
๒.๓ คณะทำงานดำเนินการออกแบบพัฒนาระบบการจัดเก็บ เอกสาร เพื่อการประชาสัมพันธ์งานของสภากรุงเทพมหานคร หรือระบบ Cubicle ร่วมกับบริษัทที่รับจ้างดูแลระบบ พร้อมติดตั้งโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้งานได้ง่าย			๑ ธ.ค. ๕๘ ๑๔ ม.ค. ๕๙ (๔๕ วัน)				-ผู้เสนอ โครงการ -คณะทำงาน -บริษัทฯ
๓. ขั้นตอนการตรวจสอบ (Check) ทดสอบการใช้งานระบบ Cubicle โดยการบันทึกข้อมูล ที่เกี่ยวข้อง ลงในระบบการจัดเก็บข้อมูล ตามความต้องการของผู้ใช้ระบบ และทำการตรวจสอบข้อมูล ที่มีการบันทึกลงในระบบการจัดเก็บข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลจริงว่ามีความถูกต้องแม่นยำ ได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการหรือไม่				๑๕ ม.ค. - ๒๙ ก.พ. ๕๙ (๔๕ วัน)			-ผู้เสนอ โครงการ -คณะทำงาน -บริษัทฯ
๔ ขั้นตอนดำเนินการปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา (Action) กรณีทดลองใช้ระบบแล้วได้ผลลัพธ์เป็นที่พอใจ ไม่มีข้อผิดพลาด สามารถ นำไปปฏิบัติงานได้ จึงก็ จัดทำรายงานผลการดำเนินงานเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบ						มี.ค. ๕๙ (๓๑)	-ผู้เสนอ โครงการ

และแจ้งผู้เกี่ยวข้องร่วมใช้งานระบบต่อไป						วัน)	
---	--	--	--	--	--	------	--

๘. แนวทางการติดตามประเมินผล

๘.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

๘.๑.๑ ระดับผลผลิต (Output) สามารถพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารเพื่อการประชาสัมพันธ์งานของสภากรุงเทพมหานคร หรือระบบ Cubicle ของสำนักงานเลขาธิการสภากรุงเทพมหานครต่อเลขาธิการสภากรุงเทพมหานครให้แล้วเสร็จได้ภายในวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๙

๘.๑.๒ ระดับผลลัพธ์ (Outcome)

- ผู้รับบริการหรือสมาชิกสภากรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสืบค้นข้อมูล ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

- ผู้ร่วมใช้งาน ระบบ Cubicle ของกลุ่มงานประชุมกรรมการสามัญ สำนักงานเลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ การจัดเก็บข้อมูล ที่ได้รับการพัฒนาระบบให้สามารถใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๘.๒ วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผล (สำเร็จ)

โดย การใช้แบบสำรวจความพึงพอใจ ต่อผู้รับบริการ หรือสมาชิกสภากรุงเทพมหานครเจ้าหน้าที่กลุ่มงานประชุมกรรมการสามัญ และผู้ร่วมใช้งานระบบ Cubicle

๙. ข้อเสนอแนะ

๙.๑ ควรมีระบบป้องกันความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล โดยการตั้งรหัส ผู้ใช้ (User Name) และรหัสผ่าน (Pass word) เพื่อกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล รวมทั้งบันทึกรายละเอียดการใช้งานเพื่อให้สามารถตรวจสอบในภายหลังได้

๙.๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการนำข้อมูลเข้าระบบการจัดเก็บเอกสาร ควรดำเนินการจัดเก็บเอกสารให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และเป็นปัจจุบันที่สุด

