

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ
ข้อมูลบำเหน็จบำนาญ

จัดทำโดย นางสาวสุพัตรา งามเสาวรส

ตำแหน่ง นักวิชาคอมพิวเตอร์ชำนาญการ
สังกัด กองพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์
สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๔
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

๑. ชื่อเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการข้อมูลบำนาญ

๒. หลักการและเหตุผล

การเกษียณอายุราชการเป็นเรื่องที่ปกติของผู้ที่ทำงานเป็นข้าราชการ เดือนกันยายนของทุกปีเป็นเดือนสุดท้ายของการทำงานของข้าราชการที่มีอายุครบ ๖๐ ปี ข้าราชการที่เกษียณอายุและมีสิทธิได้รับบำนาญสามารถเลือกบำเหน็จ (เงินตอบแทนความชอบที่ได้รับราชการมาซึ่งจ่ายครั้งเดียว) หรือบำนาญ (เงินตอบแทนความชอบที่ได้รับราชการมาซึ่งจ่ายเป็นรายเดือนตลอดชีวิต) ข้าราชการที่เลือกรับบำนาญจะได้รับสิทธิในสวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตรเหมือนข้าราชการ ดังนั้นข้าราชการส่วนใหญ่จึงเลือกรับบำนาญเป็นรายเดือน นอกจากนี้ในช่วงอีก ๑๐-๒๐ปีข้างหน้าจะมีข้าราชการเกษียณอายุพร้อมกันเป็นจำนวนมาก ประกอบกับการที่ประเทศก้าวเข้าสู่การเป็นสังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) เนื่องจากประชากรมีอายุขัยสูงขึ้น และอัตราเกิดใหม่ของประชากรมีน้อย ทำให้ประเทศไทยจะเกิดสภาพผู้เสียภาษีมีจำนวนน้อย ต้องนำส่งภาษีเพื่อดูแลผู้สูงอายุเกษียณอายุจำนวนมากที่จะมีอายุยืนยาวตามความก้าวหน้าทางการแพทย์ นั่นคือโอกาสที่กรุงเทพมหานครจะจัดเก็บรายได้จากภาษีมีน้อยลง ขณะที่ความจำเป็นต้องจ่ายมีมากขึ้นต่อเนื่องและยาวนานขึ้น เหล่านี้ถือเป็นภาระในอนาคตของกรุงเทพมหานคร ซึ่งหากไม่มีการแก้ไขอาจนำไปสู่ปัญหาการขาดสภาพคล่องเนื่องจากเงิน ไม่พอจ่ายให้แก่ผู้รับบำเหน็จบำนาญ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องนำระบบสารสนเทศมาบริหารจัดการข้อมูล ให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นระบบ สามารถนำข้อมูลไปใช้ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ หรือความต้องการในการใช้งาน โดยปัจจัยดังกล่าวถือเป็นปัจจัยสำคัญที่มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของกรุงเทพมหานคร พ.ศ.๒๕๕๖ – ๒๕๕๙ ยุทธศาสตร์ที่ ๓ พัฒนาหรือปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน และหรือกลุ่มภารกิจ และยุทธศาสตร์ที่ ๕ พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ การวางแผนกลยุทธ์ และการตัดสินใจของผู้บริหาร

กองบำเหน็จบำนาญ สำนักงานคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจสอบการขอรับ และเบิกจ่ายบำเหน็จบำนาญ บำเหน็จตกทอด บำเหน็จพิเศษของข้าราชการกรุงเทพมหานคร การตรวจสอบขอรับและขออนุมัติจ่ายเงินบำเหน็จปกติและบำเหน็จพิเศษของลูกจ้างกรุงเทพมหานครที่ลาออก เกษียณอายุ และถึงแก่กรรม การเบิกจ่ายเงินบำนาญ เงินเพิ่มจากเงินบำนาญ เงินช่วยเหลือค่าครองชีพผู้ได้รับบำนาญของกรุงเทพมหานคร เงินช่วยเหลือรายเดือนผู้รับบำนาญ (ชรบ.) เป็นรายเดือน การเบิกจ่ายเงินบำเหน็จดำรงชีพ และเงินบำเหน็จตกทอดของข้าราชการบำนาญกรุงเทพมหานคร การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการประเภทค่ารักษาพยาบาล และค่าเล่าเรียนบุตร และการให้บริการด้านสิทธิประโยชน์ต่างๆ แก่ข้าราชการบำนาญกรุงเทพมหานคร การควบคุมดูแลการบริหารงานของกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการกรุงเทพมหานคร การดำเนินการพิจารณา และแก้ไขกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับบำเหน็จบำนาญของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร การส่งเสริม สนับสนุน ให้บริการด้านสวัสดิการ นันทนาการ และการสงเคราะห์แก่ข้าราชการบำนาญของกรุงเทพมหานคร การให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบข้อหารือเกี่ยวกับงานในหน้าที่ และปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

กองพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลได้พัฒนาโปรแกรมบันทึกข้อมูลข้าราชการบำนาญโดยใช้โปรแกรม Microsoft Access ๒๐๐๓ เป็นเครื่องมือในการพัฒนา

เพื่อใช้ในการบันทึกข้อมูลข้าราชการบำนาญ การคำนวณภาษี การบันทึกรายการหักเงินบำนาญ เพื่อจัดทำรายงานการเบิกจ่ายเงินบำนาญ รายงานการเบิกจ่ายเงินธนาคารเพื่อนำส่งข้อมูลการจ่ายเงินบำนาญให้ธนาคาร ปัจจุบันกองบำเหน็จบำนาญรับผิดชอบการจ่ายเงินบำนาญเพิ่มขึ้นจากเดิมที่มีข้าราชการบำนาญสามัญกรุงเทพมหานคร เพิ่มข้าราชการบำนาญครู ข้าราชการบำนาญสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจ่ายเงินบำเหน็จรายเดือนให้กับลูกจ้างประจำเกษียณรับบำเหน็จรายเดือน ในการบันทึกข้อมูลเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้คัดลอกโปรแกรมลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ของตนแล้ว บันทึกข้อมูล ข้าราชการบำนาญสามัญ ข้าราชการบำนาญครู ข้าราชการบำนาญสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และลูกจ้างประจำเกษียณรับบำเหน็จรายเดือน แยกจากกัน ไม่ได้เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกัน เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขโปรแกรมต้องแก้ไขโปรแกรมในแต่ละเครื่องหลายเครื่อง ทำให้โปรแกรมในแต่ละเครื่องอาจจะทำงานได้ไม่เหมือนกัน และไม่สามารถแสดงผลรายงานการจ่ายเงินบำนาญในภาพรวมให้กับผู้บริหาร ทำให้มีความจำเป็นต้องพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการข้อมูลบำเหน็จบำนาญเพื่อให้มีการบันทึกข้อมูลในภาพรวม เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกัน ลดความซ้ำซ้อนในการบันทึกข้อมูล และสามารถแสดงผลรายงานการจ่ายเงินบำเหน็จบำนาญในภาพรวมให้กับผู้บริหาร

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการข้อมูลบำเหน็จบำนาญให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลในภาพรวมของกรุงเทพมหานคร
๒. เพื่อให้ข้อมูลการจ่ายเงินบำเหน็จบำนาญในภาพรวมให้กับผู้บริหาร

๔. เป้าหมาย

๑. จัดตั้งคณะกรรมการเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการข้อมูลบำเหน็จบำนาญ
๒. พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการข้อมูลบำเหน็จบำนาญ
๓. อบรมการใช้งานและการดูแลระบบให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการใช้ระบบ

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

เครื่องมือที่นำมาใช้ คือ SWOT Analysis

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพ (SWOT Analysis) เป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์ สำหรับองค์กร หรือโครงการ ซึ่งช่วยผู้บริหารกำหนด จุดแข็งและจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายใน โอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนผลกระทบที่มีศักยภาพจากปัจจัยเหล่านี้ต่อการทำงานขององค์กร เทคนิคนี้ อัลเบิร์ต ฮัมฟรีย์ (Albert Humphrey) ได้ชื่อว่าเป็นผู้ริเริ่มแนวคิดนี้โดยนำเทคนิคนี้มาแสดงในงานสัมมนาที่มหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด

ความหมายของ SWOT คำว่า "SWOT" นั้นมาจากตัวย่อภาษาอังกฤษ ๔ ตัว ได้แก่

- S มาจาก *Strengths* หมายถึง จุดเด่นหรือจุดแข็ง ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายใน เป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในบริษัท เช่น จุดแข็งด้านส่วนประสม จุดแข็ง

ด้านการเงิน จุดแข็งด้านการผลิต จุดแข็งด้านทรัพยากรบุคคล บริษัทจะต้องใช้ประโยชน์จากจุดแข็งในการกำหนดกลยุทธ์การตลาด

W มาจาก *Weaknesses* หมายถึง จุดด้อยหรือจุดอ่อน ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายใน เป็นปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในต่างๆ ของบริษัท ซึ่งบริษัทจะต้องหาวิธีในการแก้ปัญหานั้น

O มาจาก *Opportunities* หมายถึง โอกาส ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นผลจากการที่สภาพแวดล้อมภายนอกของบริษัทเอื้อประโยชน์หรือส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กร โอกาสแตกต่างจากจุดแข็งตรงที่โอกาสนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายนอก แต่จุดแข็งนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายใน นักการตลาดที่ดีจะต้องเสาะแสวงหาโอกาสอยู่เสมอ และใช้ประโยชน์จากโอกาสนั้น

T มาจาก *Threats* หมายถึง อุปสรรค ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นข้อจำกัดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งธุรกิจจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์การตลาดให้สอดคล้องและพยายามขจัดอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้ได้จริง

| SWOT Analysis | | |
|-------------------|---|---|
| สภาพแวดล้อมภายใน | Strength (S) จุดแข็ง จุดเด่น ข้อได้เปรียบ | Weakness (W) จุดอ่อน ข้อเสียเปรียบ |
| สภาพแวดล้อมภายนอก | Opportunity (O) โอกาส สิ่งเกื้อกูล ที่จะดำเนินกิจกรรม | Threats(T) อุปสรรคที่จะทำให้ ดำเนินกิจกรรมไม่สำเร็จ |

ตารางที่ 1 แสดง SWOT Analysis

นอกจากการวิเคราะห์ SWOT ที่ละด้านแล้ว ยังมีวิธีการ SWOT อีกแบบที่น่าสนใจ บางครั้งเราอาจจับคู่ทำการวิเคราะห์แบบนี้ได้ เรียกว่า **TWOS Matrix** ดังตารางที่ 2

SO วิเคราะห์พร้อมกันเลยว่า เรามีจุดแข็งอะไรและมีโอกาสอะไรที่สนับสนุนจุดแข็งนั้น เช่น ในธุรกิจการขนส่ง พนักงานของเรามีความชำนาญเส้นทาง สามารถลดระยะทางการขนส่งได้และประหยัดกับราคาน้ำมันลดลงทำให้โอกาสทำกำไรมีสูงขึ้น

ST วิเคราะห์ว่าเรามีอุปสรรคอะไรบ้าง และเราจะสามารถใช้จุดแข็งแก้ไขอุปสรรคนั้นได้อย่างไร เช่น ในธุรกิจท่องเที่ยว ในช่วงหน้ามรสุมนักท่องเที่ยวจะลดลง โรงแรมเรามีจุดแข็งในด้านการจัดกิจกรรมเสริมและสถานที่อบรมสัมนา อาจจะดึงดูดให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการโรงแรมได้อย่างสม่ำเสมอ

WO วิเคราะห์ว่า มีสภาพแวดล้อมภายนอกอะไรบ้างที่เอื้อโอกาสให้เราแล้ว แต่ถ้าเรายังมีจุดอ่อน อะไรที่จะทำให้เราฉกฉวยโอกาสนั้นไม่ได้

WT วิเคราะห์ว่า มีสภาพแวดล้อมภายนอกอะไรบ้างที่เป็นอุปสรรคกับเราและยังกระทบกับจุดอ่อนของเราโดยตรงด้วย

| TWOS Matrix | จุดแข็งที่สำคัญ | จุดอ่อนที่สำคัญ |
|-----------------|---|--|
| โอกาสที่สำคัญ | S-O Strategies นำจุดแข็งไปเพิ่มโอกาส | W-O Strategies นำโอกาสไปลดจุดอ่อน |
| อุปสรรคที่สำคัญ | S-T Strategies นำจุดแข็งไปลดอุปสรรค | W-T Strategies ปิดจุดอ่อนเพื่อลดอุปสรรค |

ตารางที่ 2 แสดง TWOS Matrix

เมื่อทำการวิเคราะห์แล้วเราจะได้รายการหัวข้อ SWOT ออกมา ให้จัดประเภทดูว่าเป็น SO, ST, WO, WT อย่างละกี่รายการ และจัดลำดับความสำคัญว่าควรปรับปรุงและแก้ไขรายการใดก่อน

กลยุทธ์ที่คิดขึ้นมาแต่ละข้อสามารถเชื่อมและเสริมกันได้ เช่น กลยุทธ์ในช่อง WT สามารถแปลงให้เป็นโอกาสทางธุรกิจและนำไปเชื่อมและสร้างกลยุทธ์ในช่อง SO ได้ ซึ่งจะเห็นว่าเมื่อเอามาจับคู่กันแล้วก็จะเข้าใจองค์กรและปัญหาที่เกิดขึ้น มองภาพรวมออก และสามารถวางกลยุทธ์ขององค์กรได้อย่างถูกต้องและถูกทิศทาง แต่ที่สำคัญคือ ควร เขียนรายการ SWOT ออกมาให้สั้นที่สุดโดยควรเขียน ออกมาไม่เกินสามรายการต่อหนึ่งตัวหรือทั้งหมดควรรวมกันไม่เกิน 12 รายการ โดยเอาสิ่งที่สำคัญต่อองค์กรมากที่สุดขึ้นมา ไม่เช่นนั้นเวลา ทำรายการของกลยุทธ์ออกมาจะมากเกินไปและเมื่อนำไปปฏิบัติจะเยอะและทำได้ยาก

การกำหนดแผนกลยุทธ์จากการวิเคราะห์ TOWS Matrix

กลยุทธ์ WT รับผิดชอบต่อจุดอ่อน และหลีกเลี่ยง อุปสรรค

กลยุทธ์ WO เลี่ยงจุดอ่อน นำความสามารถเฉพาะอย่างมาใช้ให้ได้เปรียบในส่วนที่มี

โอกาสสูง

กลยุทธ์ ST เอาจุดแข็งสูงสุดไปข่มอุปสรรค เช่น ใช้จุดแข็งทางเทคโนโลยีการจัดการ เพื่อจัดการอุปสรรคที่มีคู่แข่งมาก

กลยุทธ์ SO เป็นสถานการณ์ที่บริษัทต้องการมากที่สุดโดยใช้จุดแข็งและโอกาสที่ดี

สร้างแผนรุก

ทางเลือกกลยุทธ์

เลือก WT เมื่อเห็นจุดอ่อนและอุปสรรคสูงกว่าคู่แข่ง ต้องพัฒนาอีกระยะ จึงจะแข่งขันได้ (กลยุทธ์ถอย)

เลือก WO มีจุดอ่อนสูงแต่โอกาสก็สูงด้วย ต้องคอยหลีกเลี่ยง บางจุดอ่อนเพื่อโอกาส ควรเลือกแผนตั้งรับ (Defensive)

เลือก ST มีจุดแข็งสูงแต่เจออุปสรรคแข่งขันสูง หรือผู้บริหารยังขาดความมั่นใจ ควรเลือกแผนทดสอบโครงการ Pilot test เพื่อดูความเป็นไปได้ของแผนบางตัวที่คาดว่าจะสร้างตลาดใหม่ได้ (Competitive)

เลือก SO มีทั้งจุดแข็งและโอกาสสูง เลือกแผนรุก (Aggressive) และลงทุนด้านงบประมาณเต็มที่เพื่อชัยชนะในการแข่งขันและยึดตลาดได้ก่อนคู่แข่ง (Competitive)

ความรู้ในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพ (SWOT Analysis) สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์สถานภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเฉพาะภายในหน่วยงาน และ วิเคราะห์สถานภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายนอก รวมทั้งปัจจัยหรืออิทธิพลจากภายนอก ที่มีผลกระทบต่อด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรได้ดังนี้

๕.๑ บทวิเคราะห์สถานภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเฉพาะภายในหน่วยงาน

| องค์ประกอบหลัก/ตัวแปร | จุดแข็ง/ข้อได้เปรียบ | จุดอ่อน/ปัญหา |
|--|--|---|
| ปัจจัยด้านอุปกรณ์ (Hardware) | (๑) มีการจัดหาอุปกรณ์ (Hardware) ขององค์กรอย่างต่อเนื่อง | (๑) ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) และเครือข่ายภายในใช้งานมานานเกิน ๑๐ ปี |
| ปัจจัยด้านซอฟต์แวร์ (Software) | (๑) ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการพัฒนาระบบเป็น Microsoft Access ใช้งานได้ง่าย ผู้ใช้สามารถปรับแก้รายการบางส่วนได้ (๒) ผู้ใช้เป็นเจ้าของข้อมูลสามารถนำเข้าข้อมูลและส่งออกข้อมูล | (๑) ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการพัฒนาระบบเป็นซอฟต์แวร์ version เก่า (Microsoft Access version ๒๐๐๓) ที่ทำงานเป็นระบบปิดไม่สามารถเชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์อื่นที่มี version สูงกว่าได้ (๒) ขาดการพัฒนาทักษะและความรู้ของบุคลากรในการใช้งานซอฟต์แวร์สำเร็จรูปหรือซอฟต์แวร์ประยุกต์ |
| ปัจจัยด้านโครงข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) | (๑) มีระบบเครือข่ายที่สามารถเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ตด้วยความเร็วสูง ทั้งในระบบใยแก้วนำแสง และระบบ ADSL เพื่อให้บริการข้อมูลสารสนเทศแก่บุคลากรภายในองค์กร | (๑) ขาดการบูรณาการในการใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศภายในองค์กรร่วมกันในการปฏิบัติงาน เช่น การทำคลังข้อมูล |
| ปัจจัยด้านบุคลากร - ผู้บริหารองค์กร | (๑) ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ให้ความสำคัญ สนับสนุนและส่งเสริมการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการพัฒนาองค์กร | (๑) ผู้บริหารต้องรับผิดชอบงานในหลายส่วนทำให้มีเวลาในการบริหารงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้ไม่เต็มที่ |

| องค์ประกอบหลัก/ตัวแปร | จุดแข็ง/ข้อได้เปรียบ | จุดอ่อน/ปัญหา |
|--|--|--|
| - ผู้ใช้งาน | (๑) บุคลากรผู้ใช้งานส่วนใหญ่มีความรู้พื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับที่ใช้งานได้ (๒) บุคลากรทุกคนสามารถใช้ Email และ Internet ในการประสานงานและสืบค้นข้อมูลเพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ | (๑) บุคลากรบางส่วนยังขาดทักษะและทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ (๒) บุคลากรทุกระดับขาดการได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ |
| ปัจจัยด้านบุคลากร - ผู้ปฏิบัติงานด้าน ICT | (๑) ผู้บริหารจัดการข้อมูลด้าน ICT มีความรู้พื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับที่ใช้งานได้ (๒) ผู้ปฏิบัติงานด้าน ICT มีความสนใจและกระตือรือร้นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการปฏิบัติงาน | (๑) ไม่มีนักวิชาการคอมพิวเตอร์ที่ปฏิบัติหน้าที่ทางด้านการบริหารจัดการระบบ การเชื่อมโยงเครือข่าย และภารกิจอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย (๒) ผู้ปฏิบัติงานด้าน ICT ได้รับการฝึกอบรมพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับต่ำ |

๕.๒ บทวิเคราะห์สถานการณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายนอก รวมทั้งปัจจัยหรืออิทธิพลจากภายนอก ที่มีผลกระทบต่อด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร

| องค์ประกอบหลัก/ตัวแปร | โอกาส | ผลกระทบ |
|-----------------------------|---|--|
| หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง | (๑) กระทรวงการคลังได้พัฒนาระบบบำเหน็จบำนาญ (e-pension) ในภาพรวมของการจ่ายเงินบำเหน็จบำนาญทั้งหมดผ่านทางระบบ Internet ผู้รับบำนาญสามารถพิมพ์รายงานการรับรองภาษีหัก ณ ที่จ่าย ของตนเองได้ทาง Internet (๒) สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล มีแนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการข้อมูลด้านบุคลากรในภาพรวมเพื่อให้มีฐานข้อมูล | (๑) ขาดการวางแผนการใช้ทรัพยากรด้านอุปกรณ์ (Hardware) ขององค์กรให้สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างสูงสุดและประหยัดงบประมาณ (๒) การเชื่อมโยงเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน (๓) การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลของหน่วยงานเข้าด้วยกันได้มีความจำเป็นต้องใช้งบประมาณมากพอสมควร |

| องค์ประกอบหลัก/ตัวแปร | โอกาส | ผลกระทบ |
|-----------------------|-------------------------------------|---|
| | บุคลากรร่วมกันทั้ง กรุงเทพมหานคร | (๔) ยังไม่มีการพัฒนาระบบ สารสนเทศเพื่อบูรณาการข้อมูล บำเหน็จบำนาญ |

จากการวิเคราะห์สถานภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขององค์กร จะเห็นได้ว่ากองบำเหน็จบำนาญ สำนักงานการคลังมีความพร้อมด้าน Hardware ระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์และสื่อสาร บุคลากรมีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในระดับที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนในการปฏิบัติงานได้ องค์กรมีข้อมูลสารสนเทศที่หลากหลาย มีความจำเป็นที่สำคัญในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บและ ประสานงานแลกเปลี่ยนข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้เอื้อต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร กองบำเหน็จบำนาญมีการวางแผนในการ พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานและการบริหารงานดังกล่าว แต่ยังไม่มีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการข้อมูลบำเหน็จบำนาญ เพื่อให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของกรุงเทพมหานคร พ.ศ.๒๕๕๖ – ๒๕๕๙ ยุทธศาสตร์ที่ ๓ พัฒนาหรือปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตาม ภารกิจหลักของหน่วยงาน และหรือกลุ่มภารกิจ และยุทธศาสตร์ที่ ๕ พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการ บริหารจัดการการวางแผนกลยุทธ์ และการตัดสินใจของผู้บริหาร

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการดำเนินการ

๑. วิเคราะห์ความจำเป็นการพัฒนาระบบ
๒. จัดประชุมผู้บริหารส่วนราชการภายในสำนักงานการคลัง ประกอบด้วย ผู้บริหาร สำนักงานการคลัง ผู้อำนวยการกองบำเหน็จบำนาญ และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะและ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาระบบ
๓. จัดทำแผน/โครงการการพัฒนาระบบ เสนอผู้บริหารพิจารณา พร้อมแต่งตั้งและ ประชุมคณะกรรมการกำหนดหัวข้อร่างขอบเขตของงาน (Terms of Reference: TOR)
๔. ประสานกลุ่มงานนิติการ ตรวจสอบกลั่นกรองร่างขอบเขตของงานเพื่อให้เป็นไป ตาม ระเบียบ / กฎหมายที่กำหนด
๕. นำเสนอผู้บริหารพิจารณาลงนาม TOR พร้อมแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาผล และคณะกรรมการตรวจรับ
๖. หาผู้รับจ้างในการพัฒนาระบบ และทำสัญญาจ้างระหว่างหน่วยงานกับผู้รับจ้าง
๗. จัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่และทดสอบระบบ
๘. รับมอบงานตามสัญญาจ้าง และตรวจรับงานให้เป็นไปตามขอบเขตของงาน (TOR) ที่กำหนด
๙. มอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเป็นผู้ดูแลระบบ และผู้บันทึกรายการในระบบ

๑๐. กรณีพบปัญหาการใช้ระบบให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ และประสานผู้รับจ้างพัฒนาระบบทราบทันที

๑๑. ตรวจสอบข้อมูลการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ โดยมีหัวหน้าฝ่ายที่เป็นผู้ควบคุมดูแล ซึ่งอาจกำหนดเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบหลักให้มีผู้ดูแลและรายงานผลให้ทราบเป็นลายลักษณ์อักษรทุกสัปดาห์

ตารางสรุปแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

| ลำดับ | การดำเนินการ | ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง |
|-------|--|---|
| ๑ | วิเคราะห์ความจำเป็น | ผู้บริหารของสำนักการคลัง กองบำเหน็จ บำนาญ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่กองพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล |
| ๒ | จัดประชุมผู้บริหาร | ผู้บริหารของสำนักการคลัง กองบำเหน็จ บำนาญ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง |
| ๓ | จัดทำแผน/โครงการการพัฒนาระบบ | ผู้บริหารของสำนักการคลัง กองบำเหน็จ บำนาญ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง |
| ๔ | แต่งตั้งและประชุมคณะกรรมการกำหนดร่าง TOR | คณะกรรมการกำหนดร่าง TOR |
| ๕ | ประสานกลุ่มงานนิติการตรวจสอบ TOR | คณะกรรมการกำหนดร่าง TOR และกลุ่มงานนิติการ |
| ๖ | เสนอผู้บริหารพิจารณาลงนาม TOR | ผู้บริหาร |
| ๗ | หาผู้รับจ้างและทำสัญญาจ้าง | คณะกรรมการพิจารณาผล |
| ๘ | ผู้รับจ้างออกแบบและพัฒนาระบบ | ผู้รับจ้าง |
| ๙ | ฝึกอบรมการใช้งานระบบให้กับเจ้าหน้าที่ | ผู้รับจ้างและเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมาย |
| ๑๐ | รับมอบงานและตรวจรับงาน | คณะกรรมการตรวจรับ |
| ๑๑ | เปิดใช้งานระบบ | ผู้รับจ้างและเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมาย |
| ๑๒ | ตรวจสอบข้อมูลการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ | หัวหน้ากลุ่มงาน |

๘. แนวทางการติดตามและประเมินผล

ตัวชี้วัด

๑. ระยะเวลาในการจ่ายเงินบำนาญครั้งแรกให้กับผู้รับบำนาญลดลง ๒๐ %
๒. เวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ลดลง ๒๐ %

๙. ข้อเสนอแนะ

กรุงเทพมหานคร ควรมีการพัฒนาาระบบสารสนเทศบำนาญที่สมบูรณ์เป็นมาตรฐาน และเครือข่ายที่เกี่ยวข้องสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกันอย่างเป็นระบบ สามารถใช้ประโยชน์ร่วมกันระหว่างหน่วยงานปฏิบัติ ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดแผน นโยบาย และการให้บริการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปอย่างมีระบบ เป็นเอกภาพเดียวกัน อีกทั้งลดความซ้ำซ้อนของการจัดเก็บข้อมูล ลดค่าใช้จ่าย ทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ พร้อมทั้งสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น กระทรวงการคลัง ธนาคาร เป็นต้น ซึ่งจะทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล

แนวทางการบริหารความเสี่ยง

๑. การเข้าใช้ระบบอาจมีความเสี่ยงในการรั่วไหลของข้อมูล เนื่องจากอาจมีผู้ไม่เกี่ยวข้องเข้าไปใช้ข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต
๒. การนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ หากผู้ที่รับผิดชอบนำข้อมูลที่ผิดพลาดเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลส่งผลให้ระบบข้อมูลขาดความน่าเชื่อถือ
๓. กรณีระบบขัดข้องไม่สามารถใช้งานได้

ข้อเสนอแนะ

๑. กำหนดให้ใช้รหัสผ่านของเจ้าหน้าที่ ซึ่งรหัสผ่านดังกล่าวควรจะมีการเปลี่ยนแปลงทุก ๓ - ๖ เดือน เพื่อเป็นควบคุมความปลอดภัยในระบบการใช้งานอีกชั้นหนึ่ง
๒. จัดทำรายงานเพื่อตรวจสอบโดยผ่านการรับรองจากผู้ควบคุมการปฏิบัติงานทุกสัปดาห์
๓. จัดทำสำเนาข้อมูล เพื่อสำรองไว้ใช้ในกรณีที่ระบบขัดข้อง