

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การตรวจสอบคำสั่งทางการบริหารงานบุคคล
โดยใช้ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล

จัดทำโดย นายศรัณย์ เจริญศรีเมือง
ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ
กลุ่มงานทะเบียนประวัติข้าราชการที่ ๒
กองทะเบียนประวัติข้าราชการ
สำนักงาน ก.ก.

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๑
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗

๑. ชื่อเรื่อง การตรวจสอบคำสั่งทางการบริหารงานบุคคลโดยใช้ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล

๒. หลักการและเหตุผล

กองทะเบียนประวัติข้าราชการ สำนักงาน ก.ก. มีหน้าที่ความรับผิดชอบสำคัญตามมติ ก.ก. คือ รับผิดชอบเกี่ยวกับการเป็นศูนย์กลางข้อมูลทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร การตรวจสอบคำสั่ง การควบคุมและแก้ไขทะเบียนประวัติข้าราชการ ซึ่งปัจจุบันมีข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญที่กองทะเบียนประวัติข้าราชการต้องรับผิดชอบในการดูแลรักษาทะเบียนประวัติข้าราชการไม่น้อยกว่า ๒๐,๐๐๐ ราย

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๔ ได้กระจายอำนาจทางการบริหารทรัพยากรบุคคลให้อำนาจการสำนักและผู้อำนวยการเขต ในฐานะหัวหน้าหน่วยงาน มีอำนาจในการลงนามคำสั่งต่างๆ ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล สำหรับข้าราชการประเภททั่วไป ระดับระดับปฏิบัติงาน ชำนาญงาน และประเภทวิชาการระดับปฏิบัติการ และชำนาญการ เช่น คำสั่งบรรจุและแต่งตั้ง คำสั่งเลื่อนเงินเดือน เป็นต้น และเนื่องจากสำนักงานเขตมีนักทรัพยากรบุคคล สังกัดฝ่ายปกครอง ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลเพียงหนึ่งตำแหน่งเท่านั้น ประกอบกับผู้ดำรงตำแหน่งดังกล่าวไม่เคยมีประสบการณ์เกี่ยวกับการจัดทำคำสั่งต่างๆ มาก่อน (แต่เดิมกองการเจ้าหน้าที่สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เป็นผู้จัดทำคำสั่งทั้งหมดของสำนักงานเขต) ในบางสำนักงานเขตที่มีนักทรัพยากรบุคคลบรรจุใหม่ เมื่อมีความจำเป็นต้องรับผิดชอบภารกิจที่เพิ่มขึ้น จึงทำให้ประสบปัญหาในการทำงานเป็นอย่างมาก รวมถึงปัญหาด้านการจัดทำคำสั่งทางการบริหารงานบุคคล เมื่อกองทะเบียนประวัติข้าราชการ สำนักงาน ก.ก. ได้ตรวจสอบคำสั่งที่หน่วยงานต่างๆ ส่งมาพบว่ามีความผิดพลาดคลาดเคลื่อนในรายละเอียดโดยเฉพาะสำนักงานเขต จนทำให้ต้องจัดทำหนังสือทักท้วง ซึ่งเป็นการเพิ่มภาระงานเป็นจำนวนมากและส่งผลให้การลงข้อมูลทะเบียนประวัติข้าราชการไม่เป็นปัจจุบัน

ข้าพเจ้าในฐานะนักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ สังกัดกลุ่มงานทะเบียนประวัติข้าราชการที่ ๒ กองทะเบียนประวัติข้าราชการ สำนักงาน ก.ก. ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นของแก้ปัญหาในกระบวนการตรวจสอบคำสั่งต่างๆ ทางด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล จึงเห็นควรนำเสนอให้สำนักงาน ก.ก. นำระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลมาใช้ในการตรวจสอบคำสั่งที่หน่วยงานดำเนินการเพื่อให้ข้อมูลทะเบียนประวัติข้าราชการมีความถูกต้องรวดเร็วและลดระยะเวลาในการทำงาน โดยการใช้การส่งสำเนาคำสั่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ซึ่งกองทะเบียนประวัติข้าราชการจะดำเนินการสร้างแบบตัวอย่างหน้าคำสั่งประเภทต่างๆ เช่น คำสั่งบรรจุและแต่งตั้ง คำสั่งเลื่อนเงินเดือน คำสั่งให้ข้าราชการได้รับเงินเดือนตามคุณวุฒิ เป็นต้น และแบบตารางแนบท้ายคำสั่งรูปแบบ Excel ให้หน่วยงานจัดทำตามรูปแบบที่สำนักงาน ก.ก. ได้จัดส่งให้ และเมื่อหัวหน้าหน่วยงานได้ลงนามในคำสั่งแล้วให้หน่วยงานส่งไฟล์คำสั่งให้สำนักงาน ก.ก. ตรวจสอบได้ทันที โดยหน่วยงานไม่ต้องส่งสำเนาคำสั่งให้สำนักงาน ก.ก. แต่ต้องสามารถส่งสำเนาคำสั่งให้สำนักงาน ก.ก. ได้หากมีการร้องขอ การดำเนินการดังกล่าวจะทำให้ทุกหน่วยงานมีการออกคำสั่งเป็นมาตรฐานเดียวกัน ระบบการตรวจสอบคำสั่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ที่จัดทำขึ้นจะสามารถยืนยันคำสั่ง และทักท้วงคำสั่งในระบบสารสนเทศได้ โดยสามารถจัดเก็บการสื่อสารทักท้วงทาง e-mail ทำให้ทุกคนในกระบวนการของคำสั่งรับรู้ถึงข้อบกพร่องของคำสั่งได้รวดเร็วและพร้อมเพรียงกัน และสามารถพัฒนาไปสู่การนำข้อมูลซึ่งอยู่ในรูปของ

Plan (วางแผน) หมายถึง การวางแผนการดำเนินงานอย่างรอบคอบ ครอบคลุมถึงการกำหนดหัวข้อที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งรวมถึงการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน อาจประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน Plan การจัดอันดับความสำคัญของ เป้าหมาย กำหนดการดำเนินงาน กำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน กำหนด

ผู้รับผิดชอบหรือผู้ดำเนินการและกำหนดงบประมาณที่จะใช้ การเขียนแผนดังกล่าวอาจปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของลักษณะ การดำเนินงาน การวางแผนยังช่วยให้สามารถคาดการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต และช่วยลดความสูญเสียต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ ดังนั้นการ จัดทำระบบตรวจสอบคำสั่งฯ จึงวิเคราะห์ตามวงจร PDCA Plan มีองค์ประกอบที่ต้องวิเคราะห์ คือ

๑. วัตถุประสงค์เหมาะสมและสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน/พันธกิจหรือไม่

วัตถุประสงค์ของการจัดทำระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของสำนักงาน ก.ก. คือการเป็นต้นแบบการพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลและระบบราชการฯ การจัดทำระบบฯ เป็นไปเพื่อพัฒนางานของนักทรัพยากรบุคคลให้มีความถูกต้องรวดเร็วขึ้น

๒. มีการกำหนดผู้รับผิดชอบหรือไม่ (รายบุคคล/คณะบุคคล)

มีการระบุผู้ดำเนินการคือ กองทะเบียนประวัติข้าราชการ สำนักงาน ก.ก. เป็นผู้ดำเนินการโดยจัดทำเป็นโครงการ

๓. ระยะเวลาดำเนินการที่กำหนดไว้เหมาะสมหรือไม่

กำหนดระยะเวลาการดำเนินโครงการหนึ่งปีงบประมาณ

๔. งบประมาณที่กำหนดเหมาะสมหรือไม่ มีการของบประมาณตามแผนยุทธศาสตร์หน่วยงาน

๕. มีการเสนอเพื่อขออนุมัติก่อนดำเนินการหรือไม่ มีการเสนอขออนุมัติโครงการก่อนการดำเนินการ และมีหนังสือประสานแจ้งทุกหน่วยงาน เพื่อทราบรายละเอียดในการพัฒนางาน

Do (ปฏิบัติตามแผน) หมายถึง การดำเนินการตามแผน อาจประกอบด้วย การมีโครงสร้างรองรับ การดำเนินการ เช่น คณะกรรมการ หรือคณะทำงาน เป็นต้น จะต้องมีการดำเนินการ DO เราต้องมีการดำเนินการตามแผน คือ

๑. มีการกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ

๒. มีผู้รับผิดชอบดำเนินการได้ตามกำหนดไว้

๓. มีการประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้อง

๔. สามารถดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดได้

๕. สามารถดำเนินการได้ตามงบประมาณที่กำหนดไว้

Check (ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน) หมายถึง การประเมินแผน อาจประกอบด้วย การประเมินโครงสร้างที่รองรับ การดำเนินการ การประเมินขั้นตอนการดำเนินงาน และการประเมินผลของการดำเนินงานตามแผนที่ได้ตั้งไว้ โดยในการประเมินดังกล่าวสามารถ ทำได้เอง โดยคณะกรรมการที่รับผิดชอบแผน ซึ่งเป็นลักษณะของการประเมินตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องตั้งคณะกรรมการ อีกชุดมาประเมินแผน หรือไม่จำเป็นต้องคิดเครื่องมือหรือแบบประเมินที่ยุ่งยากซับซ้อน Check เราต้องมีการประเมินการดำเนินการ คือ

๑. มีการกำหนดวิธี/รูปแบบการประเมินหรือไม่

๒. มีรูปแบบของการประเมินเหมาะสม

๓. ผลของการประเมินควรตรงกับวัตถุประสงค์ที่วางไว้

๔. ปัญหา/จุดอ่อนที่พบในการดำเนินการมีหรือไม่

๕. ข้อดี/จุดแข็ง ของการดำเนินการมีหรือไม่

Act (ปรับปรุงแก้ไข) หมายถึง การนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน อาจประกอบด้วย การนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ว่ามีโครงสร้าง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใดที่ควรปรับปรุงหรือ พัฒนาสิ่งที่อยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นไปอีก และสังเคราะห์รูปแบบการดำเนินการใหม่ที่เหมาะสม สำหรับการ ดำเนินการ ในปีต่อไป Act เราต้องมีการปรับปรุงระบบเพิ่มเติม

๑. มีการระดมสมองเพื่อหาทางแก้ไขปัญหา/จุดอ่อนที่ค้นพบ
๒. มีการระดมสมองเพื่อหาทางเสริมข้อดี/จุดแข็งเพิ่มขึ้น
๓. มีการนำผลที่ได้จากการระดมสมอง เตรียมไว้สำหรับใช้วางแผนครั้งต่อไป
๔. กำหนดกลยุทธ์ในการจัดทำระบบต่อไป
๕. กำหนดผู้รับผิดชอบไปดำเนินการจัดทำแผนครั้งต่อไป

๒) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Information System: HRIS) มาประยุกต์ใช้กับการบริหารงานบุคคล

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคล หรือระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ เป็นระบบสารสนเทศที่ถูกพัฒนาให้สนับสนุนการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล ตั้งแต่การวางแผน การจ้างงาน การพัฒนาและการฝึกอบรม ค่าจ้างเงินเดือน การดำเนินการทางวินัย ช่วยให้การบริหารทรัพยากรบุคคลเกิดประสิทธิภาพ

ระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Information System: HRIS) เป็นฐานข้อมูลเพื่อการใช้เพื่อเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานของตน โดยเป็นบัญชีรายชื่อพนักงาน และทักษะและขีดความสามารถของพนักงานในองค์กร HRIS เป็นเครื่องมือทางเทคนิคเครื่องมือหนึ่ง ในการควบคุมพนักงานและใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและสภาพการทำงานของพนักงานซึ่ง แนวความคิดนี้ต้องปรากฏในการออกแบบระบบและการใช้ โดยระบบที่ครอบคลุมจะสามารถเก็บข้อมูล ต่าง ๆ ได้แก่ ข้อมูลการจ่ายเงินเดือน งบประมาณ การขาดงานและวันลา

ความสำคัญของระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ (HRIS)

HRIS ช่วยให้องค์กรประหยัดในระยะยาว และช่วยแก้ปัญหาและเพิ่มผลผลิตและกำไร ซึ่งผลที่ได้จาก HRIS ต่อผู้บริหาร ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ และพนักงานเป็นไปตามตารางด้านล่าง ซึ่ง ตัวอย่างการลดเวลาของผู้บริหารคือการวิเคราะห์เรื่องที่จะฝึกอบรม ซึ่งจะมีบันทึกหลักสูตรที่สำเร็จ ของพนักงานแต่ละคนให้สามารถดูได้ โดยใช้ร่วมกับข้อมูลการประเมินการปฏิบัติงาน ข้อมูล ประวัติพนักงานเพื่อกำหนดแผนการฝึกอบรม นอกจากนี้ยังสามารถสร้างรายงานเตือนผู้บริหารเมื่อ ถึงเวลาประเมินการปฏิบัติงาน ส่วนผลดีต่อพนักงานคือสามารถรู้ข้อมูลเงินเดือนและเงินตอบแทนได้ เร็วขึ้น

การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารบุคคล/ การบริหารทรัพยากรมนุษย์

การบริหารบุคคลหรือการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นงานสำคัญที่มีใช้เพียงแต่การ ปฏิบัติงานประจำวันเกี่ยวกับการควบคุมดูแลบุคลากรและค่าจ้าง เงินเดือน เท่านั้น แต่ต้องเป็นการ ดำเนินงานเชิงรุก (Proactive) การประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงานช่วยให้งาน ทรัพยากรบุคคลมีประสิทธิภาพขึ้น โดยที่การพัฒนาสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคลต้อง พิจารณาปัจจัยสำคัญ ๕ ประการต่อไปนี้

ก. ความสามารถ (Capability) หมายถึงความพร้อมขององค์การและบุคคลในการประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยต้องพิจารณาความสามารถของบุคลากร ๓ กลุ่ม คือ

๑) ผู้บริหารระดับสูงต้องพร้อมที่จะสนับสนุนด้านนโยบาย กำลังคน กำลังเงิน และวัสดุอุปกรณ์ในการพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์การ

๒) ฝ่ายทรัพยากรบุคคลต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และตื่นตัวในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ เพื่อให้การทำงานในหน่วยงานมีความคล่องตัวขึ้น

๓) ฝ่ายสารสนเทศที่ต้องทำความเข้าใจและออกแบบระบบงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้แต่ละกลุ่ม

ข. การควบคุม (Control) การพัฒนา HRIS จะให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของสารสนเทศโดยเฉพาะการเข้าถึงและความถูกต้องของข้อมูล เนื่องจากข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคลจะเกี่ยวข้องกับความเป็นส่วนตัวของสมาชิกแต่ละคน ซึ่งจะมีผลต่อชื่อเสียงและผลได้-ผลเสียของบุคคล จึงต้องมีการจัดระบบการเข้าถึงและจัดการข้อมูลที่รัดกุม โดยอนุญาตให้ผู้มีหน้าที่และความรับผิดชอบในแต่ละงานสามารถเข้าถึงและปรับปรุงสารสนเทศในส่วนงานของตนเท่านั้น

ค. ต้นทุน (Cost) ปกติการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคลจะมีต้นทุนที่สูง ขณะเดียวกันก็จะมีผลตอบแทนที่ชัดเจน ตัวอย่างเช่น การเปลี่ยนแปลงขององค์การทั้งในด้าน การขยายตัวและหดตัวซึ่งจะมีผลกระทบต่อบุคลากร ดังนั้นฝ่ายบริหารและทรัพยากรบุคคลสมควรจะมีข้อมูลที่เหมาะสมในการตัดสินใจ เป็นต้น ขณะเดียวกัน การลงทุนในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีค่าใช้จ่ายสูง ซึ่งฝ่ายบริหารสมควรต้องพิจารณาผลตอบแทนที่ได้รับจากการพัฒนาระบบว่าคุ้มค่ากับต้นทุนที่ใช้ไปหรือไม่

ง. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึงการพัฒนาระบบสารสนเทศต้องศึกษาการไหลเวียนของสารสนเทศ (Information flow) ภายในองค์การและความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับสภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนเตรียมการในการสื่อสารข้อมูล เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ เกิดความเข้าใจและทัศนคติที่ดีกับการนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้

จ. ความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive advantage) ปัจจุบันการพัฒนา HRIS ไม่เพียงแต่ช่วยให้การดำเนินงานขององค์การมีประสิทธิภาพขึ้น แต่ยังมีส่วนสำคัญในการสร้างศักยภาพและความได้เปรียบในการแข่งขันด้วย

ตารางแสดง ผู้ที่ได้รับผลจาก HRIS

ฝ่ายบริหาร	ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์	พนักงาน
การประเมินการปฏิบัติงาน	รายงานตามระยะเวลา	ข้อมูลเงินเดือน
การทบทวนเงินเดือน	ข้อมูลพนักงาน	
ข้อมูลการสรรหาพนักงาน	การบริหารเงินเดือน	
การวางแผนที่มีประสิทธิผล	การจัดทำคำสั่งต่างๆ	
การวิเคราะห์กำลังคน	ข้อมูลผู้สมัครงาน	
การวางแผนอาชีพ	ข้อมูลสมรรถนะ	
การวิเคราะห์เรื่องที่จะฝึกอบรม	รายงานงบเงินรวม	

๓) การประยุกต์การใช้ e-mail เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มในงานสำนักงาน

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรืออีเมล (electronic mail , e-mail) เป็นระบบสื่อสารข้อความที่มีลักษณะเหมือนการส่งจดหมายทั่วไป แต่ข้อความหรือจดหมายนั้นเก็บไว้ในคอมพิวเตอร์และส่งผ่านทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีการรับส่งอย่างอัตโนมัติ

๑. ลักษณะการใช้งานอีเมลในองค์การเพื่องานสำนักงานอัตโนมัติ การใช้งานอีเมลในองค์การมี ๒ วิธี คือ แบบออนไลน์และออฟไลน์ ดังนี้

๑.๑ วิธีการแบบออนไลน์ ผู้ใช้ใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัวที่ต่ออยู่กับเครือข่าย โดยมีโปรแกรมเชื่อมโยงไปยังเครื่องบริการที่มีผู้จดหมายของตนเองเก็บไว้ ทำการเรียกหับจดหมายออกมาดู มาเขียนโต้ตอบ หรือดำเนินการใดๆ กับจดหมายของตนได้

๑.๒ วิธีการแบบออฟไลน์ ผู้ใช้จะทำการใช้งานบนพีซีของตนเอง โดยมีโปรแกรมเมลสำหรับเครื่องรับบริการทำงานอยู่ เมื่อต้องการอ่านเมลจะมีการเชื่อมต่อไปยังเครื่องบริการ เพื่อคัดลอกจดหมายจากเครื่องบริการมาไว้ที่เครื่องรับบริการ ผู้ใช้จะทำการโต้ตอบจดหมายเฉพาะทางฝั่งเครื่องบริการเท่านั้น การเชื่อมต่อจะเชื่อมต่อชั่วคราวเพื่อดำเนินงานคัดลอกหรือส่งจดหมายจากนั้นจะเลิกติดต่อ

๒. การใช้ประโยชน์ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการเพิ่มมูลค่าให้องค์การ ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์มีส่วนช่วยเพิ่มให้การดำเนินในองค์การมากมาย ดังนี้

๒.๑ ความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร

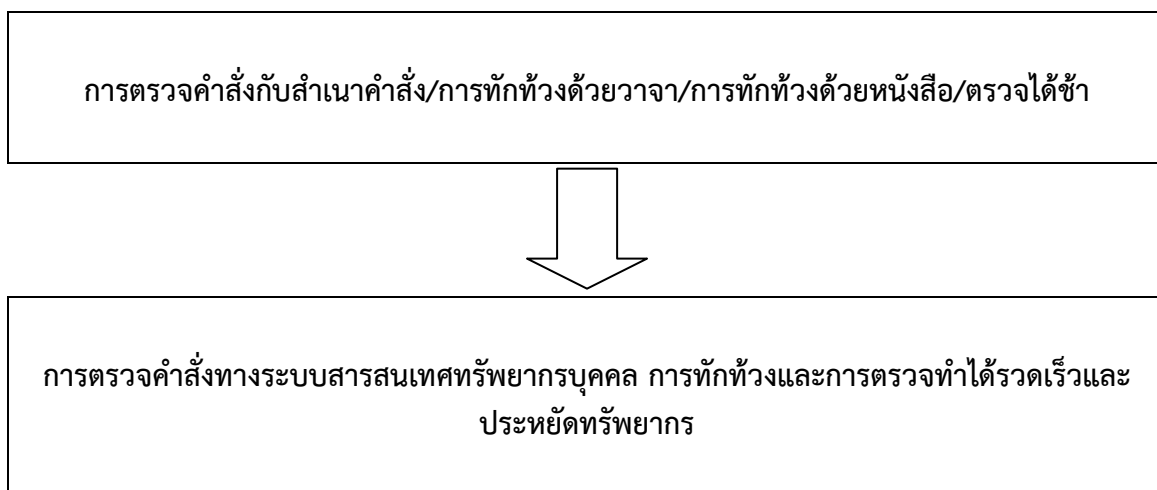
๒.๒ การบริการทางอีเมล เป็นช่องทางที่ทำให้บริการขององค์การกว้างขวางขึ้น

๒.๓ การลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ

๒.๔ การบริหารงานในองค์การให้หลักการให้มีการประสานเวลาได้ทันทีทุกเวลา

๒.๕ ความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์การดีขึ้น

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง



๖.๑ กิจกรรมและวิธีการดำเนินการ

๑) การตั้งคณะทำงานของกองทะเบียนประวัติข้าราชการ และผู้แทนนักทรัพยากรบุคคลจากหน่วยงาน เพื่อศึกษาและสรุปขั้นตอนของการออกคำสั่ง รูปแบบของคำสั่ง กระบวนการออกคำสั่ง การทักท้วงคำสั่ง ความเป็นไปได้ในการใช้ระบบ e-mail ในระบบการตรวจสอบคำสั่ง และการประเมินความคุ้มค่าของการนำระบบการตรวจสอบคำสั่งทางการบริหารงานบุคคลมาใช้ โดยคณะทำงานต้องจัดทำรายงานผลการศึกษาแสดงให้เห็นถึงประโยชน์ที่กรุงเทพมหานครจะได้รับ และการจัดเก็บข้อมูลการตรวจสอบทักท้วงคำสั่งระหว่างกองทะเบียนประวัติข้าราชการกับหน่วยงาน จะต้องใช้ทรัพยากรอะไรบ้าง เช่น เครื่องสแกนเนอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องจัดเก็บข้อมูล เป็นต้น เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการเขียนโครงการในขั้นต่อไป

๒) การเขียนโครงการ ชื่อโครงการ “การจัดทำระบบตรวจสอบคำสั่งของข้าราชการกรุงเทพมหานคร” เสนอหัวหน้าสำนักงาน ก.ก. โดยใช้หลักการและเหตุผลเดียวกันกับรายงานการศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้ เป็นโครงการแบบใช้งบประมาณเพื่อจัดซื้อเครื่องจัดเก็บข้อมูล โดยประโยชน์ที่กรุงเทพมหานครได้รับ คือ ช่วยให้สามารถตรวจสอบและทักท้วงคำสั่งทางการบริหารงานบุคคลได้เร็วขึ้น สามารถลดข้อผิดพลาดในการออกคำสั่งได้มากกว่าเดิม ลดการใช้กระดาษในการสำเนาคำสั่ง ให้สำนักงาน ก.ก. ตรวจสอบ

โดยรายละเอียดการตรวจสอบคำสั่งทาง e-mail ระบบจะมีความสามารถดังนี้

๑. สามารถช่วยให้หน่วยงานผู้ออกคำสั่งออกคำสั่งและตารางแนบท้ายคำสั่งตามประเภทของคำสั่ง โดยคีย์ข้อมูลบุคคลและตำแหน่งที่ต้องการโดยใช้ตัวแบบคำสั่งที่สำนักงาน ก.ก. จัดส่งให้

๒. ระบบคอมพิวเตอร์ของกองทะเบียนประวัติข้าราชการและระบบคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานออกคำสั่งสามารถเชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นช่องทางหลักในการจัดส่งคำสั่งของหน่วยงานที่ได้ดำเนินการ และการทักท้วงคำสั่งของสำนักงาน ก.ก.

๓. หน่วยงานสามารถส่งคำสั่งและตารางแนบท้ายที่หน่วยงานได้ออกเลขคำสั่งแล้วทางระบบอินเทอร์เน็ต โดยมีมาตรฐานความปลอดภัยตามมาตรฐานการเข้ารหัสของผู้ให้บริการ e-mail

๔. สำนักงาน ก.ก. ต้องสามารถตรวจสอบคำสั่งได้ตาม e-mail ของหน่วยงาน และมีแนวทางการทักท้วงได้ ๒ ระดับ ระดับแรก คือ ระดับความผิดพลาดเล็กน้อย สามารถพิมพ์แจ้งข้อความส่งในทาง e-mail ได้ทันที ระดับที่ ๒ เป็นคำสั่งที่มีความผิดพลาดมาก เมื่อเจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.ก. ตรวจสอบพบจะต้องขอให้หน่วยงานจัดส่งสำเนาคำสั่ง โดยพิมพ์แจ้งขอสำเนาคำสั่งทาง e-mail และเมื่อหน่วยงานได้รับทราบ หน่วยงานจะต้องส่งสำเนาคำสั่งที่สำนักงาน ก.ก. ร้องขอ เมื่อสำนักงาน ก.ก. ได้รับแล้วจะต้องทำหนังสือทักท้วงต่อไป

ตัวอย่างรายการคำสั่งที่ผิดพลาดเล็กน้อย เช่น สะกดชื่อผิด แต่อ่านแล้วทราบว่าเป็นใคร เป็นต้น

ตัวอย่างรายการคำสั่งที่ผิดพลาดมาก เช่น การแต่งตั้งผู้ที่ไม่ตรงตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง เป็นต้น

๕. มีระบบแจ้งเตือนหน่วยงานที่ไม่ได้เปิดรับ e-mail ที่สำนักงาน ก.ก. ส่งข้อความติดต่อไป ส่วนการแจ้งเตือนหน่วยงานที่ไม่มีการตอบสนองการทักห้วงคำสั่งของสำนักงาน ก.ก. จะมีการทำบัญชีในรูปแบบตาราง Excel ของแต่ละหน่วยงาน

๖. ตาราง Excel ที่สำนักงาน ก.ก. จัดส่งให้หน่วยงานต้องสามารถนำไปรองรับการจัดทำข้อมูลในรูปแบบของทะเบียนประวัติข้าราชการอิเล็กทรอนิกส์ได้ในอนาคตโดยมีจัดกับโดยเครื่องสำรองข้อมูล

๓) การจัดซื้อเครื่องสำรองข้อมูล เนื่องจากพื้นที่จัดเก็บข้อมูลใน e-mail มีจำกัด และเพื่อความมั่นคงของข้อมูล จึงต้องมีการจัดซื้อเครื่องสำรองข้อมูลโดยเฉพาะ

๔) การทดลองระบบ มีการเลือกหน่วยงานนำร่องทดสอบระบบ ๔ หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงาน ก.ก. สำนักงานนาย นักพัฒนาสังคม และสำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย โดยกองทะเบียนประวัติข้าราชการ สำนักงาน ก.ก. เป็นหน่วยดำเนินการ ทำการสำรวจการใช้ e-mail ว่าแต่ละหน่วยมีความพร้อมที่จะใช้หรือไม่ หรือมีอุปสรรคประการใด กรณีมีอุปสรรคในเรื่องของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ หรือการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตจะต้องแก้ปัญหาโดยเร็ว โดยประสานกับสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล

๖) การตรวจสอบระบบก่อนการทดลองใช้ระบบพร้อมกันทุกหน่วยงาน โดยมีสำนักงาน ก.ก. เป็นผู้นัดหมายและทำสารบรรณ e-mail เพื่อให้หน่วยงานทราบช่องทางการติดต่อสำนักงาน ก.ก. ทั้ง e-mail ของเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจคำสั่ง และ e-mail ให้คำปรึกษาเรื่องทางเทคนิค หากไม่พบข้อผิดพลาดสำคัญ สามารถใช้ระบบได้ทันที

๗) การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ระบบ

๘) ขั้นตอนการทดสอบใช้เครื่องสำรองข้อมูล

๙) การประชุมแนวตั้งชี้แจงหน่วยราชการ/การทำหนังสือแจ้งการเริ่มใช้ระบบส่งคำสั่งและการทักห้วงคำสั่งทาง e-mail

๖.๒ สรุปสาระสำคัญของการเปลี่ยนแปลง

กระบวนการคำสั่งปัจจุบัน	กระบวนการคำสั่งที่ปรับปรุง
๑ จัดทำคำสั่งในโปรแกรม WORD และ EXCEL โดยไม่มีรูปแบบที่ใช้อ้างอิง	๑. ออกคำสั่งในโปรแกรม WORD และ EXCEL ที่สำนักงาน ก.ก. จัดส่งให้
๒. หน่วยงานต้องส่งสำเนาคำสั่ง (กระดาษ) ให้สำนักงาน ก.ก. ตรวจทุกคำสั่ง	๒. มีการตรวจสอบคำสั่งและทักห้วงคำสั่งทาง e-mail หน่วยงานไม่ต้องส่งสำเนาคำสั่งให้สำนักงาน ก.ก.
๓. สำนักงาน ก.ก. ทักห้วงคำสั่งด้วยวาจาหรือหนังสือ ใช้เวลาดำเนินการนาน	๔. สำนักงาน ก.ก. ทักห้วงคำสั่งทาง e-mail หรือหนังสือ
๔. การทักห้วงด้วยวาจาอาจลืมภายหลังว่าท้วงอะไร	๕. การทักห้วงทาง e-mail มีการเก็บข้อมูลทุกขั้นตอนการรับ – ส่ง mail
๕. การตรวจสอบคำสั่งใช้เวลานานต้องสืบค้นคำสั่ง	๖. การตรวจสอบคำสั่งสามารถสืบค้นจาก e-mail โดยสามารถสืบค้นในคอมพิวเตอร์ได้
๖. สำเนาคำสั่งมีปริมาณมากมีปัญหาจัดเก็บ	๗. การตรวจคำสั่งในระบบลดการใช้กระดาษ
๗. การออกคำสั่งไม่สามารถนำข้อมูลไปใช้ได้	๘. การจัดทำคำสั่งในรูปแบบตาราง EXCEL จะสามารถนำข้อมูลไปทำรายการใน ก.ก.๑ ได้

๖.๓ สรุปแผนการดำเนินการในภาพรวม

กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑ การตั้งคณะกรรมการของกองทะเบียนประวัติข้าราชการ	กองทะเบียนประวัติข้าราชการ	๑๕ วัน
๒. การเขียนโครงการ	กองทะเบียนประวัติข้าราชการ	๑๕ วัน
๓. การจัดซื้อเครื่องสำรองข้อมูล	กองทะเบียนประวัติข้าราชการ	๓๐ วัน
๔. การกำกับดูแลโครงการ	คณะกรรมการกำกับดูแล	ตลอดโครงการ
๕. การตั้งค่า e-mail หน่วยงาน	คณะกรรมการกำกับดูแล	๖ เดือน
๖. การทดสอบการทำงาน ๔ หน่วยงานร่อง	คณะกรรมการกำกับดูแล	๑๕ วัน
๗. การทดสอบการทำงานทุกหน่วยงาน	คณะกรรมการกำกับดูแล	๑.๕ เดือน
๘. การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ระบบ	คณะกรรมการกำกับดูแล	๑ เดือน
๙. การทดสอบเครื่องสำรองข้อมูล	คณะกรรมการกำกับดูแล	๑ เดือน
๑๐. การประชุมแนวตั้งชี้แจงหน่วยราชการ	กองทะเบียนประวัติข้าราชการ	๑ วัน

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ – ๓๐ กันยายน ๒๕๕๘

๘. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๘.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ระดับผลผลิต (Output)

การจัดทำระบบตรวจสอบคำสั่งทางการบริหารงานบุคคลโดยใช้ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลแล้วเสร็จในปี พ.ศ. ๒๕๕๘

ระดับผลลัพธ์ (Outcome)

หน่วยงานสามารถส่งคำสั่งทางระบบสารสนเทศให้สำนักงาน ก.ก. ตรวจสอบและทักท้วงได้ร้อยละ ๑๐๐ ของจำนวนคำสั่งที่ออกทั้งหมด

๘.๒ วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผลสำเร็จ

๘.๒.๑ แบบสำรวจความพึงพอใจการใช้ระบบ

๘.๒.๒ การวิเคราะห์งานโดยเทียบเวลาที่ใช้ออกคำสั่ง และตรวจคำสั่งเปรียบเทียบกับระหว่างแบบเดิมกับแบบใหม่ว่าสามารถช่วยให้งานเร็วขึ้นเท่าใด

๘.๒.๓ มีการสำรวจร้อยละของความผิดพลาดของคำสั่ง ก่อนและหลังใช้ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล

๘.๒.๔ มีการสำรวจปริมาณการใช้กระดาษว่าลดลงเท่าใด คิดเป็นมูลค่าเท่าใด

๙. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑) กรุงเทพมหานครควรมีการบูรณาการ การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างเป็นรูปธรรมและสามารถนำมาใช้งานได้จริง เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับเจ้าหน้าที่ในการทำงาน และใช้สำหรับการตัดสินใจของผู้บริหาร

๒) ควรมีการพิจารณาทบทวนการกำหนดตำแหน่ง (Post Audit) ตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคล สังกัดสำนักงานเขตให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น

๓) หน่วยงานกลางด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลควรเป็นพี่เลี้ยงในการทำงานให้กับสำนักงานเขต/สำนัก

๔.) การแต่งตั้งข้าราชการให้ดำรงตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลสังกัดสำนักงานเขตที่ว่างควรเป็นข้าราชการที่มีประสบการณ์ทางด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลมาก่อน ไม่ควรแต่งตั้งข้าราชการบรรจุใหม่มาดำรงตำแหน่ง

บรรณานุกรม

การนำ PDCA cycle มาใช้ในกระบวนการปฏิบัติงาน. (๒๕๕๕) สืบค้นเมื่อ ๙ กันยายน ๒๕๕๗ จาก
http://202.44.34.144/kmit/knowledge_detail.php?IDKM=341

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์. (๒๕๕๐) สืบค้นเมื่อ ๙ กันยายน ๒๕๕๗ จาก
http://web.bsru.ac.th/~jumpot/Lecture_HR/hr1.htm