

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลด
การใช้ทรัพยากรในหน่วยงานกองระบบคลอง

จัดทำโดย นางอินทราภรณ์ แสงอำนาจ

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองระบบคลอง สำนักการระบายน้ำ

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๓
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘

๑. เรื่อง การพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดการใช้ทรัพยากรในหน่วยงานกองระบบคลอง

๒. หลักการและเหตุผล

การบริหารงานที่ดีจะต้องมีความคล่องตัวในการบริหาร ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาผลการดำเนินงาน โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญในประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและคุณภาพของงาน และความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรในการบริหาร อันเป็นลักษณะแนวความคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ปัจจุบันเทคโนโลยีทางด้านสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในการทำงานเป็นอย่างมาก จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาปรับใช้ให้เหมาะสมกับการทำงานเพื่อปรับปรุงหรือพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีสารสนเทศคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการจัดการข้อมูลตั้งแต่ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การค้นหาเอกสาร การรวบรวม การจัดเก็บข้อมูล การประมวลผล การพิมพ์ การสร้างรายงาน และการสื่อสารข้อมูล

กองระบบคลอง เป็นหน่วยงานหนึ่งของสำนักการระบายน้ำ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผนงานโครงสร้างต่างๆ เกี่ยวกับการบำรุงรักษาคลอง การปรับปรุงชุดลอกคลอง ตรวจสอบการขออนุญาต การร้องเรียนเกี่ยวกับคูคลอง การเปิด-ปิดประตูท้นบ้นไม้ การบำรุงรักษาแหล่งรับน้ำ ตลอดจนการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่ท่วมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบคลอง โดยมีฝ่ายบริหารงานทั่วไปทำหน้าที่เป็นเลขานุการกอง และสนับสนุนการดำเนินงานตามนโยบายของผู้บริหาร เป็นหน่วยสารบรรณกลางของกองระบบคลอง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสารบรรณ และธุรการทั่วไป การงบประมาณ การเงินและบัญชี และการพัสดุ การบริหารงานบุคคล งานการประชุม ตลอดจนการควบคุมดูแลสถานที่และยานพาหนะ การดำเนินงานจะต้องเกี่ยวข้องกับกลุ่มงานต่าง ๆ ได้แก่

กลุ่มงานวิศวกรรมคลอง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการปรับปรุงคูและคลอง ตามหลักวิชาการทางวิศวกรรม โดยดำเนินการสำรวจคูคลองต่างๆ เกี่ยวกับความกว้าง ความยาว ความลึก กำหนดค่ามาตรฐานต่างๆ ปักหลักแนวเขตคลองออกแบบรายการประมาณราคา เพื่อจัดทำงบประมาณก่อสร้างเขื่อน ค.ส.ล. สะพานต่อ ค.ส.ล. สะพาน ค.ส.ล. รางระบายน้ำ ค.ส.ล. ดาดท้องคลอง ค.ส.ล. และควบคุมการก่อสร้างอาคารในเขตคลองต่างๆ การจัดทำแผนที่และแผนหลัก ระบบการระบายน้ำในคูคลอง การตรวจสอบการขออนุญาตถม คู ผังท่อระบายน้ำ การปรับปรุงชุดลอกคลอง ตลอดจนการดำเนินงานที่เกี่ยวกับคูคลองกรณีมีการร้องเรียนจากประชาชนหรือหน่วยงานอื่น

กลุ่มงานบำรุงรักษาคลอง ๑ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบำรุงรักษาทางระบายน้ำคูคลอง เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาที่ท่วม การตรวจสอบสภาพสิ่งรูกล้ำทางระบายน้ำคูคลอง การรักษาความสะอาด เก็บขยะ กำจัดวัชพืช ชุดลอกดินเลน เปิดทางน้ำไหล การซ่อมสร้างเขื่อนคันดิน การซ่อมแซมบำรุงรักษาประตูละบายน้ำตามท้นบ้นไม้ การดำเนินการเกี่ยวกับการบุกรุกหรือรูกล้ำแนวเขตคลอง การสนับสนุนดำเนินการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการป้องกันปัญหาน้ำท่วมในกรุงเทพมหานคร ตลอดจนการส่งเสริมกิจกรรมในการอนุรักษ์และประเพณีวัฒนธรรมทางน้ำ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง โดยรับผิดชอบพื้นที่ในเขตฝั่งพระนคร จำนวน ๓๕ เขต

กลุ่มงานบำรุงรักษาคลอง ๒ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบำรุงรักษาทางระบายน้ำคูคลอง เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาที่ท่วม การตรวจสอบสภาพสิ่งรูกล้ำทางระบายน้ำคูคลอง การรักษาความสะอาด เก็บขยะ กำจัดวัชพืช ชุดลอกดินเลน เปิดทางน้ำไหล การซ่อมสร้างเขื่อนคันดิน

การซ่อมแซมบำรุงรักษาประตูลอยน้ำตามทำนบไม้ การดำเนินการเกี่ยวกับการบุกรุกหรือรื้อถอนแนวเขตคลอง การสนับสนุนดำเนินการแก้ไขปัญหและอุปสรรคเกี่ยวกับการป้องกันปัญหาน้ำท่วมในกรุงเทพมหานคร ตลอดจนการส่งเสริมกิจกรรมในการอนุรักษ์และประเพณีวัฒนธรรมทางน้ำ รับผิดชอบพื้นที่ในเขตฝั่งพระนคร จำนวน ๑๕ เขต

กลุ่มงานบำรุงรักษาแหล่งรับน้ำมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบำรุงรักษาสภาพบึง สระ และแอ่งน้ำต่างๆให้สามารถให้เป็นที่ยาวสำหรับรับน้ำเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม การรักษาความสะอาด เก็บขยะ กำจัดวัชพืช ขุดคลองที่ตื้นเขิน ซ่อมแซมขอบคันบึง การป้องกันไม่ให้เกิดการรื้อถอนและพัฒนาสภาพแวดล้อมแหล่งน้ำให้เป็นสถานที่พักผ่อน

ปัจจุบันดำเนินการงานสารบรรณโดยเฉพาะการลงทะเบียนรับ - ส่งเอกสารในสมุด ในแต่ละวันจะมีหนังสือที่จะต้องลงทะเบียนเป็นจำนวนมาก เฉพาะหนังสือรับประมาณ ๗,๐๐๐ เรื่องต่อปี ยังไม่รวมหนังสือส่ง หนังสือเสนอสั่งการ เมื่อดำเนินการแล้วก็จะเสนอหนังสือให้ผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการตามขั้นตอนจนถึงได้ข้อสั่งการของผู้บังคับบัญชาในหนังสือฉบับนั้น ๆ ฝ่ายบริหารงานทั่วไปจึงส่งเรื่องไปตามสายงานที่รับผิดชอบ โดยเฉพาะเรื่องเพื่อทราบจะต้องสำเนาเพื่อเวียนตามกลุ่มงานต่าง ๆ จากการดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่ายังมีปัญหา ดังนี้

๑. การดำเนินการล่าช้า เอกสารหายบ่อยครั้ง
๒. การสืบค้นเอกสารทำได้ยากและใช้เวลา
๓. ขั้นตอนในการปฏิบัติงานมีความยุ่งยาก เช่น ต้องลงทะเบียนในสมุดจำนวน ๒ เล่ม

เป็นอย่างน้อย

๔. การจัดเก็บเอกสารไม่เป็นระบบ เนื่องจากข้อจำกัดสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์
๕. การเวียนหนังสือจะต้องสำเนาเป็นจำนวนมากทำให้สิ้นเปลืองทรัพยากร

จากปัญหาดังกล่าว ผู้จัดทำรายงานจึงมีแนวคิดในการนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ที่กองระบบคลอง ซึ่งถือเป็นการพัฒนาเทคโนโลยีมาใช้ประโยชน์เพื่อสนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเป็นหน่วยงานนำร่อง เพื่อขยายผลไปสู่หน่วยงานอื่นในสำนักการระบายน้ำ

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑. นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ให้เกิดประโยชน์กับงานที่ปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓.๒. มีการจัดเก็บข้อมูลเอกสารอย่างเป็นระบบครบถ้วนมีความปลอดภัยและสามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว

๓.๓ ลดการใช้พื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร สร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน

๔. เป้าหมาย

- ๔.๑. มีระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในกองระบบคลอง
- ๔.๒. บุคลากรในกองระบบคลองสามารถค้นหาข้อมูลเอกสารทางราชการหนังสือเวียนเพื่อทราบได้ในเวลาอันรวดเร็วเป็นระบบมีหมวดหมู่จำแนกอย่างชัดเจน
- ๔.๓. สามารถลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารและลดการใช้ทรัพยากรกระดาษ หมึกถ่าย

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

- ๕.๑ ความรู้ทางวิชาการ(ทางด้านกฎหมายและระเบียบ)
 - ๕.๑.๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบันที่มีการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับการบริหารราชการแนวทางใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่า และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน สมควรวางระบบงานสารบรรณให้เป็นการดำเนินงานที่มีระบบมีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติราชการ โดยให้เพิ่มคำนิยามคำว่า “อิเล็กทรอนิกส์” และ คำว่า “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์”
 - อิเล็กทรอนิกส์ หมายความว่า การประยุกต์ใช้วิธีการอิเล็กทรอนิกส์บนไฟฟ้า คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าหรือวิธีอื่นใดในลักษณะคล้ายกันและให้ความหมายรวมถึงการประยุกต์ใช้วิธีการทางแสง วิธีการทางแม่เหล็ก หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้วิธีต่าง ๆ
 - ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายความว่า การรับส่งข่าวหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์
 - ๕.๑.๒. ระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๔๖ เป็นระเบียบที่ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านเอกสารของหน่วยงานในราชการที่สังกัดกรุงเทพมหานคร ที่เรียกกันว่า "งานสารบรรณ" คืองานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่การจัดทำการรับการส่ง การเก็บรักษาการยืมและการทำลายเอกสาร
- ๕.๒ แนวคิดที่ใช้ในการดำเนินการ (ความรู้ทางด้านหลักการบริหาร)
 - ๕.๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับ Lean
 - Lean คือ แนวคิดที่สำคัญในการลดความสูญเสีย จะเหลือแต่เนื้อแท้ในการทำงานซึ่งความสูญเสีย มี ๗ ประการ ดังนี้ (ดร.วิพุธ อ่องสกุล, หน้า ๙-๒๘)
 - ๑). ความสูญเสียเนื่องจากการรองาน (Waiting) ซึ่งทำให้สูญเสียเวลาและประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน
 - ๒). ความสูญเสียเนื่องจากการเคลื่อนย้ายงาน (Transport) เป็นการสูญเสียในการเคลื่อนย้ายงานจากจุดหนึ่งไปสู่จุดหนึ่ง ด้วยความจำเป็นหรือด้วยความไม่จำเป็น
 - ๓). ความสูญเสียเนื่องจากการแก้ไขข้อผิดพลาด (Defect) ส่งผลเสียต่องานที่ทำและต้องนำมาสู่การแก้ไข

๔). ความสูญเสียเนื่องจากการทำงานซ้ำซ้อน (Over processing) เป็นความสูญเสียจากการทำงานซ้ำซ้อน ที่ทำแล้วทำอีก ตรวจสอบแล้วตรวจสอบอีก

๕). ความสูญเสียเนื่องจากการเก็บงานไว้ทำ (Inventory) ซึ่งส่งผลเสียต่องานที่ไม่สามารถเสร็จสิ้นได้อย่างรวดเร็ว

๖). ความสูญเสียเนื่องจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็น (Movement) สามารถแก้ไขได้โดยจัดผังการทำงานใหม่ (Layout)

๗). ความสูญเสียเนื่องจากการทำงานมากเกินไป (Over producing) แต่งานที่ทำมากเป็นงานที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ เช่น ทำงานนอกเหนือจากงานที่รับผิดชอบในขณะที่งานที่ตนเองรับผิดชอบยังรอให้ทำอยู่ ซึ่งจะต้องมีการแบ่งภาระงานให้เกิดความสมดุล

เครื่องมือในการลดความสูญเสีย

๑). เครื่องมือในการลดความสูญเสียโดยใช้เทคโนโลยี ได้แก่ การใช้เทคโนโลยีและเทคโนโลยีสารสนเทศ

๒). เครื่องมือในการลดความสูญเสียโดยไม่ใช้เทคโนโลยี มีดังนี้

การวิเคราะห์กระบวนการ (Process analysis) ประกอบด้วย

- แผนผังการไหล เป็นเครื่องมือที่แสดงถึงความสัมพันธ์ของจุดต่าง ๆ ในกระบวนการให้บริการ การทำแผนผังการไหลทำให้ทราบและเข้าใจถึงกระบวนการในการให้บริการ โดยรูปแบบของแผนผังการไหลมีหลากหลายรูปแบบ เช่น การใช้สัญลักษณ์ จนถึงการใช้ภาพถ่ายหรือภาพเสมือนในการจัดทำแผนผังการไหล

- แผนภูมิกระบวนการ (Process Chart) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์กิจกรรมในกระบวนการว่าเป็นกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ หรือเป็นกิจกรรมที่เป็นสิ่งสูญเสีย

- การลดเวลานำงาน (SMED) เป็นการเขียนหรือสังเกตกระบวนการทำงานเดิม โดยแบ่งประเภทกิจกรรมในการทำงานเดิมเป็น ๒ ประเภท คือ กิจกรรมภายใน เป็นกิจกรรมที่ทำ ณ ขณะที่ประชาชนมาติดต่อ และกิจกรรมภายนอก เป็นกิจกรรมที่ทำเมื่อใดก็ได้ และพยายามเปลี่ยนกิจกรรมภายในให้เป็นกิจกรรมภายนอก ลดเวลากิจกรรมภายในภายนอกลง รวมทั้งทำซ้ำเพื่อพัฒนาให้ดีขึ้น

- การป้องกันและแก้ไขความผิดพลาด การทำงานที่ผิดพลาดทำให้เสียเวลาแก้ไขและตรวจสอบซ้ำ ดังนั้น ครั้งแรกควรทำให้ถูกต้อง ซึ่งมีเครื่องมือในการป้องกันและแก้ไขปัญหาความผิดพลาด คือ การ Check sheet การแก้ปัญหา PDCA เป็นต้น

๕.๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ การประยุกต์ความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาใช้ในระบบสารสนเทศ ตั้งแต่กระบวนการจัดเก็บ ประมวลผล และการเผยแพร่สารสนเทศ เพื่อช่วยให้ได้สารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ และปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในสำนักงาน เช่น เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูล ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อีกทั้งทำให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น (สีปาน ทรัพย์ทอง, ๒๕๕๑, หน้า ๕๙-๖๐)

ความสำคัญของเทคโนโลยีในสำนักงาน

๑.) เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้กำลังคนและเวลาเท่าเดิม หรือทำงานได้เท่าเดิมแต่ใช้เวลาและกำลังคนน้อยลง บุคลากรจึงมีเวลาสำหรับการคิดพัฒนา ปรับปรุงงานหรือคิดสร้างสรรค์งานใหม่ได้

๒.) เพิ่มคุณภาพของผลงาน ทำให้งานมีความผิดพลาดน้อยลง

๓.) ลดค่าใช้จ่ายในสำนักงาน เช่น ลดค่าใช้จ่ายในการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานด้วยการเผยแพร่สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแทน

๔.) เพิ่มความสะดวกในการปฏิบัติงาน ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลเป็นช่องทางส่งผลงาน ทำให้ระยะทางและเวลาไม่เป็นอุปสรรคในการทำงานอีกต่อไป

๕.) สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสำนักงาน บุคลากรในสำนักงานเกิดภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่ทันสมัยทำให้มีความรักในองค์กรของตน

๕.๒.๓ หลักการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

๑.) ความถูกต้อง (Integrity) ในระหว่างการรับ-ส่งข้อมูล เนื้อหาและความหมายของข้อมูลยังอยู่ครบถ้วน ถูกต้อง สร้างการสื่อสารที่ตรงกันได้ตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทาง

๒.) การพิสูจน์ตัวตน (Authenticity) มีกระบวนการรับรองผลตั้งแต่การผลิต การรวบรวมจัดเก็บ และการปรับเปลี่ยนข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์ว่ามีผลใช้ได้จริงและถูกต้องตามกฎหมาย

๓.) การเข้าถึงข้อมูล (Accessibility) มีอุปกรณ์และซอฟต์แวร์ที่รองรับการเก็บรักษาข้อมูลและการเรียกใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (วันพนีย เป็รื่องวิทยากร,๒๕๕๓, หน้า ๒๕๕-๒๕๗)

ข้อดีของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

๑.) ลด

- ลดเวลาที่ใช้ในการค้นหาข้อมูล และการกระจายข้อมูล
- ลดปัญหาการสิ้นเปลืองทรัพยากรกระดาษ และพื้นที่สำนักงาน สำหรับจัดเก็บ
- ลดต้นทุนงบประมาณเกี่ยวกับอุปกรณ์สำนักงาน เช่น แฟ้ม ชั้นวาง ตู้เก็บเอกสาร
- ลดค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาอุปกรณ์ในสำนักงาน

๒.) เพิ่ม

- ประสิทธิภาพในการสื่อสารของหน่วยงานให้รวดเร็ว ถูกต้อง บนมาตรฐานเดียวกัน เนื่องจากการทำงานร่วมกันบนพื้นฐานการ Shareข้อมูลบนระบบเครือข่ายเดียวกัน โดยผู้ดูแลระบบสามารถแก้ไขข้อมูลให้ทันสมัยและประชาสัมพันธ์ได้อย่างรวดเร็ว เกิดการสื่อสารภายในองค์กรอย่างทั่วถึงกัน และสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจกับสังคมภายนอกได้มากขึ้น

- ความทันสมัยและหลากหลายของข้อมูล โดยปกติแล้วผู้ที่มีหน้าที่ดูแลข้อมูลส่วนกลางนั้น ควรมีการแต่งตั้งและระบุไว้อย่างเป็นทางการ รวมไปถึงความถี่ในการเข้าไปแก้ไขข้อมูล หากมีระยะเวลาเหล่านี้กำหนดอย่างชัดเจน ก็จะทำให้ข้อมูลน่าเชื่อถือ ใช้งานได้จริง อยู่ตลอดเวลา

๓.) ขจัด

- การผลิต ใช้งาน และทำลายเอกสารโดยไม่ได้อำนาจ เพราะระบบจะสามารถควบคุมขอบเขตการใช้งานได้
- ก้าวข้ามปัญหาการจัดเก็บรูปแบบเอกสารที่ต่างกัน เช่น รูปภาพ และบทความที่แต่เดิมต้องใช้อุปกรณ์การจัดเก็บที่แตกต่าง
- อุปสรรคข้อจำกัดด้านพื้นที่ ไม่ว่าจะอยู่สถานที่ใดขอเพียงมีคอมพิวเตอร์ที่รับ-ส่งอินเทอร์เน็ตได้คุณก็สามารถรับข้อมูลได้

การที่จะนำระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ นอกจากต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารแล้ว จำเป็นต้องมีการกำหนดมาตรฐานการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เหมาะสมสำหรับองค์กร และต้องมีการกำหนดแผนกลยุทธ์ในการนำระบบมาใช้ในองค์กร เพื่อให้ทั้งองค์กรยอมรับและใช้งานอย่างจริงจัง เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ผลิตขึ้นมาต้องมีมาตรฐานที่จะสามารถจัดเก็บและสามารถเปิดใช้งานได้ในอนาคต

๕.๒.๔. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กรโดยใช้ SWOT ANALYSIS เป็นการวิเคราะห์สภาพองค์กรหรือหน่วยงานในปัจจุบันเพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสที่จะดำเนินการได้หรือสิ่งที่อาจเป็นปัญหาสำคัญในการดำเนินงานสู่สภาพที่ต้องการในอนาคต SWOT เป็นตัวย่อของข้อความที่มีความหมาย ดังนี้

Strengths หมายถึงจุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ

Weaknesses หมายถึงจุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ

Opportunities หมายถึงโอกาสที่จะดำเนินการได้

Threats หมายถึงอุปสรรคข้อจำกัดหรือปัจจัยที่คุกคามการดำเนินงานขององค์กร

หลักการสำคัญของ SWOT คือการวิเคราะห์โดยการสำรวจสภาพแวดล้อม ๒ ด้านได้แก่สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกซึ่งเป็นการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนเพื่อให้รู้ตนเอง (รู้เรา) รู้จักสภาพแวดล้อม (รู้เขา) ชัดเจนและวิเคราะห์โอกาส-อุปสรรคการวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กรซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กรทั้งสิ่งที่ได้เกิดขึ้นแล้วและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคตรวมทั้งผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ที่จะมีผลต่อองค์กรและจุดแข็งจุดอ่อนและความสามารถด้านต่างๆที่องค์กรมีอยู่ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการกำหนดวิสัยทัศน์การกำหนดกลยุทธ์และกิจกรรมดำเนินการขององค์กรที่เหมาะสมต่อไปในการศึกษาครั้งนี้จะนำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กรโดยใช้ SWOT ANALYSIS มาใช้ในการวิเคราะห์สภาพความเหมาะสมของกองระบบคลอง สำนักการระบายน้ำในการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้

S = Strength (จุดแข็ง)	W = Weakness (จุดอ่อน)
๑. ผู้อำนวยการกอง หัวหน้ากลุ่มงาน ให้ความสำคัญในระบบงานสารบรรณ และกำกับดูแล ติดตามผลการดำเนินการโดยมีการประชุมผู้บริหารหน่วยงานเป็นประจำทุกสัปดาห์ ๒. มีบุคลากรด้านสารสนเทศพร้อมในการพัฒนาระบบ ๓. มีระบบเครือข่าย (Intranet) ครอบคลุมทุกหน่วยงานภายในกองระบบคล่อง ๔. ข้าราชการในสังกัดกองระบบคล่องมีความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์อยู่ในเกณฑ์ดี ๕. ข้าราชการมีเครื่องคอมพิวเตอร์ประจำในการปฏิบัติงาน ๖. มีความรู้และมีหน้าที่ในการหาแนวทางการลดใช้ทรัพยากรอยู่แล้ว	๑. บุคลากรกองระบบคล่องยังไม่มี ความชำนาญเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณทำการดำเนินการล่าช้า เอกสารหาย บ่อยครั้ง ๒. ขั้นตอนปฏิบัติงานและการประสานงานใช้ระยะเวลา ๓. ใช้เวลาในการเดินทางหนังสือ ค่อนข้างมาก ๔. การเวียนหนังสือต้องสำเนาเป็นจำนวนมากทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณเช่น กระดาษ หมึกถ่าย ค่าซ่อมบำรุงเครื่องถ่าย ๕. พื้นที่การจัดเก็บรวบรวมเอกสารให้เป็นหมวดหมู่ตามการจัดเก็บที่ดี ไม่เอื้ออำนวยในการจัดเก็บเอกสารจำนวนมาก
O = Opportunity (โอกาส)	T = Threat (อุปสรรค)
๑. มีแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ประเด็นยุทธศาสตร์ ๗ การบริหารจัดการการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ๒. มีหน่วยงานอื่น ๆ ให้ความสนับสนุนอย่างเต็มที่ เช่น กองสารสนเทศระบายน้ำ ช่วยดูแลด้านระบบเครือข่ายให้สามารถใช้งานได้ เป็นต้น	๑. ระบบไฟฟ้ามีปัญหา ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าตก บ่อยครั้ง ๒. ความล่าช้าของการส่งหนังสือจากหน่วยงานอื่นๆ มายังกองระบบคล่อง ๓. มีระบบเครือข่าย (Intranet) ชัดข้อง บ่อยครั้ง

๕.๒.๕ กิจกรรม ๕ ส คือเทคนิคหรือวิธีการจัดหรือปรับปรุงสถานที่ทำงานหรือสภาพทำงานให้เกิดความสะดวกความเป็นระเบียบเรียบร้อยสะอาดหรือเอื้ออำนวยให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานความปลอดภัยและคุณภาพของงานอันเป็นพื้นฐานในการเพิ่มผลผลิตโดยกรุงเทพมหานครได้มีการทำโครงการให้ความรู้เรื่องการบริหารจัดการเก็บเอกสารของกองกลางตามแนวทางกิจกรรม ๕ส ว่าด้วยการจัดเก็บข้อมูลเอกสารให้มีประสิทธิภาพโดยจัดเป็นตัวชี้วัดของหน่วยงานทั้งหมดของกรุงเทพมหานครโดยในการศึกษานี้จะศึกษาการบริหารจัดการเก็บเอกสารของกองกลางตามแนวทาง

กิจกรรม ๕๕ ว่าด้วยการจัดเก็บข้อมูลเอกสารให้เป็นระบบระเบียบสามารถค้นหาได้ง่ายสะดวกรวดเร็ว
ทันตามความต้องการใช้งานโดยในการสำรวจและคัดแยกเอกสารจะแบ่งออกเป็น ๑๐ หมวดหมู่ดังนี้

- ๑.) การเงินงบประมาณ
- ๒.) คำสั่งมติ ค.ร.ม. ประกาศ
- ๓.) โต้ตอบทั่วไป
- ๔.) บริหารทั่วไป
- ๕.) บริหารงานบุคคล
- ๖.) เบ็ดเตล็ด
- ๗.) ประชุม
- ๘.) การฝึกอบรม การดูงาน ทู่น การบรรยาย
- ๙.) วัสดุครุภัณฑ์ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง
- ๑๐.) รายงานสถิติและแบบสอบถาม

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

เมื่อนำความรู้ทางวิชาการที่เกี่ยวข้องมาพิจารณาเพื่อพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อลดการใช้ทรัพยากรในหน่วยงานกองระบบคลอง สามารถสรุปขั้นตอนการดำเนินการได้ ดังนี้

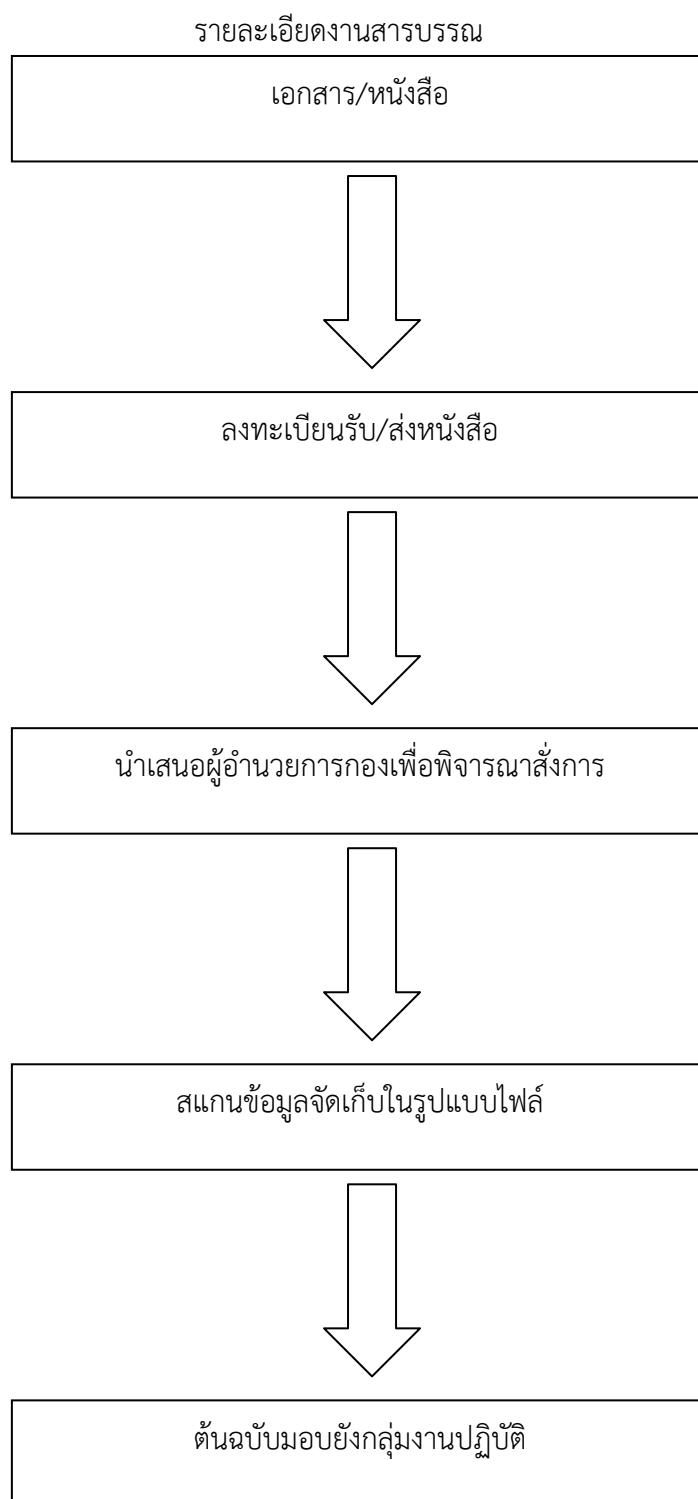
๖.๑ ทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อขอความเห็นชอบในการนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้ในกองระบบคลอง

๖.๒ เมื่อได้รับความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาแล้ว ดำเนินการทำหนังสือแจ้งหัวหน้ากลุ่มงานต่าง ๆ ภายในกองระบบคลอง ได้แก่ กลุ่มงานวิศวกรรมคลอง กลุ่มงานบำรุงรักษาคลอง ๑ กลุ่มงานบำรุงรักษาคลอง ๑ กลุ่มงานบำรุงรักษาแหล่งรับน้ำ ขอรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานด้านธุรการของกลุ่มงาน เพื่อจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของกองระบบคลอง

๖.๓ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกองระบบคลองโดยมีผู้อำนวยการกองระบบคลองเป็นประธานคณะทำงาน หัวหน้ากลุ่มงาน และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานธุรการของกลุ่มงานเป็นคณะทำงาน โดยมีหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไปเป็นคณะทำงานและเลขานุการ

๖.๔ ประชุมคณะทำงาน ของกองระบบคลอง เพื่อพิจารณาตรวจสอบรายละเอียดเอกสารที่แต่ละฝ่ายว่ามีเอกสารใดบ้างเพื่อร่วมกันจัดทำผังขั้นตอนการทำงานให้ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๔๖

๖.๕ จัดทำผัง รูปแบบ รายละเอียดงานสารบรรณเสนอคณะทำงานพัฒนาระบบงาน สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของกองระบบคลอง พิจารณาและเห็นชอบ

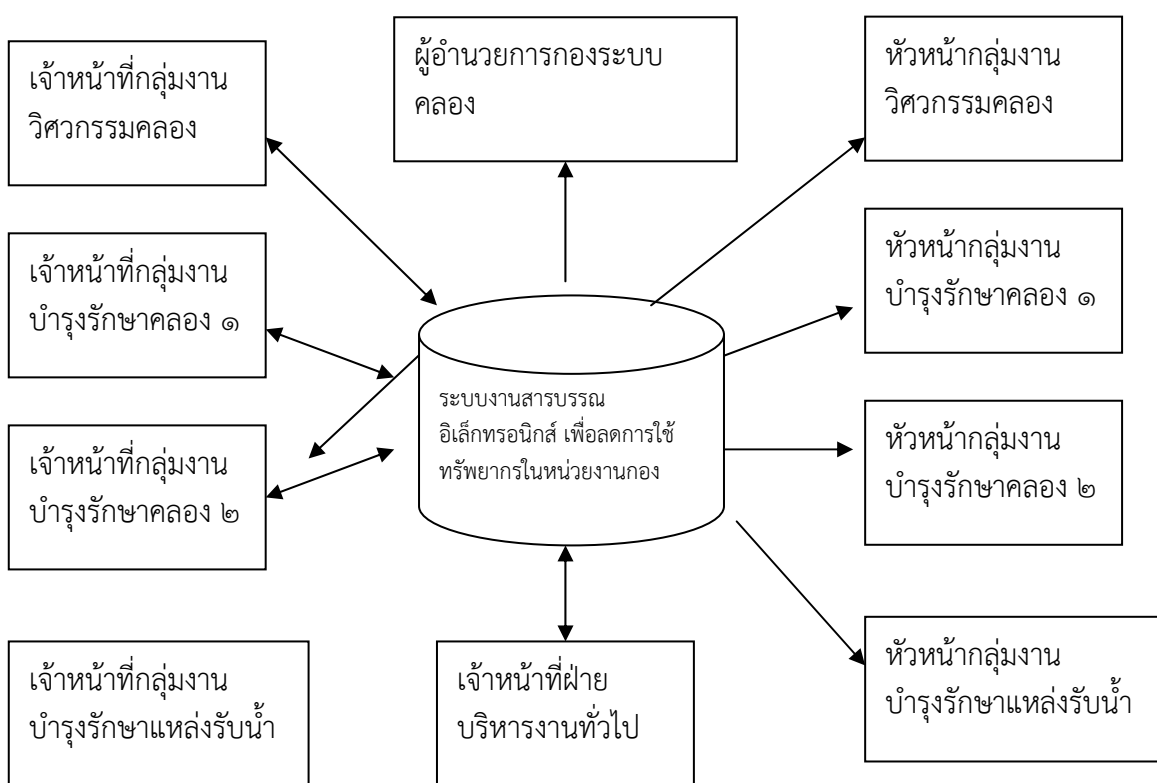


๖.๖ จัดทำหนังสือเสนอผู้อำนวยการกองระบบคลองเห็นชอบใช้รูปแบบรายละเอียดพร้อมลงนามขอความอนุเคราะห์ผู้อำนวยการกองสารสนเทศระบายน้ำซึ่งมีหน้าที่ควบคุมระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และศูนย์เทคโนโลยีของสำนักการระบายน้ำ เป็นผู้จัดทำผังงานในระบบโดย

- หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป เป็นผู้ดูแลระบบ (Admin) จะกำหนดสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบให้กับผู้ใช้งานตามระดับการใช้งาน โดยแบ่งการให้สิทธิ์ออกเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๑. ผู้นำเข้าข้อมูลเอกสาร และแก้ไขเอกสารได้ (Supervisor) โดยให้สิทธิ์นี้กับเจ้าหน้าที่จำนวน ๑ คนต่อกลุ่มงานของกองระบบคลอง ซึ่งจำเป็นต้องมีระบบรักษาความปลอดภัยและยืนยันตัวตนก่อนใช้งาน สามารถนำเข้าเอกสารและแก้ไขเอกสารได้

๒. ผู้ใช้งาน (User) สามารถดูข้อมูลที่อยู่ในระบบได้เท่านั้น ไม่สามารถแก้ไขได้ โดยให้สิทธิ์นี้สำหรับผู้ใช้งานในระดับผู้อำนวยการกองระบบคลอง หัวหน้ากลุ่มงานในกองระบบคลอง หรือผู้ที่จำเป็นต้องทราบข้อมูล เป็นต้น โดยผู้ใช้งานระบบจะต้องยืนยันการเข้าสู่ระบบก่อนใช้งาน



๖.๗ จัดทำคู่มือการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกองระบบคลอง

๖.๘ จัดการฝึกอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณของกลุ่มงานภายในกองระบบคลอง

๖.๙ ทดสอบการทำงานของระบบและปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับการใช้งาน

๖.๑๐ ใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แทนระบบงานสารบรรณเดิมของกองระบบคลอง

๖.๑๑ สืบหาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกองระบบคลอง

๖.๑๒ นำผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกองระบบคลองมาปรับปรุงระบบ

๖.๑๓ รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้อำนวยการกองระบบคลองและหัวหน้า
กลุ่มงานภายในกองระบบคลองทราบทุกวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๑. ผู้อำนวยการกองระบบคลอง หัวหน้ากลุ่มงานทุกกลุ่มงาน ประกอบด้วย กลุ่มงาน
วิศวกรรมคลอง กลุ่มงานบำรุงรักษาคลอง ๑ กลุ่มงานบำรุงรักษาคลอง ๑ กลุ่มงานบำรุงรักษาแหล่งรับน้ำมี
บทบาทสำคัญในกำหนดนโยบายเป้าหมาย การวางแผนให้การสนับสนุนการปฏิบัติงาน การกำกับ ดูแล
และการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน

๒. หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีบทบาทในการควบคุม กำกับดูแล ด้านสาร
บรรณและธุรการทั่วไป งานบุคคล การงบประมาณ การพัสดุ การเงินและบัญชี รวมถึงการเร่งรัดติดตาม
ผลการดำเนินงานทั้งรายการ/โครงการที่ก่อนหน้านี้แล้ว และยังไม่ก่อนหน้านี้ ให้เป็นไปตามนโยบายเป้าหมายที่
วางแผนไว้

๓ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการ กองระบบคลอง สามารถใช้ระบบงานสารบรรณ
อิเล็กทรอนิกส์แทนระบบงานสารบรรณเดิมได้

๗. ระยะเวลาดำเนินการ

เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๕๘ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๘

๘. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๘.๑. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ระดับผลผลิต (Output) มีระบบงานสารบรรณด้วยอิเล็กทรอนิกส์ภายในกองระบบคลอง
ระดับผลลัพธ์ (Outcome) ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ระบบระบบงาน
สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกองระบบคลอง

๘.๒. วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล(สำเร็จ)

แบบสอบถามความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ระบบระบบงานสารบรรณ
อิเล็กทรอนิกส์ของกองระบบคลอง

๙. ข้อเสนอแนะ

ในการจัดทำงานสารบรรณด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์เมื่อผลการดำเนินการประสบ
ความสำเร็จเห็นควรพัฒนารูปแบบเพื่อขยายผลการใช้ระบบไปยังหน่วยงานอื่นภายในสำนักการระบายน้ำ
เพื่อให้ถือปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน