

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาการเขียนหนังสือราชการและติดตามผล
ให้กับส่วนราชการอื่นในสำนักพัฒนาสังคม
ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

จัดทำโดย นางเนาวรัตน์ เตาวโรดม

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

สังกัดฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานเลขานุการ สำนักพัฒนาสังคม

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม

หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๓

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

การพัฒนาการเวียนหนังสือราชการและติดตามผลให้กับส่วนราชการอื่นในสำนักพัฒนาสังคม ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

๒. หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานครมีฐานะเป็นราชการการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีฐานะเป็นนิติบุคคล ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ มีพื้นที่ประมาณ ๑,๕๐๐ ตารางกิโลเมตร เป็นเมืองหลวงของประเทศไทย เป็นที่ศูนย์รวมของสภาพทางสังคม เศรษฐกิจ การศึกษา และการเมือง มีการอพยพเคลื่อนย้ายของประชากรจากจังหวัดอื่นๆเข้ามาในกรุงเทพมหานครมากขึ้น สาเหตุเพราะมีความต้องการแสวงหาโอกาสที่ดีกว่าในด้านคุณภาพชีวิต สังคม เศรษฐกิจ รายได้ และการศึกษา กรุงเทพมหานครจึงมีปัญหา และเป็นแหล่งรวมของปัญหาต่างๆ เช่น ปัญหาการจราจร ชุมชนแออัด อาชญากรรม การรับบริการจากทางด้านสาธารณสุข ปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล มลภาวะ และมีการแข่งขันสูงในทุกด้าน ซึ่งปัญหาเหล่านี้เป็นภารกิจที่กรุงเทพมหานครต้องรับผิดชอบในการดูแลคุณภาพชีวิตของประชากรที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ บริพัตร) มีนโยบายการบริหารราชการกรุงเทพมหานคร และแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๖๐ ให้กรุงเทพมหานครเป็นมหานครแห่งโอกาสของทุกคน โดยสนับสนุนการจัดกิจกรรม ให้ดำรงชีวิตตามต้องการและความสามารถ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ มีสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ด้อยโอกาสทางเศรษฐกิจ มีโอกาสในการประกอบอาชีพ มีรายได้ มั่นคง มีสวัสดิการการทำงาน การเข้าถึงฐานข้อมูล ซึ่งหน่วยงานของกรุงเทพมหานครที่มีหน้าที่รับผิดชอบในด้านมหานครแห่งโอกาสของทุกคนและขับเคลื่อนในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ คือ สำนักพัฒนาสังคม ซึ่งได้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ที่กำหนดว่า “สำนักพัฒนาสังคม เป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศทางด้านการให้บริการทางสังคมเป็นที่พึ่งพาของคนทุกวัย โดยตระหนักถึงความเสมอภาคและเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ทั้งนี้ ด้วยความร่วมมือ ร่วมใจ ของทุกภาคส่วนของสังคม ให้ประชาชนทุกระดับมีความเข้มแข็งทุกด้าน อย่างยั่งยืน” และมีพันธกิจหลัก ดังนี้

๑. พัฒนาสู่ความเป็นเลิศทางด้านการให้บริการสังคมโดยตระหนักถึงความเสมอภาคและเคารพในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์

๒. ส่งเสริมการทำงานด้านการพัฒนาสังคม ด้านกระบวนการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน

๓. สร้างอาชีพให้ประชาชนมีความเป็นอยู่อย่างยั่งยืนตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

การแบ่งส่วนราชการในสำนักพัฒนาสังคม สำนักงานเลขานุการ ทำหน้าที่เป็นเลขานุการสำนัก และสนับสนุนการดำเนินงานตามนโยบายของผู้บริหาร จึงทำหน้าที่เป็นหน่วยสารบรรณกลางของสำนักพัฒนาสังคม หนังสือราชการทุกประเภทจะส่งมาลงรับในระบบสารบรรณและเสนอหนังสือให้ผู้บังคับบัญชาเพื่อสั่งการ โดยดำเนินการตามขั้นตอนจนถึงได้ข้อสั่งการของผู้บังคับบัญชาในหนังสือฉบับนั้น ฝ่ายบริหารงานทั่วไป จึงส่งเรื่องไปตามสายงานที่รับผิดชอบ จากประสบการณ์ของผู้เสนอรายงานส่วนบุคคลที่ปฏิบัติงานในด้านลงรับหนังสือราชการจากเว็บไซต์ของกองกลาง กรุงเทพมหานคร การเวียนหนังสือราชการ

ที่ผู้บังคับบัญชาให้ส่วนราชการต้องทราบและถือปฏิบัติ และการปฏิบัติหน้าที่แทนเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการลงรับหนังสือจากหน่วยงานภายนอก จะพบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น เกิดจากหนังสือราชการที่ถูกส่งมาที่สำนักพัฒนาสังคมมีเป็นจำนวนมากต่อวัน และจากการดำเนินการมีหลายขั้นตอนทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถนำหนังสือที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการไปดำเนินการต่อไปได้ทันในแต่ละวัน ส่งผลให้เกิดความล่าช้าของหนังสือ หนังสือส่วนมากจะเป็นหนังสือที่มีชั้นความเร็วของหนังสือ และต้องเวียนแจ้งให้ส่วนราชการเพื่อทราบและถือปฏิบัติ ประกอบกับมีหนังสือที่ต้องขอความร่วมมือส่วนราชการให้ดำเนินการ ซึ่งมีการกำหนดวันสิ้นสุดของการดำเนินการ และสำนักงานเลขานุการเป็นผู้รับผิดชอบในการรวบรวมจากส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไป และจากการปฏิบัติงานในปัจจุบันจะไม่ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ ๆ และส่วนราชการเมื่อได้รับหนังสือล่าช้าก็ไม่สามารถดำเนินการได้ทันเช่นกัน

ด้วยเหตุผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าระบบรับ - ส่ง และการเวียนหนังสือราชการมีความสำคัญมากที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานต่างๆ ของส่วนราชการภายในสำนักพัฒนาสังคม ดังนั้น ผู้จัดทำรายงานการศึกษาจึงมีความประสงค์ที่จะพัฒนาการเวียนหนังสือราชการและติดตามผล ให้มีประสิทธิภาพสามารถรองรับการปฏิบัติงานทำให้การเวียนหนังสือได้รวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักพัฒนาสังคม เป็นไปตามนโยบายการบริหารราชการกรุงเทพมหานครและแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๖๐ ของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ บริพัตร) และสอดคล้องกับแผนพัฒนา - กรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๗๕) ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การบริหารจัดการประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการบริหารและพัฒนามหานคร

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อพัฒนาระบบการเวียนหนังสือราชการและติดตามผลของสำนักงานเลขานุการสำนักพัฒนาสังคม ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
๒. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานการเวียนหนังสือและติดตามผลให้รวดเร็วยิ่งขึ้น

๔. เป้าหมาย

มีระบบการเวียนหนังสือราชการและติดตามผลที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว สนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ สำนักพัฒนาสังคม ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

๑. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร

๑.๑ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพ (SWOT ANALYSIS)

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กรโดย ใช้ SWOT ANALYSIS เป็นการ วิเคราะห์สภาพองค์กร หรือหน่วยงานในปัจจุบัน เพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสที่จะดำเนินการได้ หรือสิ่งที่อาจเป็น

ปัญหาสำคัญในการดำเนินงานสู่สภาพที่ต้องการในอนาคต SWOT เป็นตัวย่อของข้อความที่มีความหมายดังนี้

Strengths หมายถึง จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ

Weaknesses หมายถึง จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ

Opportunities หมายถึง โอกาสที่จะดำเนินการได้

Threats หมายถึง อุปสรรค ข้อจำกัด หรือปัจจัยที่คุกคามการดำเนินงานขององค์กร

ทฤษฎีนี้คิดค้นขึ้นโดย อัลเบิร์ต ฮัมฟรี (Albert Humphrey) ได้นำเทคนิคนี้มาแสดงในงานสัมมนาที่มหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด ในช่วงทศวรรษที่ ๑๙๖๐ - ๑๙๗๐ หลักการสำคัญของ SWOT ก็คือการวิเคราะห์โดยการสำรวจสภาพแวดล้อม ๒ ด้าน ได้แก่สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน เพื่อให้รู้ตนเอง (รู้เรา) รู้จักสภาพแวดล้อม (รู้เขา) ชัดเจน และวิเคราะห์โอกาส-อุปสรรค การวิเคราะห์ ปัจจัยต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กร ทั้งสิ่งที่ได้เกิดขึ้นแล้วและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมทั้งผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ที่จะมีผลต่อองค์กร และจุดแข็ง จุดอ่อน และความสามารถด้านต่าง ๆ ที่องค์กรมีอยู่ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์และกิจกรรมดำเนินการขององค์กรที่เหมาะสมต่อไป ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ จะนำการวิเคราะห์ สภาพแวดล้อมองค์กรโดยใช้ SWOT ANALYSIS มาใช้ในการวิเคราะห์สภาพความเหมาะสมของสำนักงานเลขานุการ สำนักพัฒนาสังคม มาใช้ในการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการและติดตามผลให้กับส่วนราชการอื่นในสำนักพัฒนาสังคม ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

๑.๒ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพ (SWOT ANALYSIS)

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กรโดยใช้ SWOT ANALYSIS เป็นการวิเคราะห์สภาพองค์กร ในที่นี้หมายถึงสำนักงานเลขานุการ สำนักพัฒนาสังคม เพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสที่จะดำเนินการได้ หรืออุปสรรคสิ่งทีอาจเป็นปัญหาสำคัญในการดำเนินงานซึ่งได้ออกมา ดังนี้

Strengths จุดแข็งของสำนักงานเลขานุการในการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการและติดตามผลให้กับส่วนราชการอื่นในสำนักพัฒนาสังคม ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่

๑. มีบุคลากรด้านสารสนเทศพร้อมในการพัฒนาระบบ
๒. มีระบบเครือข่าย (Intranet) ครอบคลุมภายในสำนักงานเลขานุการ และส่วนราชการต่าง ๆ ในสำนักพัฒนาสังคม
๓. ข้าราชการในสังกัดสำนักงานเลขานุการ มีความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์อยู่ในเกณฑ์ดี
๔. ข้าราชการมีเครื่องคอมพิวเตอร์ประจำในการปฏิบัติงาน
๕. มีความรู้และมีหน้าที่ในการหาแนวทางการลดใช้ทรัพยากรอยู่แล้ว

Weaknesses จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบของสำนักงานเลขาธิการ ในการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการและติดตามผลให้กับส่วนราชการอื่นในสำนักพัฒนาสังคม ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่

๑. ขาดเครื่องมือในการแปลงไฟล์เอกสารให้อยู่ในรูป Digital ไฟล์
๒. การแบ่งงานในหน้าที่ไม่ชัดเจน
๓. ทักษะคนในการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ปรับปรุงการทำงานยังไม่เปิดรับเท่าที่ควร

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก

Opportunities โอกาสที่จะดำเนินการได้ของสำนักงานเลขาธิการ ในการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการและติดตามผลให้กับส่วนราชการอื่นในสำนักพัฒนาสังคม ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่

๑. สำนักงานเลขาธิการ สำนักพัฒนาสังคม เป็นส่วนราชการที่รองรับหนังสือราชการทั้งจากหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก เพื่อนำเสนอให้ผู้บริหารสั่งการโดยตรง ดังนั้น การดำเนินการใด ๆ จะได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร
๒. ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารและหัวหน้าส่วนราชการในการส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
๓. มีการสนับสนุนในเรื่องการจัดกิจกรรมการลดใช้ทรัพยากร และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

๔. มีหน่วยงานอื่นๆ ให้ความสนับสนุนอย่างเต็มที่ เช่น กองควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ ช่วยดูแลระบบเครือข่ายให้สามารถใช้งานได้ เป็นต้น

Threats อุปสรรค ข้อจำกัด หรือปัจจัยที่คุกคามการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการ ในการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการและติดตามผลให้กับส่วนราชการอื่นในสำนักพัฒนาสังคม ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่

๑. ความล่าช้าของกระบวนการสั่งการของผู้บริหารในหนังสือเวียนฉบับนั้น ๆ ทำให้ไม่สามารถนำมาเขียนให้ส่วนราชการได้ทันที
๒. ระบบไฟฟ้า มีปัญหาไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าตก บ่อยครั้ง
๓. ปัญหาการเสื่อมสภาพ ความชำรุดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์
๔. ทักษะคนในการเรียนรู้การใช้งานในระบบของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

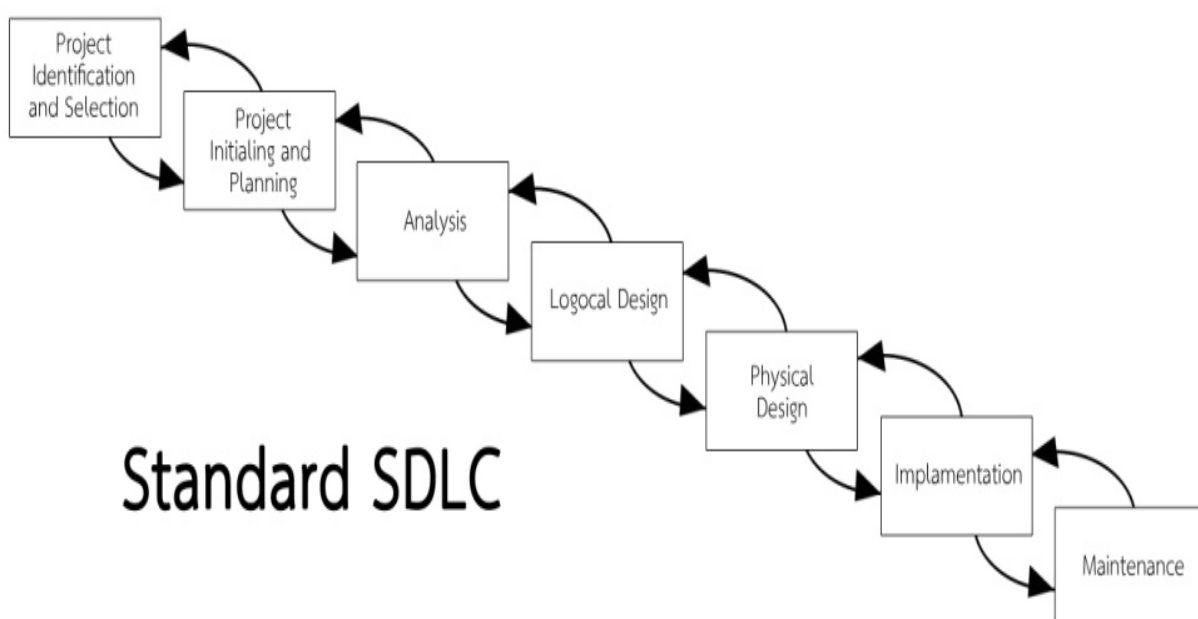
๒. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ (Information System Development)

ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบที่ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ได้แก่ ระบบคอมพิวเตอร์ ทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่าย ฐานข้อมูล ผู้พัฒนาระบบ ผู้ใช้ระบบ พนักงานที่เกี่ยวข้อง และผู้เชี่ยวชาญในสาขาทุกองค์ประกอบนี้ทำงานร่วมกันเพื่อกำหนด รวบรวม จัดเก็บข้อมูล ประมวลผลข้อมูลเพื่อสร้างสารสนเทศและส่งผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้ให้ผู้ใช้เพื่อสนับสนุนการทำงาน การตัดสินใจ การวางแผน การบริหาร การควบคุม การวิเคราะห์ และการติดตามผลการดำเนินการขององค์กร (สุชาติ กิระนันท์, ๒๕๔๑)

การพัฒนาสารสนเทศ (Information System Development) เป็นการสร้างระบบงานใหม่เพื่อแก้ปัญหา การดำเนินงานโดยนำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการนำข้อมูลสู่ระบบ เพื่อประมวลผลเรียบเรียง เปลี่ยนแปลงและจัดเก็บทำให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ โดยการทำให้ระบบที่ต้องการพัฒนามีความเป็นไปได้สูงสุดและใช้งานได้นานที่สุด ในการศึกษาจะใช้องค์ความรู้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศตามหัวข้อย่อยดังต่อไปนี้

๒.๑ สถาปัตยกรรมในการประมวลผล ในการศึกษานี้จะกล่าวถึง สถาปัตยกรรมที่ใช้ในการพัฒนาการเวียนหนังสือและติดตามผลให้กับส่วนราชการอื่นในสำนักพัฒนาสังคม ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อลดการใช้ทรัพยากรในสำนักงานเลขานุการ สำนักพัฒนาสังคม คือการประมวลผลแบบไคลเอนต์/เซิร์ฟเวอร์ (Client/Server Computing) โดยจะมีคอมพิวเตอร์หลักเครื่องหนึ่งเป็น เซิร์ฟเวอร์ ซึ่งจะทำหน้าที่เสมือนเป็นที่เก็บข้อมูลระยะไกล (remote disk) และประมวลผลบางอย่างให้กับไคลเอนต์เท่านั้น

๒.๒ การวิเคราะห์และออกแบบระบบ (System Analysis Design) เป็นการศึกษาวิเคราะห์เพื่อแยกแยะถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ พร้อมทั้งเสนอแนวทางแก้ไขตามความต้องการของผู้ใช้งานและความเหมาะสมต่อสถานะขององค์กร อีกทั้งกำหนดคุณสมบัติทางเทคนิคโดยนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ เพื่อแก้ไขปัญหาที่ได้ทำการวิเคราะห์มาแล้ว กระบวนการในการวิเคราะห์และออกแบบระบบนั้นถือว่าเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้การพัฒนาระบบสมบูรณ์ และตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานโดยทั่วไปแนวทางในการวิเคราะห์และออกแบบระบบ โดยแบ่งเป็นขั้นตอน ๗ ขั้นตอนตามวงจรพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle: SDLC) ในรูปแบบ Adapted Waterfall



๒.๓ การจัดการเครื่องแม่ข่ายเว็บ (Web Server) จำเป็นต้องมีโปรแกรมช่วยในการจัดการให้เครื่องลูกข่ายสามารถเรียกใช้งานระบบผ่านเครื่องแม่ข่ายได้ ในปัจจุบันมีโปรแกรมที่ใช้จัดการเครื่องแม่ข่ายเว็บหลายชนิด แต่ที่นิยมใช้กันมากได้แก่ Apache Web Server, Internet Information Server, Sun Java System Web Server และ Zeus Web Server ในการพัฒนาการเขียนหนังสือและติดตามผลให้กับส่วนราชการอื่นในสำนักพัฒนาสังคม ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสำนักงานเลขานุการ สำนักพัฒนาสังคม เห็นว่าควรจะนำ Apache มาใช้เป็นโปรแกรมจัดการเครื่องแม่ข่ายเว็บ เนื่องจากเป็นโปรแกรมที่ไม่มีค่าใช้จ่ายในการใช้งาน อีกทั้งสามารถทำงานร่วมกับระบบปฏิบัติการต่างๆ ได้อย่างดีเยี่ยม พร้อมทั้ง รองรับการใช้ภาษา PHP และฐานข้อมูล MySQL

๒.๔ การเขียนเว็บไซต์และจัดการฐานข้อมูล โดยใช้ภาษา PHP (PHP Hypertext processor) และฐานข้อมูล MySQL ถูกนำมาใช้ในการพัฒนาการเขียนหนังสือและติดตามผลให้กับส่วนราชการอื่นในสำนักพัฒนาสังคม ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อลดการใช้ทรัพยากรในสำนักงานเลขานุการ สำนักพัฒนาสังคม เนื่องจากทั้งภาษา PHP และฐานข้อมูล MySQL นั้น เป็นโปรแกรมที่สามารถดาวน์โหลดได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายและไม่มีปัญหาเรื่องลิขสิทธิ์ อีกทั้ง สามารถทำการประมวลผลได้อย่างรวดเร็ว

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการ

เพื่อพัฒนาการเขียนหนังสือราชการและติดตามผลให้กับส่วนราชการอื่นในสำนักพัฒนาสังคม ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีวิธีการดำเนินการได้ดังนี้

๑. ผู้จัดทำรายงานส่วนบุคคล จัดทำและเสนอขอความเห็นชอบต่อผู้อำนวยการสำนักพัฒนาสังคม
๒. จัดตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการและติดตามผล โดยให้เลขานุการสำนักเป็นประธานคณะทำงาน หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป/หัวหน้ากลุ่มงานธุรการของส่วนราชการสังกัดสำนักพัฒนาสังคม และเจ้าพนักงานธุรการระดับปฏิบัติงานและชำนาญงานของทุกส่วนราชการ เป็นคณะทำงาน และผู้เสนอรายงานส่วนบุคคลเป็นคณะทำงานและเลขานุการ
๓. จัดประชุมคณะทำงานฯ เพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินการ แผนปฏิบัติงาน และกำหนดเป้าหมายของการพัฒนาการเขียนหนังสือราชการและติดตามผล โดยกำหนดวัน เวลา สถานที่ ให้ชัดเจน โดยกำหนดให้เป็นประจำทุกครั้งเพื่อให้คณะทำงานฯ ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในการเข้าร่วมประชุม กำหนดให้มีประชุมเดือนละ ๒ ครั้ง คืออาทิตย์ที่ ๒ และอาทิตย์ที่ ๔ ของเดือน
๔. การออกแบบและสร้างฐานข้อมูล ที่เกิดจากการศึกษาวิเคราะห์รูปแบบรายงานที่ผู้ใช้งานต้องการแล้วจึงนำมากำหนดโครงสร้างของฐานข้อมูลโดยใช้ โปรแกรม MySQL ในการสร้างฐานข้อมูล
๕. การเขียนโปรแกรม (Coding) ควรใช้ภาษา PHP ในการเขียน Application เพื่อกำหนดสิทธิและรูปแบบการแสดงผลต่างๆ ในเว็บไซต์ฟเวอร์ และการนำเข้าข้อมูลในระบบลงสู่ฐานข้อมูล
๖. การติดตั้งระบบ (Installation) ต้องติดตั้งโปรแกรมบริหารจัดการเว็บไซต์ฟเวอร์ (APACHE) เพื่อทำหน้าที่เป็นเว็บไซต์ฟเวอร์ของสำนักพัฒนาสังคม และติดต่อกับผู้ดูแลระบบ INTRANET ของกรุงเทพมหานครเพื่อขอใช้ช่องทางในการเชื่อมต่อกับหน่วยงานต่างๆ ของกรุงเทพมหานคร

๗. ทดสอบโปรแกรม (Testing) ทำการทดสอบระบบผ่านเครือข่าย INTRANET ของ กรุงเทพมหานคร เพื่อให้โปรแกรมมีความสมบูรณ์ที่สุด โดยเปิดให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของสำนักงาน เลขาธิการ และส่วนราชการอื่นในสำนักพัฒนาสังคม ได้ทดลองใช้ระบบการเวียนหนังสือ และติดตาม ผลในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ทราบถึงข้อผิดพลาด และจะได้ทำการปรับปรุง ให้ระบบมีความ ถูกต้องตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด

๘. จัดทำเอกสารคู่มือการใช้ระบบ แจกให้กับคณะทำงานฯ เพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงาน

๙. การอบรม (Training) จำเป็นต้องมีการเปิดอบรมการใช้งานระบบการเวียนหนังสือ และ ติดตามผลในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อลดการใช้ทรัพยากรในสำนักงานเลขาธิการ และ ส่วนราชการอื่นในสำนักพัฒนาสังคม ให้กับผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลระบบจากกลุ่มงานสารสนเทศ (Administrator) จำนวนอย่างน้อย ๒ คน ทำการอบรมการใช้โปรแกรมแปลงเอกสารพร้อมทั้งการนำเข้า ข้อมูลสู่ระบบให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จำนวนอย่างน้อย ๓ คน และอบรมบุคลากรทั้งหมดของ สำนักงานเลขาธิการ สำนักพัฒนาสังคม เพื่อให้สามารถใช้งานระบบได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ

๑๐. ขั้นตอนการบำรุงรักษา (System Maintenance) มีการตรวจสอบการใช้งานของระบบ ทุกๆ สัปดาห์ พร้อมทั้งสร้างช่องทางให้ผู้ใช้งานแจ้งปัญหาข้อขัดข้องจากการใช้งานระบบ และให้คำแนะนำ เพิ่มเติมพร้อมทั้งแก้ไขปัญหาที่เกิดจากระบบจนผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจ จนสามารถใช้งาน ได้อย่างถูกต้อง โดยช่องทางหลักที่ใช้สื่อสาร คือ ผ่านทางโทรศัพท์ภายในของกรุงเทพมหานคร

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

ใช้ระยะเวลาดำเนินการ ๓ เดือน เริ่มเดือนกรกฎาคม ถึงเดือนกันยายน ๒๕๕๘

มีรายละเอียดตามกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Action Plan) (แผ่นที่ ๘)

กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Action Plan)

ลำดับ	ขั้นตอนการทำงาน	กรกฎาคม ๒๕๕๘				สิงหาคม ๒๕๕๘				กันยายน ๒๕๕๘			
		สัปดาห์ที่				สัปดาห์ที่				สัปดาห์ที่			
		๑	๒	๓	๔	๑	๒	๓	๔	๑	๒	๓	๔
๑	จัดทำและเสนอขอความเห็นชอบต่อผู้อำนวยการสำนักพัฒนาสังคม	↔											
๒	จัดตั้งคณะทำงานพัฒนาการเรียนหนังสือราชการและติดตามผล	↔											
๓	จัดประชุมคณะทำงานพัฒนาการเรียนหนังสือราชการและติดตามผล		↔	↔		↔	↔			↔		↔	
๔	ออกแบบระบบและสร้างฐานข้อมูล (System Design)			↔									
๕	เขียนโปรแกรม (Coding)				↔								
๖	ติดตั้งระบบ (Installation)					↔							
๗	ทดสอบโปรแกรม (Testing)					↔							
๘	จัดทำเอกสารคู่มือการใช้ระบบแจกให้กับคณะทำงานฯ						↔						
๙	อบรมเจ้าหน้าที่และทดลองปฏิบัติงานใช้ระบบจริง							↔					
๑๐	การบำรุงรักษา (System Maintenance)					←							→

๘. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๑. ตัวชี้วัดความสำเร็จ (Output)

ระบบการเวียนหนังสือและติดตามผลของสำนักงานเลขานุการ สำนักพัฒนาสังคม แล้วเสร็จภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ถูกต้อง และกำหนดอยู่ในคู่มือการใช้ระบบ

๒. เกิดผลลัพธ์ (Outcome)

๑. ส่วนราชการภายในสำนักพัฒนาสังคม มีความพึงพอใจต่อระบบการเวียนหนังสือ และติดตามผลของสำนักงานเลขานุการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๒. การเวียนหนังสือและติดตามผลได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ทันกำหนดเวลา ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐

๓. เป็นการพัฒนา ทำให้ผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการ งานสารบรรณ มีความรู้และประสบการณ์ สามารถยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานงานเอกสารได้ดียิ่งขึ้น

๔. เจ้าหน้าที่ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการระดับปฏิบัติงานและชำนาญงาน ของส่วนราชการที่ยังไม่พร้อมรับการพัฒนา อาจมองเห็นว่าเป็นการเพิ่มภาระงานประจำให้มากยิ่งขึ้น

๕. เจ้าหน้าที่ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการระดับปฏิบัติงานและชำนาญงาน ของส่วนราชการในสำนักพัฒนาสังคม มีความสัมพันธ์กันมากยิ่งขึ้น มีการสื่อสาร แลกเปลี่ยนความรู้ ทักษะ และมีความรู้ ก้าวไกลในการทำงานมากยิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

๓. วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผลสำเร็จ

๓.๑ ประเมินผลโดยการออกแบบสอบถาม ให้เจ้าหน้าที่สายงานธุรการที่ปฏิบัติงาน ถึงความรู้และความพึงพอใจ

๓.๒ คณะทำงานฯ ติดตามความคืบหน้าของการดำเนินการเป็นระยะทุกเดือน

๙. ข้อเสนอแนะ

ผู้เสนอรายงานส่วนบุคคลเห็นว่าการพัฒนาการเวียนหนังสือราชการและติดตามผลให้กับส่วนราชการอื่นในสำนักพัฒนาสังคม ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความจำเป็นและทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพงานมากยิ่งขึ้น อีกทั้งจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานให้ได้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในสายงานเดียวกันจะมีความคุ้นเคย รู้จักกันมากยิ่งขึ้น มีการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ ประสบการณ์ซึ่งกันและกัน อาจมีบางส่วนที่ยังไม่อาจยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาคุณภาพงานที่ดีขึ้นอาจปรับเปลี่ยนทัศนคติใหม่และรู้สึกยินดีที่จะยอมรับและพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานก็เป็นได้

ภาคผนวก

สำนักพัฒนาสังคม

