

รายงานส่วนบุคคล

หลักสูตร นักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๑๖

เรื่อง: การพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพงานการต่างประเทศ
ของกรุงเทพมหานคร

โดย

นางสาวพรรณราย จริงจิตร
นักวิเทศสัมพันธ์ชำนาญการ กองการต่างประเทศ
สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

เรื่อง: การพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพงานการต่างประเทศของกรุงเทพมหานคร
วิสัยทัศน์ของกรุงเทพมหานคร: กรุงเทพมหานครเป็นศูนย์กลางในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และมุ่งสู่
มหานครน่าอยู่อย่างยั่งยืน

เป้าประสงค์การพัฒนาของกองการต่างประเทศ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร: กองการต่างประเทศเป็นองค์กรนำ
ของกรุงเทพมหานครในการพัฒนาเมืองให้เป็นศูนย์กลางของภูมิภาคเจริญก้าวหน้าทัดเทียมเมืองชั้นนำต่างๆ
ของโลก โดยอาศัยช่องทางความร่วมมือระหว่างเมืองและองค์กรระหว่างประเทศ ตลอดจนการนำโอกาสของ
กระแสโลกาภิวัตน์มาสู่การพัฒนากรุงเทพมหานครได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิสัยทัศน์ที่จะนำเสนอ: กองการต่างประเทศมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านต่างประเทศของกรุงเทพมหานคร
โดยเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินงานด้านต่างประเทศของกรุงเทพมหานคร อาทิ การประสานความร่วมมือกับ
ต่างประเทศในระดับทวิภาคีและพหุภาคีตามขอบข่ายอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร การจัดการประชุมระหว่าง
ประเทศ การส่งเสริมความร่วมมือและความสัมพันธ์อันดีกับสถานเอกอัครราชทูตและชุมชนชาวต่างประเทศ
การปฏิบัติงานเกี่ยวกับแบบแผนพิธีการทูต การมอบกุญแจเมืองแก่พระราชอาคันตุกะ การให้การรับรองการเยือน
ของแขกสำคัญต่างประเทศที่เป็นแขกของกรุงเทพมหานคร การปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนงานของกระทรวง
การต่างประเทศ การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลด้านต่างประเทศเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนากรุงเทพมหานคร
การปฏิบัติงานสารบรรณและสารสนเทศด้านต่างประเทศและการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กรุงเทพมหานครผ่าน
ช่องทางความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ รวมถึงการเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ติดต่อประสานความร่วมมือระหว่าง
หน่วยงานต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานครกับหน่วยงาน องค์กร และเมืองในต่างประเทศ เป็นต้น การกิจเหล่านี้นับว่า
มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับกรุงเทพมหานครในการพัฒนาเมืองสู่ความเป็นศูนย์กลางของภูมิภาค โดยเฉพาะใน
อนาคตที่ประเทศต่างๆ ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้จะร่วมกันเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ.
๒๕๕๘ อันจะนำมาซึ่งความเปลี่ยนแปลงและความท้าทายในเชิงเศรษฐกิจ สังคม การพัฒนาและสมรรถภาพ
ทางการแข่งขันของเมือง กองการต่างประเทศจึงจำเป็นต้องมีการเพิ่มพูนศักยภาพการทำงานให้มีประสิทธิภาพ
ฉับไว ทันต่อสถานการณ์ และสามารถรับมือกับความท้าทายต่างๆ ได้ ซึ่งหนึ่งในเครื่องมือสำคัญที่จะอำนวย
ความสะดวกและเพิ่มพูนประสิทธิภาพงานการต่างประเทศคือการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้

นอกจากนี้ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศกรุงเทพมหานคร ระยะ ๔ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖-
๒๕๕๙) กรุงเทพมหานครมีนโยบายมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการบริหารจัดการเมืองอย่าง
ทันสมัย และยกระดับการบริหารให้รองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนและกำหนดวิสัยทัศน์ว่า “กรุงเทพมหานคร
เป็นองค์กรชั้นนำในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนาเมือง บริการประชาชน บริหารจัดการและมุ่งสู่มหานคร
อิเล็กทรอนิกส์” และได้กำหนดยุทธศาสตร์ไว้ทั้งสิ้น ๘ ยุทธศาสตร์ คือ

๑. บริหารจัดการและปรับปรุงกระบวนการทำงาน

๒. กำหนดมาตรฐานข้อมูล

๓. พัฒนา/ปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน

๔. พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศบริการประชาชนเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ

๕. พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการการวางแผนและการตัดสินใจของผู้บริหาร

๖. เพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน

๗. สร้างเสริมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสาธารณะและเพิ่มพูนคุณภาพชีวิตคนเมือง

๘. สร้างมาตรฐานการจัดการงานบริการและความมั่นคง ปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

๙. เพิ่มขีดความสามารถการใช้งานและการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร

จะเห็นได้ว่ากองการต่างประเทศมีหน้าที่ในการเพิ่มบทบาทงานต่างประเทศของกรุงเทพมหานคร ในเวทีโลกเชิงรุก แต่เนื่องจากกองการต่างประเทศยังไม่มีระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงทำให้การบริหารงานเชิงรุกเป็นไปด้วยลำบาก ขาดเครื่องมือและระบบข้อมูลสนับสนุนการปฏิบัติงาน การจัดเก็บข้อมูลทุกชนิดตลอดจนระเบียบ คำสั่งต่างๆ ของกรุงเทพมหานครขาดระเบียบ ไม่เป็นตรรกะ การจัดกระจาย การดำเนินงานด้านข้อมูลเอกสารไม่เป็นแบบอัตโนมัติ ไม่มีการจัดเก็บเอกสารราชการในอดีตในระบบที่ง่ายต่อการค้นหาหรือนำมาอ้างอิง ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลด้านสถิติ เหตุการณ์หรือประวัติดูเหตุการณ์ ภาพถ่ายและวัตถุต่างๆ ในอดีต ข้าราชการในหน่วยงานใช้กำลัง เวลาและทรัพยากรด้านต่างๆ ไปมากเกินไปจนทำให้เวลาที่จะใช้กับงานการต่างประเทศเชิงรุกตามนโยบาย การวิเคราะห์งานด้านต่างๆ การสังเคราะห์โครงการที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาแทบจะไม่มีเหลือ

ดังนั้น จึงเห็นว่าการจะให้งานด้านการต่างประเทศจะดำเนินและพัฒนาต่อไปในลักษณะเชิงรุก เพื่อให้กรุงเทพมหานครได้ประโยชน์จากงานด้านการต่างประเทศอย่างเป็นรูปธรรมตลอดจนเพื่อให้ทันกับการขยายตัวของเมือง การเปลี่ยนแปลงของกระแสโลกรวมถึงกระแสการเปลี่ยนแปลงของกระแสภูมิภาค คือประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน รวมถึงความสอดคล้องกับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศฯ แผนบริหารราชการกรุงเทพมหานครฯ และกลยุทธ์ของกองการต่างประเทศในแผนดังกล่าว จึงเห็นควรที่จะต้องมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกองการต่างประเทศขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพสำหรับการดำเนินการตามนโยบายให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่อไป

ภารกิจที่ดำเนินการ:

๑. สสำรวจปัญหาและความต้องการจากแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended questionnaire) กับผู้บริหารและข้าราชการในกองการต่างประเทศและสรุปผลการสำรวจไปรวมกับกรอบการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับงานการต่างประเทศในข้อ ๒

๒. กำหนดกรอบการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับงานการต่างประเทศของกรุงเทพมหานคร คือ

๒.๑ นำผลการสำรวจฯในข้อที่ ๑ มาวิเคราะห์และสังเคราะห์สิ่งที่ต้องการในระบบ

๒.๒ หนังสือราชการจะต้องถูกจัดพิมพ์ เสนอตามขั้นตอนผ่านระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์จนถึงขั้นตอนสุดท้ายเมื่อลงนามโดยหัวหน้าหน่วยงานแล้วจึงจัดพิมพ์เป็นเอกสารโดยมีระบบบันทึกข้อมูลผู้จัดทำหนังสือราชการนั้น ผู้ตรวจกรองเอกสาร เลขอ้างอิงเอกสารต้นเรื่อง รวมถึงมีการบันทึกการออกเลขหนังสือไว้ในระบบ มีระบบบังคับระยะเวลาของขั้นตอนเอกสาร

๒.๓ แบบฟอร์มต่างๆ ต้องพร้อมเรียกใช้และใส่ข้อความได้จากระบบคอมพิวเตอร์ อาทิ ใบลา การขออนุญาตใช้รถยนต์ ฯลฯ

๒.๔ รายละเอียดการบริหารงานบุคคลและธุรการด้านต่างๆ ต้องบันทึกในระบบดิจิทัล อาทิ สถิติวันลาต่างๆ

๒.๕ การบันทึกผลงานส่วนบุคคลที่ข้าราชการดำเนินงานในแต่ละวัน

๒.๖ เอกสารและข้อมูลต่างๆ อาทิ ระเบียบ หนังสือสั่งการ คำกล่าวของผู้บริหาร สำเนาหนังสือเดินทางของข้าราชการ เอกสารสำคัญ การเดินทางไปราชการต่างประเทศและการต้อนรับแขกชาวต่างประเทศ รายละเอียดของกิจกรรมด้านการต่างประเทศ ความร่วมมือและความสัมพันธ์ของหน่วยงานต่างๆ ของกรุงเทพมหานครกับต่างประเทศตลอดจนเหตุการณ์ต่างๆ ต้องอยู่จัดเก็บในระบบดิจิทัล เอกสาร ข้อมูล หรือวัตถุที่มีข้อจำกัดด้านการนำเข้าระบบต้องมีระบบการให้หมายเลขอ้างอิงและมีสถานที่จัดเก็บอย่างเป็นระบบเพื่ออำนวยความสะดวกในการค้นหาในอนาคต ทั้งนี้รวมถึงภาพถ่ายต่างๆ และของที่ระลึกที่ได้รับจากเมืองหรือหน่วยงานต่างๆ ด้วย

๒.๗ มีระบบจัดเก็บข้อมูลกลาง Server และระบบเครือข่ายภายใน (Web Portal) เพื่อให้ข้าราชการและผู้บริหารกองการต่างประเทศทุกคนสามารถเรียกใช้ข้อมูลได้จากภายในและภายนอกสถานที่ผ่านระบบ Internet ได้ รวมถึงให้บุคคลนอกเหนือจากเจ้าหน้าที่กองการต่างประเทศสามารถมาใช้ประโยชน์จากข้อมูลต่างๆ เหล่านี้ได้ โดยมีการจัดระดับชั้นความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างเหมาะสมและสะดวกต่อการใช้งานมากที่สุด

๒.๘ มีระบบค้นหาข้อมูล (Search engine) ที่ง่ายต่อการเข้า

๒.๙ มีระบบรักษาความปลอดภัย บันทึกชื่อและกิจกรรมของผู้ใช้งาน

๓. นำกรอบแนวคิดการพัฒนาไปจัดจ้างทำระบบซอฟต์แวร์และระบบคอมพิวเตอร์ตลอดจนนำเข้าข้อมูลที่มีอยู่ตามขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง

๔. ออกแบบระบบบริหารงานข้อมูลสารสนเทศเพื่อบังคับให้การนำเข้าข้อมูลและการใช้งานต่อเนื่องเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้เกี่ยวข้อง/ความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น:

๑. ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร เพื่อให้นโยบายและความเห็นชอบในการดำเนินโครงการ

๒. กองพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล เพื่อเป็นคณะกรรมการร่างขอบเขตของงาน (TOR) และเป็นกรรมการตรวจรับงาน

๓. หน่วยงานภายนอก เพื่อขอรับคำปรึกษาเรื่องการจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศและศึกษาดูงานหน่วยงานที่ประสบผลสำเร็จในเรื่องการจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศ

ระยะเวลาดำเนินการ: ใช้ระยะเวลาในการจัดจ้างบริษัทเอกชนเพื่อศึกษาและพัฒนาระบบฐานข้อมูลเป็นเวลา ๒ ปี
ตัวชี้วัด:

๑. ความครอบคลุมและความถูกต้องของข้อมูลที่สามารถอำนวยความสะดวกให้เจ้าหน้าที่กองการต่างประเทศสามารถเรียกดู สถิติ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และสามารถใช้อ้างอิงข้อมูลที่จัดเก็บมาวิเคราะห์เพื่อวางแผนการทำงานในอนาคตได้

๒. สำรวจทัศนคติ ความคิดเห็นหรือความพึงพอใจของโครงการฯ ที่ดำเนินการแล้วเสร็จจากข้าราชการในกองการต่างประเทศ ผู้บริหาร และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ปัจจัยสู่ความสำเร็จ:

๑. การตระหนักถึงเหตุผลและความจำเป็นของผู้อำนวยความสะดวกการกองการต่างประเทศและข้าราชการกองการต่างประเทศ

๒. ความจริงใจและเอาใจใส่ต่อการนำเสนอความต้องการและสภาพแวดล้อมการใช้งานระบบข้อมูลสารสนเทศของข้าราชการกองการต่างประเทศต่อผู้ออกแบบระบบอันจะส่งผลต่อการออกแบบระบบให้ครอบคลุมความต้องการการใช้งานให้มากที่สุด

๓. คุณภาพของผู้รับจ้างด้านการออกแบบและจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศที่ตรงต่อความต้องการของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานและผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ ได้มากที่สุด

๔. การยอมรับและการนำผลผลิตโครงการฯ ไปใช้งานอย่างจริงจังตลอดจนความสนใจข้อบกพร่องของระบบและนำข้อบกพร่องไปพัฒนาระบบในระยะต่อไป

๕. การเห็นความสำคัญของผู้บริหารในการสนับสนุนโครงการทั้งทางด้านนโยบายและทรัพยากรด้านต่าง ๆ