

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

โครงการ การพัฒนาระบบรายงานการตรวจราชการแบบบูรณาการ
ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

จัดทำโดย นางสาวเมตตา ตันเสรี
ตำแหน่ง นักจัดงานงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ
หัวหน้ากลุ่มงานช่วยผู้ตรวจราชการ กองงานผู้ตรวจราชการ
สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตร นักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๗
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

โครงการ การพัฒนาระบบรายงานการตรวจราชการแบบบูรณาการ
ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

จัดทำโดย นางสาวเมตตา ตันเสรี
ตำแหน่ง นักจัดงานงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ
หัวหน้ากลุ่มงานช่วยผู้ตรวจราชการ กองงานผู้ตรวจราชการ
สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตร นักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๗
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙

รายงานนี้เป็นความคิดเห็นเฉพาะบุคคลของผู้ศึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษา

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

ความเป็นมาของปัญหา

ระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๓ กำหนดให้ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครรับผิดชอบการตรวจราชการแทนปลัดกรุงเทพมหานคร หรือผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครโดยมีหน้าที่ประสานงาน เร่งรัดติดตามความก้าวหน้า และความสำเร็จ ปัญหา อุปสรรค ผลกระทบและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติหน้าที่ราชการตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร และนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ตลอดจนตรวจสอบคุณภาพงานและการปฏิบัติหน้าที่ราชการของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายและในเชิงปฏิบัติ เมื่อผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครตรวจราชการเสร็จแล้วให้รายงานผลการตรวจราชการเสนอต่อ ปลัดกรุงเทพมหานคร หรือผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร โดยการรายงานผลการตรวจราชการให้แสดงข้อเท็จจริง เหตุผล พยานหลักฐาน ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอ และข้อเสนอแนะที่มีความชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย และ ประมวลผลการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครให้สรุปเป็นภาพรวมของแต่ละแผนการตรวจ และระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๓ ได้ กำหนดให้กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ทำหน้าที่ทางธุรการของผู้ตรวจราชการ สนับสนุน และอำนวยความสะดวกในการตรวจราชการแก่ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครโดยทำหน้าที่ในการช่วย อำนวยความสะดวกการตรวจราชการ รวบรวม ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประกอบการตรวจราชการ จัดทำรายงานผลการ ตรวจราชการของผู้ตรวจราชการ ศึกษาพัฒนาระบบการตรวจราชการ และร่วมออกตรวจราชการกับผู้ตรวจ ราชการกรุงเทพมหานคร

ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร และกองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานครได้จัดทำ แผนการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ซึ่งสอดคล้อง และ ตอบสนองนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครที่ต้องการให้กรุงเทพมหานครเป็นมหานครแห่งอาเซียน ในอีก ๒๐ ปีข้างหน้า หรือภายในปี พ.ศ. ๒๕๗๕ ซึ่งจะต้องมีลักษณะเป็นมหานครที่มีความปลอดภัย มหานครสีเขียว สะดวกสบาย มหานครสำหรับทุกคน มหานครกะทัดรัด มหานครแห่งประชาธิปไตย และมหานครแห่งเศรษฐกิจ และการเรียนรู้ เพื่อให้นโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครบรรลุเป้าหมายที่กำหนด และการปฏิบัติงานของ หน่วยงานต่างๆ ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลตามภารกิจ โดยกำหนดแนวทางการตรวจ ราชการของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร ดังนี้

๑. การตรวจราชการแบบบูรณาการ เพื่อขับเคลื่อน ๑๐ มาตรการเร่งด่วน และ ๖ นโยบายหลักของผู้ว่า ราชการกรุงเทพมหานครให้ประสบความสำเร็จเป็นรูปธรรม โดยในการตรวจแบบบูรณาการพิจารณาจาก

- โครงการที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จในการบรรลุผลตามเป้าหมายของนโยบายผู้ว่าราชการ

กรุงเทพมหานคร

- โครงการที่มีความเชื่อมโยงการทำงานทั้งในระดับสำนักและสำนักงานเขต

- โครงการที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน สิ่งแวดล้อม หรือการให้บริการขั้นพื้นฐานแก่ ประชาชน

- โครงการที่ใช้งบประมาณสูงเมื่อเปรียบเทียบกับโครงการอื่นของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร

๒.การตรวจราชการเฉพาะพื้นที่ (Specific Area) เพื่อส่งเสริม สนับสนุนให้คำปรึกษาทั้งระดับสำนักและสำนักงานเขต โดยตรวจเฉพาะเรื่องที่เป็นปัญหา หรือมีผลกระทบต่อประชาชนหรือภาพลักษณ์ของกรุงเทพมหานครที่เกิดขึ้นในพื้นที่เขตตรวจราชการที่ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครรับผิดชอบ

๓.การตรวจประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙ มิติที่ ๓ ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัด “ระดับความสำเร็จของการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน”

๔.การตรวจราชการตามภารกิจเร่งด่วน ภารกิจสำคัญ และเรื่องที่ยุ้บังคับบัญชามอบหมาย

๕.การตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน รับฟังเหตุการณ์ และการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องสำคัญที่ได้รับมอบจากผู้บังคับบัญชา

อย่างไรก็ตามผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครยังมีปัญหาและข้อจำกัดที่ไม่อำนวยความสะดวกการตรวจราชการที่เกิดขึ้นในการรายงานผลการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร เป็นเหตุให้การรายงานผลการตรวจราชการไม่สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่หน่วยงานและประชาชนได้ ซึ่งปัญหาและข้อจำกัดในการดำเนินการ ได้แก่ ๑.นิยามของประเด็นการตรวจราชการในแต่ละเขตตรวจราชการให้คำนิยามที่แตกต่างกัน ทำให้การรวบรวมประเด็นการตรวจราชการไม่สามารถนำมาประมวลผลเป็นภาพรวมได้ ๒.รูปแบบการรายงานผลการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการของกรุงเทพมหานครแต่ละท่านมีความเป็นเอกเทศ มีความหลากหลายทำให้รูปแบบการรายงานผลการตรวจราชการไม่เหมือนกัน ทำให้เกิดความล่าช้าในการนำมาประมวลผลในภาพรวม ๓.หน่วยรับการตรวจไม่ส่งข้อมูลตามเวลาที่กำหนด ทำให้การรวบรวมข้อมูลล่าช้า ขาดเครื่องมือในการเชื่อมโยง และวิเคราะห์ประเมินผล ปัจจุบันการเสนอรายงานการตรวจราชการเป็นไปในรูปแบบเอกสาร(กระดาษ) และเป็นข้อมูลด้านเดียว ผู้บริหาร และหน่วยรับตรวจไม่ให้ความสำคัญในการนำผลการตรวจราชการไปประกอบการตัดสินใจในสั่งการ และการปฏิบัติงาน เนื่องจากผลการตรวจราชการไม่ทันต่อสถานการณ์

จากปัญหาและข้อจำกัดข้างต้น จึงเห็นความจำเป็นและความสำคัญในการพิจารณาและค้นหาเครื่องมือที่เหมาะสม เพื่อให้การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด การตัดสินใจที่ดีนั้นต้องเป็นการตัดสินใจโดยหลักการ Rational Decision ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) เข้ามามีบทบาทอย่างสำคัญยิ่งต่อการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหน่วยงานราชการต้องนำมาใช้ในการบริหารจัดการและการให้บริการ ดังนั้น เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) จึงมีบทบาทสำคัญต่อการบริหารจัดการหน่วยงานราชการในยุคโลกาภิวัตน์ เพื่อให้การบริหารจัดการเป็นกระบวนการพัฒนาคนให้มีคุณภาพ มีความรู้ ความสามารถ สามารถปรับตัวให้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงและรู้จักประยุกต์ใช้ข้อมูลข่าวสารจากเทคโนโลยีสารสนเทศ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรายงานการตรวจราชการจะช่วยให้การบริหารจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนการทำงานตามขั้นตอน และวิธีการทำงาน เพื่อให้การรายงานผลการตรวจราชการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีการกำหนดมาตรฐานการรายงานผลการตรวจราชการที่ชัดเจน รวดเร็วยิ่งขึ้น จึงได้จัดทำระบบการรายงานผลการตรวจราชการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ศึกษาเฉพาะกรณีการตรวจราชการแบบบูรณาการ โดยการรวบรวมข้อมูลเอกสารการรายงานผลการตรวจราชการแบบบูรณาการ และจัดทำระบบการรายงานผลการตรวจราชการผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในการศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบรายงานการตรวจราชการแบบบูรณาการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ทำการศึกษาจะใช้ระบบสารสนเทศมาช่วยในการจัดทำรายงาน และจะทำผ่าน Smart Devices โดยได้นำหลักการสำคัญของ SWOT Analysis คือ การวิเคราะห์สถานการณ์ (Situation Analysis) โดยการสำรวจจากสถานการณ์ ๒ ด้าน คือ สภาพการณ์ภายในและสภาพการณ์ภายนอกองค์กร ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนเพื่อให้รู้ตนเอง (รู้เรา) รู้จักสภาพแวดล้อม (รู้เขา) ชัดเจน และวิเคราะห์โอกาสและอุปสรรค

การวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร จะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กร ทั้งสิ่งที่ได้เกิดขึ้นแล้ว และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมทั้งผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อองค์กร และจุดแข็ง จุดอ่อน และความสามารถด้านต่างๆ ที่องค์กรมีอยู่ ผลจากการวิเคราะห์ SWOT Analysis นี้ จะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์ เพื่อให้องค์กรเกิดการพัฒนาไปในทางที่เหมาะสมต่อไป การศึกษานี้ได้นำ ผลการวิเคราะห์ SWOT จากแผนการปฏิบัติราชการของกองงานผู้ตรวจราชการประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

ผู้ศึกษาเสนอโครงการการพัฒนากระบวนการตรวจราชการแบบบูรณาการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการรายงานผลการตรวจราชการให้มีความรวดเร็ว เพิ่มช่องทางการรายงานการตรวจราชการ ลดระยะเวลาในกระบวนการจัดทำรายงาน ลดการใช้กระดาษ ทรัพยากรและบุคลากรในการพิมพ์งาน

วิธีการดำเนินงาน

- ๑) วิเคราะห์หาความจำเป็นและความต้องการใช้ข้อมูลในการจัดทำรายการงานการตรวจราชการแบบบูรณาการ เพื่อกำหนดแนวทางในการออกแบบระบบ
- ๒) จัดประชุมผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร และผู้บริหารของกองงานผู้ตรวจราชการ เพื่อนำเสนอโครงการ รับฟังข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรายงานการตรวจราชการแบบบูรณาการ
- ๓) ประสานความร่วมมือจากสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ทำการศึกษาว่าระบบเทคโนโลยีที่จะนำมาพัฒนาออกแบบระบบการรายงานการตรวจราชการแบบบูรณาการ
- ๔) ทำการรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการรายงานการตรวจราชการแบบบูรณาการ ได้แก่ ประเด็นการตรวจราชการ มาตรการ/นโยบาย
- ๕) ตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้องสมบูรณ์ตามที่ต้องการหรือไม่ ก่อนนำเข้าสู่ระบบ หากพบข้อผิดพลาด ให้กำหนดแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และตรวจสอบได้อีก หากใช้แล้วผลเป็นที่น่าพอใจ ผู้ใช้เห็นว่าเกิดความสะดวกรวดเร็ว ไม่มีข้อผิดพลาด ข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์สามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง จึงนำมาใช้ในการจัดทำรายการงานการตรวจราชการแบบบูรณาการ
- ๖) จัดอบรมพัฒนาบุคลากรด้านการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ผู้ใช้ระบบให้มีความรู้ ทักษะในการใช้งานระบบได้อย่างถูกต้องจนได้ผลลัพธ์ที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้งาน และมีการปรับปรุงข้อมูลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบัน ระบบต้องใช้งานได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น

ผลการดำเนินงาน

ผู้ศึกษาคาดว่า หากได้โครงการดำเนินการพัฒนากระบวนการตรวจราชการแบบบูรณาการจนสำเร็จเรียบร้อย คาดว่าผู้บริหารของกรุงเทพมหานคร ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่ของกองงานผู้ตรวจราชการ และหน่วยรับตรวจ สามารถใช้ข้อมูลจากระบบการตรวจราชการแบบบูรณาการได้ถูกต้อง ครบถ้วนและรวดเร็ว เพื่อการจัดการและการให้บริการแก่ประชาชนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และคาดว่าจะระบบรายงานการตรวจราชการแบบบูรณาการสามารถจะเป็นต้นแบบในการนำร่องดำเนินการในการพัฒนาระบบอื่นๆต่อไปได้และอาจขยายไปจัดทำที่หน่วยงานอื่นได้อีก

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study) เรื่อง โครงการ การพัฒนาระบบรายงาน การตรวจราชการแบบบูรณาการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมหลักสูตร นักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๗ ของสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙ ซึ่งผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณคณะผู้บริหารกรุงเทพมหานครทุกท่าน ที่ได้ส่งเสริม สนับสนุน โครงการฝึกอบรมให้กับผู้บริหารมหานครอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด ทั้งยังช่วยให้ผู้ศึกษาได้เข้ารับการฝึกอบรมใน รุ่นที่ ๑๗ ครึ่งนี้ และยังได้รับโอกาสในการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ ต่อเพื่อนข้าราชการร่วมรุ่นที่มาจาก หลากหลายวิชาชีพจากส่วนราชการในสังกัดกรุงเทพมหานคร และจากหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ประโยชน์ที่ได้รับ จากการอบรม ผู้ศึกษาจักได้นำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มกำลัง ความสามารถ เพื่อ กรุงเทพมหานครต่อไป

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณท่าน ดร.พีระพงศ์ ศิริเกษม ผู้ตรวจราชการสูง อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ท่านได้เสียสละเวลาอันมีค่า ให้หลักคิด ให้คำปรึกษา และสอนแนวทางในการจัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคล ฉบับนี้ และคณะอาจารย์วิทยากรทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้และวิทยาการต่างๆ ให้ผู้ศึกษา พร้อมนี้ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครที่ให้การดูแลและอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ด้วยดีเสมอมา

นางสาวเมตตา ตันเสรี
มกราคม ๒๕๕๙

สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
กิตติกรรมประกาศ
สารบัญ

หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๕
เป้าหมาย	๕
ขั้นตอนการปฏิบัติ	๑๖
แผนปฏิบัติงาน	๒๒
งบประมาณที่ต้องใช้และระยะเวลาดำเนินการ	๒๖
แนวทางการบริหารความเสี่ยง	๒๖
การประเมินผล	๒๘
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	
ประวัติผู้เขียนเอกสารการศึกษาส่วนบุคคล	

๑. ชื่อโครงการ การพัฒนาระบบรายงานการตรวจราชการแบบบูรณาการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

๒. หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานคร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ บริหารราชการตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.๒๕๕๘ และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย กำหนดให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจดำเนินกิจการ และจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในกรุงเทพมหานครทั้งสิ้น ๔๔ ประการ ซึ่งเป็นการกิจที่จะต้องดำเนินการหลากหลายรูปแบบ เพื่อบริการและตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้กรุงเทพมหานครได้แบ่งหน่วยงานออกเป็น สำนัก สำนักงาน/กองในสำนักปลัดกรุงเทพมหานครและสำนักงานเขต รวมทั้งสิ้น ๗๗ แห่ง

ภารกิจที่หลากหลาย และหน่วยงานจำนวนมากที่กรุงเทพมหานครต้องรับผิดชอบและดูแล การตรวจราชการจึงเป็นกลไกสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้ผู้บริหารได้รับทราบข้อมูลความก้าวหน้าในการดำเนินงานตามนโยบายที่ให้หน่วยงานนำไปปฏิบัติสู่ความสำเร็จและช่วยให้การปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว สร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน จึงได้ออกระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๓ กำหนดให้ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครรับผิดชอบการตรวจราชการแทนปลัดกรุงเทพมหานคร หรือผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครโดยมีหน้าที่ประสานงาน เร่งรัดติดตามความก้าวหน้า และความสำเร็จ ปัญหาอุปสรรค ผลกระทบและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติหน้าที่ราชการตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร และนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ตลอดจนตรวจสอบคุณภาพงานและการปฏิบัติหน้าที่ราชการของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายและในเชิงปฏิบัติ เมื่อผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครตรวจราชการเสร็จแล้วให้รายงานผลการตรวจราชการเสนอต่อปลัดกรุงเทพมหานคร หรือผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร โดยการรายงานผลการตรวจราชการให้แสดงข้อเท็จจริง เหตุผล พยานหลักฐาน ปัญหาอุปสรรค ข้อสรุป และข้อเสนอแนะที่มีความชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย และประมวลผลการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครให้สรุปเป็นภาพรวมของแต่ละแผนการตรวจ และระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๓ ได้กำหนดให้กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ทำหน้าที่ทางธุรการของผู้ตรวจราชการ สนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการตรวจราชการแก่ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครโดยทำหน้าที่ในการช่วยอำนวยความสะดวก รวบรวม ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประกอบการตรวจราชการ จัดทำรายงานผลการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการ ศึกษาพัฒนาระบบการตรวจราชการ และร่วมออกตรวจราชการกับผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร

ภายใต้แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๒๐ ปี(พ.ศ.๒๕๕๖ – ๒๕๗๕) ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร และกองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานครได้จัดทำแผนการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ซึ่งสอดคล้อง และตอบสนองนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครที่ต้องการให้กรุงเทพมหานครเป็นมหานครแห่งอาเซียน ในอีก ๒๐ ปีข้างหน้า หรือภายในปี พ.ศ. ๒๕๗๕ ซึ่งจะต้องมีลักษณะเป็นมหานครที่มีความปลอดภัย มหานครสีเขียว สะดวกสบาย มหานครสำหรับทุกคน มหานครกะทัดรัด มหานครแห่งประชาธิปไตย และมหานครแห่งเศรษฐกิจและการเรียนรู้ เพื่อให้นโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครบรรลุเป้าหมายที่กำหนด และการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลตามภารกิจ โดยกำหนดแนวทางการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร ดังนี้

๑.การตรวจราชการแบบบูรณาการ เพื่อขับเคลื่อน ๑๐ มาตรการเร่งด่วน และ ๖ นโยบายหลักของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครให้ประสบความสำเร็จเป็นรูปธรรม โดยในการตรวจแบบบูรณาการพิจารณาจาก

-โครงการที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จในการบรรลุผลตามเป้าหมายของนโยบายผู้ว่าราชการ

กรุงเทพมหานคร

- โครงการที่มีความเชื่อมโยงการทำงานทั้งในระดับสำนักและสำนักงานเขต

- โครงการที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน สิ่งแวดล้อม หรือการให้บริการขั้นพื้นฐานแก่ประชาชน

- โครงการที่ใช้งบประมาณสูงเมื่อเปรียบเทียบกับโครงการอื่นของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร

๒.การตรวจราชการเฉพาะพื้นที่ (Specific Area) เพื่อส่งเสริม สนับสนุนให้คำปรึกษาทั้งระดับสำนักและสำนักงานเขต โดยตรวจเฉพาะเรื่องที่เป็นปัญหา หรือมีผลกระทบต่อประชาชนหรือภาพลักษณ์ของกรุงเทพมหานครที่เกิดขึ้นในพื้นที่เขตตรวจราชการที่ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครรับผิดชอบ

๓.การตรวจประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙ มิติที่ ๓ ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัด “ระดับความสำเร็จของการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน”

๔.การตรวจราชการตามภารกิจเร่งด่วน ภารกิจสำคัญ และเรื่องที่ยุบยับับบัญชามอบหมาย

๕.การตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน รับฟังเหตุการณ์ และการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องสำคัญที่ได้รับมอบจากผู้บังคับบัญชา

อย่างไรก็ตามผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครยังมีปัญหาและข้อจำกัดที่ไม่อำนวยความสะดวกการตรวจราชการที่เกิดขึ้นในการรายงานผลการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร เป็นเหตุให้การรายงานผลการตรวจราชการไม่สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่หน่วยงานและประชาชนได้ ซึ่งปัญหาและข้อจำกัดในการดำเนินการมีดังนี้

๑.นิยามของประเด็นการตรวจราชการในแต่ละเขตตรวจราชการให้คำนิยามที่แตกต่างกัน ทำให้การรวบรวมประเด็นการตรวจราชการไม่สามารถนำมาประมวลผลเป็นภาพรวมได้

๒.รูปแบบการรายงานผลการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการของกรุงเทพมหานครแต่ละท่านมีความเป็นเอกเทศ มีความหลากหลายทำให้รูปแบบการรายงานผลการตรวจราชการไม่เหมือนกัน ทำให้เกิดความล่าช้าในการนำมาประมวลผลในภาพรวม

๓.หน่วยรับการตรวจไม่ส่งข้อมูลตามเวลาที่กำหนด ทำให้การรวบรวมข้อมูลล่าช้า

๔.ขาดเครื่องมือในการเชื่อมโยง และวิเคราะห์ประเมินผล ปัจจุบันการเสนอรายงานการตรวจราชการเป็นไปในรูปแบบเอกสาร(กระดาษ) และเป็นข้อมูลด้านเดียว

๕.ผู้บริหาร และหน่วยรับตรวจไม่ให้ความสำคัญในการนำผลการตรวจราชการไปประกอบการตัดสินใจในสั่งการ และการปฏิบัติงาน เนื่องจากผลการตรวจราชการไม่ทันต่อสถานการณ์

จากปัญหาและข้อจำกัดข้างต้น กองงานผู้ตรวจราชการ จึงเห็นความจำเป็นและความสำคัญในการพิจารณาและค้นหาเครื่องมือที่เหมาะสม เพื่อให้การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด การตัดสินใจที่ดีนั้นต้องเป็นการตัดสินใจโดยหลักการ Rational Decision ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) เข้ามามีบทบาทอย่างสำคัญยิ่งต่อการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหน่วยงานราชการต้องนำมาใช้ในการบริหารจัดการและการให้บริการ ดังนั้น เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) จึงมีบทบาทสำคัญต่อการบริหารจัดการหน่วยงานราชการในยุคโลกาภิวัตน์ เพื่อให้การบริหารจัดการเป็นกระบวนการพัฒนาคนให้มีคุณภาพ มีความรู้ ความสามารถ สามารถปรับตัวให้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงและรู้จักประยุกต์ใช้ข้อมูลข่าวสารจากเทคโนโลยีสารสนเทศ

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรายงานการตรวจราชการจะช่วยให้การบริหารจัดการเป็นไปอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนการทำงานตามขั้นตอน และวิธีการทำงาน เพื่อให้การรายงานผลการตรวจราชการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีการกำหนดมาตรฐานการรายงานผลการตรวจราชการที่ชัดเจน รวดเร็ว ยิ่งขึ้น จึงได้จัดทำระบบการรายงานผลการตรวจราชการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ศึกษาเฉพาะกรณีการตรวจราชการแบบบูรณาการ โดยการรวบรวมข้อมูลเอกสารการรายงานผลการตรวจราชการแบบบูรณาการ และจัดทำระบบการรายงานผลการตรวจราชการผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในการศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบรายงานการตรวจราชการแบบบูรณาการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ทำการศึกษาจะใช้ระบบสารสนเทศมาช่วยในการจัดทำรายงาน และจะทำผ่าน Smart Devices โดยได้นำหลักการสำคัญของ SWOT Analysis คือ การวิเคราะห์สภาพการณ์ (Situation Analysis) โดยการสำรวจจากสภาพการณ์ ๒ ด้าน คือ สภาพการณ์ภายในและสภาพการณ์ภายนอกองค์กร ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนเพื่อให้รู้ตนเอง (รู้เรา) รู้จักสภาพแวดล้อม (รู้เขา) ชัดเจน และวิเคราะห์โอกาสและอุปสรรค การวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร จะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กร ทั้งสิ่งที่ได้เกิดขึ้นแล้ว และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมทั้งผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อองค์กร และจุดแข็ง จุดอ่อน และความสามารถด้านต่างๆ ที่องค์กรมีอยู่ ผลจากการวิเคราะห์ SWOT Analysis นี้ จะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์ เพื่อให้องค์กรเกิดการพัฒนาไปในทางที่เหมาะสมต่อไป การศึกษานี้ได้นำ ผลการวิเคราะห์ SWOT จากแผนการปฏิบัติราชการของกองงานผู้ตรวจราชการประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙

จุดแข็ง (Strength)

๑. กองงานผู้ตรวจราชการ เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจและหน้าที่สำคัญของกรุงเทพมหานคร โดยมีบทบาทหน้าที่ที่สำคัญในการจัดทำแผนและคู่มือการตรวจราชการ ร่วมออกตรวจราชการกับผู้ตรวจราชการ อำนวยการตรวจราชการและจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการ ซึ่งผู้บริหารของกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับการตรวจราชการ และสามารถนำข้อเสนอแนะของการตรวจราชการไปใช้ในการบริหารงานของกรุงเทพมหานครได้

๒. ผู้ตรวจราชการและเจ้าหน้าที่สนับสนุนการตรวจราชการ มีความรอบรู้มาจากหลายสาขาวิชาชีพ และมีประสบการณ์หลากหลาย สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคแก่หน่วยรับการตรวจได้เป็นอย่างดี และสามารถนำเสนอผู้บริหารฯ ให้ได้รับทราบข้อมูลและแนวทางการแก้ไขการปฏิบัติงานของหน่วยงาน สามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ

๓. บุคลากรของกองงานผู้ตรวจราชการได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องด้วยการฝึกอบรมตามหลักสูตรต่างๆ ตามเกณฑ์มาตรฐาน

๔. บุคลากรสามารถปฏิบัติงานตามคำรับรองและแผนปฏิบัติราชการ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามตัวชี้วัด มีการบริหารจัดการโดยการทำงานเป็นทีม เช่น การตั้งคณะกรรมการต่างๆ และมีการใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า

จุดอ่อน (Weakness)

๑. ภารกิจของเจ้าหน้าที่มีมาก ภารกิจส่วนใหญ่เป็นงานอำนวยความสะดวกและสนับสนุนการตรวจราชการ ทำให้งานภายในกองงานผู้ตรวจราชการบางส่วนยังไม่สมบูรณ์หรือดำเนินการไม่ทันต่อระยะเวลาที่กำหนด

๒. วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ในบางครั้งไม่เพียงพอหรือไม่สามารถบริการให้สอดคล้องต่อความต้องการของผู้ตรวจราชการและเจ้าหน้าที่ เนื่องจากงบประมาณไม่เพียงพอ

๓. บุคลากรของกองงานผู้ตรวจราชการส่วนหนึ่งยังขาดทักษะการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ทำให้การทำงานเกิดความล่าช้าได้

๔. การทำรายงานเสนอผู้บริหารใช้ระยะเวลา ทำให้เมื่อเสนอผู้บริหารมักจะล่าช้า

โอกาส (Opportunities)

๑. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดให้มีการจัดทำแผนปฏิบัติงานของส่วนราชการ รวมทั้งบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ซึ่งต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานตามแผนยุทธศาสตร์ที่ต้องแสดงการวัดผลสัมฤทธิ์ของงานอย่างชัดเจน ทำให้ทุกหน่วยงานต้องจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีโดยเน้นผลสัมฤทธิ์ทั้งระยะสั้น ระยะปานกลาง และระยะยาว

๒. การออกกฎหมายหรือระเบียบใหม่ เช่น ประกาศคณะรักษาสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๘๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๐ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การได้มาซึ่งสมาชิกสภากรุงเทพมหานครและสมาชิกสภาเขต เป็นการชั่วคราว ซึ่งดำเนินการคัดเลือกสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร จำนวน ๓๐ คน เพื่อทำหน้าที่สมาชิกสภากรุงเทพมหานครตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ ถือเป็นโอกาสที่ดีต่อการดำเนินงานของกรุงเทพมหานคร ซึ่งการออกกฎหมายหรือระเบียบต่างๆ ในการปฏิบัติราชการ รวมถึงการพิจารณาทบทวนกฎหมายที่ล้าสมัยหรือซ้ำซ้อนในภาพรวมของกรุงเทพมหานครและหน่วยงาน

๓. กรุงเทพมหานครมีการจัดทำแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ซึ่งเกิดจากการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ซึ่งประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารราชการกรุงเทพมหานคร โดยตรวจสอบการเข้าชมเว็บไซต์และจากการที่ประชาชนเข้ามารับขอข้อมูลโดยตรง

๔. การพัฒนาระบบ IT และการสื่อสารผ่าน Smart Devices ในระบบต่างๆ ทำให้เกิดการคล่องตัวต่อการเปลี่ยนแปลงเกิดความทันสมัยในการปฏิบัติงานเกิดความรวดเร็ว

๕. หน่วยรับการตรวจมีความกระตือรือร้นและสนใจที่จะดำเนินการตามที่ผู้ตรวจราชการให้คำแนะนำ เป็นโอกาสอันดีที่เจ้าหน้าที่ผู้สนับสนุนการตรวจราชการได้ปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิดกับหน่วยรับตรวจ ซึ่งเป็นผลดีต่อการปฏิบัติงานหรือการดำเนินโครงการได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิผลของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร

อุปสรรค (Threat)

๑. ปัญหาการจัดการเมืองขนาดใหญ่ในมหานครกรุงเทพมหานคร ยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร เนื่องจากอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครมีจำกัด เช่น ปัญหาการจราจร การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่าง ล้วนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ซึ่งส่งผลต่อการติดตามประเมินผลความสำเร็จงานของสำนักต่างๆ โดยผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครและกองงานผู้ตรวจราชการ

๒. รัฐบาลมีการออกกฎหมายเป็นระเบียบใหม่หลายเรื่อง เช่น ระเบียบเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง การประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงานและบุคลากร เป็นผลให้กองงานผู้ตรวจราชการต้องศึกษาและปรับตัวเพื่อการดำเนินงานให้สอดคล้องกับเรื่องดังกล่าว

๓. การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วทำให้เทคโนโลยีที่มีอยู่ล้าสมัย และผู้ปฏิบัติงานยังขาดการเพิ่มพูนทักษะด้านเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป

จากสภาพปัญหาและผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมต่างๆ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกองงานผู้ตรวจราชการที่กล่าวมาแล้วข้างต้น เพื่อเป็นการปรับปรุงกระบวนการรายงานการตรวจราชการแบบบูรณาการ ผู้จัดทำการศึกษา จึงมีแนวคิดในการที่จะพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงาน โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้งาน มาเป็นเครื่องมือในการรายงานการตรวจราชการแบบบูรณาการ ลดขั้นตอนการทำงานด้านเอกสารลง และภาระการแก้ไขปรับปรุงข้อมูล รวมทั้งเป็นการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานประจำวัน และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ สร้างมาตรฐานในการตรวจราชการกับหน่วยงาน ให้ดียิ่งขึ้น

๓.วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการรายงานผลการตรวจราชการให้มีความรวดเร็ว
๒. เพื่อสร้างมาตรฐานการรายงานให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลลักษณะเดียวกันสามารถทำในระบบสารสนเทศขั้นสูงได้
๓. เพื่อลดการใช้กระดาษ ทรัพยากรและบุคลากรในการพิมพ์งาน

๔.เป้าหมาย

๑. มีการจัดทำระบบรายงานการตรวจราชการแบบบูรณาการโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และนำเสนอผ่าน Smart Devices จำนวน ๑ ระบบ
๒. จำนวนผู้เข้ารับบริการระบบรายงานการตรวจราชการแบบบูรณาการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไม่น้อยกว่า ๑๐๐ คน/เดือน

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

๑. ผู้บริหาร ให้การสนับสนุน
๒. ทีมงานคุณภาพ มีความรู้และประสบการณ์ กำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตที่ชัดเจน และมีการประชุมติดตามอย่างต่อเนื่อง
๓. โปรแกรมที่ตอบสนองความต้องการผู้บริหาร
๔. เทคโนโลยีที่เหมาะสม
๕. การมีส่วนร่วมของบุคลากร

คำนิยาม

ตรวจราชการบูรณาการ ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หมายถึง

ร่วมคิด โดยวางแผนการตรวจราชการด้วยกระบวนการชุดเดียวกันและเป็นการวางแผนฯโดยเตรียมการไว้ล่วงหน้าในแต่ละรอบปีงบประมาณ เพื่อทำให้เกิด รูปธรรมของคำว่า “เชิงรุก”

ร่วมตรวจ ในประเด็นยุทธศาสตร์หรือประเด็นนโยบายในระดับชาติเดียวกัน

ร่วมให้ข้อเสนอแนะ โดยเล็งเป้าไปที่การลดความเสี่ยงเชิงยุทธศาสตร์ร่วมกันและจัดทำรายงานผลการตรวจราชการด้วยมาตรฐานเดียวกันซึ่งสมควรเผยแพร่ต่อสาธารณชนด้วย

ร่วมสร้างภาคีภาคประชาชน ให้มีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการตรวจราชการระดับพื้นที่

ร่วมรับการประเมิน ภายใต้การรับรองการปฏิบัติราชการที่มีการประเมินตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายเพื่อบรรลุค่าคะแนนทางการบริหาร (Management Score Point) ร่วมกัน

ส่วนการตรวจราชการแบบบูรณาการ ของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร หมายถึงการตรวจตามนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เพื่อขับเคลื่อน ๑๐ มาตรการเร่งด่วน และ ๖ นโยบายหลัก โดยมีประเด็นการตรวจราชการแบบบูรณาการของแต่ละมหานคร ทั้ง ๖ มหานคร ดังนี้

๑.มหานครแห่งความปลอดภัย

ลำดับ	หน่วยงาน	มาตรการเร่งด่วน/นโยบาย	ประเด็นการตรวจ
๑	สจส. สนข.	ติดตั้งกล้อง CCTV ทุกถนน ทุก ซอย เพิ่มอีก ๒๗,๐๐๐ ตัว โดยเชื่อมโยงกับ เครือข่ายภาคเอกชน ๒๐๐,๐๐๐ ตัว	๑. โครงการมีแผนการดำเนินงาน อย่างไร(ดูความเหมาะสม/ ความ ครอบคลุม/ ความสมบูรณ์ของแผนงาน) ๒. การดำเนินการได้ตามแผนงาน หรือไม่/ มีปัญหาอุปสรรคหรือไม่ อย่างไร ๓. ความสามารถในการใช้งาน บรรลุ วัตถุประสงค์หรือไม่
๒	สนย. สนข.	ติดตั้งไฟส่องสว่างในพื้นที่เสี่ยงอีก ๒๐,๐๐๐ ดวง และติดตั้งไฟส่อง สว่างพลังงานแสงอาทิตย์ นาร่อง ๑๐ เส้นทางริมคลอง	๑.โครงการมีแผนการดำเนินงานอย่างไร (ดูความเหมาะสม/ ความครอบคลุม/ ความสมบูรณ์ของแผนงาน) ๒. การดำเนินการได้ตามแผนงาน หรือไม่/ มีปัญหาอุปสรรคหรือไม่ อย่างไร ๓. ความสามารถในการใช้งาน บรรลุ วัตถุประสงค์หรือไม่
๓	สนอ. สนข.	จัดตั้งอาสาสมัครชุมชน เฝ้าระวัง ภัย ยาเสพติด และขยายโครงการ “ชุมชนร่วมใจ ระวังภัย ยาเสพติด” ครอบคลุม ทวีปกรุงเทพฯ	๑. สำนักงานเขตมีการสำรวจพื้นที่จุด เสี่ยงและความพร้อมของชุมชน ในการ จัดตั้งอาสาสมัครชุมชน เฝ้าระวังภัย ยา เสพติด ๒. ความสำเร็จในการจัดตั้งอาสาสมัคร ชุมชนฯ
๔	สนน.	สร้างอุโมงค์ยักษ์ระบายน้ำเพิ่มอีก จำนวน ๕ แห่ง	๑ มีแผนการดำเนินงานอย่างไร ๒. การดำเนินการได้ตามแผนงาน หรือไม่/ มีปัญหาอุปสรรคหรือไม่ อย่างไร ๓. ความสามารถในการใช้งานได้หรือไม่

ลำดับ	หน่วยงาน	มาตรการเร่งด่วน/นโยบาย	ประเด็นการตรวจ
๕	สนย. สนข.	การตรวจสอบป้าย ๑. การติดตั้งป้ายโฆษณาขนาดใหญ่ที่ปลูกสร้างในพื้นที่เอกชน ๑.๑ ป้ายที่ติดตั้งบนอาคารที่มีความสูงตั้งแต่ ๒๓ เมตรขึ้นไป ๑.๒ ป้ายที่ติดตั้งบนอาคารและบนดิน นอกเหนือจากข้อ ๑.๑	๑. สํารวจ ตรวจสอบความมั่นคงแข็งแรงของโครงสร้างป้ายโฆษณาขนาดใหญ่ที่ติดตั้งบนพื้นดิน หรือติดตั้งบนหลังคาหรือดาดฟ้าของอาคารให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร ๒. สํารวจ ตรวจสอบ ออกคำสั่งและรื้อถอนป้ายโฆษณาขนาดใหญ่ที่ ผ่าฝืนกฎหมาย
	สจส. สนข.	๒.ป้ายให้สิทธิโฆษณาในพื้นที่สาธารณะที่ได้ทำสัญญาติดตั้งกับกรุงเทพมหานคร (7 กลุ่ม)	- สํารวจ ตรวจสอบและรื้อถอนป้ายโฆษณาที่ไม่ได้รับอนุญาต ตามสัญญาติดตั้งกับกรุงเทพมหานคร
	สจส. สนข.	๓. ป้ายเครื่องหมายจราจร ป้ายบอกทาง และป้ายบอกสถานที่	- สํารวจ ตรวจสอบและรื้อถอนป้ายเครื่องหมายจราจร ป้ายบอกทาง และป้ายบอกสถานที่ที่ติดตั้งโดยไม่ได้รับอนุญาต หรือมีการแอบแฝงโฆษณา
	สนท. สนข.	๔. ป้ายอื่นๆ นอกเหนือจากข้อ ๒ และ ข้อ ๓ ที่ติดตั้งในพื้นที่สาธารณะ	- สํารวจ ตรวจสอบและรื้อถอนป้ายที่ติดตั้งโดยไม่ได้รับอนุญาต หรือ ผ่าฝืน พ.ร.บ.รักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. ๒๕๓๕

๒.มหานครแห่งความสุข

ลำดับ	หน่วยงาน	มาตรการเร่งด่วน/นโยบาย	ประเด็นการตรวจ
๑	สนย.	ปรับปรุงถนน จุดตัด ทางแยก ตรอก ซอย ทางลัด ๑๐๐ สาย	- การมีส่วนร่วมของทุกสำนักงานเขต
๒	สจส.	ทางจักรยาน	๑. แนวทาง มาตรการสร้างความปลอดภัยในการใช้จักรยาน (ผู้ขี่และผู้ใช้ถนน/ทางเดินเท้า) ๒. ติดตามความก้าวหน้าเส้นทางจักรยานชุมชนในพื้นที่ทุก สำนักงานเขต (แสดงผัง แผนงาน เส้นทาง ขอบเขตการดำเนินการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ถึง มีนาคม ๒๕๖๐)
๓	สนอ. สนพ.	ดูแลผู้สูงอายุครบวงจร	๑. จัดให้มีช่องทางพิเศษในการขอรับบริการของผู้สูงอายุทุก แห่ง (Fast Track) ของ รพ.และ ศบส. ๒. การมีหน่วยให้บริการผู้สูงอายุที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน
	สนอ. สนพ. สพส.		๓. การเพิ่มจำนวนสมาชิกของชมรมผู้สูงอายุ และกิจกรรม ๓.๑ ตั้งเป้าหมายการเพิ่ม ๓.๒ ดำเนินการในการหาสมาชิกเพิ่ม ๓.๓ จำนวนกิจกรรม
	สนอ.		๔. แผนงานในการให้บริการเยี่ยมบ้านผู้ป่วยสูงอายุติดเตียง ๔.๑ กำหนดเป้าหมาย ๔.๒ รายงานความก้าวหน้า
	สพส.		๕. การเพิ่มจำนวนสมาชิกภูมิปัญญาผู้สูงอายุกทม. สำนักงานเขตละ ๑ ภูมิปัญญา
	สพส.		๖. การส่งเสริมอาชีพให้ผู้สูงอายุ/บุคลากรกรุงเทพมหานครที่ เกษียณอายุและการจัดหาตลาดแรงงาน/ผลผลิต
๔.	สนพ. สนอ.	การให้บริการรักษาพยาบาล ๔.๑ มีสถานให้บริการทางการแพทย์และศูนย์อนามัยใกล้บ้าน ๔.๒ มีศูนย์การแพทย์เฉพาะ ทางและคลินิกพิเศษเพียงพอ	- ความเชื่อมโยงของระบบสาธารณสุขระหว่างศูนย์บริการ สาธารณสุขและโรงพยาบาลของสำนักงานการแพทย์ สนับสนุน ความเข้มแข็งของการจัดระบบ (Enhancing) เน้น รพ.สังกัด สนพ. เป็นศูนย์กลาง
๕.	สนพ. สนอ. สนข.	แผนควบคุมโรคคนเมืองของ กรุงเทพมหานคร ๕.๑ การส่งเสริมสุขภาพและ การป้องกันโรคคนเมือง ๕.๒ การป้องกันและรักษา โรคติดต่อ	- จัดทำ Knowledge Management โดยพัฒนา งานปกติ (Routine) ให้เป็นงานวิจัย (Research)

๓.มหานครสีเขียว

ลำดับ	หน่วยงาน	มาตรการเร่งด่วน/ นโยบาย	ประเด็นการตรวจ
๑	สส. สนข.	เพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการมูลฝอย	- ปริมาณมูลฝอยคัดแยกที่แหล่งกำเนิดด้วยกระบวนการ ๓ R (Reduce, Reuse, Recycle) เพิ่มขึ้น
๒	สส.	เพิ่มระบบจัดการขยะที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ตั้งแต่จัดเก็บ ขนถ่าย จนถึงเปลี่ยนขยะให้เป็นพลังงานไฟฟ้าด้วย เทคโนโลยีทันสมัยและสะอาด	๑. การดำเนินการลดและคัดแยกมูลฝอยนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ ตามกระบวนการ ๓ R ในหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และประชาชนทั่วไป ๒. การสร้างนิสัยด้วยการใช้มาตรการทางกฎหมาย มาตรการทางเศรษฐศาสตร์และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ส่งเสริมสนับสนุนให้คนในชาติ ลด คัดแยกขยะรีไซเคิล และขยะเศษอาหารนำกลับมาใช้ประโยชน์ รวมทั้งขยะอันตรายและขยะทั่วไปนำไปกำจัด ๓. ดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการกำจัดมูลฝอยและการบริหารจัดการมูลฝอยด้วยการเพิ่มระบบการจัดการขยะที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมด้วยเทคโนโลยีทันสมัยและสะอาด เช่น การกำจัดมูลฝอยโดยระบบเตาเผามูลฝอยขนาด ๓๐๐ ตัน/วัน ที่ศูนย์กำจัดมูลฝอยหนองแขม ๔. ผลสำเร็จในการดำเนินการนัดเวลาทิ้ง นัดเวลาเก็บขยะแยกประเภท ในเส้นทางเก็บขนมูลฝอย (Route Map)
๓	สส. สนข.	เพิ่มพื้นที่สีเขียวอีก ๕,๐๐๐ ไร่ พร้อม ๑๐ สวนสาธารณะใหญ่ (ระยะเวลา ๔ ปี) กระจายทั่วทุกพื้นที่	๑. ความคืบหน้าในการจัดหา/ปรับปรุงพื้นที่ เพื่อสร้างสวนสาธารณะขนาดใหญ่ (เป้าหมาย ๑๐ แห่ง) ๒. เพิ่มพื้นที่สีเขียวกระจายทั่วทุกพื้นที่ไม่น้อยกว่า ๑,๓๕๐ ไร่ โดยการสนับสนุนให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการเพิ่มพื้นที่สีเขียว ๓. ความคืบหน้าการสร้างสวนลอยน้ำ ๔. ความคืบหน้าการสร้าง Dog Park สี่มุมเมือง ๕. การส่งเสริม/จัดทำสวนบนอาคารสูงและสวนแนวกำแพง (สวนแนวตั้ง) ๖. ผลการส่งเสริมภาครัฐ/เอกชน/ศาสนสถานในพื้นที่ ในการจัดทำสวนแนวตั้ง สวนดาดฟ้า ๗. การจัดการพื้นที่ที่รกร้างให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย
๔	สส. สนข.	ปรับปรุงทัศนียภาพหลัก	๑. การตัดแต่งต้นไม้ การปลูกและการตกแต่งไม้ดอกไม้ประดับ บนทางเท้าและเกาะกลางถนน ๒. การจัดระเบียบและความสะอาดถึงรองรับขยะมูลฝอย ตู้โทรศัพท์ และสาธารณสมบัติบนถนนสายหลัก
๕	สส. สนข. บาง เขต	สร้างห้องน้ำสาธารณะ สะอาด ครอบคลุมจุดเชื่อมต่อการเดินทางและพื้นที่ท่องเที่ยว	- ความคืบหน้าในการสร้าง/ปรับปรุงห้องน้ำสาธารณะ สะอาด ครอบคลุมจุดเชื่อมต่อการเดินทางและพื้นที่ท่องเที่ยว

๔.มหานครแห่งการเรียนรู้

ลำดับ	หน่วยงาน	มาตรการเร่งด่วน/นโยบาย	ประเด็นการตรวจ
๑	สนศ.	<u>ด้านคุณภาพการศึกษา</u> โรงเรียนกรุงเทพมหานครสู่ความเป็นเลิศ ผู้เรียนมีความสุข	๑. แผนการขยายโรงเรียนสู่ความเป็นเลิศ ๒. จำนวนโรงเรียน ๓. การติดตามประเมินผล
๒	สนศ.	ยกระดับผลสัมฤทธิ์และคุณภาพ การเรียนการสอนวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และการอ่าน	๑. โครงการพัฒนาศักยภาพการจัดการเรียนการสอน วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ ภาษาไทยและ ภาษาต่างประเทศ ๒. จำนวนครูที่ได้รับการพัฒนา ๓. สื่อ/เอกสารประกอบการจัดการเรียนการสอน ๔. ผลการทดสอบระดับชาติ O-NET (สูงกว่า ค่าเฉลี่ยระดับประเทศ)
๓	สนศ.	การจัดตั้งศูนย์การจัดการศึกษา เรียนร่วม ๖ ศูนย์	๑. แผนการบริหารจัดการ ๒. จำนวนศูนย์สร้างเสริมศักยภาพเด็กที่มีระบบได้ มาตรฐานในโรงเรียน ๓. จัดตั้งศูนย์การเรียนร่วม ๖ ศูนย์ ครอบคลุมทั้ง ๖ โซน ๔. จำนวนครูได้รับการพัฒนาศักยภาพ ๕. จำนวนนักเรียนในศูนย์แยกตามประเภทความ ต้องการพิเศษ ๖. สื่อและสิ่งอำนวยความสะดวกในศูนย์ ๗. การติดตามประเมินผล
๔	สนศ.	การขยายโรงเรียนสองภาษาและ การพัฒนาทักษะฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาต่างประเทศได้อย่าง มั่นใจ	๑. แผนการขยายโรงเรียนสอนภาษา ๒. จำนวนโรงเรียนที่เปิดสอน ๓. แผนบริหารจัดการการพัฒนา ภาษาต่างประเทศ ๔. การติดตามประเมินผล
๕	สนศ.	นักเรียนโรงเรียน กรุงเทพมหานคร มีวินัย โตไปไม่ โกง	๑. แผนการบริหารจัดการ ๒. โครงการ/กิจกรรมที่ส่งเสริมการสร้างวินัย คุณธรรม จริยธรรม ๓. การติดตามประเมินผลโครงการ/กิจกรรม
๖	สนศ.	<u>ด้านสวัสดิการ</u> เรียนฟรี อิ่มท้อง สมองดี	๑. แผนการบริหารจัดการ ๒. จำนวนนักเรียนที่มารับบริการอาหารเช้า ๓. มาตรการในการติดตามผลการดำเนินงาน
๗	สนศ.	ฟรีรถรับ-ส่ง นักเรียนโรงเรียน กรุงเทพมหานครในพื้นที่เดินทาง ไม่สะดวก	๑. แผนการบริหารจัดการ ๒. จำนวนนักเรียนที่รับบริการรถรับ-ส่ง ๓. การติดตามประเมินผล

๕.มหานครแห่งโอกาส

ลำดับ	หน่วยงาน	มาตรการเร่งด่วน/นโยบาย	ประเด็นการตรวจ
๑	สนค. (สธก.)	โรงรับจำนำ กทม. รับจำนำ ดอกเบี้ย ๑ สลึง ๕,๐๐๐ บาทแรก	๑. จำนวนผู้ใช้บริการโรงรับจำนำ วงเงิน 5 ๕,๐๐๐ บาทแรก/เดือน ๒. วงเงินเฉลี่ยผู้มาใช้บริการโรงรับจำนำ กทม. ๓. การประชาสัมพันธ์นโยบาย วิธีการ อย่างไร งบประมาณเท่าไร ๔. ความพึงพอใจผู้รับบริการโรงรับ จำนำ กทม ๕. ปัญหาอุปสรรคการดำเนินนโยบายฯ แต่ละโรงรับจำนำและรับฟัง ข้อเสนอแนะ
๒	สพส.	เพิ่มทักษะอาชีพ พร้อมสอน ภาษาอังกฤษ จีน มลายู ฟรี เพื่อเพิ่มรายได้ ๒๐๐,๐๐๐ คน	๑. จำนวนผู้มารับบริการเพิ่มทักษะ อาชีพ พร้อมสอนภาษาอังกฤษ จีน มลายู ฟรี เพื่อเพิ่มรายได้ ๒๐๐,๐๐๐ คน ๒. สถานที่ใช้ดำเนินการ ๓. การคัดเลือกครูผู้สอน ๔. การประชาสัมพันธ์ ๕. การติดตามผลผู้มารับบริการที่ผ่าน การอบรม ๖. ความพึงพอใจผู้รับบริการที่ผ่านการ อบรม ๗. ปัญหาอุปสรรคการดำเนินนโยบาย และข้อเสนอแนะ

ลำดับ	หน่วยงาน	มาตรการเร่งด่วน/นโยบาย	ประเด็นการตรวจ
๓	สปท.	เพิ่มจุดบริการพิเศษงานทะเบียนราษฎร ในห้างสรรพสินค้า และขยายเวลาให้บริการถึง ๒๒.๐๐ น.	๑. จำนวนจุดบริการพิเศษงานทะเบียนราษฎรในห้างสรรพสินค้า และขยายเวลาให้บริการถึง ๒๒.๐๐ น. ๒. จำนวนผู้มารับบริการฯ/แห่ง/เดือน ๓. การประชาสัมพันธ์นโยบายฯ ๔. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๕. ปัญหาอุปสรรคการดำเนินนโยบาย และข้อเสนอแนะ
๔	สจส. (กรุงเทพมหานคร)	เพิ่มแท็กซี่เพื่อคนพิการและผู้สูงอายุ จำนวน ๑๐๐ คัน	๑.จำนวนรถเพื่อคนพิการและผู้สูงอายุ ๒.การบริหารจัดการรถแท็กซี่ - การได้มาของรถแท็กซี่ - งบประมาณ - การให้บริการ - บุคลากรคนขับแท็กซี่ ๓.จำนวนผู้มารับบริการ - จำนวนผู้พิการ - จำนวนผู้สูงอายุ ๔.การประชาสัมพันธ์ ๕.ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๖.ปัญหาอุปสรรคการดำเนินนโยบายฯ และข้อเสนอแนะ
๕	สนท.	จัดระเบียบหาบเร่ แผงลอย เสริมเส้นทางการค้าริมทางในกรุงเทพมหานคร	๑. แนวทางการดำเนินการของสำนักเทศกิจ - เป้าหมาย - วิธีการดำเนินการ - ผลการดำเนินการ ๒. จำนวนจุดผ่อนผันที่ดำเนินการได้ตามเป้าหมาย ๓. การประชาสัมพันธ์ ๔. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ - ประชาชน - เจ้าของอาคาร - ผู้ค้า ๕. ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินนโยบาย และข้อเสนอแนะ

๖.มหานครแห่งอาเซียน

ลำดับ	หน่วยงาน	มาตรการเร่งด่วน/นโยบาย	ประเด็นการตรวจ
๑	สวท.	กลยุทธ์ : ส่งเสริมให้กรุงเทพมหานครเป็นศูนย์กลางหรือประตูสู่อาเซียน (Gateway to ASEAN) การดำเนินการโครงการ Charming Bangkok & Charming ASEAN	๑. มีการจัดทำกิจกรรม/แผนงาน/โครงการ ๒. มีขั้นตอนและกรอบระยะเวลาในการดำเนินการที่ชัดเจน ๓. มีความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนที่กำหนด ๔. ปัญหา/อุปสรรค
๒	สนค. สพส.	การจัดตั้งศูนย์ส่งเสริม SMEs อาเซียน	๑. ผลความคืบหน้าในการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ส่งเสริม SMEs อาเซียน ๒. ขั้นตอน กระบวนการในการดำเนินการ ๓. ปัญหา/อุปสรรค
๓	มหาวิทยาลัย นวมินทราชินราชมงคล	การพัฒนาบริการทางการแพทย์เพื่อความเป็นเลิศในอาเซียน	๑. มีการจัดทำกิจกรรม/แผนงาน/โครงการ ๒. มีขั้นตอนและกรอบระยะเวลาในการดำเนินการที่ชัดเจน ๓. มีความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนที่กำหนด ๔. ปัญหา/อุปสรรค
๔	สจส.	การจัดทำป้ายรถประจำทางเป็นภาษาอังกฤษ	๑. มีการจัดทำกิจกรรม/แผนงาน/โครงการ ๒. มีขั้นตอนและกรอบระยะเวลาในการดำเนินการที่ชัดเจน ๓. มีความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนที่กำหนด ๔. ปัญหา/อุปสรรค
๕	สจส.	การติดตั้งป้ายชื่อถนนซอย ๒,๐๐๐ จุด	๑. มีการจัดทำกิจกรรม/แผนงาน/โครงการ ๒. มีขั้นตอนและกรอบระยะเวลาในการดำเนินการที่ชัดเจน ๓. มีความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนที่กำหนด ๔. ปัญหา/อุปสรรค
๖	สสส.กทม.	การดำเนินโครงการจัดตั้งสภามหานครอาเซียน	๑. มีการจัดทำกิจกรรม/แผนงาน/โครงการ ๒. มีขั้นตอนและกรอบระยะเวลาในการดำเนินการที่ชัดเจน ๓. มีความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนที่กำหนด ๔. ปัญหา/อุปสรรค

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติ

ในการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาระบบรายงานการตรวจราชการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ทำการศึกษา มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

๕.๑ ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

(๑) การนำ PDCA cycle มาใช้ในกระบวนการปฏิบัติงาน

PDCA cycle ถูกนำมาใช้ในกระบวนการปฏิบัติงาน PDCA ครั้งแรกโดยนักสถิติ ชื่อ Walter Shewhart ได้พัฒนาจากการควบคุมกระบวนการเชิงสถิติที่ Dell Laboratories ประเทศสหรัฐอเมริกา เมื่อทศวรรษ ๑๙๓๐ เป็นที่รู้จักกันในชื่อ “วงจรร Shewart” เมื่อทศวรรษ ๑๙๕๐ ได้มีการเผยแพร่อย่างกว้างขวางโดย W.Edwards Deming ประมาจารย์ทางด้านการบริหารคุณภาพ หลายคนจึงเรียกวงจรนี้ว่า “วงจรร Deming” ซึ่งวงจรร PDCA ประกอบด้วย

P – Plan คือ การทำงาน ซึ่งต้องรู้ว่า ให้ใครทำ (Who) ทำอะไร (What) ทำที่ไหน (Where) ทำเมื่อไหร่ มีเวลาเท่าไร (When) ทำอย่างไร (How) ภายใต้งบประมาณเท่าไร (How much) ให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Purpose) เพื่อที่จะได้นำพาทีมงาน ทำงานให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ การวางแผนจากวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ได้กำหนดขึ้น การวางแผนอย่างรอบคอบเพื่อการปฏิบัติ อย่างค่อยเป็นค่อยไป แล้วจึงตรวจสอบผลที่เกิดขึ้น วิธีการปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพที่สุด ก็จะจัดให้เป็นมาตรฐาน หากไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ ก็ต้องการขั้นตอนดำเนินงานที่เหมาะสม โดยการมองหาวิธีการปฏิบัติใหม่หรือ ใ้ความพยายามให้มากขึ้นกว่าเดิม

D – Do คือ การปฏิบัติตามขั้นตอนในแผนงานที่ได้เขียนไว้อย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Do) คือ การลงมือปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตามทางเลือกที่ได้กำหนดไว้ในขั้นตอน การวางแผน ในระหว่างการปฏิบัติต้องตรวจสอบด้วยว่าได้ดำเนินไปในทิศทางที่ตั้งใจหรือไม่ พร้อมกับการ ประสานงานหรือสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบ ดังนั้น การระมัดระวังในการนำทีม (Directing) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับ เรื่อง วิธีการสื่อสาร (Communication) การจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานอยากทำงาน (Motivation) และหัวหน้า ทีมงานต้องทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา (Consulting) ให้กับผู้ปฏิบัติงานด้วย รวมถึงต้องมีการจัดกำลังคน และ จัดเตรียมทรัพยากรให้เพียงพอต่อการดำเนินงาน (Organizing) ให้ดี ก่อนที่จะดำเนินการลงมือทำ (Do)

C – Check คือ การตรวจสอบผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของแผนงานว่ามี ปัญหาอะไรเกิดขึ้น จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงแก้ไขแผนงานในขั้นตอนใด ขั้นตอนการตรวจสอบ (Check) คือ การ ประเมินผลที่ได้รับจากการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในแต่ละขั้นตอน สิ่งสำคัญต้องรู้ว่าจะตรวจสอบอะไรบ้าง บ่อยครั้งแค่ไหน ข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบจะเป็นประโยชน์สำหรับขั้นตอนต่อไป หัวหน้าทีมงานจะต้องเป็นผู้ รับรู้ผลของการตรวจสอบงาน (Check) ของส่วนงานที่ดำเนินการทั้งหมด เพื่อจะได้ทำการเป็นประสานงาน (Coordinator) นำข้อมูลไปใช้ในการควบคุม (Control) ให้ผลงานเป็นตามแผน และหัวหน้าทีมงานยัง จำเป็นต้องดำเนินการ ติดตาม การตรวจสอบงาน และควบคุมผลงาน อย่างต่อเนื่อง (Continue) สม่่าเสมอ เพื่อทำให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นถึงความสำคัญของงาน

A – Aciton คือ การดำเนินการที่เหมาะสม หรือถ้าไม่มีปัญหาใด ก็ยอมรับ แนวทางการปฏิบัติตามแผนงานที่ได้ผลสำเร็จ เพื่อนำไปใช้ในการทำงานครั้งต่อไป ขั้นตอนการดำเนินงานที่ เหมาะสม (Action) คือ การปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา หรือถ้าไม่มีปัญหาใดๆ ก็ยอมรับแนวทางการปฏิบัติ ตามแผนงานที่ได้ผลสำเร็จ เพื่อนำไปใช้ในการทำงานครั้งต่อไป ขั้นตอนการดำเนินงานที่เหมาะสมจะพิจารณาผล ที่ได้จากการตรวจสอบ ซึ่งมีอยู่ ๒ กรณี คือ

- กรณีที่ ๑ ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามแผนที่วางไว้
 กรณีที่ ๒ ผลที่เกิดขึ้นไม่เป็นตามแผนที่วางไว้
- มองหาทางเลือกใหม่ที่น่าจะเป็นไปได้
 - ใช้ความพยายามให้มากขึ้นกว่าเดิม
 - ขอความช่วยเหลือจากผู้รู้
 - เปลี่ยนเป้าหมายใหม่

หากกรณีที่ทำงานไม่ได้เป้าหมาย หัวหน้าทีมงานจะต้องทำการปรับแผนงาน (Adjust plan) โดยเน้นในการประเดิมวิธีการ (How) และในกรณีที่ทำได้ตามแผนที่กำหนดไว้ หัวหน้าทีมงาน จำเป็นที่จะต้องทำการสั่งการ (Command) ให้ทุกฝ่าย ตั้งเป้าหมายให้สูงขึ้น เพื่อที่องค์กรจะได้พัฒนาต่อไปไม่สิ้นสุด (Action to improvement)

ประโยชน์ของ PDCA

๑. เป็นการวางแผนงานก่อนการปฏิบัติงาน สามารถทำให้เกิดความพร้อม เมื่อได้ปฏิบัติงานจริง
 ๒. ทำให้ทราบขั้นตอน วิธีการ และสามารถเตรียมงานล่วงหน้าหรือทราบอุปสรรคล่วงหน้า
- ทำให้งานเกิดความราบรื่น เรียบร้อย นำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้
๓. การตรวจสอบให้ได้ผลที่เที่ยงตรงเชื่อถือได้ ประกอบด้วย
 - ๓.๑ ตรวจสอบจากเป้าหมายที่กำหนด
 - ๓.๒ มีเครื่องมือที่เชื่อถือได้
 - ๓.๓ มีเกณฑ์การตรวจสอบที่ชัดเจน
 - ๓.๔ มีกำหนดเวลาการตรวจสอบที่แน่นอน
 - ๓.๕ บุคลากรที่ทำการตรวจสอบต้องได้รับการยอมรับและมีประสบการณ์
 ๔. การปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนใด เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขงานที่ได้จะเกิดคุณภาพ

ดังนั้น วงจร PDCA จึงเรียกว่า วงจรบริหารงานคุณภาพ การประยุกต์ใช้วงจร PDCA สามารถประยุกต์ใช้ได้กับทุกเรื่อง นับตั้งแต่กิจกรรมส่วนตัว เช่น การใช้ชีวิตประจำวันทั้งในปัจจุบันและอนาคต ไม่ว่าจะเป็นการปรุงอาหาร การเดินทางไปทำงานในแต่ละวัน การตั้งเป้าหมายชีวิต การดำเนินงานในระดับบริษัท ระดับสถานบันการศึกษา ระดับประเทศ ระบบราชการ เป็นต้น

(๒) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวม ประมวล เก็บรักษา และเผยแพร่ข้อมูลและสารสนเทศ โดยรวมทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์และการสื่อสารโทรคมนาคม

ข้อมูล คือ ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเหตุการณ์ หรือข้อมูลดิบที่ยังไม่ผ่านการประมวลผล ยังไม่มีความหมายในการนำไปใช้งาน ข้อมูลอาจเป็นตัวเลข ตัวอักษร สัญลักษณ์ รูปภาพ เสียง หรือภาพเคลื่อนไหว

สารสนเทศ คือ ข้อมูลที่ได้ผ่านการประมวลผลหรือจัดระบบแล้ว เพื่อให้มีความหมายและคุณค่าสำหรับผู้ใช้

สารสนเทศเป็นข้อมูลที่ผ่านการกลั่นกรองอย่างเหมาะสม สามารถนำมาใช้ประโยชน์อย่างมากมาย ไม่ว่าจะเป็นการนำมาใช้งานด้านธุรกิจ การบริหาร และกิจการอื่นๆ องค์กรที่มีข้อมูลปริมาณมากๆ จะพบความยุ่งยากลำบากในการจัดเก็บข้อมูล ตลอดจนการนำข้อมูลที่ต้องการออกมาใช้ให้ทันต่อเหตุการณ์ ข้อมูลจึงเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และการที่จะได้มาซึ่งสารสนเทศที่ดีนั้น จำเป็นจะต้องมีการพัฒนาระบบข้อมูลก่อน เพราะข้อมูลเป็นส่วนประกอบที่สำคัญในอันที่จะมาซึ่งระบบสารสนเทศ สารสนเทศเป็นสิ่งที่สนับสนุนในกระบวนการดำเนินการที่สามารถดึงออกมาใช้เป็นประโยชน์จากแหล่งจัดเก็บที่เรียกว่า *ฐานข้อมูล*

ระบบฐานข้อมูล (Database System) หมายถึง โครงสร้างสารสนเทศที่ประกอบด้วย รายละเอียดของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกันที่จะนำมาใช้ในระบบต่างๆ ร่วมกัน ระบบฐานข้อมูล จะช่วยในการเก็บรักษาอย่างเป็นระบบระเบียบ การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล ซึ่งจะทำให้ผู้จัดเก็บทำงานได้สะดวกมากขึ้น ผู้ใช้สามารถจัดการกับข้อมูลได้ในลักษณะต่างๆ ทั้งการเพิ่ม การแก้ไข การลบ ตลอดจนการเรียกดูข้อมูล ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการประยุกต์นำเอาระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผลและจัดการข้อมูล รวมทั้งการออกแบบและพัฒนาระบบฐานข้อมูล ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความสำคัญของการประมวลผลแบบระบบฐานข้อมูล จากการจัดเก็บข้อมูลรวมเป็นฐานข้อมูลจะก่อให้เกิดประโยชน์ ดังนี้

๑. สามารถลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลได้

การเก็บข้อมูลชนิดเดียวกันไว้หลายๆ ที่ ทำให้เกิดความซ้ำซ้อน (Redundancy) ดังนั้น การนำข้อมูลมารวมเก็บไว้ในฐานข้อมูล จะช่วยลดปัญหาการเกิดความซ้ำซ้อนของข้อมูลได้ โดยระบบจัดการฐานข้อมูล (Database Management System : DBMS) จะช่วยควบคุมซ้ำซ้อนได้ เนื่องจากระบบจัดการฐานข้อมูลจะทราบได้ตลอดเวลาว่ามีข้อมูลซ้ำซ้อนกันอยู่ที่ใดบ้าง

๒. หลีกเลี่ยงความขัดแย้งของข้อมูลได้

หากมีการเก็บข้อมูลชนิดเดียวกันไว้หลายๆ ที่ และมีการปรับปรุงข้อมูลเดียวกันนี้ แต่ปรับปรุงไม่ครบทุกที่ที่มีข้อมูลเก็บอยู่ ก็จะทำให้เกิดปัญหาข้อมูลชนิดเดียวกัน อาจมีค่าไม่เหมือนกันในแต่ละที่ที่เก็บข้อมูลอยู่ จึงก่อให้เกิดความขัดแย้งของข้อมูลขึ้น (Inconsistency)

๓. สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้

ฐานข้อมูลจะเป็นการจัดเก็บข้อมูลรวมไว้ด้วยกัน ดังนั้น หากผู้ใช้งานต้องการใช้ข้อมูลในฐานข้อมูลที่มาจากแฟ้มข้อมูลต่างๆ ก็จะทำได้โดยง่าย

๔. สามารถรักษาความถูกต้องเชื่อถือได้ของข้อมูล

บางครั้งพบว่า การจัดเก็บข้อมูลในฐานข้อมูล อาจมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น เช่น จากการที่ผู้ป้อนข้อมูลป้อนข้อมูลผิดพลาด คือ ป้อนจากตัวเลขหนึ่งไปเป็นอีกตัวเลขหนึ่ง โดยเฉพาะกรณีมีผู้ใช้หลายคนต้องใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลร่วมกัน หากผู้ใช้คนใดคนหนึ่งแก้ไขข้อมูลผิดพลาด ก็ทำให้ผู้อื่นได้รับผลกระทบตามไปด้วย ในระบบจัดการฐานข้อมูล (DBMS) จะสามารถใส่กฎเกณฑ์เพื่อควบคุมความผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้

๕. สามารถกำหนดความเป็นมาตรฐานเดียวกันของข้อมูลได้

การเก็บข้อมูลรวมกันไว้ในฐานข้อมูล จะทำให้สามารถกำหนดมาตรฐานของข้อมูลได้ รวมทั้งมาตรฐานต่างๆ ในการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นไปในลักษณะเดียวกันได้ เช่น การกำหนดรูปแบบการเขียนวันที่ ในลักษณะ วัน/เดือน/ปี หรือ ปี/เดือน/วัน ทั้งนี้ จะมีผู้คอยบริหารฐานข้อมูลที่เราเรียกว่าผู้บริหารฐานข้อมูล (Database Administrator : DBA) เป็นผู้กำหนดมาตรฐานต่างๆ

๖. สามารถกำหนดระบบความปลอดภัยของข้อมูลได้

ระบบความปลอดภัยในที่นี้ เป็นการป้องกันไม่ให้ผู้ใช้ที่ไม่มีสิทธิมาใช้ หรือมาเห็นข้อมูลบางอย่างในระบบ ผู้บริหารฐานข้อมูลจะสามารถกำหนดระดับการเรียกใช้ข้อมูลของผู้ใช้แต่ละคนได้ตามความเหมาะสม

๗. เกิดความเป็นอิสระของข้อมูล

ในระบบฐานข้อมูลจะมีตัวจัดการฐานข้อมูลที่ทำหน้าที่เป็นตัวเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลโปรแกรมต่างๆ อาจไม่จำเป็นต้องมีโครงสร้างข้อมูลทุกครั้ง ดังนั้น การแก้ไขข้อมูลบางครั้ง จึงอาจกระทำเฉพาะกับโปรแกรมที่เรียกใช้ข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงเท่านั้น กระทำเฉพาะกับโปรแกรมที่เรียกใช้ข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงเท่านั้น ส่วนโปรแกรมที่ไม่ได้เรียกใช้ข้อมูลดังกล่าว ก็จะเป็นอิสระจากการเปลี่ยนแปลง

ลักษณะที่ดีของสารสนเทศ

๑. เชื่อถือได้ (Reliability) พิจารณาจาก

- ความถูกต้อง แม่นยำ (Accuracy) ระบบสารสนเทศต้องมีการประมวลผลข้อมูล ที่ถูกต้อง แม่นยำ
- ความสมบูรณ์ ครบถ้วน (Complete) สารสนเทศที่ดีต้องมี Function การทำงาน ครบถ้วน เพื่อตอบสนองความต้องการใช้งานของผู้ใช้ระบบให้มากที่สุด

๒. เข้าใจง่าย (Simple) ใช้งานง่าย ใช้เวลาในการทำงานไม่นาน

๓. ทันต่อเวลา (Timely) สามารถผลิตสารสนเทศได้ทันต่อเหตุการณ์ มีระยะเวลาการ

รอคอยไม่นาน

๔. คำนึงราคา (Economical) ระบบที่นำมาใช้งาน ต้องให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับการ

ลงทุน

๕. ตรวจสอบได้ (Verifiability) สามารถตรวจสอบผลลัพธ์จากการประมวลผลได้ว่า

ผลลัพธ์นั้นหามาได้อย่างไร

๕.๒ จากแนวคิดทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ทำการศึกษามีความเห็นว่าสามารถนำมาเป็นกรอบในการดำเนินโครงการ การพัฒนาระบบรายงานการตรวจราชการแบบบูรณาผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

๕.๒.๑ ขั้นตอนการวางแผนการทำงาน (Plan)

๑) วิเคราะห์หาความจำเป็นและความต้องการใช้ข้อมูลในการจัดทำรายงานการตรวจราชการแบบบูรณาการ เพื่อกำหนดแนวทางในการออกแบบระบบฐานข้อมูล

๒) จัดประชุมผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร และผู้บริหารของกองงานผู้ตรวจราชการ เพื่อนำเสนอโครงการ รับฟังข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรายงานการตรวจราชการแบบบูรณาการ

๓) ประสานความร่วมมือจากสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ทำการศึกษาว่าระบบเทคโนโลยีที่จะนำมาพัฒนาออกแบบระบบการรายงานการตรวจราชการแบบบูรณาการ

๔) จัดทำแผน/โครงการเสนอผู้บริหารพร้อมแต่งตั้งและประชุมคณะทำงานออกแบบระบบการรายงานการตรวจราชการแบบบูรณาการ โดยมอบสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการออกแบบระบบ

๕) ทำการรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการรายงานการตรวจราชการแบบบูรณาการ ได้แก่ ประเด็นการตรวจราชการ มาตรการ/นโยบาย

๖) ตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้องสมบูรณ์ตามที่ต้องการหรือไม่ ก่อนนำเข้าสู่ระบบ หากพบข้อผิดพลาด ให้กำหนดแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และตรวจสอบได้อีกครั้ง

๕.๒.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติ (Do)

- ๑) มอบหมายคณะทำงานออกแบบระบบการรายงานการตรวจราชการแบบบูรณาการ ดำเนินการออกแบบระบบ โดยมีสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล
- ๒) มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ดูแล นำเข้าข้อมูลในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้ทำการออกแบบไว้
- ๓) ทำการตรวจสอบข้อมูลและทดสอบผลลัพธ์ว่าได้ตรงตามที่ต้องการหรือไม่ ให้ทำการทดลองใช้งานและปรับปรุงให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์

๕.๒.๓ ขั้นตอนการตรวจสอบ (Check)

- ๑) ทดลองระบบการใช้งานว่ามีความถูกต้อง รวดเร็ว และครบถ้วนหรือไม่ มีความพึงพอใจระดับใด ใช้ประโยชน์ได้มากน้อยเพียงใด และมีข้อมูลใดควรปรับแก้ไข เพิ่มเติม
- ๒) หากข้อมูลที่ได้ยังไม่ถูกต้องหรือคลาดเคลื่อนไปจากข้อเท็จจริง ต้องทำการตรวจสอบการบันทึกข้อมูลในส่วนใดมีการป้อนข้อมูลไม่ตรงกัน ผิดพลาดหรือไม่ และถ้าหากผิดพลาดทำการแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง
- ๓) เมื่อตรวจสอบจนได้ข้อมูลครบถ้วนถูกต้องแล้ว และมีข้อมูลตามที่ต้องการแล้ว ให้ทำการทดลองใช้งานและทำการตรวจสอบการประมวลผลข้อมูลที่ออกจากระบบมีความครบถ้วน ถูกต้องหรือไม่ ระบบสามารถตอบสนองความต้องการใช้งาน ได้อย่างรวดเร็ว ผู้ใช้ระบบมีความพึงพอใจระดับใด ใช้ประโยชน์ได้มากน้อยเพียงใด

๕.๒.๔ ขั้นตอนการดำเนินงานที่เหมาะสม (Action)

- ๑) หากทดลองใช้แล้วผลเป็นที่น่าพอใจ ผู้ใช้เห็นว่าเกิดความสะดวกรวดเร็ว ไม่มีข้อผิดพลาด ข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ สามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง จึงนำมาใช้ในการจัดทำรายงานการตรวจราชการแบบบูรณาการ
- ๒) จัดอบรมพัฒนาบุคลากรด้านการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ผู้ใช้ระบบให้มีความรู้ ทักษะในการใช้งานระบบได้อย่างถูกต้องจนได้ผลลัพธ์ที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้งาน
- ๓) กรณีที่ทดลองใช้แล้วยังพบข้อผิดพลาดอีก ข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่ตรงตามที่ต้องการ ก็ต้องแก้ไขในข้อที่ผิดพลาดนั้น โดยแจ้งไปยังคณะทำงานออกแบบระบบให้นำไปคิดทบทวนใหม่ ปรับแก้ระบบใหม่อีกครั้ง ทดลองซ้ำๆ หรืออาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุด
- ๔) กำหนดให้มีการตรวจสอบข้อมูลการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ พร้อมรายงานผลการดำเนินการเป็นลายลักษณ์อักษร
- ๕) มีการปรับปรุงระบบการรายงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบัน ระบบต้องใช้งานได้สะดวก รวดเร็ว

๖.แผนปฏิบัติงาน (Action Plan) การพัฒนาระบบรายงานการตรวจราชการแบบบูรณาการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ชั้น ตอน น	รายการ	ระยะเวลาดำเนินการ (ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙)						ความก้าวหน้าของ โครงการ (ร้อยละ)	ผู้รับผิดชอบ
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.		
ขั้นตอนการวางแผนการทำงาน (Plan)		→						๒๐	ผู้จัดทำ รายงาน การศึกษา และ เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง
๑.	วิเคราะห์หาความจำเป็นและความต้องการใช้ข้อมูลในการรายงานการตรวจราชการ เพื่อกำหนดแนวทางในการออกแบบระบบฐานข้อมูล								
๒.	จัดประชุมผู้บริหารกองงานผู้ตรวจราชการ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำเสนอโครงการรับฟังข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรายงานการตรวจราชการ	→							
๓.	ประสานขอความร่วมมือจากสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ทำการศึกษาว่าระบบเทคโนโลยีที่จะนำมาพัฒนาการรายงานการตรวจราชการแบบบูรณาการตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ต้องการได้หรือไม่		→						
๔.	จัดทำแผน/โครงการเสนอผู้บริหาร พร้อมแต่งตั้งและประชุมคณะทำงานออกแบบระบบรายงานการตรวจราชการแบบบูรณาการ		→						
๕.	รวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการพิจารณาการตรวจราชการแบบบูรณาการ ได้แก่ ประเด็นการตรวจ/มาตรการ/ โครงการ	→							
๖.	ตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ตามที่ต้องการหรือไม่ก่อนนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ หากพบข้อผิดพลาดให้กำหนดแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน และตรวจสอบได้อีกครั้ง		→						

ขั้น ต่อ น	รายการ	ระยะเวลาดำเนินการ (ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙)						ความก้าว หน้าของ โครงการ (ร้อยละ)	ผู้รับ ผิด ชอบ
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.		
ขั้นตอนการปฏิบัติ (Do)				→				๕๐	ผู้จัดทำ รายงาน การศึกษา และ เจ้าหน้าที่ ที่ เกี่ยวข้อง
๑.	มอบหมายคณะทำงานออกแบบระบบ การรายงานผลการตรวจราชการ ดำเนินการออกแบบระบบ โดยมีสำนัก ยุทธศาสตร์และประเมินผล				→				
๒.	มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ดูแล นำเข้าข้อมูลในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้ทำการออกแบบไว้				→				
๓.	ทำการตรวจสอบข้อมูลและทดสอบ ผลลัพธ์ ว่าได้ตรงตามที่ต้องการหรือไม่ ให้ทำการทดลองใช้งาน และปรับปรุงให้ ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน สมบูรณ์				→				
ขั้นตอนการตรวจสอบ (Check)					๑๕ วัน →			๗๐	ผู้จัดทำ รายงาน การศึกษา และ เจ้าหน้าที่ ที่ เกี่ยวข้อง
๑.	ทดลองระบบการใช้งานว่ามีความ ถูกต้อง รวดเร็ว และครบถ้วนหรือไม่ มี ความพึงพอใจระดับใด ใช้ประโยชน์ได้ มากน้อยเพียงใด และมีข้อมูลใดควร ปรับแก้ไข เพิ่มเติม				→				
๒.	หากข้อมูลที่ยังไม่ถูกต้องหรือ คลาดเคลื่อนไปจากข้อเท็จจริง ต้องทำ การตรวจสอบการบันทึกข้อมูลในส่วน ใด มีการป้อนข้อมูลไม่ตรงกัน ผิดพลาด หรือไม่ และถ้าหากผิดพลาดทำการ แก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง				→				
๓.	เมื่อตรวจสอบจนได้ข้อมูลครบถ้วน ถูกต้องแล้ว และมีข้อมูลตามที่ต้องการ แล้ว ให้ทำการทดลองใช้งานและทำการ ตรวจสอบการประมวลผลข้อมูลที่ออก จากระบบ มีความครบถ้วนถูกต้อง หรือไม่ ระบบสามารถตอบสนองความ ต้องการใช้งานได้อย่างรวดเร็ว ผู้ใช้ ระบบมีความพึงพอใจในระดับใด ใช้ ประโยชน์ได้มากน้อยเพียงใด				→				

ขั้นตอน	รายการ	ระยะเวลาดำเนินการ (ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙)						ความก้าวหน้าของ โครงการ (ร้อยละ)	ผู้รับผิดชอบ
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.		
ขั้นตอนการดำเนินงานที่เหมาะสม (Action)					๖๐ วัน →			๑๐๐	ผู้จัดทำ รายงาน การศึกษา และ เจ้าหน้าที่ ที่ เกี่ยวข้อง
๑.	หากทดลองใช้แล้วผลเป็นที่น่าพอใจ ผู้ใช้เห็นว่าเกิดความสะดวก รวดเร็ว ไม่มีข้อผิดพลาด ข้อมูลครบถ้วน สมบูรณ์ สามารถนำไปปฏิบัติงานได้ จริง จึงนำมาใช้ในการรายงานการ ตรวจราชการ								
๒.	จัดอบรมพัฒนาบุคลากรด้านการใช้ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ ดำเนินการ ผู้ใช้ระบบให้มีความรู้ ทักษะในการใช้งานระบบได้อย่าง ถูกต้องจนได้ผลลัพธ์ที่ตรงตาม วัตถุประสงค์ของผู้ใช้งาน					→			
๓.	กรณีที่ทดลองใช้แล้วยังพบ ข้อผิดพลาดอีก ข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่ ตรงตามที่ต้องการ ก็ต้องแก้ไขในข้อ ที่ผิดพลาดนั้น โดยแจ้งไปยัง คณะทำงานออกแบบระบบให้นำไป คิดทบทวนใหม่ ปรับแก้ไขระบบใหม่ อีกครั้ง ทดลองซ้ำๆ หรืออาจมีการ เปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุด					→	→		
๔.	กำหนดให้มีการตรวจสอบข้อมูลการ ใช้งานอย่างสม่ำเสมอ พร้อมรายงาน ผลการดำเนินการเป็นลายลักษณ์ อักษร					→			
๕.	มีการปรับปรุงข้อมูลให้มี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ข้อมูลมีความ เป็นปัจจุบัน ระบบต้องใช้งานได้ สะดวก รวดเร็ว					→			

๗. งบประมาณที่ต้องใช้และระยะเวลาดำเนินการ

ในการศึกษาเรื่อง “การพัฒนากระบวนการตรวจราชการแบบบูรณาการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ” เป็นโครงการที่มอบหมายให้กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เป็นผู้ทำการศึกษา วิเคราะห์ ประสานออกแบบระบบงานคอมพิวเตอร์ และจัดการฝึกอบรม โดยใช้งบประมาณในการดำเนินการ จำนวน ๒๐,๐๐๐ บาท (สองหมื่นบาทถ้วน) กำหนดระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่มกราคม – มิถุนายน ๒๕๕๙

๘. แนวทางการบริหารความเสี่ยง

ความเสี่ยง (Risk) คือการ วัดความสามารถที่จะดำเนินการให้วัตถุประสงค์ของงานประสบความสำเร็จ ภายใต้การตัดสินใจ งบประมาณ กำหนดเวลา และข้อจำกัดด้านเทคนิคที่เผชิญอยู่ อย่างเช่น การจัดทำโครงการเป็นชุดของกิจกรรม ที่จะดำเนินการเรื่องใดเรื่องหนึ่งในอนาคต โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด มาดำเนินการให้ประสบความสำเร็จ ภายใต้กรอบเวลาอันจำกัด ซึ่งเป็นกำหนดการปฏิบัติการในอนาคต ความเสี่ยงจึงอาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา อันเนื่องมาจากความไม่แน่นอน และความจำกัดของทรัพยากรโครงการ ผู้บริหารโครงการจึงต้องจัดการความเสี่ยงของโครงการ เพื่อให้ปัญหาของโครงการลดน้อยลง และสามารถดำเนินการให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ดังนั้น การพัฒนากระบวนการตรวจราชการแบบบูรณาการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงมีโอกาสดังกล่าวจะเกิดความผิดพลาดหรือปัญหาอุปสรรคที่ทำให้โครงการไม่บรรลุผลตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ อาจมีความเสี่ยงในด้านต่างๆ ซึ่งอาจบริหารจัดการเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นได้ ตามตาราง ดังนี้

ประเด็นความเสี่ยง	ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น	การจัดการความเสี่ยง
๑. การรวบรวมข้อมูล รายละเอียดประวัติของ ข้าราชการ	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	- เจ้าหน้าที่นำเข้าข้อมูล ผิดพลาด ไม่ครบถ้วน - ข้อมูลเดิมไม่ถูกต้อง ตาม ข้อเท็จจริง ไม่เป็นปัจจุบัน	- จัดประชุมบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อเตรียม ข้อมูลเบื้องต้น - ทำการตรวจสอบก่อนนำ ข้อมูลเข้าสู่ระบบ
๒. การออกแบบระบบ และการดูแลรักษา	- เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ ของ สำนักยุทธศาสตร์ และประเมินผล ผู้ออกแบบ - คณะทำงานที่ได้รับการ แต่งตั้ง - เจ้าหน้าที่ผู้ใช้ระบบ - ผู้บริหาร	- ออกแบบระบบไม่ตรงตาม วัตถุประสงค์ของผู้ใช้ระบบ - ระบบเครือข่ายไม่สามารถ รองรับได้ - ระบบขัดข้อง	- ชี้แจงทำความเข้าใจกับ ผู้ใช้ระบบให้ชัดเจนอีกครั้ง - คณะทำงานติดตาม ความก้าวหน้าให้ผู้ตรวจ ราชการทราบเป็นระยะ
๓. บุคลากรผู้ใช้ระบบ ผู้ดูแลระบบ	- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน - ผู้รับผิดชอบดูแลระบบ - ผู้บริหาร	- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาด ศักยภาพ และทักษะด้าน เทคโนโลยี	- สรรหาเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้มีทักษะ พื้นฐานทางด้าน สารสนเทศ - พัฒนาทักษะความรู้ ให้กับเจ้าหน้าที่ในการใช้ งานซอฟต์แวร์อย่าง สม่ำเสมอ ต่อเนื่อง
๔. อุปกรณ์เครื่อง คอมพิวเตอร์	- คณะทำงาน - ผู้บริหาร	- อุปกรณ์ เครื่อง คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ	- จัดหาอุปกรณ์ให้ตรง ตามความต้องการใช้ - มีการตรวจสอบ บำรุงรักษาอุปกรณ์อย่าง ต่อเนื่อง
๕. ระบบข้อมูล ไม่เป็นปัจจุบัน	- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน - ผู้รับผิดชอบดูแลระบบ	- รายงานข้อมูลไม่ถูกต้อง	- ทำการตรวจสอบข้อมูล โดยละเอียดอีกครั้ง ก่อน รายงานผลการตรวจ ราชการ

๙.การประเมินผล

ตัวชี้วัด

๑.มีการจัดทำระบบรายงานการตรวจราชการแบบบูรณาการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๑ ระบบ เพื่อจัดทำรายงานการตรวจแบบบูรณาการที่สามารถใช้งานได้จริง และเป็นที่ยอมรับจากผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่กองผู้ตรวจราชการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยวิธีทดสอบสอบถามความคิดเห็น ความพึงพอใจในการใช้ระบบการตรวจแบบบูรณาการฯ

๒.จำนวนผู้เข้ารับบริการระบบรายงานการตรวจราชการแบบบูรณาการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่น้อยกว่า ๑๐๐ คน/เดือน โดยนับจากจำนวนผู้เข้าใช้ระบบ

๓. การใช้กระดาษลดลง ร้อยละ ๒๐ โดยคำนวณจากยอดกระดาษที่แต่ละฝ่ายเบิก เปรียบเทียบจากปีที่ยังไม่ได้ใช้ระบบการรายงานการตรวจแบบบูรณาการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

๑๐. ข้อเสนอแนะ

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรายงานการตรวจราชการ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สามารถบูรณาการ และจัดทำเอกสารในระบบการรายงานการตรวจราชการ ลดความซ้ำซ้อน ลดเวลาในการปฏิบัติงาน เกิดความสะดวกรวดเร็วโปร่งใส เพื่อให้การบริหารระบบรายงานการตรวจราชการมีประสิทธิภาพ มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

๑. เมื่อระบบรายงานการตรวจราชการแบบบูรณาการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดสร้างขึ้น มีความสมบูรณ์ ถูกต้อง ควรมีการพัฒนาต่อยอด ไปยังระบบอื่นๆ ต่อไป

๒. พัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตามหลักสมรรถนะ(Core Competency) และตามลักษณะงาน (Function Competency) โดยสำรวจความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรของกองงานผู้ตรวจราชการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมให้มีความทันสมัยทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

บรรณานุกรม

ระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.๒๕๕๓

แผนการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙

แผนปฏิบัติราชการของกองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙

“ความสำคัญของการพัฒนาองค์กรด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ” www.chanthaburu.go.th/redcross/article/it.htm
(วันที่ค้นข้อมูล)

“ระบบฐานข้อมูล” <http://pioneer.neer.netserv.chula.ac.th> (วันที่ค้นข้อมูล ๒๘ มกราคม ๒๕๕๙)

“ระบบสารสนเทศเพื่อการพัฒนาองค์กร” <http://th.wikibooks.org> (วันที่ค้นข้อมูล ๒๘ มกราคม ๒๕๕๙)

“วราภรณ์ โกวิทวรารังกูร : ระบบฐานข้อมูลและการออกแบบ.กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์, ๒๕๔๓

สุชาติ กิระนันท์. (๒๕๔๑) . เทคโนโลยีสารสนเทศ สถิติ : ข้อมูลในระบบสารสนเทศ.กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
จุฬาลงกรณ์