

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล  
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารงาน  
ลูกจ้างในสังกัดสำนักงานเขตบางซื่อ

จัดทำโดย นางสาวลาตรี สุวรรณศรี  
ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ  
สังกัด ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางซื่อ

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๒  
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๑. ชื่อเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารงานลูกจ้างในสังกัดสำนักงานเขตบางซื่อ

## ๒. หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันหน่วยงานต่าง ๆ ได้นำเอาระบบสารสนเทศมาใช้อย่างแพร่หลาย เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถดำเนินการ ได้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ที่มีการแข่งขันสูง จึงจำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่มีอยู่มากมายให้เป็นระบบ เพื่อให้หน่วยงานหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว ไม่มีข้อจำกัดทางด้านเวลาดังนั้น ในการพัฒนาการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ ด้ายการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ เพื่อปรับปรุงระบบงานให้มีประสิทธิภาพ มีความถูกต้อง รวดเร็ว อันจะเป็นประโยชน์ต่อการจัดการและการตัดสินใจของผู้บริหารในการพัฒนาองค์การให้ยั่งยืนต่อไป

สำนักงานเขตบางซื่อมีภาระหน้าที่ เกี่ยวกับการปกครอง การทะเบียน การจัดทำแผนพัฒนาเขต ฯลฯ ซึ่งประกอบด้วยส่วนราชการ จำนวน ๑๐ ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายปกครอง ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายโยธา ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ฝ่ายรายได้ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายการคลัง ฝ่ายเทศกิจ และฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีกรอบอัตรากำลังประกอบด้วย ข้าราชการ จำนวน ๑๔๙ อัตรา ลูกจ้างประจำ จำนวน ๔๖๙ อัตรา ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน ๒๑๓ อัตรา

ผู้ทำรายงานการศึกษามีภารกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบ ด้านการบริหารงานบุคคลของลูกจ้าง สังกัดสำนักงานเขตบางซื่อ เช่น การขออนุมัติอัตรากำลังลูกจ้างชั่วคราว การรับสมัครและคัดเลือกฯ การจ้างและแต่งตั้งลูกจ้างชั่วคราว การแจ้งขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตน การจ้างและแต่งตั้งลูกจ้างประจำ การจัดทำทะเบียนประวัติ การจัดทำบัญชีถือจ่ายอัตรากำลัง การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ฯ การลาทุกประเภท การพิจารณาความดีความชอบเพื่อเลื่อนขั้นค่าจ้างลูกจ้างประจำ การดำเนินการทางวินัย การเกษียณอายุราชการ ฯลฯ ผู้ทำรายงานการศึกษาได้พบปัญหาในเรื่องข้อมูลที่น่ามาปฏิบัติงาน ซึ่งมีรายละเอียดจำนวนมาก เช่น กรอบอัตรากำลังมีการเคลื่อนไหวตลอดเวลาจากการเข้า – ออก ของลูกจ้าง กระบวนการรายงานของเจ้าหน้าที่ล่าช้า เนื่องจากขาดความเอาใจใส่ทำให้มีผลต่อข้อมูล การจัดเก็บข้อมูลในรูปของเอกสารที่ผ่าน การประมวลผล (ด้วยมือ) ต้องใช้เวลามากและมีข้อจำกัดเกี่ยวกับความสะดวกรวดเร็วในการปรับปรุงแก้ไขให้เป็นปัจจุบันการประมวลผลจัดทำรายงานการสืบค้นและการส่งต่อข้อมูลอาจไม่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางซื่อ ในฐานะหน่วยงานหลักด้านบริหารงานบุคคลให้กับทุกส่วนราชการในสังกัด มิได้มีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบจึงทำให้ข้อมูลที่มีอยู่ไม่ถูกต้อง ตรงกัน ส่งผลให้การทำงานมีความล่าช้าและสูญเสียเวลาและทรัพยากรในการค้นหาข้อมูล ประกอบกับ ระบบ MIS ของกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นระบบใหญ่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการใช้ข้อมูลของลูกจ้างได้สมบูรณ์

ประเด็นปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นผู้เสนอผลงาน จึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นของการแก้ปัญหาในการจัดเก็บข้อมูลของลูกจ้าง สังกัดสำนักงานเขตบางซื่อ ด้วยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานสำหรับลูกจ้างในสำนักงานเขต เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีความสมบูรณ์ สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวิเคราะห์หรือแก้ปัญหาบริหารงานลูกจ้างของสำนักงานเขตต่อไป

### ๓. วัตถุประสงค์

- ๓.๑ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาระบบสารสนเทศในการบริหารงานด้านลูกค้า
- ๓.๒ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบฐานข้อมูลลูกค้าให้มีความถูกต้อง เป็นปัจจุบันและค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้สะดวก รวดเร็ว

### ๔. เป้าหมาย

- ๔.๑ ได้โปรแกรมสำเร็จรูปที่มีแฟ้มข้อมูล (File) ลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ ครบถ้วน รวดเร็วและถูกต้องหนึ่งร้อยเปอร์เซ็นต์ ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓
- ๔.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านลูกค้ามีความเข้าใจในงานและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### ๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

ในการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารงานลูกค้าในสังกัดสำนักงานเขตบางซื่อ” ผู้ทำการศึกษได้ทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

#### ๕.๑ การนำ PDCA cycle มาใช้ในระบบการปฏิบัติงาน

การนำ PDCA cycle มาใช้ในกระบวนการปฏิบัติงาน PDCA เริ่มขึ้นเป็นครั้งแรกโดยนักสถิติ ชื่อ Walter Shewhart ได้พัฒนาจากการควบคุมกระบวนการเชิงสถิติที่ Bell Laboratories ประเทศสหรัฐอเมริกา เมื่อทศวรรษ ๑๙๓๐ เป็นที่รู้จักกันในชื่อ “วงจร Shewhart” เมื่อทศวรรษ ๑๙๕๐ ได้มีการเผยแพร่อย่างกว้างขวางโดย W.Edwards Deming ปรมาจารย์ทางด้านการบริหารคุณภาพหลายคนจึงเรียกวงจรนี้ว่า “Deming” ซึ่งวงจร 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 การวางแผนงานจากวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ได้กำหนดขึ้น การวางแผนอย่างรอบคอบเพื่อการปฏิบัติอย่างค่อยเป็นค่อยไป แล้วจึงตรวจสอบผลที่เกิดขึ้น วิธีการปฏิบัติใดมีประสิทธิภาพที่สุด ก็จะจัดให้เป็นมาตรฐาน หากไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ ก็ต้องหาขั้นตอนดำเนินงานที่เหมาะสม โดยการมองหาวิธีการปฏิบัติใหม่หรือใช้ความพยายามให้มากขึ้นกว่าเดิม

D = DO คือ การปฏิบัติตามขั้นตอนในแผนงานที่ได้เขียนไว้อย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง ขั้นตอนการปฏิบัติ (Do) คือการลงมือปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตามทางเลือกที่ได้กำหนดไว้ในขั้นตอนการวางแผน ในระหว่างการปฏิบัติต้องตรวจสอบด้วยว่าได้ดำเนินไปในทิศทางที่ตั้งใจหรือไม่ พร้อมกับการประสานงานหรือสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบ ดังนั้น การระมัดระวังในการนำทีม (Directing) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับเรื่องวิธีการสื่อสาร (Communication) การจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานอยากทำงาน (Motivation) และหัวหน้าทีมงานต้องทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา (Consulting) ให้กับผู้ปฏิบัติงานด้วยรวมถึง ต้องมีการจัดกำลังคน และจัดเตรียมทรัพยากรให้เพียงพอต่อการดำเนินงาน (Organizing) ให้ดีก่อนที่จะดำเนินการลงมือทำ (Do)

C = Check คือ การตรวจสอบผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของแผนงานว่ามีปัญหาอะไรเกิดขึ้น จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงแก้ไขแผนงานขั้นตอนใด ขั้นตอนการตรวจสอบ (Check) คือ การประเมินผลที่ได้รับจากการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในแต่ละขั้นตอน สิ่งสำคัญต้องรู้ว่าตรวจสอบอะไรบ้าง

บ่อยครั้งแค่ไหน ข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบจะเป็นประโยชน์สำหรับขั้นตอนต่อไป หัวหน้าทีมงานจะต้องเป็นผู้รับรู้ผลของการตรวจสอบงาน (Check) ของส่วนงานที่ดำเนินการทั้งหมด เพื่อจะได้ทำการเป็นผู้ประสานงาน (Coordinator) นำข้อมูลไปใช้ในการควบคุม (Control) ให้ผลงานเป็นตามแผนและหัวหน้าทีมงานยังจำเป็นต้องดำเนินการ ติดตาม การตรวจสอบงาน และควบคุมผลงานอย่างต่อเนื่อง (Continue) เสมอ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นถึงความสำคัญของงาน

A = Action คือ การดำเนินการที่เหมาะสม หรือถ้าไม่มีปัญหาใดๆ ก็ยอมรับแนวทางการปฏิบัติตามแผนงานที่ได้ผลสำเร็จ เพื่อนำไปใช้ในการทำงานครั้งต่อไป ขั้นตอนบางขั้นตอนดำเนินงานที่เหมาะสม (Action) คือ การปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา หรือถ้าไม่มีปัญหาใด ๆ ก็ยอมรับแนวทางการปฏิบัติตามแผนงานที่ได้ผลสำเร็จ เพื่อนำไปใช้ในการทำงานครั้งต่อไป ขั้นตอนการดำเนินงานที่เหมาะสมจะพิจารณาผลที่ได้จากการตรวจสอบ ซึ่งมีอยู่ ๒ กรณี คือ

กรณีที่ ๑ ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามแผนที่วางไว้

กรณีที่ ๒ ผลที่เกิดขึ้นไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้

- มองหาทางเลือกใหม่ที่น่าจะเป็นไปได้
- ใช้ความพยายามให้มากขึ้นกว่าเดิม
- ขอความช่วยเหลือจากผู้รู้
- เปลี่ยนเป้าหมายใหม่

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



## ประโยชน์ของ PDCA

๑. เป็นการวางแผนงานก่อนการปฏิบัติงาน สามารถทำให้เกิดความพร้อม เมื่อได้ปฏิบัติงานจริง

๒. ทำให้ทราบขั้นตอน วิธีการ และสามารถเตรียมงานล่วงหน้าหรือทราบอุปสรรค ล่วงหน้า ทำให้งานเกิดความราบรื่น เรียบร้อยนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้

๓. การตรวจสอบให้ได้ผลที่เที่ยงตรงเชื่อถือได้ ประกอบด้วย

๓.๑ ตรวจสอบจากเป้าหมายที่กำหนด

๓.๒ มีเครื่องมือที่เชื่อถือได้

๓.๓ มีเกณฑ์การตรวจสอบที่ชัดเจน

๓.๔ มีกำหนดเวลาการตรวจสอบที่แน่นอน

๓.๕ บุคลากรที่ทำการตรวจสอบต้องได้รับการยอมรับและมีประสบการณ์

๔. การปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนใด เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไข งานที่ได้จะเกิดคุณภาพ

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

## ๕.๒ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวม ประมวลผล เก็บรักษา และเผยแพร่ข้อมูลและสารสนเทศ โดยรวมทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และการสื่อสารโทรคมนาคม

ข้อมูล คือ ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเหตุการณ์ หรือข้อมูลดิบที่ยังไม่ผ่านการประมวลผล ยังไม่มีความหมายในการนำไปใช้งาน ข้อมูลอาจเป็นตัวเลข ตัวอักษร สัญลักษณ์ รูปภาพ เสียงหรือ ภาพเคลื่อนไหว

สารสนเทศ คือ ข้อมูลที่ได้ผ่านการประมวลผลหรือจัดระบบแล้ว เพื่อให้มีความหมายและคุณค่าสำหรับผู้ใ้

สารสนเทศเป็นข้อมูลที่ได้ผ่านการกลั่นกรองอย่างเหมาะสม สามารถนำมาใช้ประโยชน์อย่างมากมาย ไม่ว่าจะเป็นการนำมาใช้งานด้านธุรกิจ การบริหาร และกิจการอื่น ๆ องค์กรที่มีข้อมูลปริมาณมาก ๆ จะพบความยุ่งยากลำบากในการจัดเก็บข้อมูล ตลอดจนการนำข้อมูลที่ต้องการออกมาใช้ให้ทันต่อเหตุการณ์ ข้อมูลจึงเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และการที่จะได้มาซึ่งสารสนเทศที่ดีนั้น จำเป็นจะต้องมีการพัฒนาระบบข้อมูลก่อน เพราะข้อมูลเป็นส่วนประกอบที่สำคัญในอันที่จะนำมาซึ่งระบบสารสนเทศ สารสนเทศเป็นสิ่งที่สนับสนุนในกระบวนการดำเนินการที่สามารถดึงออกมาใช้เป็นประโยชน์จากแหล่งจัดเก็บที่เรียกว่า ฐานข้อมูล

ระบบฐานข้อมูล (Database System) หมายถึง โครงสร้างสารสนเทศที่ประกอบด้วย รายละเอียดของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกันที่จะนำมาใช้ในระบต่าง ๆ ร่วมกัน ระบบฐานข้อมูล จะช่วยในการ

เก็บรักษาข้อมูลอย่างระบบระเบียบ มีการจัดหมวดหมู่ของข้อมูล ซึ่งจะทำให้ผู้จัดเก็บทำงานได้สะดวกมากขึ้น ผู้ใช้สามารถจัดการกับข้อมูลได้ในลักษณะต่าง ๆ ทั้งการเพิ่ม การแก้ไข การลบ ตลอดจนการเรียกดูข้อมูลซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการประยุกต์นำเอาระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผลและจัดการข้อมูล รวมทั้งการออกแบบและพัฒนาระบบฐานข้อมูล ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความสำคัญของการประมวลผลแบบระบบฐานข้อมูล จากการจัดเก็บข้อมูลรวมเป็นฐานข้อมูลจะก่อให้เกิดประโยชน์ ดังนี้

#### ๑. สามารถลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลได้

การเก็บข้อมูลชนิดเดียวกันไว้หลาย ๆ ที่ ทำให้เกิดความซ้ำซ้อน (Redundancy) ดังนั้น การนำข้อมูลมารวมเก็บไว้ในฐานข้อมูล จะช่วยลดปัญหาการเกิดความซ้ำซ้อนของข้อมูลได้ โดยระบบจัดการฐานข้อมูล (Database Management System : DBMS) จะช่วยควบคุมความซ้ำซ้อนได้ เนื่องจากระบบการจัดการฐานข้อมูลจะทราบได้ตลอดเวลาว่ามีข้อมูลซ้ำซ้อนกันอยู่ที่ใดบ้าง

#### ๒. หลีกเลี่ยงความขัดแย้งของข้อมูลได้

หากมีการเก็บข้อมูลชนิดเดียวกันไว้หลาย ๆ ที่ และมีการปรับปรุงข้อมูลเดียวกันนี้ แต่ปรับปรุงไม่ครบทุกที่มีข้อมูลเก็บอยู่ ก็จะทำให้เกิดปัญหาข้อมูลชนิดเดียวกัน อาจมีค่าไม่เหมือนกันในแต่ละที่ที่เก็บข้อมูลอยู่ จึงก่อให้เกิดความขัดแย้งของข้อมูลขึ้น (Inconsistency)

#### ๓. สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้

ฐานข้อมูลจะเป็นการการจัดเก็บข้อมูลรวมไว้ด้วยกัน ดังนั้น หากผู้ใช้ต้องการใช้ข้อมูลในฐานข้อมูลที่มาจากแฟ้มข้อมูลต่าง ๆ ก็จะทำให้ทำได้โดยง่าย

#### ๔. สามารถรักษาความถูกต้องเชื่อถือได้ของข้อมูล

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

#### ๕. สามารถกำหนดความเป็นมาตรฐานเดียวกันของข้อมูลได้

การเก็บข้อมูลร่วมกันไว้ในฐานข้อมูลจะสามารถกำหนดมาตรฐานของข้อมูลได้ รวมทั้งมาตรฐานต่าง ๆ ในการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นไปในลักษณะเดียวกันได้ เช่น การกำหนดรูปแบบการเขียนวันที่ ในลักษณะ วัน/เดือน/ปี หรือ ปี/เดือน/วัน ทั้งนี้ จะมีผู้ที่คอยบริหารฐานข้อมูลที่เราเรียกว่า ผู้บริหารฐานข้อมูล (Database Administrator : DBA) เป็นผู้กำหนดมาตรฐานต่าง ๆ

#### ๖. สามารถกำหนดระบบความปลอดภัยของข้อมูลได้

ระบบความปลอดภัยในที่นี้ เป็นการป้องกันไม่ให้อุบัติการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ หรือมาเห็นข้อมูลบางอย่างในระบบ ผู้บริหารฐานข้อมูลจะสามารถกำหนดระดับการเรียกใช้ข้อมูลของผู้ใช้แต่ละคนได้ตามความเหมาะสม

### ๗. เกิดความเป็นอิสระของข้อมูล

ในระบบฐานข้อมูลจะมีตัวจัดการฐานข้อมูลที่ทำหน้าที่เป็นตัวเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลโปรแกรมต่าง ๆ อาจไม่จำเป็นต้องมีโครงสร้างข้อมูลทุกครั้ง ดังนั้น การแก้ไขข้อมูลบางครั้งจึงอาจกระทำเฉพาะกับโปรแกรมที่เรียกใช้ข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงเท่านั้น ส่วนโปรแกรมที่ไม่ได้เรียกใช้ข้อมูลดังกล่าว ก็จะเป็นอิสระจากการเปลี่ยนแปลง

### ลักษณะที่ดีของสารสนเทศ

#### ๑. เชื่อถือได้ (Reliability) พิจารณาจาก

- ความถูกต้อง แม่นยำ (Accuracy) ระบบสารสนเทศต้องมีการประมวลผล ข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ

- ความสมบูรณ์ ครบถ้วน (Complete) สารสนเทศที่ดีต้องมี Function การทำงานครบถ้วน เพื่อตอบสนองความต้องการใช้งานของผู้ใช้ระบบได้มากที่สุด

#### ๒. เข้าใจง่าย (Simple) ใช้งานง่าย ใช้เวลาในการทำงานไม่นาน

๓. ทันต่อเวลา (Timely) สามารถผลิตสารสนเทศได้ทันต่อเหตุการณ์ มีระยะเวลาการรอคอยไม่นาน

๔. คุ่มราคา (Economical) ระบบที่นำมาใช้งาน ต้องให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับการลงทุน

๕. ตรวจสอบได้ (Verifiability) สามารถตรวจสอบผลลัพธ์จากการประมวลผลได้ว่าผลลัพธ์นั้นหามาได้อย่างไร

### ๕.๓ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับลูกจ้าง

๕.๓.๑ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรกรุงเทพมหานคร พ.ศ.๒๕๕๔

๕.๓.๒ ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ลูกจ้าง พ.ศ.๒๕๓๕ ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ลูกจ้าง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๓๕ และข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ลูกจ้าง (ฉบับที่ ๓) พ.ศ.๒๕๔๐

๕.๓.๓ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเลื่อนขั้นค่าจ้างลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ.๒๕๔๔

๕.๓.๔ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่เชิดชูยิ่งช้างเผือกและเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันมีเกียรติยศยิ่งมงกุฎไทย พ.ศ.๒๕๓๖

### ๕.๔ หลักการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐแนวใหม่

หลักการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐแนวใหม่ ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรกรุงเทพมหานคร พ.ศ.๒๕๕๔ ในการปฏิบัติงานด้านการบริหารงานบุคคล เพื่อให้เกิดความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ ประกอบด้วย

๑. หลักคุณธรรม คือ ความสามารถ ความเสมอภาค ความเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ ความเท่าเทียมในทุกโอกาส

๒. หลักความรู้ ความสามารถ คือ สมรรถนะที่จำเป็นเหมาะสมกับการปฏิบัติราชการ

๓. หลักผลงาน คือ การให้คุณให้โทษ ยึดผลการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ
๔. หลักความสมดุลระหว่างคุณภาพชีวิตและการทำงาน คือ ต้องทำให้การทำงานและสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานให้มีความสุข สมบูรณ์มั่นคง ปลอดภัย
๕. หลักกระจายอำนาจ คือ เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ส่วนราชการในการปฏิบัติงานมีอิสระในการตัดสินใจ

## ๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

### ๖.๑ กรอบแนวทางการดำเนินการ

จากแนวคิดทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ทำการศึกษามีความเห็นว่าสามารถนำมาเป็นกรอบในการดำเนินการศึกษา เรื่อง “การพัฒนาาระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารงานลูกจ้างในสังกัดสำนักงานเขตบางซื่อ” ผู้ทำการศึกษาได้ดำเนินการตาม PDCA cycle และหลักการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐแนวใหม่ ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรกรุงเทพมหานคร พ.ศ.๒๕๕๔ ดังนี้

#### ๖.๑ ขั้นตอนการวางแผนการทำงาน (Plan)

##### ๖.๑.๑ การศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลและเอกสาร

๖.๑.๑.๑ วิเคราะห์หาความจำเป็นและความต้องการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานในการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการบริหารงานลูกจ้างในสังกัดสำนักงานเขตบางซื่อ

๖.๑.๑.๒ จัดประชุมผู้บริหารส่วนราชการ ๑๐ ฝ่ายในสำนักงานเขตและเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องเพื่อนำเสนอกรณีศึกษาเรื่อง “การพัฒนาาระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารงานลูกจ้างในสังกัดสำนักงานเขตบางซื่อ” รับฟังข้อเสนอนั้นและความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการข้อมูล เพื่อนำมากำหนดเป็น Field สำหรับเก็บข้อมูลในแต่ละช่อง นำไปใช้สำหรับการเขียนคำสั่งเพื่อออกรายงานฐานข้อมูล

๖.๑.๑.๓ ประสานขอความร่วมมือเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ ฝ่ายปกครองสำนักงานเขตบางซื่อ ทำการศึกษาว่าระบบเทคโนโลยีที่จะนำมาพัฒนาออกแบบระบบจัดทำฐานข้อมูลลูกจ้างเพื่อใช้ในการบริหารงานลูกจ้างในสังกัดสำนักงานเขตบางซื่อ ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ต้องการได้หรือไม่ อย่างไร

๖.๑.๑.๔ จัดทำแผน/โครงการเสนอผู้บริหารพร้อมแต่งตั้งและประชุมคณะทำงานออกแบบระบบจัดทำฐานข้อมูลลูกจ้างเพื่อใช้ในการบริหารงานลูกจ้างในสังกัดสำนักงานเขตบางซื่อ

๖.๑.๑.๕ ทำการรวบรวมข้อมูลลูกจ้าง ที่ใช้เป็นฐานข้อมูล จากแฟ้มทะเบียนประวัติ เช่น ประวัติส่วนตัว ประวัติการศึกษา วันเข้า-ออก ปฏิบัติงาน ประวัติการเลื่อนขั้นค่าจ้าง ประวัติการลาประเภทต่าง ๆ ประวัติการรับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ การเปลี่ยนชื่อ-ชื่อสกุล การดำเนินการทางวินัย เป็นต้น

๖.๑.๑.๖ ตรวจสอบข้อมูลลูกจ้างทั้งหมดว่ามีความครบถ้วน ถูกต้อง สมบูรณ์ ตามที่ต้องการหรือไม่ ก่อนนำเข้าสู่ระบบ หากพบข้อผิดพลาด ให้กำหนดแนวทางการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และตรวจสอบได้อีกครั้ง



## ๖.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติ (DO)

### ๖.๒.๑ ดำเนินการพัฒนาสารสนเทศและบุคลากร

๖.๒.๑.๑ มอบหมายคณะทำงานออกแบบระบบจัดทำฐานข้อมูลลูกจ้าง ดำเนินการออกแบบระบบโดยฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางซื่อ เป็นผู้รับผิดชอบหลัก

๖.๒.๑.๒ มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ดูแล นำเข้าข้อมูลในฐานข้อมูลที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้ทำการออกแบบไว้

๖.๒.๑.๓ ทำการตรวจสอบข้อมูลและทดสอบผลลัพธ์ว่าได้ตรงตามที่ต้องการหรือไม่ ให้ทำการทดลองใช้งานและปรับปรุงให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์

### ๖.๓ ขั้นตอนการตรวจสอบ (Check)

๖.๓.๑ ทดลองระบบการใช้งานว่ามีความถูกต้อง รวดเร็ว และครบถ้วนหรือไม่ มีความพึงพอใจระดับใด ใช้ประโยชน์มากน้อยเพียงใด และมีข้อผิดพลาดที่ควรปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม

๖.๓.๒ หากข้อมูลที่ได้ยังไม่ถูกต้องหรือคลาดเคลื่อนไปจากข้อเท็จจริง ต้องทำการตรวจสอบการบันทึกข้อมูลในส่วนใดมีการป้อนข้อมูลไม่ตรงกัน ผิดพลาดหรือไม่ และถ้าหากผิดพลาดทำการแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง

๖.๓.๓ เมื่อตรวจสอบจนได้ข้อมูลครบถ้วนถูกต้องแล้ว และมีฐานข้อมูลตามที่ต้องการแล้ว ให้ทำการทดลองใช้งานและทำการตรวจสอบการประมวลผลข้อมูลที่ออกจากระบบมีความครบถ้วน ถูกต้อง หรือไม่ ระบบสามารถตอบสนองความต้องการใช้งาน ได้อย่างรวดเร็ว ผู้ใช้ระบบมีความพึงพอใจระดับใด ใช้ประโยชน์ได้มากน้อยเพียงใด

### ๖.๔ ขั้นตอนดำเนินงานที่เหมาะสม (Action)

๖.๔.๑ หากทดลองใช้แล้วผลเป็นที่น่าพอใจ ผู้ใช้เห็นว่าเกิดความสะดวกรวดเร็ว ไม่มีข้อผิดพลาด ข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ สามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง จึงนำมาใช้ในการจัดทำข้อมูลลูกจ้าง เพื่อนำเสนอคณะกรรมการ เห็นชอบให้ดำเนินการ

๖.๔.๒ ทำคู่มือการบันทึกข้อมูลทั้งหมดของลูกจ้างที่มีอยู่ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศโปรแกรม เช่น Microsoft Excel Microsoft Office Access หรือโปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ มาประยุกต์ใช้

๖.๔.๓ จัดอบรมพัฒนาบุคลากรด้านการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการ ผู้ใช้ระบบให้มีความรู้ ทักษะในการใช้งานระบบได้อย่างถูกต้องจนได้ผลรับที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้งาน

๖.๔.๔ กรณีที่ทดลองใช้แล้วยังพบข้อผิดพลาดอีก ข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่ตรงตามที่ต้องการ ก็ต้องแก้ไขข้อผิดพลาดนั้น โดยแจ้งไปยังคณะทำงานออกแบบระบบให้นำไปคิดทบทวนใหม่ ปรับแก้ไขระบบใหม่อีกครั้ง ทดลองซ้ำ ๆ หรืออาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุด

๖.๕.๕ มีการปรับปรุงฐานข้อมูลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบัน ระบบต้องใช้งานได้สะดวก รวดเร็ว มีระบบความปลอดภัย การเก็บสำรองข้อมูลในกรณีเกิดปัญหาระบบขัดข้อง





ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง  
 กลุ่มผู้บริหาร ได้แก่ ผู้อำนวยการเขต ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต หัวหน้าฝ่าย  
 กลุ่มผู้ปฏิบัติ ได้แก่ นักทรัพยากรบุคคล และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการลูกจ้างที่  
 ได้รับมอบหมาย  
 กลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ ข้าราชการในสังกัดสำนักงานเขตบางซื่อ และหน่วยงานอื่น ๆ  
 ในสังกัดกรุงเทพมหานคร

## ๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒)

## ๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

## ๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

### ๙.๑ ตัวชี้วัด

๙.๑.๑ มีโปรแกรมที่มีข้อมูล (File) การใช้งาน เพื่อใช้ในการบริหารงานลูกจ้างใน  
 สังกัดสำนักงานเขตบางซื่อ ที่สามารถใช้งานได้จริง และเป็นที่ยอมรับจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่  
 เกี่ยวข้องของส่วนราชการสังกัดสำนักงานเขตบางซื่อ จำนวน ๑ ระบบ

๙.๑.๒ ข้อมูลที่นำเสนอผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มีความถูกต้อง ๑๐๐%

๙.๑.๓ มีการอบรมให้ความรู้แก่นักทรัพยากรบุคคล และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้าน  
 การลูกจ้างที่ได้รับมอบหมาย อย่างน้อย ๑ ครั้ง

### ๙.๒ วิธีการประเมินผล

๙.๒.๑ ใช้วิธีการสัมภาษณ์และสำรวจความคิดเห็น ความพึงพอใจในการใช้  
 ฐานข้อมูลลูกจ้างสังกัดสำนักงานเขตบางซื่อ

๙.๒.๒ ผู้ใช้ปฏิบัติงานสามารถตอบคำถามผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน  
 ด้านการเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการสังกัดสำนักงานเขตบางซื่อ ได้ถูกต้อง รวดเร็ว เกี่ยวกับข้อมูลย้อนหลัง  
 หรือข้อมูลปัจจุบัน หากมีความต้องการทราบข้อมูลลูกจ้างในส่วนราชการของตนเอง

๙.๒.๓ ผู้บริหารสำนักงานเขตบางซื่อ มีความพึงพอใจในการจัดส่งรายงานหรือ  
 ข้อมูลลูกจ้างที่เกี่ยวข้องภายในกำหนด

๙.๒.๔ สามารถลดข้อผิดพลาดและไม่ครบถ้วนในการตรวจสอบคุณสมบัติของ  
 ลูกจ้างในสังกัดจากปีที่แล้วมา เช่น การพิจารณาความดีความชอบเพื่อเลื่อนขั้นค่าจ้างลูกจ้างประจำ  
 การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ฯ ให้แก่ลูกจ้างประจำ เป็นต้น

๙.๒.๕ ผู้ใช้ปฏิบัติงานสามารถใช้ได้จริง ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ถูกต้องตาม  
 หลักเกณฑ์ ตรวจสอบได้ และทันตามระยะเวลาที่กำหนด ประหยัดทรัพยากร (งบประมาณเอกสาร)

๙.๒.๖ ประเมินผลความพึงพอใจในการดำเนินการโดยใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูล  
 จัดสร้าง จากกลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคน

**๑๐. ข้อเสนอแนะ**

๑๐.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดทำข้อมูลให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์

๑๐.๒ ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานควรมีความรู้และสนใจศึกษาเรียนรู้เทคโนโลยีสมัยใหม่อยู่เสมอ เพื่อมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดความคุ้มค่าและเต็มประสิทธิภาพให้เป็นไปตามสมรรถนะหลักของข้าราชการกรุงเทพมหานคร

๑๐.๓ ผู้บังคับบัญชาควรให้การสนับสนุนการพัฒนาข้าราชการด้วยการส่งเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องไปเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ

๑๐.๔ รายงานการศึกษานี้สามารถใช้ในการบริหารงานด้านลูกจ้างควรเสนอผู้บริหารในการเผยแพร่ให้ส่วนราชการอื่นในสังกัดกรุงเทพมหานครเพื่อใช้เป็นแนวทาง ในการพัฒนางานอื่นๆต่อไป