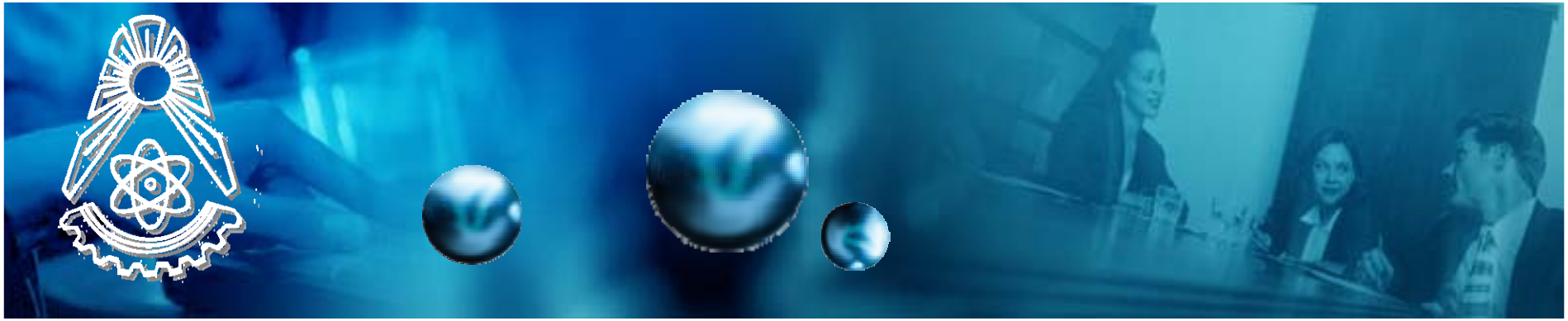
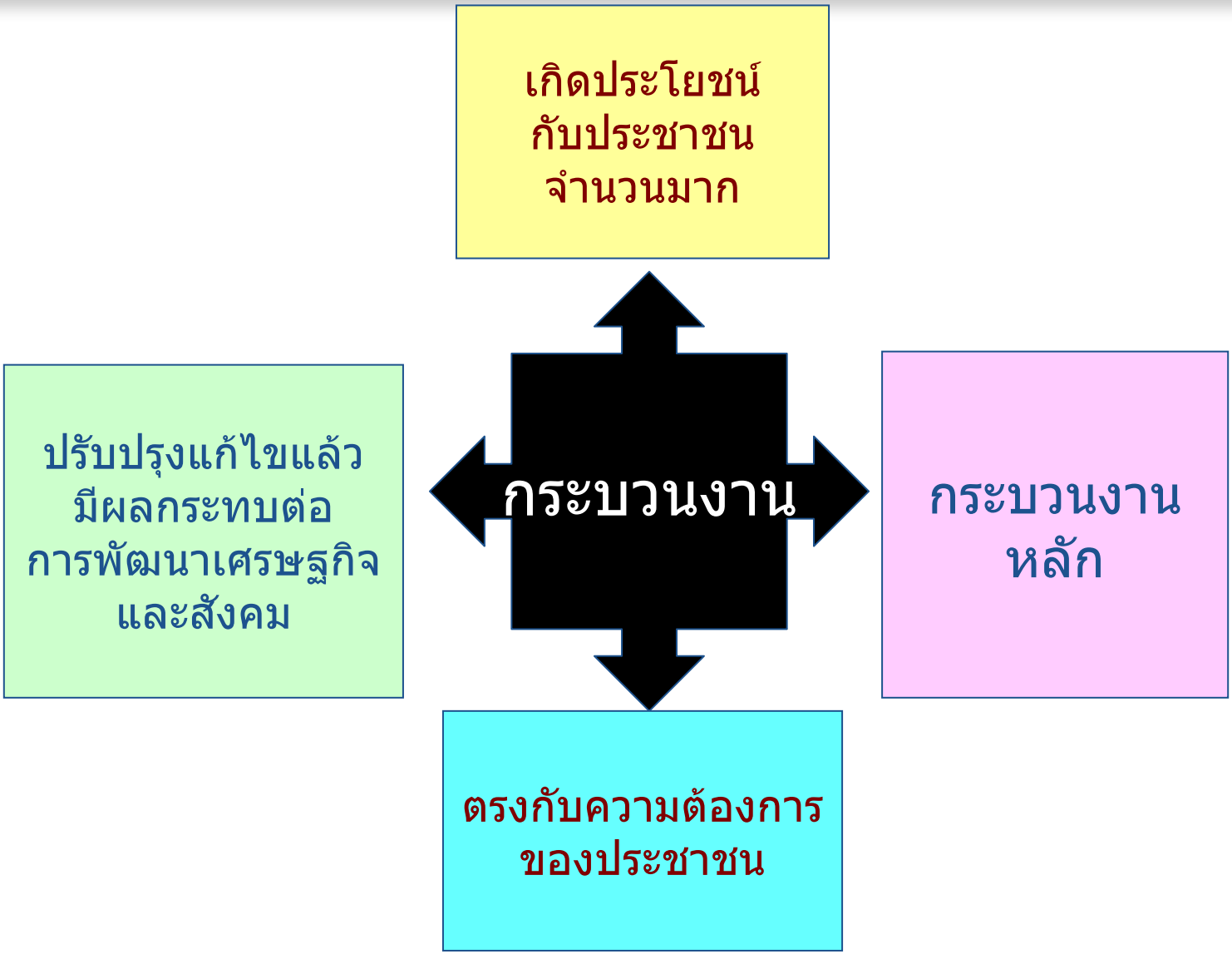
กรณีศึกษา การพัฒนาระบบราชการ :



การลดขั้นตอนและระยะเวลาของระบบงานสารบรรณ

สำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สป.วท.)

แนวทางการคัดเลือกกระบวนงาน



จำนวนผู้ขอใช้บริการงานสารบรรณ

กระบวนงาน	ลักษณะการบริการ	
	ประเภทผู้เข้ารับบริการ	ความถี่ของการบริการ
1. ระบบสืบค้นทะเบียนหนังสือรับ-ส่ง อิเล็กทรอนิกส์ (ภายนอก-ภายใน)	หน่วยงานราชการ/ภาคเอกชน	50 เรื่อง/เดือน
2. ระบบทะเบียนหนังสือส่งอิเล็กทรอนิกส์ (ภายนอก-ภายใน)	หน่วยงานในสังกัด สป.วท.	250 เรื่อง/วัน
3. ระบบทะเบียนหนังสือรับอิเล็กทรอนิกส์ (ภายนอก)	หน่วยงานราชการ/ภาคเอกชน	100 เรื่อง/วัน

วัตถุประสงค์ของการพัฒนาระบบฯ

- เพื่อให้ระบบการลงทะเบียนหนังสือรับ - ส่ง อิเล็กทรอนิกส์ เวอร์ชั่น 2 (ระบบภายในและภายนอก) มีการออกเลข และการสืบค้นข้อมูลที่รวดเร็วและถูกต้อง
- **เพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับผู้บริหารในการติดตามหนังสือ การดำเนินงานของผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างใกล้ชิด และทันสถานการณ์**
- เพื่อให้บุคลากรของ สป.วท. ทุกระดับ สามารถทำงานเบ็ดเสร็จด้วยตนเอง (One Stop Service) เป็นการลดขั้นตอนการทำงาน

วัตถุประสงค์ของการพัฒนาระบบฯ (ต่อ)

- เพื่อสร้างฐานความรู้ทางด้านการพัฒนาโปรแกรมระบบงานสารบรรณของ สป.วท.
- เพื่อส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารงานในระบบราชการ
- เพื่อตอบสนองนโยบายการพัฒนาระบบราชการให้สามารถเข้าสู่ e-Government ในอนาคต

คุณลักษณะของระบบ

- พัฒนาแบบ “Web Application” โดยใช้ระบบจัดการฐานข้อมูล “Microsoft Access 97”
- ให้บริการผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ตผ่านโปรแกรม Internet Information System (IIS) ของระบบปฏิบัติการ “Microsoft Window 2000”
- มีการกำหนดสิทธิของการเข้าใช้งานระบบโดยผู้ดูและระบบ
- สามารถออกเลขและสืบค้นข้อมูลหนังสือรับ-ส่งได้ถูกต้อง รวดเร็ว

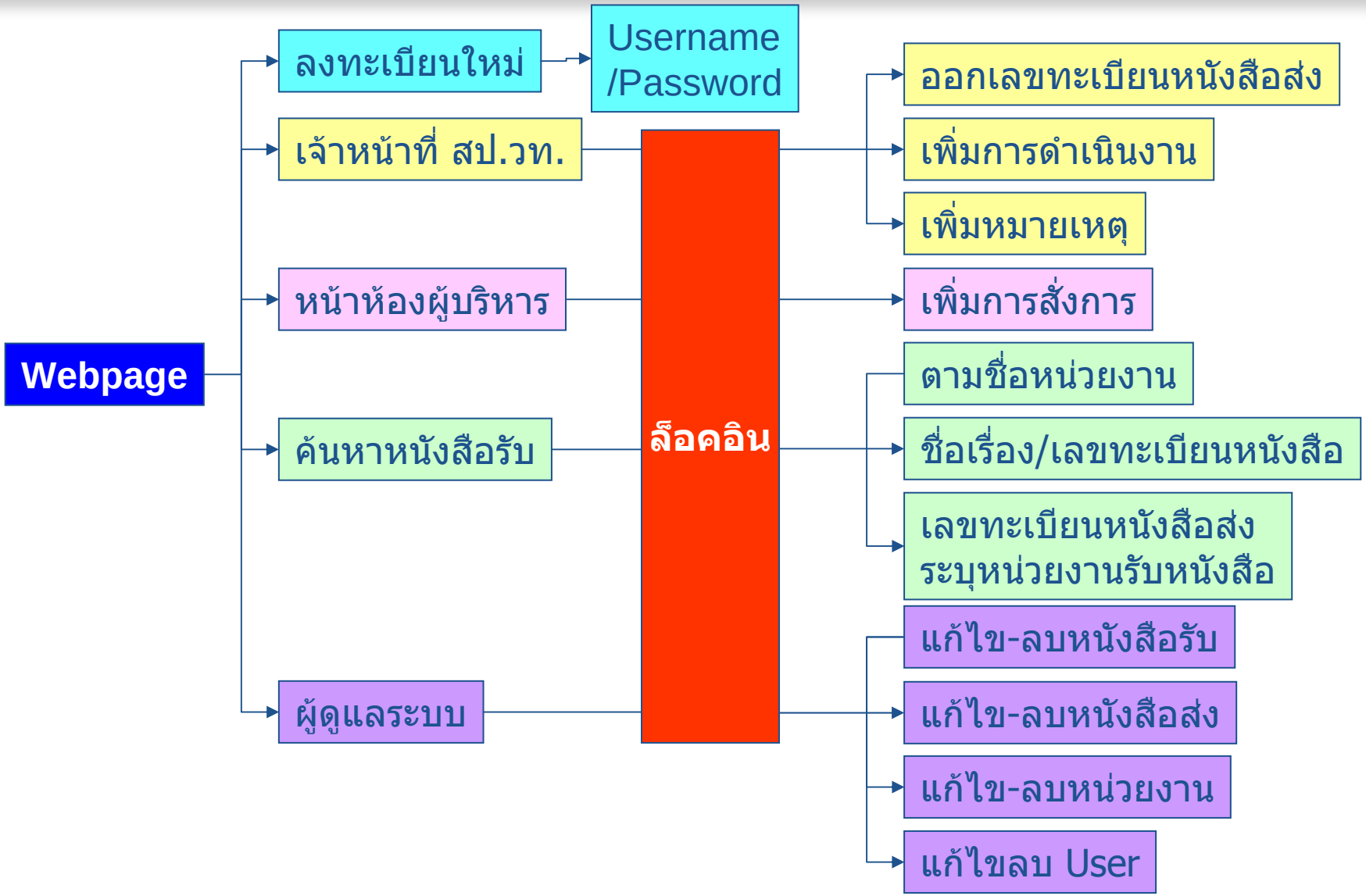
คุณลักษณะของระบบ

- สามารถติดตามสถานการณ์การส่งเอกสาร
- มีระบบการแจ้งเตือนระยะเวลาการดำเนินการเรื่องที่ต้องตอบสนองภายใน 15 วัน
- สามารถทำการสืบค้นข้อมูลเอกสารที่ได้รับ – ส่งจาก หัวข้อ ผู้ส่ง ชนิดเอกสาร เป็นต้น
- สามารถรายงานการใช้งานของผู้ใช้แต่ละราย

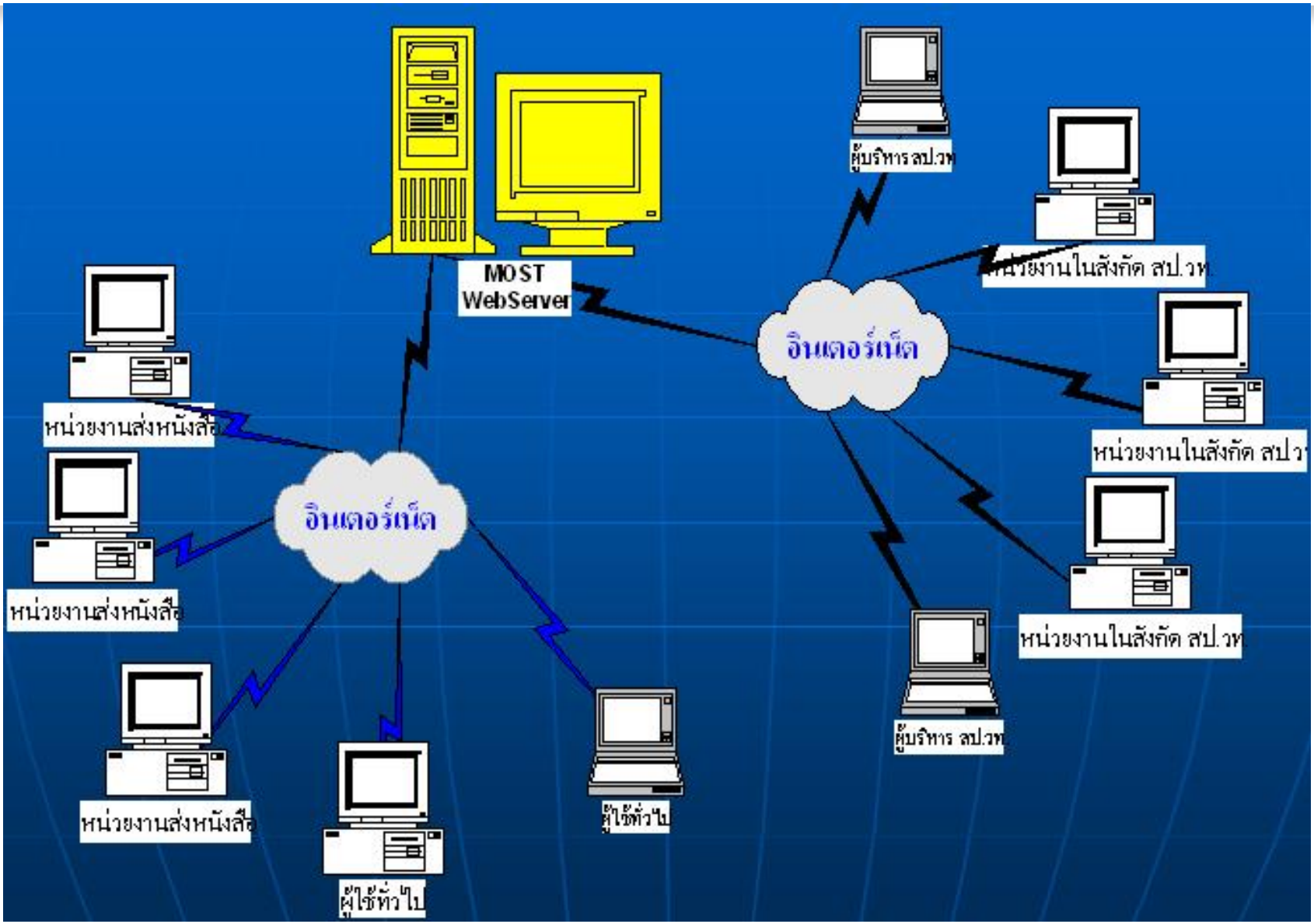
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของ สป.วท.

ประกอบด้วยระบบงานย่อย 9 ระบบ

โครงสร้าง


Webpage
ลงทะเบียนใหม่
Username /Password
เจ้าหน้าที่ สป.วท.
หน้าห้องผู้บริหาร
ค้นหาหนังสือรับ
ผู้ดูแลระบบ
ล็อคอิน
ออกเลขทะเบียนหนังสือส่ง
เพิ่มการดำเนินงาน
เพิ่มหมายเหตุ
เพิ่มการสั่งการ
ตามชื่อหน่วยงาน
ชื่อเรื่อง/เลขทะเบียนหนังสือ
เลขทะเบียนหนังสือส่ง ระบุหน่วยงานรับหนังสือ
แก้ไข-ลบหนังสือรับ
แก้ไข-ลบหนังสือส่ง
แก้ไข-ลบหน่วยงาน
แก้ไขลบ User

ระบบการทำงาน



ผลการดำเนินการ

ระบบการลงทะเบียนหนังสือรับ – ส่ง อิเล็กทรอนิกส์เป็นการปรับรูปแบบการทำงานในด้านการรับ-ส่งหนังสือราชการจากระบบเดิม ประกอบไปด้วย 3 กระบวนงาน

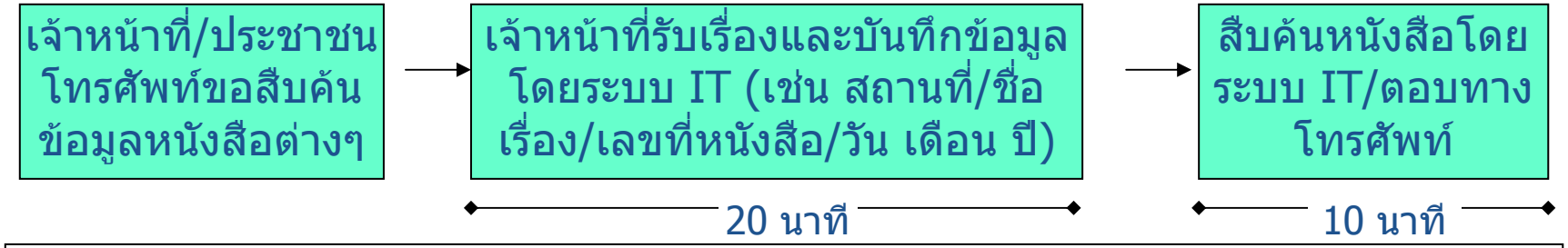
1. **การให้บริการระบบสืบค้นทะเบียนหนังสือรับ-ส่งอิเล็กทรอนิกส์ของ สป.วท. (ภายนอก- ภายใน)**
2. **ระบบทะเบียนรับหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของ สป.วท. (ภายนอก)**
3. **ระบบทะเบียนหนังสือส่งอิเล็กทรอนิกส์ของ สป.วท. (ภายนอก, ภายใน)**

1. การให้บริการระบบสืบค้นทะเบียนหนังสือรับ-ส่งอิเล็กทรอนิกส์ของ สป.วท. (ภายนอก- ภายใน)

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่กำหนดไว้เดิม

สรุป 4 ขั้นตอน 1 จุดบริการ รวมระยะเวลา 3 ชั่วโมง 45 นาที

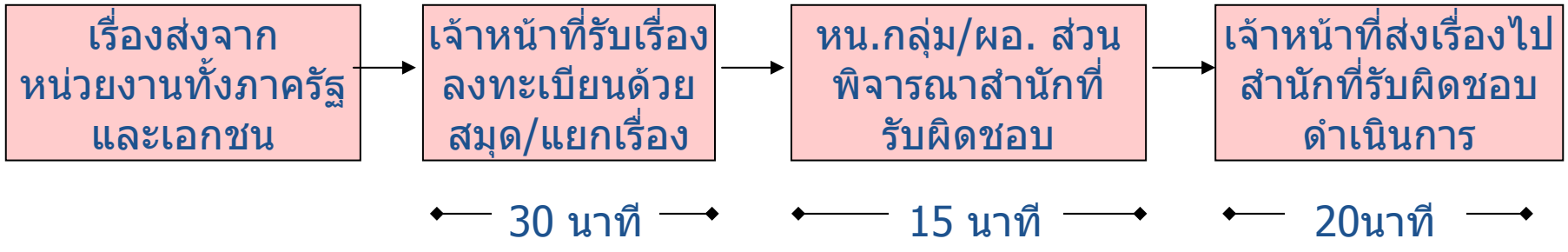
ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่ปรับปรุงใหม่



สรุป 3 ขั้นตอน 2 จุดบริการ รวมระยะเวลา 30 นาที

2. ระบบทะเบียนรับหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของ สป.วท. (ภายนอก)

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่กำหนดไว้เดิม



สรุป 4 ขั้นตอน 1 จุดบริการ รวมระยะเวลา 1 ชั่วโมง 5 นาที

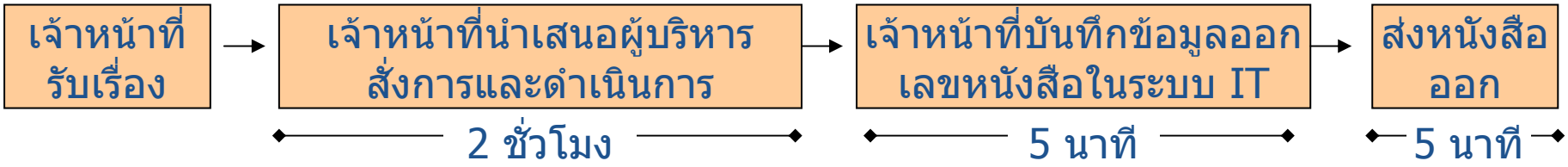
ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่ปรับปรุงใหม่

สรุป 4 ขั้นตอน 1 จุดบริการ รวมระยะเวลา 30 นาที

3. ระบบทะเบียนหนังสือส่งอิเล็กทรอนิกส์ของ สป.วท. (ภายนอก, ภายใน)

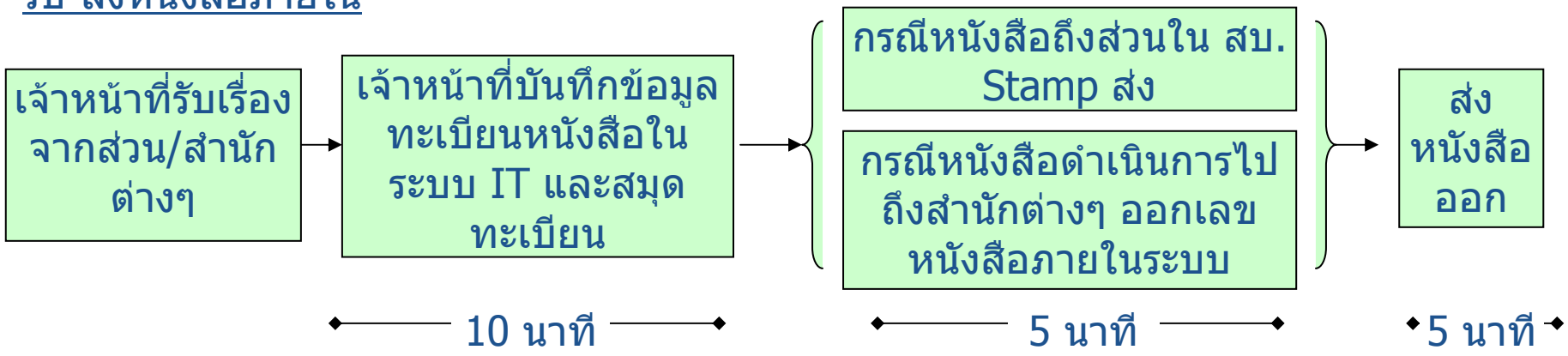
ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่กำหนดไว้เดิม

รับ-ส่งหนังสือภายนอก



สรุป 4 ขั้นตอน 1 จุดบริการ รวมระยะเวลา 2 ชั่วโมง 10 นาที

รับ-ส่งหนังสือภายใน



สรุป 4 ขั้นตอน 1 จุดบริการ รวมระยะเวลา 20 นาที

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่ปรับปรุงใหม่

สำนัก/ศูนย์ที่เป็นหน่วยงานเจ้าของเรื่องออกเลขหนังสือส่งในระบบ IT

8 นาที

สรุป 1 ขั้นตอน 1 จุดบริการ รวมระยะเวลา 8 นาที

สรุปผลการดำเนินการ

กระบวนงาน	ปี 2547			ปี 2548		
	เวลาเดิม	เวลาใหม่	ร้อยละที่ลดลง	เวลาเดิม	เวลาใหม่	ร้อยละที่ลดลง
การให้บริการระบบสืบค้นทะเบียนหนังสือรับ-ส่งอิเล็กทรอนิกส์ของ สป.วท. (ภายนอก- ภายใน)	3 ชม. 45 นาที	30 นาที	86.67			
การให้บริการระบบทะเบียนหนังสือส่งอิเล็กทรอนิกส์ของ สป.วท. (ภายนอก-ภายใน)	2 ชม. 10 นาที	1 ช.ม. 15 นาที	42.3	2 ชม. 10 นาที	8 นาที	93.85
การให้บริการระบบทะเบียนหนังสือรับอิเล็กทรอนิกส์ของ สป.วท. (ภายนอก)	1 ชม. 5 นาที	30 นาที	53.84			

เปรียบเทียบเรื่องเวลา

ระบบงานเก่า	ระบบงานใหม่
1) การค้นหา/ติดตามเอกสารต้องติดตามจากหน่วยที่เป็นเจ้าของเรื่องเป็นอันดับแรกและตรวจสอบไปตามระบบทางเดินเอกสาร	1) การค้นหา/ติดตาม สามารถตรวจสอบจาก จอภาพคอมพิวเตอร์ได้โดยตรง ใช้เวลาไม่มาก
2) ไม่ต้องเข้มงวดต่อเวลาเนื่องด้วยการจัดการเอกสารเป็นการดำเนินงานโดยใช้บุคลากรโดยตรง (Manual Filing)	2) เป็นการฝึกเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้ทำงานแข่งกับเวลา หากไม่สามารถกระทำได้เอกสารจะมีการค้าง ทำให้ข้อมูลไม่ up to date ในแต่ละวัน การค้นหา/ติดตาม อาจผิดพลาดได้
3) ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่	3) ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับการประมวลผลข้อมูลของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้งานอยู่

เปรียบเทียบเรื่องภาระงาน

ระบบงานเก่า	ระบบงานใหม่
1) ส่วนงานผู้ออกหนังสือไม่สามารถออกเลขหนังสือเองได้ ต้องมีขั้นตอนที่เจ้าหน้าที่สารบรรณของส่วนอำนวยการกลางในการออกเลขส่งหนังสือเท่านั้น	1) บุคลากร สป.วท. ทุกระดับสามารถทำงานเบ็ดเสร็จด้วยตนเอง (One Stop Service) เป็นการลดทั้งขั้นตอนและระยะเวลาการทำงาน
2) มีภาระงานในการจัดเก็บเอกสารและต้องจัดให้มีทะเบียนคุมเอกสาร หากการจัดเก็บเอกสารไม่เป็นระบบหรือไม่ได้ลงรายละเอียดในทะเบียนคุมเอกสาร หรือมีการเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอาจไม่สามารถติดตามเอกสารได้หรือเอกสารสูญเสีย	2) การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน ทำให้สามารถติดตามหรือสืบค้นเรื่องได้อย่างรวดเร็ว ช่วยลดภาระของเจ้าหน้าที่ในการค้นหาเอกสารถึงแม้มีการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานก็ยังคงสามารถติดตามหรือสืบค้นเรื่องได้อย่างมั่นใจ

เปรียบเทียบเรื่องการดำเนินการเก็บเอกสาร เพื่อใช้ในการตรวจสอบและติดตาม

ระบบงานเก่า	ระบบงานใหม่
1) ระบบงานเดิมที่ดำเนินการโดยบุคลากรของหน่วยนั้น ต้องลงหลักฐานในสมุดรับ-ส่งเอกสาร และ ทะเบียนคุมเอกสารของหน่วย หลักฐานเอกสารต้องใช้เวลาค้นหา/ติดตาม	1) จัดเก็บข้อมูลเอกสารในระบบฐานข้อมูล (Database) และให้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ต (Web Application) ซึ่งสามารถค้นหาเอกสารย้อนหลังได้หลายปี ทันความต้องการ รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ
2) การค้นหาเอกสารที่ต้องการปกติจะต้องให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องค้นหา หากจะค้นหา/ติดตาม เอกสารเองก็สามารถทำได้ แต่ต้องใช้เวลา	2) ค้นหา/ติดตามสามารถตรวจค้นได้เพียงทราบวัน เดือน ปี ของเอกสาร เลขที่ของเอกสาร ชื่อหน่วยงานส่งหนังสือ, ชื่อหน่วยงานรับหนังสือ ชื่อเรื่องอย่างใดอย่างหนึ่ง
3) ไม่มีความปลอดภัยในการรักษาเอกสารที่มีชั้นความลับ	3) ต้องใช้รหัสผ่าน จึงเป็นการป้องกันความปลอดภัยในการเข้าสู่ระบบ ซึ่งบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องเข้าไปใช้งานไม่ได้

บทเรียนสำคัญ

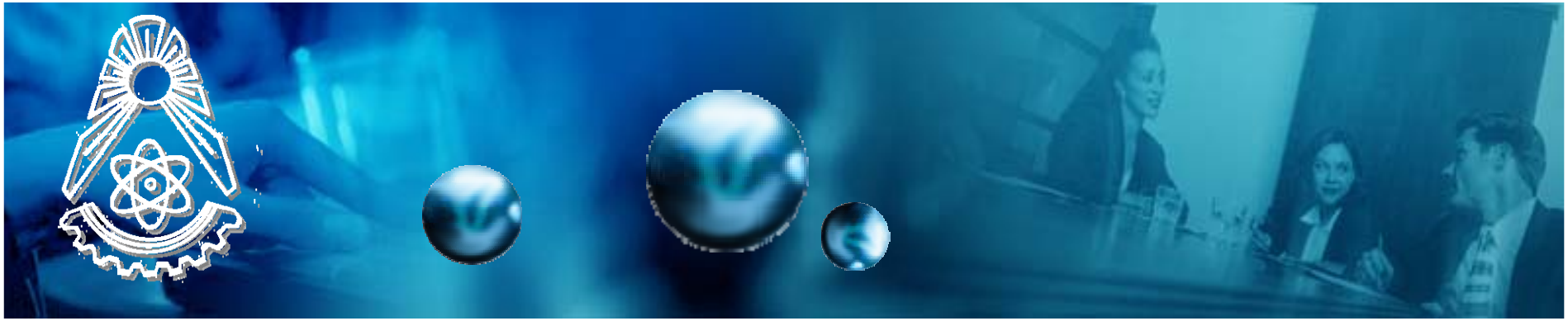
การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน ทำให้

- สป.วท. มีระบบการออกเลขหนังสือส่ง และการสืบค้นข้อมูลที่มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และตรวจสอบได้จากทุกสถานที่
- ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานสามารถติดตามหนังสือ รวมทั้งการดำเนินงานในเรื่องนั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันสถานการณ์
- บุคลากร สป.วท. ทุกระดับสามารถทำงานเบ็ดเสร็จด้วยตนเอง (One Stop Service) เป็นลดทั้งขั้นตอนและระยะเวลาการทำงาน
- บุคลากรของ สป.วท. มีพื้นฐานความรู้และศักยภาพในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มขึ้น

บทเรียนสำคัญ (ต่อ)

- ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารงานในระบบราชการ
- บุคลากรผู้พัฒนาระบบของ สป.วท. มีฐานความรู้ทางด้านการพัฒนาโปรแกรมระบบงานสารบรรณเพื่อรองรับระบบการใช้งานของ สป.วท. อย่างต่อเนื่อง
- เป็นการจุดประกายให้บุคลากรของ สป.วท. พัฒนานวัตกรรมในการนำ IT มาใช้ในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น เช่น
  - ระบบจองห้องประชุม
  - ระบบขอใช้รถยนต์ส่วนกลาง
  - ระบบงบประมาณ สป.วท.
  - ระบบการติดตามและประเมินผลงานตามยุทธศาสตร์และงบประมาณ
  - และในขณะนี้ สป.วท. กำลังพัฒนาระบบใบลาอิเล็กทรอนิกส์ ระบบ e-meeting (Paperless) และระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลเพื่อนำมาใช้ปรับปรุงระบบการดำเนินการของ สป.วท. ต่อไป

ปัญหาและอุปสรรค

- การใช้งานระบบการลงทะเบียนหนังสือรับ – ส่งอิเล็กทรอนิกส์ มีส่วนที่ต้องดำเนินการวางแผนเพื่อรองรับความเสี่ยงอันเนื่องมาจากระบบเครือข่ายภายในเกิดเหตุขัดข้องซึ่งจะทำให้ไม่สามารถเข้าสู่ระบบการลงทะเบียนหนังสือรับ – ส่งอิเล็กทรอนิกส์ โดย สป.วท. รองรับสถานการณ์ดังกล่าวโดยใช้ทะเบียนรับ-ส่งหนังสือโดยบุคลากรของส่วนอำนวยการ สำนักบริหารกลาง

Thank You