

ส่วนที่ ๑ ผลงานที่เป็นผลการดำเนินงานที่ผ่านมา

๑. ชื่อผลงาน โครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบรับเรื่องร้องทุกข์
๒. ระยะเวลาที่ดำเนินการ ปีงบประมาณ ๒๕๕๒
๓. ความรู้ทางวิชาการหรือแนวความคิดที่ใช้ในการดำเนินการ

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน มีภารกิจในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร และการสนับสนุน การตัดสินใจของผู้บริหาร ให้คำปรึกษา แนะนำนโยบายเทคโนโลยี และปฏิบัติงานร่วมและหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องด้านระบบงาน โดยผู้ขอรับการประเมินได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ดูแล ควบคุมการดำเนินการพัฒนาระบบรับเรื่องร้องทุกข์ เพื่อให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน และประชาชนสามารถนำระบบรับเรื่องร้องทุกข์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและรายงานผลให้ผู้บริหารรับทราบข้อมูลดังกล่าวได้ทันทีที่ต้องการซึ่งจะมีผลให้มีข้อมูลในการสนับสนุนหรือใช้เป็นแนวทางสำหรับการบริหารจัดการและตัดสินใจได้สะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำมากยิ่งขึ้น ดังนั้นผู้ขอรับการประเมิน จึงจำเป็นต้องมีความรู้ความชำนาญ และแนวคิดในด้านต่างๆ ดังนี้

๓.๑ ศึกษาความเหมาะสมการพัฒนาระบบสารสนเทศ

นำแผนงาน เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของหน่วยงานมาพิจารณาให้เข้าใจ จะต้องตรวจสอบและศึกษาว่าระบบที่มีหรือที่พัฒนาขึ้นนั้น ในปัจจุบันมีการทำงานเป็นอย่างไร หากเปลี่ยนเป็นระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์แล้ว การทำงานจะเปลี่ยนเป็นอย่างไร ลักษณะการทำงานแบบใหม่จะมีลักษณะเป็นอย่างไรและทำอะไรได้บ้าง เมื่อเห็นภาพรวม แล้วจึงเริ่มศึกษาความเหมาะสมโดยแยกออกเป็น ๓ ด้าน คือ

๓.๑.๑ พิจารณาความเหมาะสมด้านเทคนิค คือ ดูว่าระบบสารสนเทศที่จะพัฒนาขึ้นต้องใช้เทคโนโลยีอะไร เทคโนโลยีนั้นมีจำหน่ายหรือไม่ จะจัดหามาใช้ได้หรือไม่

๓.๑.๒ พิจารณาความเหมาะสมด้านการใช้ เป็นการพิจารณาที่ต่อเนื่องจากการพิจารณาความเหมาะสมด้านเทคนิค คือพิจารณาว่าถ้าจัดทำระบบขึ้นแล้วจะมีผู้ใช้หรือไม่ หากผู้ใช้ไม่เล็งเห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องใช้ระบบดังกล่าว หรือผู้ใช้ไม่ได้รับการฝึกอบรมที่เหมาะสม

๓.๑.๓ พิจารณาความเหมาะสมด้านเศรษฐกิจ เป็นการพิจารณาว่าหากพัฒนาระบบแล้วจะได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่าหรือไม่

๓.๒ แนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศ

ในการพัฒนาระบบสารสนเทศให้เกิดขึ้นภายในองค์กร จัดทำได้ ๔ วิธีด้วยกัน

๓.๒.๑ จัดทำขึ้นเองโดยอาศัยเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ หากบุคลากรขาดความรู้ความสามารถอย่างแท้จริง ก็เกิดการเปลืองเวลาและทรัพยากรมาก มีความเสี่ยงสูง

๓.๒.๒ ว่าจ้างบริษัทที่ปรึกษาจัดทำระบบให้ หน้าที่คือ ให้คำปรึกษาในการเขียนรายละเอียดสำหรับประมวลงานคอมพิวเตอร์ ให้คำปรึกษาในการวิเคราะห์และออกแบบระบบคอมพิวเตอร์ให้บริการใน