

16. “โครงการเตรียมความพร้อมสู่การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
ภายในสำนักงานเขตพระโขนง”

โดย...นักศึกษาฝึกงานสำนักงานเขตพระโขนง

E-SARABAN

Phrakhanong District Office



Internship In BMA 2017

คำนำ

โครงการเตรียมความพร้อมสู่การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานเขตพระโขนง เป็นโครงการของนักศึกษาฝึกงานจากคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่เข้าร่วมโครงการฝึกงานกับกรุงเทพมหานคร (Internship in BMA) ประจำปี พ.ศ. 2560 ในกลุ่มงานปกครอง สำนักงานเขตพระโขนง โดยนักศึกษาได้อาศัยความรู้ทั้งจากในห้องเรียน และประสบการณ์ในการฝึกงานในระยะเวลาที่มากกว่าสองเดือนในสำนักงานเขตพระโขนง นำมาสรรค์สร้างผลงานเพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาแก่กรุงเทพมหานคร

ซึ่งรายงานเล่มนี้ได้นำเสนอโครงการเตรียมความพร้อมสู่การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานเขตพระโขนง โดยได้แรงบันดาลใจมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน และภารกิจหน้าที่ของสำนักงานเขตซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครในการปฏิบัติงานเพื่อดำเนินการปกครองและบริการประชาชนอย่างทั่วถึง ประกอบกับสภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานเขตพระโขนงที่ผู้ฝึกงาน (คณะผู้จัดทำ) ได้เข้ามาสัมผัสในกรณีการเวียนหนังสือ ที่ผู้ปฏิบัติยังคงใช้เอกสารที่เป็นกระดาษในการเดินเวียนหนังสือให้กับแต่ละส่วนราชการในสำนักงานเขตอยู่ ซึ่งสิ้นเปลืองเวลาและใช้ทรัพยากรกระดาษจำนวนมาก ทางคณะผู้จัดทำจึงคิดข้อเสนอแนะในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการปฏิบัติงานดังกล่าว โดยได้ทำการศึกษาและค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่ใช้การลงรับจัดเก็บเอกสารและ สามารถส่งต่อเพื่อลงนามในเอกสาร หรือส่งเข้าระบบหนังสือเวียนได้ มีลักษณะการทำงานแบบ Web Application สามารถรองรับการปฏิบัติงานของผู้ใช้งานหลายคนได้พร้อมๆกัน อันจะช่วยประหยัดเวลาการเดินส่งหนังสือ และลดการใช้ทรัพยากรกระดาษได้ด้วยการใช้ระบบดังกล่าวในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

นอกจากนี้โครงการเตรียมความพร้อมสู่การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานเขตพระโขนงไม่ได้เป็นเพียงการนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ปฏิบัติงานเท่านั้น โครงการดังกล่าวยังให้ความสำคัญกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานซึ่งจะเป็นผู้ใช้งานระบบดังกล่าวด้วย ซึ่งในโครงการนี้ได้มีการสร้างความพร้อมด้านบุคลากรให้รองรับการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานผ่านโครงการอบรมทั้งความรู้ความสามารถในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสร้างทัศนคติที่ดี และการยอมรับต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

ทั้งนี้ทางคณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าโครงการเตรียมความพร้อมสู่การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานเขตพระโขนง จะสามารถนำไปใช้ได้จริงในการปฏิบัติงาน และเป็นต้นแบบในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อปฏิบัติงานภายในหน่วยงานย่อยต่างๆในสังกัดกรุงเทพมหานคร และมีการพัฒนาระบบเชื่อมโยงกับหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครในระดับต่างๆต่อไป เพื่อเป็นหนึ่งในแรงผลักดันกรุงเทพมหานครสู่การเป็นศูนย์กลางในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และมุ่งสู่การเป็นมหานครอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

คณะผู้จัดทำ

โครงการของนักศึกษาฝึกงานสำนักงานเขตพระโขนง

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| คำนำ | i |
| สารบัญ | iii |
| บทที่ 1 หลักการและเหตุผล | 1 |
| ทิศทางและสภาพปัญหา | 3 |
| ความสอดคล้องกับแผน | 5 |
| วัตถุประสงค์ของโครงการ | 7 |
| กลุ่มเป้าหมายของโครงการ | 7 |
| ผู้รับผิดชอบโครงการ | 7 |
| ระยะเวลาในการดำเนินโครงการ | 7 |
| ผลที่คาดว่าจะได้รับ | 8 |
| บทที่ 2 วิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร | 9 |
| สถานภาพปัจจุบันของกรุงเทพมหานคร สถานภาพการใช้งาน ปัญหาอุปสรรคที่พบจากการใช้งาน และความต้องการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร | 15 |
| SWOT Analysis | 22 |
| TOWS Matrix และแนวทางของกลยุทธ์ | 24 |
| Strategy | 28 |
| บทที่ 3 ทางเลือกในการพัฒนาโครงการหรือระบบ | 29 |
| หน่วยงาน/องค์กร/โปรแกรมที่เลือกมาเป็นคู่เปรียบเทียบ | |
| โครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) | 29 |
| รายงานผลการดำเนินงานการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการใช้งาน ICTด้านการบริหารจัดการและการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) | 31 |
| โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ | 34 |
| เครื่องมือ | 40 |
| Sociology Beyond Societies : Mobilities for the twenty-first century | 41 |
| ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) | 42 |
| ทฤษฎีลำดับขั้นของการเปลี่ยนแปลง (Stage of Change Theory) | 44 |
| บทที่ 4 แผนปฏิบัติการในการขับเคลื่อนโครงการโครงการเตรียมความพร้อมสู่การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานเขตพระโขนง ตารางแสดงกลยุทธ์/แผนงาน/ | 47 |

กิจกรรม/โครงการ/และการดำเนินการ

| | |
|---|----|
| โครงการเตรียมความพร้อมสู่การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานเขตพระ โขนง | 50 |
| กำหนดการโครงการอบรมเชิงบรรยายและปฏิบัติการเรื่อง “การเตรียมความพร้อมระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” หลักสูตรผู้บริหาร | 55 |
| กำหนดการโครงการอบรมเชิงบรรยายและปฏิบัติการเรื่อง “การเตรียมความพร้อมระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” หลักสูตรบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ธุรการ และบุคลากรทั่วไป | 57 |
| คู่มือการใช้งาน | 58 |
| คู่มือการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เบื้องต้น | 59 |
| Action Plan | 67 |
| แบบประเมินโครงการเตรียมความพร้อมสู่การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายใน สำนักงานเขตพระโขนง การนำโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ปฏิบัติงาน ภายในสำนักงานเขตพระโขนง | 77 |
| แบบประเมินโครงการเตรียมความพร้อมสู่การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายใน สำนักงานเขตพระโขนง โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์” | 78 |
| บทที่ 5 ข้อเสนอแนะ และแนวทางการพัฒนาโครงการ | 79 |
| บรรณานุกรม | 82 |

บทที่ 1

หลักการและเหตุผล ทิศทางและสภาพปัญหา ความสอดคล้องกับแผน วัตถุประสงค์ของโครงการ กลุ่มเป้าหมายของโครงการ ผู้รับผิดชอบโครงการ ระยะเวลาในการดำเนินโครงการ และผลที่คาดว่าจะได้รับ

หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานครเมืองหลวงของประเทศไทยเป็นเขตการปกครองที่มีลักษณะพิเศษ มีฐานะเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นนครหลวง อันมีวิสัยทัศน์ในการเป็นศูนย์กลางในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และมุ่งสู่มหานครน่าอยู่อย่างยั่งยืน โดยมีอำนาจหน้าที่หน้าที่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 และมีการกำหนดภารกิจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ที่ต้องปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ รวมถึงเพื่อสร้างกรุงเทพมหานครให้เป็นเมืองที่น่าอยู่สำหรับชาวกรุงเทพมหานครทุกคน โดยการปฏิบัติหน้าที่ของกรุงเทพมหานครนั้นได้มอบหมายภารกิจต่างๆผ่านหน่วยงานราชการในสังกัด กรุงเทพมหานครที่มีอยู่มากมายไม่ว่าจะเป็นในระดับ สำนักทั้ง 21 สำนัก และสำนักงานเขต 50 เขตให้นำไปปฏิบัติจนเกิดผลสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งสำนักงานเขตในสังกัดกรุงเทพมหานครที่มีกว่า 50 แห่งถือว่ามีจำนวนมากพอสมควรที่จะอำนวยความสะดวกต่อการดำเนินการปกครองและปฏิบัติงานให้แก่ประชาชนในพื้นที่ต่างๆ ในพื้นที่กรุงเทพมหานครอย่างใกล้ชิดและทั่วถึง ซึ่งการปฏิบัติงานดังกล่าวเป็นเรื่องสำคัญมากที่สำนักงานเขตจะต้องปรับตัวให้เข้ากับเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านการเมือง สังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อวิถีการดำเนินชีวิตของประชาชนทั้งในอดีตและปัจจุบัน โดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการพัฒนาขีดความสามารถอย่างก้าวกระโดด และส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชนเป็นอย่างมาก ทำให้การติดต่อสื่อสาร การไหลของข้อมูลเป็นไปอย่างรวดเร็วและไม่ถูกจำกัดด้วยเวลาและสถานที่ ดังนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของภารกิจหน้าที่ สำนักงานเขตจึงต้องศึกษาหาวิธีการในการใช้โอกาสนี้ให้เป็นประโยชน์ทั้งในด้านการพัฒนาคุณภาพ และประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ รวมถึงการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเพื่อสร้างข้อได้เปรียบในการนำมาปรับใช้กับภารกิจหลักของหน่วยงานเพื่อให้ได้วิธีการที่มีประสิทธิภาพ และได้มาซึ่งผลลัพธ์ที่บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

ทั้งนี้ทางกรุงเทพมหานครเองได้เล็งเห็นความสำคัญดังกล่าว ประกอบกับเป้าหมายและวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้จึงได้มีการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการพัฒนาที่ก้าวหน้ามากขึ้นเรื่อยๆ ผ่านการตั้งจุดมุ่งหมายในแผนงานต่างๆมากมาย เช่น แผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ 20 ปี และแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ กรุงเทพมหานคร ซึ่งแผนทั้งสองอย่างได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ในลักษณะคล้ายกันคือ เป็นองค์กรชั้นนำในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาเมือง บริการประชาชน บริหารจัดการ และมุ่งที่จะเป็นมหานครอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งทางกรุงเทพมหานครได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์ไว้หลายประการเพื่อที่จะนำไปปฏิบัติเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ดังกล่าว แต่ความเป็นจริงแล้วการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในองค์กรของกรุงเทพมหานครไม่ใช่เรื่องง่าย หลายองค์กรยังคงประสบกับปัญหาในการปรับใช้เทคโนโลยีทั้งในด้านกระบวนการปฏิบัติงานและการบริการประชาชน ซึ่งหากไม่มีการเตรียมความพร้อมหรือการจัดการที่ดีก็ไม่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้

ด้วยเหตุนี้โครงการเตรียมความพร้อมสู่การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานเขตพระโขนง จึงถือกำเนิดขึ้นเพื่อให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ปฏิบัติในการทำงานได้จริง โดยมีการสร้างความพร้อมในองค์กรซึ่งในโครงการนี้คือสำนักงานเขตพระโขนง ทั้งด้านระบบการปฏิบัติงานในที่นี้คือระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานด้านธุรการในส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพระโขนง โดยทางคณะผู้จัดทำได้เห็นสภาพปัญหาในเบื้องต้นคือความสิ้นเปลืองด้านเวลาในการเดินเวียนหนังสือในแต่ละฝ่าย และความสิ้นเปลืองในการใช้ทรัพยากรกระดาษในการเวียนหนังสือ รวมถึงด้านความสามารถของบุคลากรที่ยังมีความรู้ความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานไม่มากพอ ดังนั้นเพื่อให้รองรับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมการใช้งานให้แก่บุคลากรด้วย เพื่อเปลี่ยนเป็นกำลังสำคัญที่จะขับเคลื่อนการใช้เทคโนโลยีในส่วนงานต่างๆ ในการเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานให้มากขึ้น รวดเร็วขึ้น คุ่มค่ามากขึ้น อันจะส่งผลถึงการบรรลุประสิทธิผลของงานอย่างยั่งยืน

ทิศทางและสภาพปัญหา

จากการที่กรุงเทพมหานครได้กำหนดแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ 20 ปี ผนวกกับมีแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นถึงวิสัยทัศน์ที่จะนำกรุงเทพมหานครสู่การเป็นมหานครศูนย์กลางแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยปัจจัยที่ขาดไปไม่ได้ในการก้าวไปสู่จุดมุ่งหมายดังกล่าวคือการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ก้าวทันตามยุคสมัย เพื่อเป็นประโยชน์และส่งเสริมต่อการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครในระดับหน่วยงานต่างๆให้มีประสิทธิภาพทั้งด้านบริหารจัดการ และงานบริการแก่ประชาชนให้ตอบโจทย์กับวิสัยทัศน์ที่ได้ตั้งไว้

หากแต่ว่าในสภาพความเป็นจริงนั้นการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้เพื่อให้ก้าวทันสมัยในองค์กรหรือหน่วยงานของกรุงเทพมหานครนั้นไม่ได้เป็นไปอย่างราบรื่นง่ายดายอย่างที่คาดไว้ ถึงแม้จะมีการวางแผนหรือยุทธศาสตร์ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาปรับใช้ได้ดี แต่การนำมาใช้ปฏิบัติงานจริงในบางหน่วยงานราชการที่สังกัดกรุงเทพมหานครยังคงพบกับอุปสรรคปัญหาต่างๆในการปรับใช้ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของปัจจัยโครงสร้างพื้นฐานต่างๆที่เอื้ออำนวยต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีการใช้งานเครือข่ายในปริมาณที่น้อย ด้านระบบอินเทอร์เน็ตและสัดส่วนคอมพิวเตอร์ต่อคนของทุกหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครมีสัดส่วนอยู่ที่ 1 ต่อ 1 ซึ่งถือว่าเป็นการดีที่เจ้าหน้าที่ทุกท่านจะมีเครื่องมือเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว รวมไปถึงระบบสารสนเทศกลางในปัจจุบันมี 2 ระบบหลัก ซึ่งประกอบด้วยระบบ MIS และ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กเพื่อใช้กับงาน 50 เขต แต่ระบบสารสนเทศทั้ง 2 ระบบยังถูกใช้งานไม่เต็มรูปแบบ เนื่องจากติดปัญหาเรื่องความเสถียรของระบบ¹ ความสอดคล้องกับความต้องการ รวมถึงความไม่เข้าใจในระบบสารสนเทศทำให้ใช้งานได้อย่างไม่เต็มที่ และที่สำคัญที่สุดคือการปรับตัวของผู้ใช้งานคือเจ้าหน้าที่ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นๆที่มีส่วนสำคัญอย่างมากต่อการขับเคลื่อนงานต่างๆให้เป็นไปตามแผน แต่ยังคงพบปัญหาอุปสรรคอยู่บ้างในเรื่องของความรู้ความชำนาญและทักษะในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน

โดยจากกรณีศึกษาในฝ่ายปกครองสำนักงานเขตพระโขนงที่คณะผู้จัดทำได้เข้ามาฝึกงานและได้สังเกตลักษณะงานของการเวียนหนังสือภายในที่คณะผู้จัดทำได้ลงมือปฏิบัติเอง พบว่าการเวียนหนังสือในแต่ละส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพระโขนงยังคงใช้การปริ้นท์เอกสารจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กลาง

¹ รศ.ศุภี บรรจงจิตร. (ม.ป.ป.). แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศกรุงเทพมหานคร ระยะ 4 ปี พ.ศ.2556 - 2559. เรียกใช้เมื่อ 22

ออกมาเป็นกระดาษอยู่ และกระจายไปยังฝ่ายต่างๆในสำนักงานเขต ในขณะที่เอกสารบางเรื่องเป็นการแจ้งเพื่อให้ทราบเท่านั้นและต้องปริ้นท์เรื่องเดียวกันออกมาหลายชุดเพื่อแจกให้กับทุกฝ่าย ทำให้สิ้นเปลืองเวลาในการเดินเวียนหนังสือไปยังแต่ละฝ่าย และสิ้นเปลืองทรัพยากรกระดาษที่ต้องใช้ในการเวียนหนังสือแต่ละครั้ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นปัญหาทางด้านขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยังมีความซ้ำซ้อนอยู่ในการใช้งานระบบสารสนเทศ ควบคู่ไปกับการทำเอกสารแบบกระดาษ

ทางคณะผู้จัดทำจึงลองคิดข้อเสนอแนะในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการจัดการเรื่องนี้ และได้ทำการสอบถามกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองในสำนักงานเขตถึงการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการทำงาน ซึ่งได้ทราบข้อมูลว่าได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานในบางส่วนแล้ว เช่น ในรูปของโปรแกรมสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กลาง ซึ่งปัจจุบันมีการใช้งานเฉพาะฝ่ายปกครองเท่านั้น แต่ส่วนราชการฝ่ายอื่นๆในสำนักงานเขตพระโขนงยังไม่มีการใช้งาน เนื่องจากแต่เดิมเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองผู้รับผิดชอบระบบสารบรรณดังกล่าว ได้พยายามกระจายให้แต่ละฝ่ายสามารถใช้งานระบบดังกล่าวได้ด้วยตนเองโดยการให้รหัสกับเจ้าหน้าที่แต่ละฝ่ายให้สามารถเข้าระบบสารบรรณ MIS แต่มักจะเกิดการใช้งานระบบที่ผิดพลาด เนื่องจากผู้ทำการลงรับหนังสือ ไม่ใช่คนที่ได้รับการฝึกอบรมเรื่องดังกล่าวมาโดยตรง เช่น เกิดการเข้ารหัสผิดพลาด จนทำให้ระบบโดนป้องกันความปลอดภัย บางคนก็ลงรับ-ส่งหนังสือไม่เป็นเนื่องจากไม่เคยทำงานเหล่านั้นมาก่อน ทำให้เกิดการลำดับเลขที่หนังสือผิดพลาดได้ จากสภาพดังกล่าวทำให้เราให้เห็นปัญหาสำคัญอีกประการก็คือคือปัญหาด้านบุคลากร ซึ่งจะเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานหลายท่านไม่สามารถใช้งานได้หรือใช้งานได้อย่างไม่เต็มความสามารถ เนื่องจากไม่ได้รับการฝึกอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศเหล่านั้นมาก่อน หรือบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรม กลับไม่ได้ปฏิบัติงานในหน้าที่เหล่านั้นจริงๆ รวมทั้งมีความรู้สึกลัวยุ่งยากที่จะเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงไปปฏิบัติตาม จึงกลับไปใช้ระบบการทำงานแบบเดิม

เพราะฉะนั้นโครงการเตรียมความพร้อมสู่การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานเขตพระโขนง นี้จึงถือกำเนิดขึ้นเพื่อตอบสนองปัญหาดังกล่าว โดยมุ่งพัฒนากระบวนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของฝ่ายปกครองสำนักงานเขตพระโขนง เพื่อสร้างความพร้อมทั้งด้านอุปกรณ์เครื่องมือ ซึ่งในที่นี้คือระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และบุคลากรเจ้าหน้าที่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานได้จริงอย่างเกื้อกูลกัน ซึ่งนอกจากจะส่งผลให้สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ของแผนที่ตั้งไว้แล้ว ยังเป็นวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพทั้งช่วยลดความล่าช้า และความสิ้นเปลืองลงได้จากการหันมาปฏิบัติงานแบบอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ลดการใช้งานกระดาษลงได้เป็นจำนวนมาก อันจะก่อให้เกิดการนำไปพัฒนาในส่วนต่างๆอย่างยั่งยืนได้ต่อไป

ความสอดคล้องกับแผน

โครงการเตรียมความพร้อมสู่การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานเขตพระโขนง เป็นโครงการที่ช่วยผลักดันให้กรุงเทพมหานครนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริงมากขึ้นในแต่ละหน่วยงานที่อยู่ในสังกัด โดยการสร้างความพร้อมทั้งทางด้านระบบปฏิบัติงานแบบอิเล็กทรอนิกส์ และด้านบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถพร้อมใช้เทคโนโลยีเหล่านั้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี ระยะที่ 2 ในด้านที่ 7 คือการบริหารจัดการเมืองมหานคร ในมิติที่ 7.5 เรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยกรุงเทพมหานครให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและโปร่งใส โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัย เพื่อสนับสนุนเศรษฐกิจดิจิทัล และมีการบริหารจัดการเมืองด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร² ที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพในเป้าประสงค์ที่ 7.5.1.2 มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานภายในกรุงเทพมหานคร และสนับสนุนการบริหารงานและตัดสินใจสำหรับผู้บริหารกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้น โดยมุ่งใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการปฏิบัติงาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับผู้บริหารเพื่อช่วยในการวางแผนและตัดสินใจ มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น มีการเชื่อมโยงข้อมูลและบูรณาการข้อมูลเพื่อรองรับการปฏิบัติงานและการตัดสินใจของผู้บริหาร และเป้าประสงค์ที่ 7.5.1.4 มีการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนด³

นอกจากนี้โครงการเตรียมความพร้อมสู่การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานเขตพระโขนง ยังสอดคล้องกับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ กรุงเทพมหานคร ระยะ 4 ปี (พ.ศ.2556 – พ.ศ.2559) ในวิสัยทัศน์ของแผนแม่บทนี้ว่า “กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรชั้นนำในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนาเมืองบริการประชาชน บริหารจัดการ และมุ่งสู่มหานครอิเล็กทรอนิกส์” ซึ่งในที่นี้หมายถึงมหานครที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการบริหารจัดการเมืองอย่างทันสมัย รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ ประชาชนสามารถรับบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างรวดเร็วและสะดวกสบาย อีกทั้งบริการสาธารณะให้ทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูล เทคโนโลยีได้อย่างเท่าเทียม และยกระดับการบริหารการบริการของเมืองให้รองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ⁴ เพื่อที่จะบรรลุวิสัยทัศน์ดังกล่าว

² แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร 20 ปี ระยะที่ 2. (ม.ป.ป.). เรียกใช้เมื่อ 22 กรกฎาคม 2560 จาก

http://203.155.220.230/bmainfo/docs/plans/1.2developmentPlan20year_Round_2_2556-2560.pdf

³ แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร 20 ปี ระยะที่ 2. (ม.ป.ป.). เรียกใช้เมื่อ 22 กรกฎาคม 2560 จาก

http://203.155.220.230/bmainfo/docs/plans/1.2developmentPlan20year_Round_2_2556-2560.pdf

⁴ รศ.ศุภี บรรจงจิตร. (ม.ป.ป.). แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศกรุงเทพมหานคร ระยะ 4 ปี พ.ศ.2556 - 2559. เรียกใช้เมื่อ 22 กรกฎาคม 2560 จาก

www.bangkok.go.th: <http://www.bangkok.go.th/upload/user/00000079/News/kpi/ict/1.pdf>

โครงการของเราจึงได้ยึดยุทธศาสตร์ต่างๆที่เกี่ยวข้องในแผนแม่บทมาเป็นแนวทางในการกำหนดแนวปฏิบัติของโครงการ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 บริหารจัดการและปรับกระบวนการทำงาน (Business Process Management: BPM) ทั้งกระบวนการทำงานด้านการบริหารจัดการภายใน กระบวนการทำงานด้านบริการประชาชน และกระบวนการทำงานสนับสนุนภารกิจหลักของหน่วยงานสังกัด กรุงเทพมหานคร รวมถึงการศึกษากฎหมายระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปรับกระบวนการทำงานที่อาจต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้รองรับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนา/ปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก ของหน่วยงานและ/หรือกลุ่มภารกิจ โดยมุ่งเน้นเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน สังกัดกรุงเทพมหานครและ/หรือกลุ่มภารกิจด้วยการประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ยุทธศาสตร์ที่ 6 เพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ยุทธศาสตร์ที่ 9 เพิ่มขีดความสามารถการใช้งานและการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร โดยมุ่งเน้นพัฒนาความรู้ และทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแก่บุคลากรของ กรุงเทพมหานครอย่างมีประสิทธิภาพ มีวิจารณ์ญาณและรู้เท่าทัน และพัฒนาทักษะของบุคลากรด้านเทคโนโลยี สารสนเทศให้มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญระดับมาตรฐานสากล และสามารถเติบโตตามสายงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ⁵

⁵ รศ.ศุภี บรรจงจิตร. (ม.ป.ป.). แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศกรุงเทพมหานคร ระยะ 4 ปี พ.ศ.2556 - 2559. เรียกใช้เมื่อ 22 กรกฎาคม 2560 จาก www.bangkok.go.th: http://www.bangkok.go.th/upload/user/00000079/News/kpi/ict/1.pdf

วัตถุประสงค์ของโครงการ

- นำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานภายในส่วนราชการของสำนักงานเขตพระโขนง
- เตรียมความพร้อมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละส่วนราชการในสำนักงานเขตพระโขนงในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายใน
- ลดความสิ้นเปลืองด้านระยะเวลาในการเดินเวียนหนังสือในแต่ละส่วนราชการในสำนักงานเขตพระโขนงให้รวดเร็วมากขึ้น
- เพื่อเป็นจุดเริ่มต้นในรูปแบบโครงการนำร่องในการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้กับหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครระดับอื่นๆ

กลุ่มเป้าหมายของโครงการ

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละส่วนราชการในสำนักงานเขต รวมถึงคณะผู้บริหารในสำนักงานเขตพระโขนง

ผู้รับผิดชอบโครงการ

- เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ประจำสำนักงานเขตพระโขนง
- เจ้าหน้าที่จากกองพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์
- บริษัท อีอออฟฟิศออนไลน์ จำกัด

ระยะเวลาในการดำเนินโครงการ

ดำเนินงานในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2560 และมีการติดตามผลเป็นระยะๆ ตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. 2560 ถึงปี พ.ศ. 2563

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- เจ้าหน้าที่สามารถนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานภายในส่วนราชการของสำนักงานเขตพระโขนงได้
- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละส่วนราชการในสำนักงานเขตพระโขนงสามารถใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในได้อย่างคล่องแคล่วและชำนาญ
- มีความสะดวกรวดเร็วในการเวียนหนังสือในแต่ละส่วนราชการในสำนักงานเขตพระโขนงมากขึ้นกว่าการใช้ระบบเดิม

หน่วยงานอื่นๆในสังกัดกรุงเทพมหานครสามารถนำโครงการนี้ไปต่อยอดหรือพัฒนาระบบเพื่อใช้กับหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครทุกระดับ

โครงการของนักศึกษาฝึกงานสำนักงานเขตพระโขนง

บทที่ 2

สถานภาพปัจจุบันของสำนักงานเขต สถานภาพการใช้งาน ปัญหาอุปสรรคที่พบจากการใช้งาน และความต้องการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเขต

- ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ทั้งหมด
 - วิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร
 - สถานภาพปัจจุบันของกรุงเทพมหานคร สถานภาพการใช้งาน ปัญหาอุปสรรคที่พบจากการใช้งาน และความต้องการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร
 - สถานภาพปัจจุบันของสำนักงานเขต สถานภาพการใช้งาน ปัญหาอุปสรรคที่พบจากการใช้งาน และความต้องการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเขต

วิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศกรุงเทพมหานครระยะ 4 ปี (2556-2559)⁶

เป้าประสงค์(Goal)

เพื่อให้กรุงเทพมหานครและหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครมีกรอบการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภายใน เพื่อให้กรุงเทพมหานครมีทิศทางพัฒนาสำหรับการมุ่งสู่การเป็นมหานครอิเล็กทรอนิกส์ (Digital City)

วิสัยทัศน์ของกรุงเทพมหานคร(Vision)

“กรุงเทพมหานครเป็นศูนย์กลางในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และ มุ่งสู่มหานครน่าอยู่อย่างยั่งยืน”

พันธกิจของกรุงเทพมหานคร(Mission)

- 1) พัฒนาสาธารณูปโภคพื้นฐานและสิ่งแวดล้อมบนพื้นฐานของความน่าอยู่อย่างยั่งยืน
- 2) พัฒนาสังคมและเศรษฐกิจบนพื้นฐานของความพอเพียง มุ่งสร้างสังคมสันติสุข
- 3) พัฒนาระบบการคมนาคมบนพื้นฐานของความรู้เพื่อการดำรงชีวิตที่ดีในปัจจุบันและอนาคต
- 4) สร้างความเชื่อมั่นด้านการบริหารจัดการมหานครตามหลักธรรมาภิบาล
- 5) พัฒนาการให้บริการที่ดีที่สุดเพื่อประชาชน

⁶ รศ.ศุภี บรรจงจิตร. (ม.ป.ป.). แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศกรุงเทพมหานคร ระยะ 4 ปี พ.ศ.2556 - 2559. เรียกใช้เมื่อ 22 กรกฎาคม 2560 จาก www.bangkok.go.th

อำนาจหน้าที่(Authority)

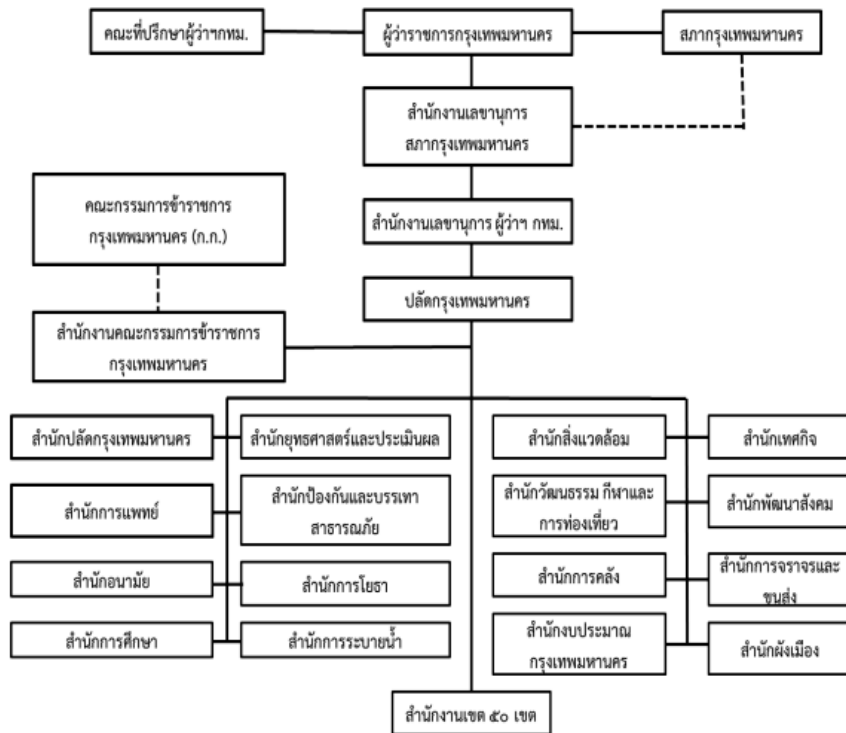
กรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานครมีลักษณะเป็นเขตการปกครองพิเศษตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 กำหนดให้กรุงเทพมหานครเป็นทบวงการเมืองมีฐานะเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นนครหลวง ซึ่งได้กำหนดภารกิจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครตาม

หมวด 5 มาตรา 89 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายอื่นให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการในเขตกรุงเทพมหานคร รวมถึงหน้าที่อื่นๆตามที่กฎหมายระบุให้เป็นอำนาจหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอเทศบาลนคร หรือตามที่คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย มอบหมายหรือที่กฎหมายระบุเป็นหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร

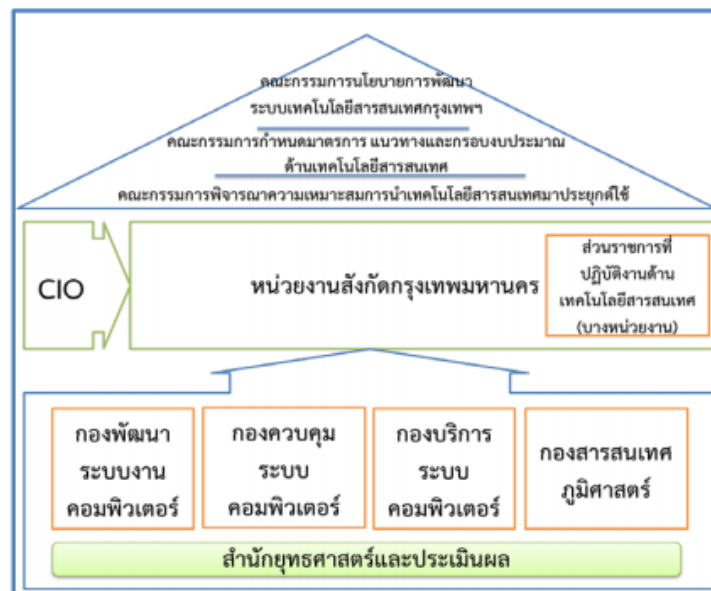
นอกเหนือจากภารกิจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 แล้วยังมีการกำหนดภารกิจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดภารกิจเพิ่มเติม มาตรา 17 ภายใต้บังคับมาตรา 16 ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น และกิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด มาตรา 18 ให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 และ มาตรา 17

จากอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น กรุงเทพมหานครได้แบ่งส่วนราชการ และกำหนดภารกิจหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน ดังภาพต่อไปนี้



รูปภาพจาก แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศกรุงเทพมหานครระยะ 4 ปี (2556-2559)

การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครกรุงเทพมหานครมีคณะกรรมการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หน่วยงานกลางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และส่วนราชการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร ดังภาพ



รูปภาพจาก แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศกรุงเทพมหานครระยะ 4 ปี (2556-2559)

จากภาพประกอบไปด้วย

คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย

- **คณะกรรมการนโยบายการพัฒนากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกรุงเทพมหานคร (รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ที่กำกับดูแลสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล เป็นประธาน)**

ทำหน้าที่กำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร กำหนดกรอบงบประมาณเพื่อสนับสนุนการพัฒนากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของกรุงเทพมหานครให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ส่งเสริมสนับสนุนให้หน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาการบริหารจัดการของกรุงเทพมหานคร พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการต่างๆ เพื่อดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมาย และปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมอบหมาย

- **คณะกรรมการกำหนดมาตรการ แนวทางและกรอบงบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (รอง ปลัดกรุงเทพมหานครที่กำกับ ดูแล สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล)**

ทำหน้าที่กำหนดทิศทางการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครและ กรอบ งบประมาณที่เหมาะสมเพื่อเสนอคณะกรรมการนโยบายฯ ให้ความเห็นชอบ กำหนดแนวทางการ พัฒนามาตรฐาน และมาตรการให้เป็นไปตามนโยบายการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของ กรุงเทพมหานคร ติดตามประเมินผลการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานต่างๆ พร้อมรายงานผลการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครต่อ คณะกรรมการนโยบายฯ และปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมอบหมาย

- **คณะกรรมการพิจารณาความเหมาะสมการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ (ผู้อำนวยการ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล เป็นประธาน)**

ทำหน้าที่กำหนดหลักเกณฑ์การบริหารระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานใน สังกัดกรุงเทพมหานคร ให้ความเห็นชอบการบริหารระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของ หน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร พิจารณากลับกรองความเหมาะสม เบื้องต้นของการจัดห าระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นระบบงานที่จำเป็นต้องเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นๆ หรือ ระบบงานที่มีผลกระทบต่อผู้ใช้งานจำนวนมาก เพื่อเสนอคณะกรรมการนโยบายฯ ให้ความเห็นชอบ และปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมอบหมายจากภารกิจหน้าที่ดังกล่าวเบื้องต้นพบว่า การมีคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร เป็นสิ่งที่ดี แต่การดำเนินงานใน ปัจจุบันควรมีการจัดลำดับความสำคัญของโครงการ การกำหนดกรอบงบประมาณให้รอบคอบและ ใช้งบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ และคณะกรรมการควรติดตามประเมินผลการดำเนินงานของ โครงการของแต่ละหน่วยงานอย่างใกล้ชิด รวมถึงกรุงเทพมหานครควรจัดตั้งหน่วยงาน ตรวจสอบ ภายในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Audit) เพื่อติดตามประเมินผลการดำเนินงานด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ และลดความเสี่ยงในการบริหารจัดการโครงการ ซึ่งจะส่งผลให้การพัฒนาเทคโนโลยี สารสนเทศมี ประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากที่สุด

อำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (Chief Information Officer: CIO)

1. รับผิดชอบการบริหารงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร
2. เสนอแนะให้คำปรึกษาในการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศกรุงเทพมหานครกำกับ ดูแลให้ดำเนินการตามนโยบายและแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร และติดตามประเมินผลการดำเนินงาน
3. เสนอแนะให้คำปรึกษาโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารและการให้บริการ
4. กำกับ ดูแลการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นไปตามมาตรฐานและการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ประชาสัมพันธ์และประสานงานการให้บริการข้อมูลแก่หน่วยงานและสาธารณชน
6. มีอำนาจในการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการ/คณะทำงานที่เกี่ยวกับโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
7. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย ผู้บริหารระดับสูงที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละหน่วยงานควรให้ความสำคัญต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อช่วยในการบริหารจัดการหน่วยงานบริการประชาชน และติดตามความก้าวหน้า การดำเนินงาน และประเมินผลการดำเนินงาน

ส่วนราชการที่ดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล (หน่วยงานกลางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ) ประกอบด้วย

● กองพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์

มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ศึกษาความเป็นไปได้ ในการใช้ระบบ ตลอดจนการขยายขีดความสามารถของระบบคอมพิวเตอร์ วิเคราะห์ และออกแบบระบบงานพิจารณากำหนดทางเลือกที่เหมาะสมในการจัดหา ระบบคอมพิวเตอร์ การกำหนดมาตรฐานข้อมูลรหัสมาตรฐาน มาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูลและความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล การพัฒนาระบบโปรแกรม การจัดการระบบคอมพิวเตอร์การติดตั้ง การทดสอบ การฝึกอบรม การบำรุงรักษา ระบบโปรแกรมประยุกต์การพัฒนาและเผยแพร่ความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์และ ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

● กองควบคุมระบบคอมพิวเตอร์

มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการกำหนดแนวทางในด้านการนำระบบปฏิบัติการระบบ จัดการฐานข้อมูล ระบบเครือข่ายมาใช้กับระบบคอมพิวเตอร์ของกรุงเทพมหานคร ควบคุม ดูแลการกำหนดแนวทางในการดูแล บำรุงรักษาระบบการให้บริการกับทุกหน่วยงาน การแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานกับระบบงาน การวางแผนและพัฒนาการ เพิ่มขีดความสามารถในแต่ละระบบ การบริหารงานบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ รวมทั้ง การประมวลผลข้อมูล การให้คำปรึกษา แนะนำ แก้ไขปัญหาภายในหน่วยงาน และ ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

- **กองบริการระบบคอมพิวเตอร์**

มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการและสนับสนุนการมี การใช้ระบบเครื่อง ไมโครคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง และเครือข่ายการสื่อสาร พร้อมโปรแกรมสำเร็จรูป ตลอดจน โครงการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กที่ใช้งานของสำนักและสำนักงานเขต รวมทั้ง ให้บริการผลิตสื่อนำเสนอในรูปแบบด้วยระบบคอมพิวเตอร์ให้บริการในเรื่องเกี่ยวกับเทคนิคทาง คอมพิวเตอร์แก่ผู้บริหารและทุกหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร จัดซื้อวัสดุคอมพิวเตอร์ให้กับทุก หน่วยงานของกรุงเทพมหานคร และปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ในส่วนของอำนาจหน้าที่ของกองบริการระบบ คอมพิวเตอร์ เปรียบเสมือนตัวกลางเชื่อมแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศระหว่างกรุงเทพมหานคร กับสำนักและสำนักเขต โดยอำนวยความสะดวกในด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ให้สำนักเหล่านี้ สามารถดำเนินการตามแผนแม่บทได้อย่างราบรื่น

- **กองสารสนเทศภูมิศาสตร์**

มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการเสนอแนะนโยบายและการกำหนดการพัฒนา ด้านระบบ สารสนเทศที่ดินและระบบเครือข่าย การวิเคราะห์และการจัดลำดับความสำคัญของแผนงาน ตลอดจนติดตามและประเมินผลการบริหาร ระบบสารสนเทศที่ดิน เป็นศูนย์กลางข้อมูลในการจัดทำระบบ สารสนเทศที่ดินเพื่อการพัฒนาเมืองของกรุงเทพมหานคร ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาใช้พัฒนาระบบสารสนเทศ ที่ดินเพื่อการบริหารและการเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารใน ระบบเครือข่าย และปฏิบัติหน้าที่อื่นๆที่เกี่ยวข้อง

- **สำนักงานเขต**

อำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตที่มีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ กล่าวคือ สำนักงานเขตเป็นหน่วยงานปฏิบัติที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการปกครอง การจ ดทะเบียน การจัดทำแผนพัฒนาเขต การให้บริการบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน การจัดให้มีข การ สาธารณูปโภค การสาธารณูปการ การพัฒนาคุณภาพชีวิต และที่สำคัญคือ สำนักงานเขตมีหน้าที่บังคับการให้ เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร หรือกฎหมายอื่นๆที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร และหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสำนักงานเขตถือเป็นหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร ดังนั้นการที่ กรุงเทพมหานครมีแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อมุ่งสู่การเป็นมหานครอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานเขตจึง ต้องการปฏิบัติตามกรอบของแผนนี้เช่นเดียวกัน

สภาพการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันของกรุงเทพมหานคร

สภาพการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันของกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาสภาพการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน ซึ่งประกอบด้วย

- ด้านโครงสร้างพื้นฐานของกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน
- สภาพการใช้งานระบบสารสนเทศของกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน
- ปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศของกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน

สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

ด้านโครงสร้างพื้นฐานของกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน

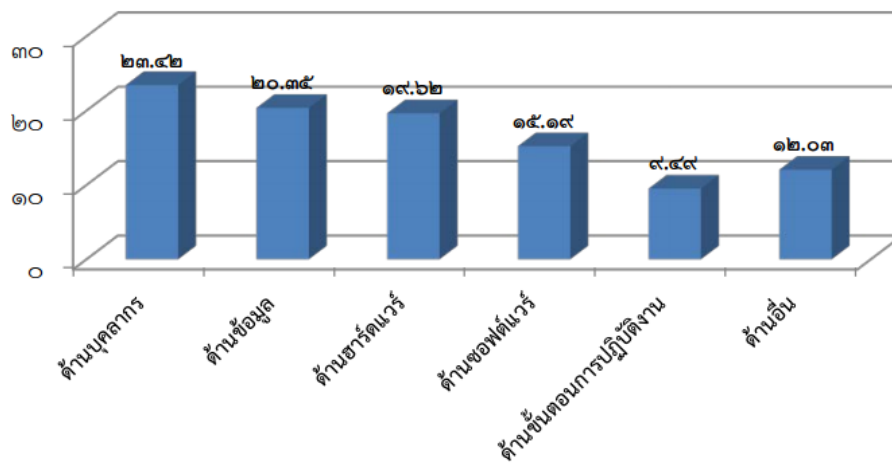
ท่ามกลางกระแสความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศ สภาพการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันของกรุงเทพมหานครจึงต้องมีการปรับตัวโครงสร้างเพื่อรองรับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกิดขึ้นอย่างก้าวกระโดด โครงสร้างพื้นฐานเป็นส่วนแรกที่ต้องพิจารณาถึง ได้แก่ ด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การให้บริการเครือข่ายในปัจจุบันมีการให้บริการเครือข่ายเพื่อเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานของกรุงเทพมหานครและภายในหน่วยงาน ซึ่งจากผลการสำรวจพบว่า การใช้เครือข่ายในปัจจุบันทุกหน่วยในสังกัดกรุงเทพมหานครมีปริมาณการใช้งานเครือข่ายในปริมาณที่น้อย แต่ในการจะแก้ปัญหาดังกล่าว นั้น ไม่จำเป็นต้องปรับปรุงของความเร็วของช่องสัญญาณ แต่ควรขยายเครือข่ายให้ครอบคลุมหน่วยราชการ กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทุกส่วนราชการสามารถเข้าถึงการบริการและสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร และถือเป็นโอกาสที่ขยายการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง

ต่อมาคือด้านระบบอินเทอร์เน็ต การที่กรุงเทพมหานครจะมุ่งเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์หรือเป็นเมืองดิจิทัล ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกหน่วยงานของกรุงเทพมหานครสามารถเข้าถึงข้อมูลโดยใช้อินเทอร์เน็ตได้อย่างทั่วถึง แต่ต้องพึงระวังในเรื่องการกำหนดสิทธิ์การใช้อินเทอร์เน็ต รวมถึงการบริหารจัดการเรื่องความปลอดภัย และไวรัสต่างๆ ในด้านของเครื่องคอมพิวเตอร์ กรุงเทพมหานครได้มีนโยบายที่จะมุ่งให้สัดส่วนคอมพิวเตอร์ต่อคนของทุกหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครมีสัดส่วนอยู่ที่ 1 ต่อ 1 ซึ่งถือว่าเป็นการดีที่เจ้าหน้าที่ทุกท่านจะมีเครื่องมือเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว

สถานภาพการใช้งานระบบสารสนเทศของกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน

ในส่วนสถานภาพการใช้งานระบบสารสนเทศของกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน แบ่งเป็นระบบสารสนเทศกลาง ซึ่งในปัจจุบันบริหารจัดการโดยสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ระบบสารสนเทศสนับสนุนภารกิจหลัก (Core Business) ของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร เป็นระบบที่บริหารจัดการโดยแต่ละหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร และระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) ซึ่งแต่ละหน่วยงานที่มีความพร้อม ดำเนินการพัฒนาเพื่อบริการประชาชน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ระบบสารสนเทศกลางในปัจจุบัน ระบบสารสนเทศกลางในปัจจุบันเป็นระบบสารสนเทศที่พัฒนาเพื่อใช้บริหารจัดการองค์กรและใช้ร่วมกันทุกหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งพัฒนาโดยกองพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลรวมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มี 2 ระบบหลัก ซึ่งประกอบด้วยระบบ MIS และ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กเพื่อใช้กับงาน 50 เขต แต่ระบบสารสนเทศทั้ง 2 ระบบที่กล่าวมาแล้วยังถูกใช้งานไม่เต็มรูปแบบ เนื่องจากติดปัญหาเรื่องความเสถียรของระบบ ความสอดคล้องกับความต้องการ รวมถึงความไม่เข้าใจในระบบสารสนเทศทำให้การใช้งานไม่ได้ใช้งานอย่างเต็มที่ ซึ่งอาจต้องมีการปรับปรุงระบบทั้งหมดใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับการทำงานที่แท้จริง โดยอาจเริ่มจากการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นมาตรฐาน ปรับกฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่ขัดต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการปรับปรุงระบบสารสนเทศให้สอดคล้องกับกระบวนการมาตรฐานและที่สำคัญการมีส่วนร่วมของแต่ละหน่วยงานที่เป็นเจ้าภาพรวมในการพัฒนา เพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานมากที่สุด และอีกระบบหนึ่งซึ่งกรุงเทพมหานครจะต้องดำเนินการพัฒนาเป็นระบบสารสนเทศกลาง คือ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยงานกลางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะต้องดำเนินการในการเป็นเจ้าภาพร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการเพื่อให้กรุงเทพมหานครมีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเชื่อมโยงกันทุกๆ หน่วยงานการใช้งานระบบสารสนเทศของแต่ละหน่วยงานในปัจจุบัน

ปัญหาการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันของกรุงเทพมหานคร⁷



รูปภาพจาก แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศกรุงเทพมหานครระยะ 4 ปี (2556-2559)

ด้านบุคลากร

ในด้านการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันของกรุงเทพมหานคร พบว่าปัญหาด้านบุคลากรมีมากที่สุด ซึ่งประกอบด้วยปัญหาหลายประการด้วยกัน ประการแรกคือ บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบสารสนเทศซึ่งสาเหตุมาจาก บุคลากรขาดการฝึกอบรมการใช้งานระบบอย่างต่อเนื่องจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรกลุ่มเป้าหมายไม่ได้รับการอบรม บุคลากรกลุ่มเป้าหมายคือผู้ที่ใช้ระบบสารสนเทศ แต่กลับไม่ได้รับการฝึกอบรมเนื่องจากบางหน่วยงานการส่งผู้เข้าฝึกอบรมที่ไม่ใช่ผู้ใช้งานและคนใช้งานไม่ได้รับการฝึกอบรมหรือมีการโยกย้ายตำแหน่งและไม่ได้ถ่ายทอดการใช้งานระบบให้กับเจ้าหน้าที่ผู้มาปฏิบัติงานแทน ประการต่อมาคือ บุคลากรของกรุงเทพมหานครมีความรู้เฉพาะความรู้พื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือสามารถใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อหาข้อมูล สามารถรับส่งอีเมลล์ได้เท่านั้น ซึ่งทำให้ยังขาดบุคลากรที่ให้ความรู้ในการใช้งานระบบสารสนเทศ ขาดบุคลากรที่สามารถบำรุงรักษาระบบให้มีความพร้อมใช้ อยู่เสมอและขาดบุคลากรในการนำเข้าสู่ข้อมูล นอกจากนี้เอกสารคู่มือการใช้งานระบบสารสนเทศไม่มีความชัดเจน ก็ถือเป็นส่วนหนึ่งของปัญหาด้านบุคลากรที่พบเจอเช่นเดียวกัน ประการสุดท้ายคือ ระเบียบ แนวทาง และวิธีการในการคัดสรรบุคลากรด้านสารสนเทศเข้าปฏิบัติงานทำให้ได้บุคลากรที่มีคุณสมบัติไม่ตรงตามหน้าที่ ความรับผิดชอบ (Job Description) ขาดการกำหนดและการประเมิน Competency ของบุคลากรด้านสารสนเทศในปัจจุบันกับ Competency ของตำแหน่งและหน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ควรจะต้องมี ทำให้ขาดแนวทางในการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม

⁷ รศ.ศุภี บรรจงจิตร. (ม.ป.ป.). แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศกรุงเทพมหานคร ระยะ 4 ปี พ.ศ.2556 - 2559. เรียกใช้เมื่อ 22 กรกฎาคม 2560 จาก

นอกจากนี้บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศก็ไม่ได้ปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description) และที่สำคัญคือบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่สามารถเติบโตตามสายงานได้ (Career path) ด้วยข้อจำกัดของโครงสร้างการบริหารหน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักทำให้เกิดปัญหาตามมาคือ ตำแหน่งบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นตำแหน่งที่ขาดแคลน

ด้านข้อมูล

ปัญหาส่วนใหญ่ของข้อมูลที่พบคือ ข้อมูลที่มีอยู่ในระบบไม่เป็นปัจจุบัน ข้อมูลที่จัดเก็บไว้มีความซ้ำซ้อน ข้อมูลที่ใช้อยู่ไม่ครอบคลุมความต้องการ และไม่มีการบูรณาการใช้ข้อมูลรวมกัน ซึ่งสาเหตุหลักๆ ปัญหาด้านข้อมูลคือ ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญต่อการใช้งานระบบไม่มีการนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความเข้าใจในระบบงาน อีกทั้งยังขาดบุคลากรในการนำเข้าสู่ข้อมูลทำให้เป็นปัญหาด้านข้อมูล

ด้านฮาร์ดแวร์

ปัญหาทางด้านฮาร์ดแวร์ของการใช้ระบบสารสนเทศพบว่า อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันไม่เพียงพอและไม่ทันสมัยต่อการทำงานหนึ่งเกิดจากนโยบายของด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อเจ้าหน้าที่ที่ยังไม่เป็น 1 ต่อ 1 ทำให้ขาดแคลนอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ในการปฏิบัติงาน และอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ส่วนหนึ่งมีการซื้อความพร้อม การพัฒนาระบบสารสนเทศซึ่งบางระบบพัฒนาขึ้นมาใช้แล้วเป็นเวลาหลายปี และยังไม่มีการดำเนินการซื้อเครื่องทดแทน ทำให้เครื่องที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบันไม่ทันสมัย และปัญหาอื่นๆที่พบคือ อุปกรณ์เสียบ่อย การซ่อมอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ใช้เวลานานในการซ่อมแซม

ด้านซอฟต์แวร์

ปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้ระบบสารสนเทศด้านซอฟต์แวร์คือ การทำงานของระบบสารสนเทศมีข้อผิดพลาดซึ่ง เกิดจากขาดการบำรุงรักษาให้ความพร้อมใ้ใช้อยู่เสมอ อีกทั้งระบบสารสนเทศที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบันไม่สามารถเชื่อมโยงกับระบบอื่นๆ ได้ ซึ่งปัญหานี้จะสอดคล้องกับการไม่มีการใช้ข้อมูลร่วมกัน และปัญหาอื่นที่พบ อาทิ โปรแกรมประมวลผลช้า การใช้งานยาก

ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ปัญหาของขั้นตอนปฏิบัติงานที่พบส่วนใหญ่คือมีการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนคือต้องใช้งานระบบสารสนเทศควบคู่ไปกับการทำเอกสาร และมีเอกสารที่ต้องตรวจสอบมากมายในกระบวนการทำงาน

ด้านอื่น

ปัญหาด้านอื่นๆ ที่พบมากที่สุดคือ ขาดงบประมาณในการบำรุงรักษาระบบ คู่มือการใช้งานระบบไม่มีความชัดเจน กฎ/ระเบียบไม่รองรับ การใช้งานระบบสารสนเทศ เป็นสาเหตุหลักทำให้ระบบสารสนเทศไม่ได้

สภาพและปัญหาการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันของสำนักงานเขตพระโขนง

ด้านบุคลากร

สำหรับสำนักงานเขตพระโขนงมีปัญหาด้านบุคลากรใกล้เคียงกับกรุงเทพมหานคร กล่าวคือ สำนักงานเขต มีบุคลากรที่ขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบสารสนเทศ ซึ่งสาเหตุหลักมาจากการที่บุคลากรดังกล่าวไม่ได้รับการฝึกอบรมการใช้ระบบสารสนเทศเหล่านั้นมาก่อน แต่บุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรม กลับไม่ได้ปฏิบัติงานในหน้าที่เหล่านั้นจริงๆ แสดงให้เห็นว่าการฝึกอบรมการใช้ระบบสารสนเทศยังไม่ทั่วถึงกับบุคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้อง แม้จะมีการส่งตัวแทนไปฝึกอบรมบ้างก็ตาม แต่ตัวแทนเหล่านั้นก็ไม่ได้กลับมาการสอนงานหรือมาบอกต่อให้กับบุคลากรคนอื่นๆ เช่น การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานเขตพระโขนง ซึ่งถูกใช้งานอย่างไม่เต็มรูปแบบ ซึ่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองผู้รับผิดชอบระบบสารบรรณดังกล่าว ได้พยายามกระจายให้แต่ละฝ่ายสามารถใช้ระบบดังกล่าวได้ด้วยตนเอง เพื่อแก้ปัญหาภาระงานที่ล้นมือและประหยัดเวลา โดยการให้รหัสกับเจ้าหน้าที่แต่ละฝ่ายให้สามารถเข้าระบบสารบรรณ MIS แต่มักจะเกิดการใช้งานระบบที่ผิดพลาด เนื่องจากผู้ที่ทำการลงรับหนังสือ ไม่ใช่คนที่ได้รับการฝึกอบรมเรื่องดังกล่าวมาโดยตรง เช่น เกิดการเข้ารหัสผิดพลาด จนทำให้ระบบโดนป้องกันความปลอดภัย บางคนก็ลงรับ-ส่งหนังสือไม่เป็นเนื่องจากไม่เคยทำงานเหล่านั้นมาก่อน ทำให้เกิดการลำดับเลขที่หนังสือผิดพลาดได้ เป็นต้น อีกทั้งในปัจจุบันอัตรากำลังในตำแหน่งบุคลากรดูแลระบบสารสนเทศยังว่างอยู่ ทำให้ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความถนัดทางด้านระบบสารสนเทศและขาดบุคลากรในการบำรุงรักษาและนำเข้าข้อมูลสู่ระบบสารสนเทศ นอกเหนือไปจากปัญหาความชำนาญทางด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและภารกิจงานจำเป็นที่บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศควรมีแล้วนั้น ปัญหาสำคัญที่สุดในด้านบุคลากรคือ บุคลากรส่วนใหญ่ยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญในการเปลี่ยนมาใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการข้อมูล เนื่องจากมองว่ามันเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเคยชินกับรูปแบบการทำงานแบบเดิมนั้นคือ การใช้กระดาษ ประกอบกับ บุคลากรส่วนใหญ่ในสำนักงานเขต จะอยู่ในช่วง Generation X และ Baby Boomer ซึ่งมีรูปแบบการทำงานแบบที่ยังคงไว้ซึ่งความเป็นราชการสูงอยู่⁸ กล่าวคือ เป็นการทำงานที่ต้องยึดตามระเบียบ ข้อบังคับ เต็มไปด้วยเอกสาร เกิดความล่าช้า เฉื่อยชา ซึ่งอาจ

⁸ Apicha Prakobseng. (2012). Max Weber : ทฤษฎีระบบราชการ "Bureaucracy". เข้าถึงได้จาก: <http://colacooper.blogspot.com/>
(วันที่สืบค้นข้อมูล: 20 กรกฎาคม 2560).

นำมาซึ่งการขาดประสิทธิภาพ มีการรวมอำนาจไว้ที่ผู้บริหารระดับสูง ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาการใช้อำนาจโดยมิชอบ และเกิดความไม่คล่องตัวในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานได้ และเพราะเป็นการทำงานที่เน้นรูปแบบที่เป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษร จึงทำให้ขาดความยืดหยุ่นและต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

ด้านข้อมูล

สำหรับสำนักงานเขตพระโขนงนั้น ปัญหาส่วนใหญ่ของข้อมูลที่พบคือ ความซ้ำซ้อนของข้อมูล เนื่องจากปัจจุบันเริ่มมีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาจัดการข้อมูลต่างๆแล้วบางส่วน แต่บางส่วนก็ยังคงเป็นเอกสารที่เป็นกระดาษอยู่ เช่น ระบบบุคลากรของสำนักงานเขตพระโขนงยังคงลงข้อมูลและเลื่อนขึ้นเงินเดือนบุคลากรทั้งในแฟ้มประวัติที่และในระบบคอมพิวเตอร์ ทำให้เกิดการซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่จะต้องลงข้อมูลเดิมถึงสองรอบในสองระบบ ทำให้เกิดความล่าช้า นอกจากนี้ สำนักงานเขตยังไม่มีมีการบูรณาการใช้ข้อมูลร่วมกัน เนื่องจากมองว่ามันเป็นสิ่งที่ยุ่งยาก ซ้ำซ้อน เช่น หนังสือเวียนกรุงเทพมหานคร⁹ ซึ่งเป็นหนังสือที่กรุงเทพมหานครส่งถึงสำนักและสำนักงานต่างๆ ได้แก่ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ปลัดกรุงเทพมหานคร รองปลัดกรุงเทพมหานคร ผู้อำนวยการสำนัก หัวหน้าสำนักงาน ก.ก. หัวหน้าผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร ผู้ช่วยปลัดกรุงเทพมหานคร เลขานุการสภากรุงเทพมหานคร เลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ผู้อำนวยการเขต หัวหน้าส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และผู้อำนวยการสำนักงานการพาณิชย์ของกรุงเทพมหานคร รองปลัดกรุงเทพมหานคร ผู้อำนวยการสำนัก หัวหน้าสำนักงาน ก.ก. หัวหน้าผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร ผู้ช่วยปลัดกรุงเทพมหานคร เลขานุการสภากรุงเทพมหานคร เลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ผู้อำนวยการเขต หัวหน้าส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และผู้อำนวยการสำนักงานการพาณิชย์ของกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นการปฏิบัติเพื่อให้ทราบ ทราบและปฏิบัติ และดำเนินการ

ซึ่งจะได้มีไฟล์หนังสือเวียนแต่ละวันไว้ให้โหลดแล้วทางเว็บไซต์ www.circular.bangkok.go.th แต่เมื่อจะเวียนหนังสือเหล่านั้นให้กับฝ่ายอื่นๆภายในสำนักเขต กลับต้อง Print ออกมาก่อน และไม่มีระบบที่สามารถเวียนหนังสือเหล่านั้นต่อได้เลยโดยใช้เว็บไซต์หรือระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ผู้บริหารยังไม่ให้ความสำคัญกับระบบสารสนเทศมากเท่าที่ควร หน่วยงานจึงยังไม่ได้มีการผลักดันให้เกิดระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สมบูรณ์แบบ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานก็ยังขาดความเข้าใจ ขาดการดูแลในระบบงานให้มีประสิทธิภาพและประหยัดเวลา ขาดแรงจูงใจในการทำงานดังกล่าวในระบบใหม่ที่ไม่ตนคุ้นชิน

⁹ กองควบคุมระบบคอมพิวเตอร์. (2545). หนังสือเวียนกรุงเทพมหานคร. เข้าถึงได้จาก: <http://circular.bangkok.go.th/>
(วันที่สืบค้นข้อมูล: 20 กรกฎาคม 2560).

ด้านฮาร์ดแวร์

สำหรับสำนักงานเขตพระโขนงนั้น ปัญหาทางด้านฮาร์ดแวร์ของการใช้ระบบสารสนเทศพบว่า อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันมีความเพียงพอต่อความต้องการ ส่วนใหญ่จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อเจ้าหน้าที่เป็น 1 ต่อ 1 แล้ว แต่ระบบยังไม่ทันสมัยต่อการทำงาน และในบางส่วนงาน ทำให้ขาดแคลนอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ในการปฏิบัติงาน และอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ส่วนหนึ่งมีการซื้อความพร้อมการพัฒนาระบบสารสนเทศซึ่งบางระบบพัฒนาขึ้นมาใช้แล้วเป็นเวลาหลายปี และยังไม่มีการดำเนินการซื้อเครื่องทดแทน ทำให้เครื่องที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบันไม่ทันสมัย และปัญหาอื่นๆที่พบคือ อุปกรณ์เสียบ่อย การซ่อมอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ใช้เวลานานในการซ่อมแซม

ด้านซอฟต์แวร์

สำหรับสำนักงานเขตพระโขนงนั้น ปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้ระบบสารสนเทศด้านซอฟต์แวร์คือ ความขัดข้องของระบบสารสนเทศ เนื่องจากซอฟต์แวร์ส่วนใหญ่ที่ใช้กันอยู่ในสำนักงานนั้น ไม่ได้รับการปรับปรุงพัฒนาให้ทันสมัยอยู่เสมอ เนื่องจากไม่มีผู้ดูแลบำรุงรักษาให้ความพร้อมโดยตรง และขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่ประจำเครื่องคอมพิวเตอร์นั้นๆจะปรับปรุงให้ทันสมัยด้วยตนเองหรือไม่ อีกทั้งระบบสารสนเทศที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบันไม่สามารถเชื่อมโยงกับระบบอื่นๆได้ ซึ่งปัญหานี้จะสอดคล้องกับการไม่มีการใช้ข้อมูลร่วมกัน เช่น หากเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองต้องการข้อมูลพื้นฐานของประชาชน ก็ไม่สามารถดึงข้อมูลจากฝ่ายทะเบียนผ่านทางออนไลน์มาได้เลยโดยตรง แต่ต้องอาศัยการเดินทางไปขอที่ฝ่ายทะเบียนด้วยตนเอง ทำให้อาจเกิดความล่าช้าและไม่คล่องตัวในการปฏิบัติงานและที่สำคัญคือไม่มีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างกันในสำนักงาน ส่วนปัญหาอื่นๆที่พบ ส่วนใหญ่ก็จะเป็น การประมวลผลโปรแกรมที่มีความล่าช้า สาเหตุอาจมาจากการมีซอฟต์แวร์ที่ไม่ทันสมัยและการมีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วต่ำ อีกทั้งบางโปรแกรมยังใช้งานยากและต้องอาศัยความชำนาญและการฝึกอบรมตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นในด้านบุคลากร

ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน

สำหรับสำนักงานเขตพระโขนงนั้น ปัญหาของขั้นตอนปฏิบัติงานที่พบส่วนใหญ่คือมีการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนเช่นเดียวกัน คือ ต้องใช้งานระบบสารสนเทศควบคู่ไปกับการทำเอกสาร และมีเอกสารที่ต้องตรวจสอบและเซ็นอนุมัติ รับทราบ หรือเซ็นรับทั่วไปอีกมากมายในกระบวนการทำงาน

ด้านอื่น

สำหรับสำนักงานเขตพระโขนงนั้น ปัญหาด้านอื่นๆที่พบมากที่สุดคือ ขาดงบประมาณในการบำรุงรักษาระบบ ยังไม่มีคู่มือการใช้งานระบบสารสนเทศ อัตรากำลังในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ดูแลระบบสารสนเทศเป็นตำแหน่งว่างทำให้เมื่อเกิดปัญหากับระบบสารสนเทศในสำนักงานไม่สามารถเรียกเจ้าหน้าที่ผู้ชำนาญการมาแก้ไขได้ทันทีและต้องติดต่อบุคลากรที่มีความรู้ดังกล่าวบ้างแต่ไม่ได้มีความชำนาญการโดยตรงและสุดท้ายปัญหาที่สำคัญและแก้ไขได้ยากนั้นคือ เรื่องกฎ/ระเบียบส่วนกลางไม่รองรับการใช้งานระบบสารสนเทศอย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งเป็นสาเหตุหลักทำให้ระบบสารสนเทศเกิดขึ้นอย่างสมบูรณ์ไม่ได้

จากข้อมูลข้างต้นสามารถวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน (Strengths and Weaknesses) จุดแข็งและจุดอ่อน ให้นำเสนอโอกาสในการพัฒนา (Opportunities for Improvement : OFI) ได้ดังต่อไปนี้

1. SWOT Analysis
2. TOWS Matrix

SWOT Analysis

| | S จุดแข็ง/ข้อได้เปรียบ (Strengths) | W จุดอ่อน/ปัญหา (Weaknesses) |
|-------------|---|--|
| ปัจจัยภายใน | <p>S1ผู้บริหารระดับสูงมีนโยบายและแนวคิดชัดเจน มีวิสัยทัศน์รวมถึงให้การสนับสนุนส่งเสริมในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานและการบริการประชาชน</p> <p>S2บุคลากรผู้ใช้งานมีความรู้พื้นฐานขั้นต้น ด้านการใช้งานระบบสารสนเทศ บุคลากรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและสามารถใช้ e-mail และ internet รวมไปถึงแอปพลิเคชันการสื่อสารแบบ Real Time ในการประสานงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> | <p>W1ขาดแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้บริหารต้องรับผิดชอบงานที่หลากหลายทำให้ไม่สามารถใช้งานระบบสารสนเทศที่มีอยู่ได้เต็มที่ ขาดการพัฒนาทักษะและความรู้ของบุคลากรในการใช้งานซอฟต์แวร์ประยุกต์บางโปรแกรม บุคลากรบางส่วนขาดทักษะและทัศนคติที่ดีต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ขาดการได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ด้านสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ และขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> |

| | | |
|--|---|---|
| | <p>S3 มีระบบสารสนเทศพื้นฐานขั้นต้นที่ใช้สำหรับรองรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีการจัดหาอุปกรณ์(Hardware) อย่างต่อเนื่องและเพียงพอต่อความต้องการ มีการนำเอา Software โปรแกรม Microsoft Office และเว็บแอปพลิเคชันที่ถูกลิขสิทธิ์มาช่วยในการปฏิบัติงาน</p> <p>S4 มีโครงสร้างพื้นฐานด้านระบบเครือข่ายที่เหมาะสม สนับสนุนการปฏิบัติงาน มีระบบเครือข่ายที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตภายในครอบคลุมทั้งสำนักงาน มีระบบเครือข่ายไร้สาย (Free Wi-Fi) ให้บริการครอบคลุมพื้นที่ให้บริการในศูนย์บริการฉับไว ใสสะอาด มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตฟรีแก่ประชาชน</p> <p>S5 มีหน่วยงานกลางและคณะกรรมการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่บริหารจัดการและบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> | <p>W2 ภาวะเทียบปฏิบัติไม่เอื้อต่อการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน</p> <p>W3 สำนักงานเขตไม่มีแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นของตนเองที่สามารถใช้ปฏิบัติได้จริง</p> <p>W4 สัดส่วนงบประมาณด้าน IT ของกรุงเทพมหานครเทียบกับงบประมาณโดยรวม กรุงเทพมหานครอยู่ในระดับต่ำ</p> <p>W5 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่ทันสมัย และมีจำนวนไม่เพียงพอ ขาดการวางแผน การบูรณาการการใช้ทรัพยากรด้านอุปกรณ์ของหน่วยงานให้สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างสูงสุดและประหยัดงบประมาณ</p> <p>W6 คอมพิวเตอร์บางส่วนยังคงใช้ Software ที่ไม่ทันสมัย และไม่มีการปรับเปลี่ยนเมื่อมีเทคโนโลยีรุ่นใหม่ๆเข้ามา</p> <p>W7 มีระบบเครือข่ายล่าช้าทำให้การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายดังกล่าวต้องใช้เวลานาน และเกิดเหตุขัดข้องบ่อยครั้งขณะปฏิบัติงาน</p> <p>W8 ขาดการประสานความร่วมมือและบูรณาการระหว่างหน่วยงานเพื่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครในภาพรวม</p> <p>W9 ความล่าช้าในการปรับปรุงระบบสารสนเทศ ตามกระบวนการทำงานและนโยบายที่เปลี่ยนไป</p> <p>W10 ขาดแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกันของข้อมูลและมาตรฐานการเชื่อมโยงข้อมูล</p> |
|--|---|---|

| | O โอกาส (Opportunities) | T ภัยคุกคามและอุปสรรคสำคัญ (Threats) |
|--------------------------|---|---|
| ปัจจัย ภายนอก | <p>O1 นโยบายและแผนระดับประเทศมีการผลักดันให้การบริหารภาครัฐและส่งเสริม การให้บริการประชาชนด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>O2 ผู้ใช้บริการมีความต้องการใช้บริการผ่าน ทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น</p> <p>O3 ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงระบบสื่อสาร ความเร็วสูงอย่างทั่วถึงและมากขึ้น</p> <p>O4 ความแพร่หลายของอินเทอร์เน็ต และสื่อสังคมออนไลน์</p> | <p>T1 ข้อจำกัดด้านกฎระเบียบที่อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร</p> <p>T2 ปัจจัยการเมืองมีผลต่อการจัดสรรงบประมาณ</p> <p>T3 เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว</p> |

TOWS Matrix และแนวทางของกลยุทธ์

| ปัจจัยภายใน/ ปัจจัยภายนอก | S จุดแข็ง/ข้อได้เปรียบ (Strengths) | W จุดอ่อน/ปัญหา (Weaknesses) |
|------------------------------|--|---|
| | <p>S1 ผู้บริหารระดับสูงมีนโยบายและแนวคิดชัดเจน มีวิสัยทัศน์การสนับสนุนส่งเสริมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>S2 บุคลากรผู้ใช้งานมีความรู้พื้นฐานขั้นต้น ด้านการใช้งานระบบสารสนเทศ</p> <p>S3 มีระบบสารสนเทศพื้นฐานขั้นต้นที่ใช้สำหรับรองรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่</p> <p>S4 มีโครงสร้างพื้นฐานด้านระบบเครือข่ายที่เหมาะสมสนับสนุนการปฏิบัติงาน</p> | <p>W1 ขาดแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>W2 กฎระเบียบปฏิบัติไม่เอื้อต่อการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน</p> <p>W3 สำนักงานเขตไม่มีแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นของตนเองที่สามารถใช้ปฏิบัติได้จริง</p> <p>W4 สัดส่วนงบประมาณด้าน IT ของกรุงเทพมหานครเทียบกับงบประมาณโดยรวมกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับต่ำ</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | <p>S5 มีหน่วยงานกลาง และคณะกรรมการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่บริหารจัดการและบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> | <p>W5 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่ทันสมัย และมีจำนวนไม่เพียงพอ</p> <p>W6 คอมพิวเตอร์บางส่วนยังคงใช้ Software ที่ไม่ทันสมัย</p> <p>W7 มีระบบโครงข่ายล่าช้าทำให้การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายดังกล่าวต้องใช้เวลาานาน และเกิดเหตุขัดข้องบ่อยครั้งขณะปฏิบัติงาน</p> <p>W8 ขาดการประสานความร่วมมือและบูรณาการระหว่างหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร</p> <p>W9 ความล่าช้าในการปรับปรุงระบบสารสนเทศ ตามกระบวนการทำงานและนโยบายที่เปลี่ยนแปลงไป</p> <p>W10 ขาดแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกันของข้อมูลและมาตรฐานการเชื่อมโยงข้อมูล</p> |
| <p>○ โอกาส (Opportunities)</p> <p>O1 นโยบายและแผนระดับประเทศมีการผลักดันให้การบริหารภาครัฐและส่งเสริม การให้บริการประชาชนด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> | <p>SO : กลยุทธ์เชิงรุก</p> <ol style="list-style-type: none"> ส่งเสริมการพัฒนาาระบบสารสนเทศเพื่อบริหารจัดการและการวางแผนกลยุทธ์ โดยมีผู้บริหารซึ่งเป็นผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) เป็นผู้ตัดสินใจและผลักดันองค์กร เพิ่มศักยภาพบุคลากรเพื่อให้ใช้งานระบบสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ พัฒนา/ปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามกลุ่ม ส่งเสริมวัฒนธรรมทางความคิดเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่รองรับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลักดันและส่งเสริมวัฒนธรรมนวัตกรรม | <p>WO : กลยุทธ์เชิงแก้ไข</p> <ol style="list-style-type: none"> เปลี่ยนแปลงความคิด ทักษะคิด และพฤติกรรมของบุคลากรเพื่อให้ใช้งานระบบสารสนเทศด้วยความเต็มใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างมาตรฐานการจัดการงานบริการ IT เพิ่มประสิทธิภาพอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และการบำรุงรักษาด้วยกลยุทธ์ทางเลือก (Outsource) และผลักดันการสร้างพันธมิตรร่วม และกำหนดมาตรการและตัวชี้วัดในการใช้งานระบบ สร้างแผนปฏิบัติที่รองรับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ |

| | | |
|--|--|---|
| <p>O2 ผู้ใช้บริการมีความต้องการใช้บริการผ่าน ทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น</p> <p>O3 ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงระบบสื่อสารความเร็วสูงอย่างทั่วถึงและมากขึ้น</p> <p>O4 ความแพร่หลายของอินเทอร์เน็ต และสื่อสังคมออนไลน์</p> | | <p>ต่อเนื่อง ครอบคลุม บูรณาการ เชื่อมโยง ยั่งยืน</p> <p>4. กำหนดมาตรฐานข้อมูล (Data standard) การเชื่อมโยงข้อมูล การพัฒนาระบบสารสนเทศ และบูรณาการระบบสารสนเทศ</p> |
| <p>T ภัยคุกคามและอุปสรรคสำคัญ (Threats)</p> <p>T1 ข้อจำกัดด้านกฎระเบียบที่อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร</p> <p>T2 ปัจจัยการเมือง</p> | <p>ST : กลยุทธ์เชิงป้องกัน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ผลักดันให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน เพื่อนำไปสู่การแก้ไขระยะยาวและแนวทางปฏิบัติ 2. ผลักดันให้การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นตัวชี้วัดระดับองค์กร 3. กำหนดมาตรฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ | <p>WT : กลยุทธ์เชิงรับ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. สร้างการเปิดรับเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่บุคลากร TAM 2. ปรับปรุงการบริหารจัดการและปรับกระบวนการทำงาน โดยใช้หลักการบริหารจัดการสมัยใหม่ (Modern Management) 3. ผลักดันให้มีการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครอย่างต่อเนื่องและเป็นตัวชี้วัดระดับองค์กร |

| | | |
|---|---|--|
| <p>มีผลต่อการจัดสรรงบประมาณ</p> <p>T3 เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว</p> | <p>4. ผลักดันแนวทางการบริหารแนวทางการทำงานภายในองค์กรเพื่อทำให้เกิดการนิยาม ความรู้ขององค์กรขึ้น และทำการรวบรวม, สร้าง, และกระจายความรู้ขององค์กร ไปให้ทั่วทั้งองค์กรเพื่อให้เกิดการต่อยอดของความรู้, นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ รวมถึงก่อให้เกิดวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ภายในองค์กรขึ้น (Knowledge Management)</p> | |
|---|---|--|

โครงการของนักศึกษาฝึกงานสำนักงานเขตพระโขนง

Strategy

| |
|--|
| ด้านยุทธศาสตร์ |
| <p>กลยุทธ์ที่ 1 ส่งเสริมการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อบริหารจัดการและการวางแผนกลยุทธ์ โดยมีผู้บริหาร ซึ่งเป็นผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) เป็นผู้ตัดสินใจและผลักดันองค์กร</p> <p>กลยุทธ์ที่ 2 ส่งเสริมนวัตกรรมทางความคิด เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่รองรับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลักดันและส่งเสริมวัฒนธรรมนวัตกรรม</p> <p>กลยุทธ์ที่ 3 ผลักดันแนวทางการบริหารแนวทางการทำงานภายในองค์กรเพื่อทำให้เกิดการนิยาม ความรู้ขององค์กรขึ้น และทำการรวบรวม สร้าง และกระจายความรู้ขององค์กร ไปให้ทั่วทั้งองค์กรเพื่อให้เกิดการต่อยอดของความรู้ นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ รวมถึงก่อให้เกิดวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ภายในองค์กรขึ้น (Knowledge Management)</p> |
| ด้านบุคลากร |
| <p>กลยุทธ์ที่ 4 เพิ่มศักยภาพบุคลากรเพื่อให้ใช้งานระบบสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>กลยุทธ์ที่ 5 สร้างการเปิดรับเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่บุคลากร เปลี่ยนแปลงความคิด ทัศนคติ และพฤติกรรมของบุคลากรเพื่อให้ใช้งานระบบสารสนเทศด้วยความเต็มใจ</p> |
| ด้านการปฏิบัติงาน |
| <p>กลยุทธ์ที่ 6 พัฒนา/ปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามกลุ่ม สร้างมาตรฐานการจัดการงานบริการ IT เพิ่มประสิทธิภาพอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และการบำรุงรักษาด้วยกลยุทธ์ทางเลือก (Outsource)</p> <p>กลยุทธ์ที่ 7 ผลักดันให้มีการปรับปรุงการบริหารจัดการและปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานโดยใช้หลักการบริหารจัดการสมัยใหม่ (Modern Management) เพื่อไปสู่การแก้ไขระเบียบและแนวทางปฏิบัติ</p> <p>กลยุทธ์ที่ 8 กำหนดมาตรฐานข้อมูล (Data standard) การเชื่อมโยงข้อมูล การพัฒนาระบบสารสนเทศ และบูรณาการระบบสารสนเทศ</p> |

บทที่ 3

ทางเลือกในการพัฒนาโครงการหรือระบบ

หน่วยงาน/องค์กร/โปรแกรมที่เลือกมาเป็นคู่เปรียบเทียบ

1. โครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office)
2. รายงานผลการดำเนินงานการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการใช้งาน ICTด้านการบริหารจัดการและการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-office)
3. โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

โครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office)¹⁰

ชื่อโครงการ โครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office)

ลักษณะกิจกรรม สร้างแนวทางปฏิบัติอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐานภายในสำนักงานที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด โดยการใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างรู้คุณค่า มีแนวทางในการจัดการของเสียอย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงการเลือกใช้ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และที่สำคัญจะต้องปล่อยก๊าซเรือนกระจกออกมาในปริมาณต่ำ ริเริ่มโดยกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ร่วมกับ คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

หน่วยงาน องค์กรบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน)

กลุ่มเป้าหมาย / ผู้เข้าร่วมโครงการ บุคลากรภายในสำนักงานองค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน)

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. ลดค่าใช้จ่ายในสำนักงาน จากการใช้ทรัพยากร พลังงานอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ
2. มีการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดีต่อสุขภาพของพนักงาน
3. สร้างการสื่อสารและการมีส่วนร่วมภายในองค์กร
4. เป็นการยกระดับมาตรฐานสำนักงานให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากขึ้น
5. ช่วยลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เป็นส่วนหนึ่งในการช่วยลดโลกร้อน

¹⁰ กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม. (2560). โครงการสำนักงานสีเขียว (GREEN OFFICE) ปี 2560. สืบค้นวันที่ 24 กรกฎาคม 2560.

Web site: <http://www.deqp.go.th/>

กัมปนาท ภักดีกุล, ฐิติธร บุญเรือง, เพ็ญพรรณ พงษ์สายันต์, สยาม อรุณศรีมรกต. (2560). มาตรฐานสำนักงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

(Green Office Standard) สืบค้นวันที่ 24 กรกฎาคม 2560. Web site: <http://www.deqp.go.th/>

แนวทางการพัฒนาโครงการตามยุทธศาสตร์

โครงการสำนักงานสีเขียวเป็นโครงการด้านสิ่งแวดล้อมที่ครอบคลุมไปถึงการประหยัดงบประมาณและความสะดวกในการดำเนินงานซึ่งเป็นประโยชน์ต่อองค์กร โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและใช้ความรู้แบบบูรณาการ ซึ่งมีกระบวนการดำเนินงานที่มีความสอดคล้องกับโครงการของคณะผู้จัดทำในส่วนของพัฒนาบุคลากรและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้นโครงการนี้จึงสามารถเป็นตัวอย่างและแนวทางให้แก่โครงการของคณะผู้จัดทำได้

สรุปผลการดำเนินงาน

บุคลากรภายในองค์กรสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติตามโครงการได้เป็นอย่างดี เป็นบุคลากรที่ใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อมส่วนรวม และเป็นประชาชนที่มีคุณภาพสามารถปฏิบัติและเผยแพร่ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมให้กับบุคคลใกล้ชิดได้ ส่งผลให้องค์กรสามารถลดรายจ่ายได้มากพอสมควรและใช้ทรัพยากรขององค์กรได้อย่างคุ้มค่ามากยิ่งขึ้น ประกอบกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การทำงานดำเนินการได้สะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุนี้ทำให้อพท.ได้รับรางวัลจากคณะกรรมการโครงการสำนักงานสีเขียว

เหตุผลที่เลือกอพท. ประการแรกเพราะเป็นหน่วยงานที่อยู่ในสังกัดสำนักนายกมีความใกล้ชิดกับหน่วยงานราชการจึงมีความน่าเชื่อถือและความใกล้เคียงกับกระบวนการทางราชการเช่นสำนักงานเขตพอสมควร แต่ในขณะเดียวกันก็มีความยืดหยุ่นกว่าราชการเพื่อรองรับการทำงานที่ต้องการความคล่องตัวในการดำเนินการเรื่องต่างๆ จึงทำให้ในบางครั้งหน่วยงานประเภทนี้สามารถดำเนินการหรือพัฒนาองค์กรได้เร็วกว่าส่วนที่เป็นราชการ เหมาะสมที่จะศึกษาและนำแนวทางที่ประสบความสำเร็จมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานราชการ ประการต่อมา โครงการนี้มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจนและครบวงจร กล่าวคือมีขั้นตอนในการดำเนินงานอย่างละเอียดและครอบคลุมในทุกๆด้านของสิ่งแวดล้อมในหน่วยงาน ยกตัวอย่างเช่น กระดาษ พลังงาน ไฟฟ้า ก๊าซเรือนกระจก ของเสีย อุปกรณ์ภายในหน่วยงาน เป็นต้น ครอบคลุมไปจนถึงรายละเอียดเกณฑ์การประเมินและพิจารณารางวัลให้แก่หน่วยงานที่เข้าร่วม ซึ่งแนวทางในที่นี้หน่วยงานต้องนำไปปรับใช้กับองค์กรของตนเองให้เหมาะสม โครงการของข้าพเจ้าสามารถนำมาปรับใช้และพัฒนาได้ ดังนี้

1. ความร่วมมือภายในองค์กรเนื่องมาจากความมุ่งมั่นตั้งใจของผู้บริหาร พฤติกรรมองค์กรบางอย่างอาจไม่สามารถปรับเปลี่ยนได้โดยการออกคำสั่งเท่านั้น หากแต่เป็นการที่ผู้นำองค์กรมีความเข้มแข็งและปฏิบัติเป็นตัวอย่างให้แก่พนักงานหรือลูกน้อง
2. เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งรับและส่งเอกสารต่างๆผ่านระบบออนไลน์รวมถึงการรับส่งข้อมูลผ่านอีเมล ทำให้ประหยัดเชื้อเพลิงในการเดินทาง ประหยัดทรัพยากรกระดาษซึ่งทั้งสองอย่างที่กล่าวมาต่างต้องใช้งบประมาณทั้งสิ้น

จุดเด่นที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับโครงการเตรียมความพร้อมสู่การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานเขตพระโขนงได้ มีดังต่อไปนี้

1. ความร่วมมือภายในองค์กร
2. เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และอีเมล

รายงานผลการดำเนินงานการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการใช้งาน ICTด้านการบริหารจัดการและ การใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-office)¹¹

ชื่อโครงการ รายงานผลการดำเนินงานการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการใช้งาน ICTด้านการบริหารจัดการและ
การใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-office)

ลักษณะกิจกรรม ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้มีนโยบายให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิจารณาดำเนินการประกาศจัดตั้งศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา (เป็นการภายใน) เพื่อรับผิดชอบภารกิจงาน ด้านเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้จัดสรรงบประมาณพร้อมโอนเงินตามบัญชีจัดสรรโอนเงินงบประมาณให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 19 ดำเนินการพัฒนา ICT เพื่อการบริหารจัดการเพื่อให้การดำเนินการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 19 เป็นไปตามเป้าหมายที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกำหนดไว้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 19 จึงได้จัดทำโครงการนี้ขึ้น

หน่วยงาน ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา สพม.19

กลุ่มเป้าหมาย / ผู้เข้าร่วมโครงการ บุคลากรภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 19

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. บำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. จัดอบรม สัมมนาด้านการใช้ ICT เพื่อการบริหารให้กับบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาในสังกัดเกี่ยวกับการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (OBEC e-office) ในส่วนของ

¹¹ กัมปนาท ภักดีกุล. ฐิติธร บุญเรือง. เพ็ญพรรณ พงษ์สายันต์. สยาม อรุณศรีมรกต. (2560). มาตรฐานสำนักงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Office Standard) สืบค้นวันที่ 24 กรกฎาคม 2560. Web site: <http://www.deqp.go.th/>

ระบบงานสารบรรณ และระบบงานครุภัณฑ์ และระบบงานพัสดุ ในการบำรุงรักษา แจ็งซ่อม และอื่นๆ ให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ข้อ 151 – 161 เรื่องการควบคุมและจำหน่ายพัสดุได้

3. ติดตามสนับสนุน และช่วยเหลือโรงเรียนในสังกัด ตามโครงการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพื่อการศึกษา

แนวทางการพัฒนาโครงการตามยุทธศาสตร์

โครงการนี้เป็นโครงการที่เน้นอธิบายขั้นตอนในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในหน่วยงาน การจัดอบรมผู้ปฏิบัติ และขั้นตอนการประเมิน ที่มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์โครงการของคณะผู้จัดทำที่จัดทำขึ้นมาเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในหน่วยงาน อันประกอบไปด้วยขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดอบรมตลอดไปจนถึงการประเมินการใช้งาน

สรุปผลการดำเนินงาน

จากแบบสอบถามสำรวจผู้เข้าร่วมอบรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้บริหาร จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 15.90 เป็นครูจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 เป็นบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 รวมทั้งสิ้น 88 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตารางแสดง ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการดำเนินโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ ขยายผลโปรแกรม e-office สพฐ.

| รายการ | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
|---|--------------|-------------|------------|
| ด้านวิทยากร | | | |
| 1. การถ่ายทอดความรู้ของวิทยากรมีความชัดเจน | 4.10 | 0.66 | มาก |
| 2. มีความครบถ้วนของเนื้อหาในการฝึกอบรม | 3.98 | 0.71 | มาก |
| 3. การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้ | 3.93 | 0.76 | มาก |
| 4. การตอบข้อซักถามในการฝึกอบรม | 3.85 | 0.78 | มาก |
| ด้านสถานที่ / อาหาร / ระยะเวลา | | | |
| 1. สถานที่สะอาดและมีความเหมาะสม | 4.47 | 0.70 | มาก |
| 2. ความพร้อมของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ | 4.39 | 0.69 | มาก |
| 3. ระยะเวลาในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม | 3.97 | 0.82 | มาก |
| 4. อาหาร เครื่องดื่ม มีความเหมาะสม | 4.24 | 0.73 | มาก |
| ด้านเนื้อหาของโปรแกรม e-office สพฐ. | | | |
| 1. การใช้งานระบบไม่ซับซ้อนและเข้าใจง่าย | 3.56 | 0.77 | มาก |
| 2. ความสามารถโปรแกรม e-office สพฐ. | 3.58 | 0.69 | มาก |
| 3. ความสามารถโปรแกรมในการประมวลผลข้อมูลสารสนเทศ | 3.53 | 0.66 | มาก |
| 4. โปรแกรมตรงกับความต้องการของผู้ใช้ | 3.70 | 0.75 | มาก |
| 5. คู่มือในการใช้งานมีความชัดเจนเข้าใจง่าย | 3.44 | 0.74 | ปานกลาง |
| ด้านความเข้าใจ | | | |
| 1. ความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้ ก่อนอบรม | 2.44 | 0.87 | น้อย |
| 2. ความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้ หลังอบรม | 3.64 | 0.73 | มาก |
| ด้านการนำความรู้ไปใช้ | | | |
| 1. ความสามารถในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ปฏิบัติงานได้ | 3.80 | 0.73 | มาก |
| 2. สามารถนำความรู้ไปเผยแพร่ถ่ายทอดได้ | 3.59 | 0.71 | มาก |
| เฉลี่ยรวม | 3.78 | 0.45 | มาก |
| ร้อยละ ความพึงพอใจ | 75.54 | 9.11 | มาก |

แปลความหมาย จากตารางข้างต้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการปฏิบัติการขยายผลโปรแกรม e-office สพฐ. เฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (3.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 15 ข้อ เรียงตามลำดับความเฉลี่ยสูงสุด 3 ข้อ ได้แก่

- 1) สถานที่สะอาดและมีความเหมาะสม (4.47)
- 2) ความพร้อมของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ (4.39)
- 3) อาหาร เครื่องดื่ม มีความเหมาะสม (4.24)
- 1) คู่มือในการใช้งานมีความชัดเจนเข้าใจง่าย (3.44)

ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย จำนวน 1 ข้อ ได้แก่

- 1) ความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้ ก่อนอบรม (2.44)

รวมถึงมีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงสำหรับการอบรมในครั้งต่อไปหรือเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานอื่นๆที่ประสงค์จะจัดทำโครงการจัดอบรมการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ยกตัวอย่างเช่น อยากรู้ว่ามีระบบงานครุภัณฑ์และวัสดุ ควรมีการวางแผนการอบรมให้ดีกว่าก่อน เช่น ให้ Admin

สารบรรณ พัสดุ มาต่างวันที่อบรมกันระยะเวลาอบรมยาวนานยืดเยื้อเกินไป อยากรู้ไฟล์ PowerPoint, Vedioสอน และเอกสารการอบรม สำหรับโรงเรียน เป็นต้น

โครงการของคณะผู้จัดทำสามารถนำมาปรับใช้และพัฒนาได้ ดังนี้

1. ขั้นตอนในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ รายงานนี้ได้ให้รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานได้ดีและละเอียดพอสมควร
2. รายละเอียดด้านงบประมาณในการจัดอบรมที่มีการดำเนินงานจริง
3. ข้อมูลจากแบบสอบถามที่เป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์เพื่อจัดอบรมในครั้งต่อไป โดยเฉพาะข้อเสนอแนะจากผู้เข้าร่วมที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

จุดเด่นที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับโครงการโครงการเตรียมความพร้อมสู่การใช้ระบบสารบรรณ

อิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานเขตพระโขนงได้ มีดังต่อไปนี้

1. ขั้นตอนในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
2. รายละเอียดด้านงบประมาณ
3. ข้อมูลจากแบบสอบถาม

โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์¹²

ชื่อโปรแกรม ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ลักษณะการใช้งาน ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ใช้ลงรับจัดเก็บเอกสาร เข้าระบบ และสามารถส่งต่อเพื่อลงนามในเอกสาร หรือส่งเข้าระบบหนังสือเวียน มีระบบลงนามรับทราบในเอกสารและในระบบแบบออนไลน์ ซึ่งรองรับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณพ.ศ.2526 และ2548 ใช้งานในลักษณะ Web Application ไม่ต้องติดตั้งโปรแกรม ที่สามารถรองรับการปฏิบัติงานของผู้ใช้งานได้พร้อมๆกัน โดยไม่จำกัดบัญชีผู้ใช้ นอกจากนี้ยังสามารถกำหนดสิทธิการใช้งานของผู้บัญชีผู้ใช้ได้

ประเภทการจัดเก็บเอกสาร

1. ทะเบียน หนังสือภายนอก ระบบการรับ - ส่งหนังสือภายนอก

¹² ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา สพม.19. (2557). รายงานผลการดำเนินงานการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการใช้งาน ICT ด้านการบริหารจัดการและการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-office). สืบค้นวันที่ 27 กรกฎาคม 2560. Web site: <http://www.chon1.go.th/>

1. การรับหนังสือจากหน่วยงานภายนอก เจ้าหน้าที่ฝ่ายสารบรรณสามารถลงทะเบียนรับหนังสือเข้าสู่ระบบ
 2. เจ้าหน้าที่ฝ่ายสารบรรณสามารถทำการตรวจสอบ ค้นหา ติดตามและออกรายงานทะเบียนสรุปในลักษณะ ต่าง ๆ เช่น รายงานสรุปทะเบียนรับหนังสือจากภายนอก ในแต่ละช่วงวัน เวลา
 3. ต้องสามารถลงทะเบียนรับข้อมูลพื้นฐานของหนังสือภายนอก เพื่อใช้เป็นดัชนีการสืบค้น (Index) ออกเลข ทะเบียนรับให้โดยอัตโนมัติ
 4. สามารถบันทึกวันที่ เวลา และชื่อเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการรับหนังสือจากภายนอกให้โดยอัตโนมัติ
 5. รองรับการแนบไฟล์ข้อมูล PDF
 6. สามารถทำเครื่องหมายพิมพ์ข้อความในเอกสารอิเล็กทรอนิกส์
 7. การเก็บประวัติในการแก้ไข Version Document Control และ ผู้แก้ไข ลงนามไว้ทุกขั้นตอน
 8. การส่งหนังสือออกภายนอก ผู้ใช้ทำการบันทึกข้อมูลทะเบียน หนังสือออกสู่ระบบคอมพิวเตอร์ โดยระบบ สามารถออกเลขหนังสือออกภายนอกโดยอัตโนมัติ
 9. การส่งหนังสือออกภายนอกผู้ใช้สามารถทำการตรวจสอบ, ค้นหา ติดตาม และออกรายงานทะเบียนสรุปใน ลักษณะต่าง ๆ
 10. สามารถลงทะเบียนข้อมูลพื้นฐานของหนังสือภายนอกเพื่อใช้เป็นดัชนีการสืบค้น (Index) สามารถออกเลข หนังสือออกภายนอกให้โดยอัตโนมัติ
 11. สามารถบันทึกวันที่ เวลา และชื่อเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการส่งหนังสือจากภายนอกให้โดย อัตโนมัติ
 12. รองรับการแนบไฟล์ข้อมูล เช่น PDF
 13. เก็บประวัติในการแก้ไข Version Control และ ผู้แก้ไข ลงนามไว้ทุกขั้นตอน
- 2.ทะเบียนหนังสือภายใน ระบบการรับ-ส่งหนังสือภายใน
1. สามารถสร้างทะเบียน รับส่ง หนังสือภายใน เพื่อส่งระหว่างหน่วยงานภายในหน่วยงาน
 2. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลเอกสารสารบรรณ และ เจ้าหน้าที่ธุรการแต่ละส่วนงาน สามารถลงทะเบียนรับหนังสือเข้าสู่ ระบบคอมพิวเตอร์
 3. สามารถออกทะเบียนสงภายในได้โดยอัตโนมัติ
 4. เจ้าหน้าที่ที่สามารถตรวจสอบ ค้นหา ติดตาม รวมทั้งระบบสามารถออกรายงานต่าง ๆ เช่น รายงานสรุป ทะเบียนสงหนังสือจากภายใน ในแต่ละช่วงเวลา เป็นต้น
 5. สามารถลงทะเบียนสงภายใน โดยข้อมูลพื้นฐานของหนังสือเพื่อใช้เป็นดัชนีการสืบค้น (Index)

6. สามารถออกเลขทะเบียนสงหนังสือภายใน ให้โดยอัตโนมัติ รองรับการแนบ PDF
7. ระบบสามารถทำการส่งต่อหนังสือไปยัง แผนกอื่น หรือ บุคคลอื่น ได้ โดยสามารถส่งต่อโดยระบุตำแหน่ง กลุ่ม หรือชื่อผู้รับหนังสือ โดยผู้ใช้สามารถทำการเซ็นรับหนังสือได้
8. สามารถบันทึกหนังสือเข้าสู่ระบบ โดยการสแกน หรือไฟล์เอกสารแนบ เพื่อใช้ในการอ้างอิง
9. สามารถบันทึกวันที่ เวลา และชื่อเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการรับหนังสือจากภายในโดยอัตโนมัติ
10. สามารถออกรายงานสรุปการรับหนังสือภายในได้

3.หนังสือประทับตรา : บันทึกข้อมูล ส่งเพื่อลงนาม ส่งเข้าระบบหนังสือเวียน ส่งเข้าระบบเก็บเอกสารในฐานข้อมูล

4.หนังสือสั่งการ 3 ประเภท : คำสั่ง,ระเบียบ,ข้อบังคับ : บันทึกข้อมูล

5.หนังสือประชาสัมพันธ์ 3 ประเภท : ประกาศ , แถลงการณ์ , ข่าว : บันทึกข้อมูล ส่งเพื่อลงนาม ส่งเข้าระบบหนังสือเวียน ส่งเข้าระบบเก็บเอกสารในฐานข้อมูล

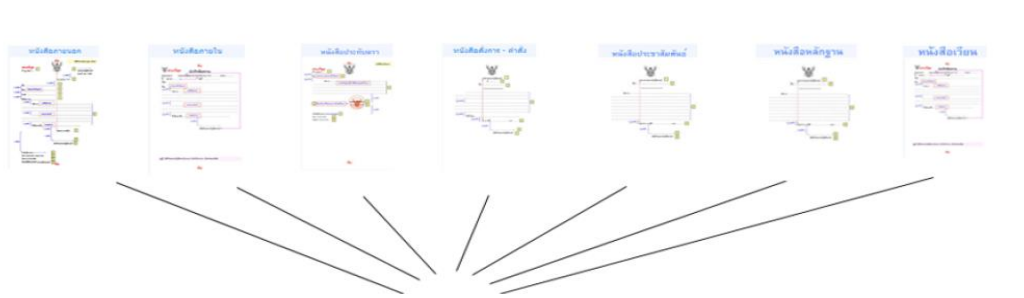
6.หนังสือหลักฐาน : หนังสือรับรอง , รายงานการประชุม , บันทึก , หนังสืออื่น : บันทึกข้อมูล ส่งเพื่อลงนาม ส่งเข้าระบบหนังสือเวียน ส่งเข้าระบบเก็บเอกสารในฐานข้อมูล

7.หนังสือเวียน : บันทึกข้อมูล ส่งเพื่อลงนาม ส่งเข้าระบบหนังสือเวียน ส่งเข้าระบบเก็บเอกสารในฐานข้อมูล

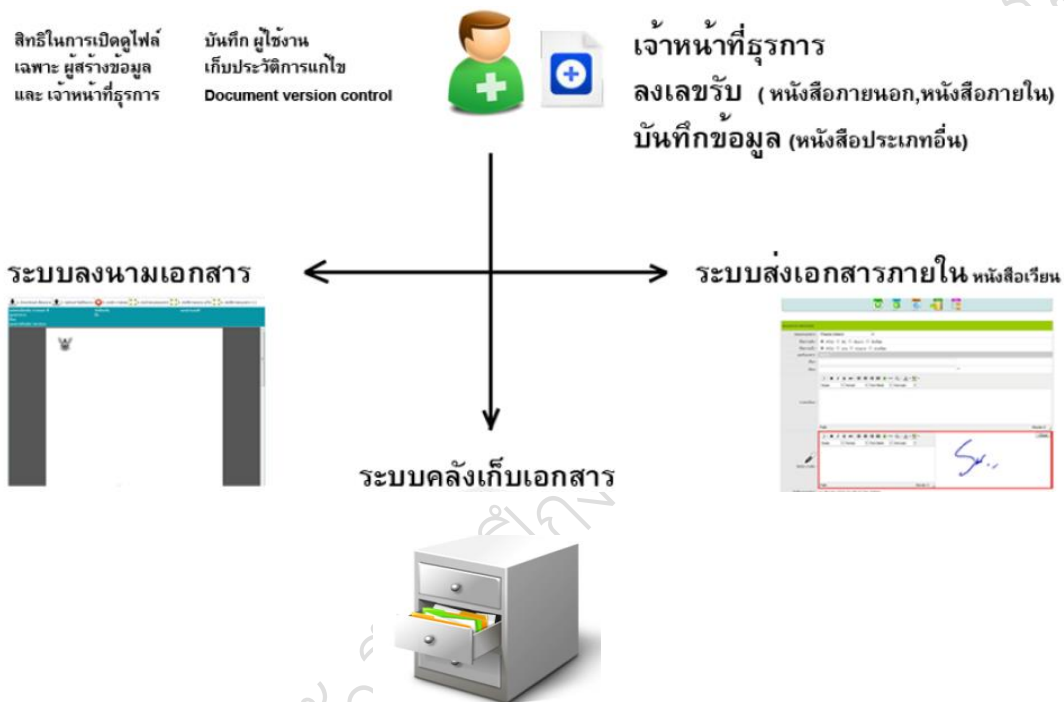
8.เอกสารนอกเหนือจากประเภทหลัก


วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อเป็นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่รับส่งเอกสารภายในหน่วยงาน
2. เพื่อเป็นระบบช่วยเหลืองานธุรการสารบรรณของหน่วยงานระดับผู้ปฏิบัติการ
3. เพื่อจัดเก็บเอกสารที่มีที่จำนวนมากให้ง่ายต่อการค้นหา
4. ลดงบประมาณกระดาษและหมึกพิมพ์ราคาสูงในระดับผู้ปฏิบัติการ



ตัวอย่างการทำงานของโปรแกรม




ลงรับหนังสือภายนอก

หนังสือภายนอก

ชั้นความลับ : ทัวไป สับ สับมาก สับที่สุด
 ชั้นความเร็ว : ทัวไป ค่วน ค่วนมาก ค่วนที่สุด

เลขรับ : ลงวันที่ : 28 ธันวาคม 2555 เวลา 09 : 43 น.

เอกสารเลขที่ :

ลงวันที่ :

จาก(หน่วยงาน) : ผู้ลงนาม :

ถึง :

เรื่อง :

Scan File : No file chosen
 ต้องไฟล์นามสกุล .pdf เท่านั้น


บันทึก

เอกสารงานบริหาร

ประเภทเอกสาร : 14. หนังสือเวียน
เลขที่เอกสาร : ED-1-20121205142421
ชั้นวางชั้น : ที่ว่าง
ชั้นวางเรียง : ที่ว่าง
ชื่อ : แจ้งกำหนดการงาน.....
*เวียน : เจ้าหน้าที่ทุกท่าน

รายละเอียด :
เอกสารหลัก : เอกสารหลัก

ไฟล์ : Choose File No file chosen
แนบไฟล์ : ชื่อไฟล์ :
แนบไฟล์

Note หนึ่ง : 

Path: Words 0

การเลือก : ส่งอีเมลถึงคุณ ส่ง sms ถึงคุณ

รวมแจ้งเตือน + การเลือกผู้รับ

รายชื่อสมาชิก

| รายชื่อสมาชิก | ตำแหน่ง | สมาชิก |
|--------------------------|-------------------|--------------|
| <input type="checkbox"/> | ผู้ดูแล | ผู้ดูแล |
| <input type="checkbox"/> | Admin | ไม่พบรายชื่อ |
| <input type="checkbox"/> | Mkt | การตลาด |
| <input type="checkbox"/> | Network Support-3 | Support |
| <input type="checkbox"/> | PHP programmer | ไม่พบรายชื่อ |
| <input type="checkbox"/> | PHP Programmer | ไม่พบรายชื่อ |
| <input type="checkbox"/> | Admin | ไม่พบรายชื่อ |
| <input type="checkbox"/> | Programmer 8 | ไม่พบรายชื่อ |
| <input type="checkbox"/> | support | Support |
| <input type="checkbox"/> | Webdesign Co | ไม่พบรายชื่อ |

Admin Setting **OFFICE NEWS**
Task: email Task 1 Task
Login : tor3349@hotmail.com My preferences
วันที่ 5 เดือน พฤศจิกายน 8 พ.ศ. 2555 เวลา 20:44:15

1. แสดงรายชื่อเอกสาร 2. ส่งอีเมลแจ้งเตือนเอกสาร 3. ส่ง sms แจ้งเตือนเอกสาร

ค้นหา :

รายละเอียด : ID : 16
ชื่อ : ข่าวกิจกรรม เดือนพฤษภาคม 3 จังหวัดขอนแก่นภาคใต้
ส่วนงาน : หน่วยงานที่ 1

Keyword : ข่าวกิจกรรม 3 จังหวัด
แหล่งที่มา : ไรท์ไพล์ เวลา
ผู้ส่งเอกสารข่าว : ขอสมาชา สาธิต
รับ เวลา ที่ส่ง : 5 พ.ค. 2555 เวลา 21:08:08
Last Update : 5 พ.ค. 2555 เวลา 21:08:08
สิทธิ์การใช้งาน : 88
ผู้ชม : 4

**มีระบบ Version document control
เก็บประวัติการแก้ไขไว้ทุกครั้ง
สามารถ เพิ่ม comment ได้**

| วันเดือนปี เวลา | ชื่อผู้แก้ไข | Version |
|----------------------|---------------|----------------|
| 5 พ.ค. 2555 21:08:08 | ขอสมาชา สาธิต | 20121105210808 |
| 5 พ.ค. 2555 21:06:12 | ขอสมาชา สาธิต | 20121105210612 |

Comment

Comment : 1
ผู้ส่งเอกสารข่าว :
5 พ.ค. 2555
21:06:37
ขอสมาชา สาธิต
ขอสมาชา

Comment :
นำขึ้นใหม่

วันที่ส่ง 1 รายการ

แนวทางการพัฒนาโครงการตามยุทธศาสตร์

โปรแกรมนี้เป็นโปรแกรมที่คณะผู้จัดทำยกตัวอย่างขึ้นมาเพื่อเป็นแนวทางในการนำมาปฏิบัติ เพราะโปรแกรมนี้สามารถนำมาปฏิบัติได้จริงในหน่วยงาน และลักษณะการใช้งานของโปรแกรมนี้สามารถช่วยแก้ไขปัญหภายในหน่วยงานได้ เปรียบเสมือนเครื่องมือสำคัญที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ

สรุปผลการดำเนินงาน

สถานีตำรวจภูธรบ้านหัน จังหวัดขอนแก่นได้นำโปรแกรมนี้ไปใช้ ผลปรากฏว่าเจ้าหน้าที่ระดับผู้ปฏิบัติการสามารถใช้งานได้ดีและมีความพอใจในการใช้งาน นอกจากนี้ยังพบสถานีตำรวจลดงบประมาณค่ากระดาษและหมึกพิมพ์ไปได้ 50,000บาท ต่อปี

จุดเด่นที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับโครงการโครงการเตรียมความพร้อมสู่การใช้ระบบสารบรรณ

อิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานเขตพระโขนงได้ มีดังต่อไปนี้

1. โปรแกรมนี้มีลักษณะการใช้งานที่ครอบคลุมกระบวนการรับและส่งหนังสือราชการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะการเก็บเอกสารที่สามารถเรียกดูได้
2. มีคู่มือการใช้งานที่ละเอียดพอสมควร
3. การใช้งานไม่ซับซ้อนมากนัก

เครื่องมือ

โครงการของนักศึกษาชั้นปีที่ ๑ สาขาวิชาช่างเทคนิค
สำนักงานเขตพระโขนง

Sociology Beyond Societies : Mobilities for the twenty-first century

ตามในหนังสือ *Sociology Beyond Societies : Mobilities for the twenty-first century* ได้พูดถึงการเปลี่ยนแปลงของสังคมที่เป็นพลวัต ข้อมูลข่าวสารมีการไหลอยู่ตลอดเวลา ตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี โดยจะหิบบยกมาทั้งหมด 2 ประเด็นด้วยกัน ประเด็นแรกที่ยกมาคือเรื่องเวลาและสถานที่อย่างที่เราารู้กันว่าเทคโนโลยีสมัยใหม่ทำให้ระยะทางและเวลาถูกกดให้สั้นลง ซึ่งแนวคิดเช่นนี้สนับสนุนระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพราะระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์นี้จะทำให้ลดระยะเวลาและการเดินทางลงจากแต่เดิม ซึ่งจะเชื่อมโยงกับลักษณะการใช้งานระบบที่เป็นออนไลน์หรือการลงนามเอกสารที่ไม่ต้องสัมผัสกับตัวเอกสารจริงเหมือนแต่ก่อน เชื่อมโยงมาจนถึงประเด็นที่ 2 เรื่องการรับรู้และจินตนาการถึงสถานการณ์ที่เราไม่เคยรับรู้มาก่อน แต่สามารถรับรู้ถึงสถานการณ์นั้นได้ ยกตัวอย่างเช่นการรายงานสถานการณ์ต่างๆให้ผู้บริหารทราบ ระบบนี้สามารถส่งรายงานเป็นสายลักษณะอักษรตามแบบแผนราชการ ไม่เพียงแต่ส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชันและแนบรูปไปเท่านั้น เสมือนเป็นการลดระยะเวลาในการออกเอกสารราชการลง

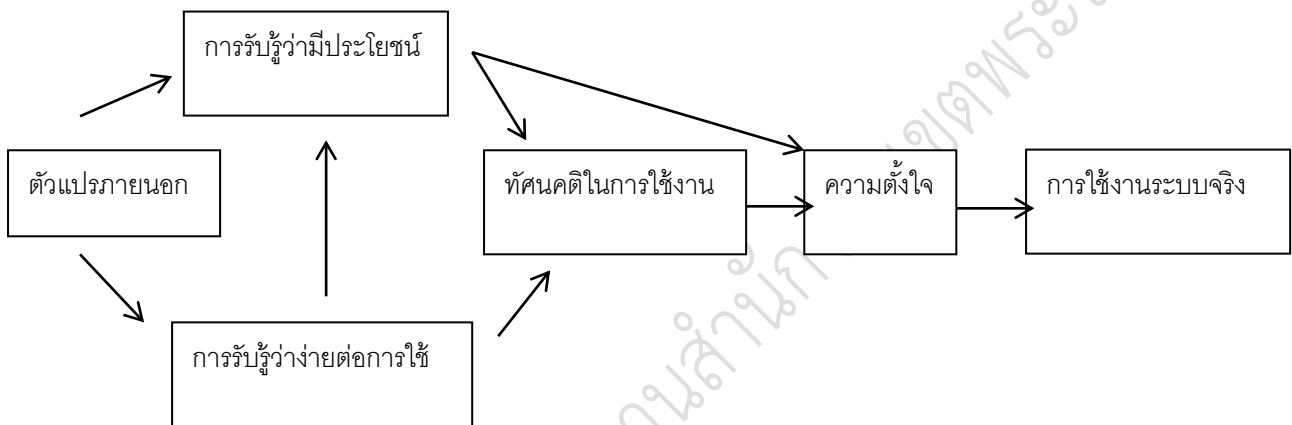
ก่อนหน้านี้ที่เทคโนโลยีต่างๆจะถูกประดิษฐ์คิดค้นและพัฒนามาก็ว่าไกลจนถึงทุกวันนี้ มนุษย์จะมีปฏิสัมพันธ์กับมนุษย์ด้วยกันเป็นส่วนมาก จะกระทำการใดๆต้องยึดติดกับสถานที่และเวลาที่แน่นอน หากเราอยู่ ณ สถานที่ที่หนึ่งแล้วเราไม่สามารถจินตนาการหรือรับรู้ถึงสถานการณ์ในอีกที่หนึ่งได้ในเวลาเดียวกัน ต้องเดินทางไปยังสถานที่จริงเท่านั้น แต่เมื่อเวลาผ่านไปนวัตกรรมถูกผลิตขึ้น ทำให้เกิดปรากฏการณ์โลกาภิวัตน์ เวลาและสถานที่ไม่เป็นข้อจำกัดอีกต่อไป เราสามารถรับรู้เรื่องราวต่างๆภายนอกที่อยู่ห่างออกไปแสนไกลได้ในช่วงเวลาเดียวกันกับที่เราอยู่ ณ ที่ของเรา

อย่างที่เราทราบกันว่าสังคมสมัยใหม่เป็นสังคมดิจิทัล กล่าวคือเป็นสังคมที่มีการไหลของข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วมากไม่คำนึงถึงเวลาและสถานที่ เราสามารถดำเนินกิจกรรมต่างๆไม่ว่าเราจะอยู่ที่ใดบนโลกหรือเวลาใดก็ตาม จึงไม่น่าแปลกใจว่าเหตุใดภาระงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต่างๆจึงเพิ่มมากขึ้น แต่ในขณะเดียวกันก็มีเทคโนโลยีหลายอย่างที่สามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ได้ ปัจจุบันหลายหน่วยงานเร่งปรับตัวให้ทันกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป จากแต่เดิมที่มนุษย์จะมีปฏิสัมพันธ์กับมนุษย์ด้วยกันเป็นส่วนมาก แต่ในปัจจุบันมนุษย์ต้องมีปฏิสัมพันธ์กันสิ่งต่างๆด้วย ยกตัวอย่างเช่น ระบบเครื่องมือสื่อสาร เทคโนโลยีต่าง เป็นต้น¹³ ซึ่งถูกเชื่อมต่อเข้าด้วยกันโดยอินเทอร์เน็ต トラาบใดที่โลกไม่หยุดหมุน หน่วยงานจึงต้องเรียนรู้และปรับตัวให้เหมาะสมกับบริบททางสังคมที่กำลังเผชิญอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ

¹³ Urry, John. *Sociology Beyond Societies : Mobilities for the twenty-first century*. London: Routledge, 2000.

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM)¹⁴

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีเป็นทฤษฎีถูกพัฒนาโดย Fred D. Davis เป็นองค์ความรู้ที่ขยายมาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล Theory of Reason Action (TRA) ที่กล่าวถึงการกระทำของบุคคลว่าสามารถทำนายได้จากความเชื่อ ทศนคติ และความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นๆของบุคคล กล่าวคือทัศนคตินั้นจะมีผลต่อการกระทำ บุคคลเชื่อว่าเมื่อกระทำพฤติกรรมใดๆจะได้รับผล ซึ่งสุดท้ายแล้วผลของการตั้งใจที่จะกระทำจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมนั้นๆ เพราะฉะนั้นหากต้องการจะให้ผู้ใช้มีพฤติกรรมมาใช้เทคโนโลยี จะต้องทำให้ผู้ใช้ยอมรับเทคโนโลยีเสียก่อน ซึ่งสามารถอธิบายตามแบบจำลองได้ดังนี้



รูปภาพจาก www.digi.library.tu.ac.th

จะเห็นได้ว่าบุคคลจะมีทัศนคติต่อสิ่งใดขึ้นอยู่กับว่าเขารับรู้กับสิ่งนั้นอย่างไร ดังเช่นในแบบจำลองจึงได้กำหนดปัจจัยการรับรู้ 2 ประการ ประการแรกคือ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ ซึ่งหมายถึงระดับความเชื่อของผู้ใช้ที่เชื่อว่าหากใช้เทคโนโลยีแล้วจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานดียิ่งขึ้น ประการที่สองคือ การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน เป็นระดับความเชื่อของผู้ใช้อีกเช่นกันว่า เทคโนโลยีที่จะใช้นั้นจะต้องง่ายต่อการใช้งาน

ซึ่งหากเราสามารถกำหนดปัจจัยการรับรู้ของผู้ใช้ ทั้งในเรื่องของการรับรู้ว่ามีประโยชน์ และการรับรู้ว่าจะง่ายต่อการใช้งานให้เป็นไปตามที่เราหวังไว้ได้ เขาก็จะมีทัศนคติที่เป็นไปในทิศทางที่ดีกับการใช้เทคโนโลยี จนทำให้เขาเกิดความตั้งใจที่จะใช้งานเนื่องจากได้รับรู้จากสิ่งนั้นๆถ้าเขาทำแล้วมันจะดีขึ้น ง่ายขึ้น ก็จะทำให้เขาอยากใช้งาน และได้ใช้ในที่สุด

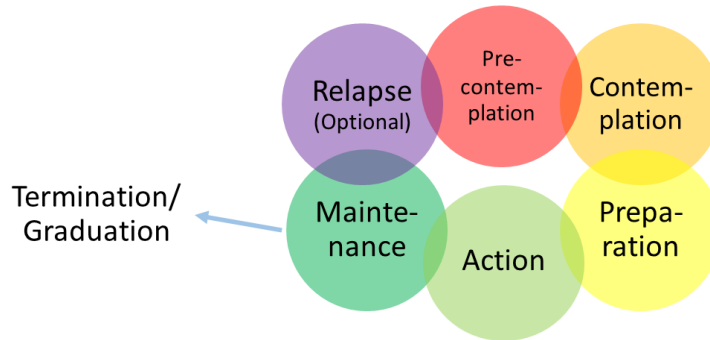
¹⁴ นพมาศ เสียมไหม. (2554). การศึกษาการยอมรับในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ e-Government (G2E) ของข้าราชการระดับปฏิบัติการ
กรณีศึกษา : สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย กับ สำนักปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.
สืบค้นวันที่ 27 กรกฎาคม 2560. Web site: <http://www.chon1.go.th/>

ดังนั้นโครงการอบรมดังกล่าวหากต้องการจะเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานมาใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานก็ต้องทำให้เขามีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งาน โดยเราต้องทำให้ผู้ใช้เหล่านั้นได้เห็นและรับรู้ว่าการใช้เทคโนโลยีนั้นมันดีกว่าอย่างไร และง่ายสะดวกกว่าอย่างไร ผ่านกิจกรรมการอบรมดังนี้

- เปิดชีวิตทัศนให้ดูว่าระบบที่ปฏิบัติงานก่อนๆที่ใช้เป็นอย่างไร พบปัญหาอะไร เช่นคลิกเจ้าหน้าที่เดินเวียนหนังสือไปแต่ละฝ่ายว่ากว่าจะไปครบทุกฝ่ายต้องใช้เวลานานเท่าไร ใช้แรงกายไปเท่าไร ใช้ทรัพยากร(กระดาษ)ไปมากขนาดไหน แลงานที่ทำค้างไว้ก็ต้องหยุดไว้ก่อนเพื่อไปเดินเวียนเอกสารก่อน
- จากนั้นวิทยากรนำเสนอเป็นคลิปวิดีโอแนะนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ว่าคืออะไร มีมาเพื่อตอบโจทย์ปัญหาอะไร แล้วอธิบายถึงขั้นตอนเบื้องต้นในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว พร้อมทั้งต่อด้วยการให้เจ้าหน้าที่แต่ละคนลองปฏิบัติไปด้วยเลยหลังจากรับชมคลิปจบ โดยทำทีละขั้นตอนและมีวิทยากรและผู้ช่วยคอยตรวจดูให้ความช่วยเหลือผู้เข้าอบรมแต่ละท่าน (เป็นการใช้ตัวแปรภายนอกเข้ามาให้ผู้ใช้เกิดการยอมรับว่าของใหม่ดีกว่าของเก่าอย่างไร และช่วยทำให้พวกเขา รู้สึกว่าง่ายต่อการใช้งานถ้าค่อยๆเริ่มจากการปฏิบัติไปแต่ละขั้นตอน)
- หรือทำเป็นกิจกรรม work shop group think ให้เจ้าหน้าที่ธุรการแต่ละฝ่ายจัดกลุ่มรวมกันแล้วช่วยกันคิดว่าวิธีการเวียนหนังสือที่ทำอยู่มีข้อดีข้อเสียอะไรบ้าง แล้วรู้สึกยังไงกับการทำงานโดยวิธีนั้น แล้วให้แต่ละกลุ่มเขียนมา จากนั้นเอามาแลกเปลี่ยนกันเรียนรู้จากการนำเสนอรวม ทุกคนก็จะได้รู้ทั้งข้อดีข้อเสียที่แต่ละคนคิดเกี่ยวกับวิธีการเวียนหนังสือแบบเดิมๆที่ใช้กันอยู่
- วิทยากรนำกระดาษเหล่านั้นที่ผู้เข้าอบรมเขียนถึงข้อดีข้อเสียแล้วมาดูว่าข้อดีข้อไหนที่ระบบยังสามารถตอบสนองได้อยู่ และข้อเสียข้อไหนที่ทางระบบสามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ โดยชี้ให้ดูแต่ละข้อ จากนั้นวิทยากรนำเสนอเป็นคลิปวิดีโอแนะนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ว่าคืออะไร มีมาเพื่อตอบโจทย์ปัญหาอะไร แล้วอธิบายถึงขั้นตอนเบื้องต้นในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว พร้อมทั้งต่อด้วยการให้เจ้าหน้าที่แต่ละคนลองปฏิบัติไปด้วยเลยหลังจากรับชมคลิปจบ โดยทำทีละขั้นตอนและมีวิทยากรและผู้ช่วยคอยตรวจดูให้ความช่วยเหลือผู้เข้าอบรมแต่ละท่าน (เป็นการใช้ตัวแปรภายนอกเข้ามาให้ผู้ใช้เกิดการยอมรับว่าของใหม่ดีกว่าของเก่าอย่างไร และช่วยทำให้พวกเขา รู้สึกว่าง่ายต่อการใช้งานถ้าค่อยๆเริ่มจากการปฏิบัติไปแต่ละขั้นตอน)

ทฤษฎีลำดับขั้นของการเปลี่ยนแปลง (Stage of Change Theory)¹⁵

The Stages of Change



รูปภาพจาก <http://sheacademy.in.th>

ขั้นแรก Pre-Contemplation

เป็นขั้นที่คนไข้ยังไม่พร้อมสำหรับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม และอาจจะยังไม่เห็นว่าพฤติกรรมที่ทำอยู่เป็นปัญหาด้วย เปรียบเสมือนกับ บุคลากรในสำนักงานเขต ที่มีกรอบระเบียบปฏิบัติทางราชการที่เข้มงวด เน้นเรื่องรูปแบบและวิธีการที่ถูกต้องแม่นยำเป็นสำคัญ ทำให้มักละเลยประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมไปถึงความประหยัดในการทำงาน บุคลากรราชการเลยรู้สึกว่ เมื่อถูกระเบียบละแนวทางที่ได้รับการเรียนรู้งานกันมาเป็นทอดๆ จากรุ่นสู่รุ่น ใช้เอกสารที่เป็นตัวกระดาษมาโดยตลอด และก็ผ่านมาหลายช่วงอายุคน จึงทำให้มองว่าไม่ใช่ปัญหาอะไร เป็นกิจวัตรที่เคยชินและปฏิบัติกันมาอยู่แล้ว

ขั้นที่ 2 Contemplation

เป็นขั้นที่คนไข้รับรู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และคิดว่าน่าจะปรับเปลี่ยนพฤติกรรม แต่ยังคงไม่เริ่มปรับพฤติกรรมใดๆ สำหรับสำนักงานเขตพระโขนง เริ่มจากการที่ผู้รับผิดชอบโครงการไปสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการทำงานเดิมของบุคลากร ว่ามีปัญหาอย่างไรบ้าง กระตุ้นให้บุคลากรตระหนักว่า จริงๆ แล้วสิ่งที่ตนเองทำตามๆ กันมาอย่างเคยชินนั้น มันไม่ใช่ทางเลือกที่ดีที่สุด แต่มันมีวิธีที่ดีกว่านั้น นั่นคือการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยจัดการกระบวนการทำงาน เมื่อบุคลากรเริ่มตระหนักถึงปัญหา คิดว่าจะดีกว่า

¹⁵ รุנית วินิจจะกุล. (2559). ทฤษฎีลำดับขั้นของการเปลี่ยนแปลง (Stage of Change Theory). สืบค้นวันที่ 25 กรกฎาคม 2560.

ถ้าตนปรับเปลี่ยนพฤติกรรม แต่ทั้งนี้ยังไม่เลยปรับ อาจเป็นเพราะปัจจัยแวดล้อมหลายประการ เช่น ภาวะเป็ยบราชาการความยุ่งยากของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และแรงจูงใจภายในตัวบุคคลเอง เป็นต้น

ขั้นที่ 3 Preparation

เป็นขั้นที่คนไข้เริ่มวางแผนการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม เริ่มตั้งเป้าหมาย เตรียมพร้อมสำหรับการปรับเปลี่ยน สำหรับสำนักงานเขตพระโขนง เริ่มมีการวางแผนปรับเปลี่ยน เนื่องจากสำนักงานเขตมีแผนที่จะพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อยู่แล้ว ดังนั้นการจะให้บุคลากรเริ่มปรับเปลี่ยนพฤติกรรมตามแผน จึงต้องมีการเผยแพร่และอธิบายทำความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและความสำคัญในการจำเป็นจะต้องมีเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยจัดการ โดยเฉพาะการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผู้บริหารจำต้องถ่ายทอดวิสัยทัศน์ดิจิทัลให้กับบุคลากรทุกคนในองค์กร เพื่อให้มีเป้าหมายเดียวกัน และสามารถขับเคลื่อนในองค์กรบรรลุวิสัยทัศน์นั้นได้ในที่สุด นอกจากการทำความเข้าใจและถ่ายทอดแผนแล้ว ยังต้องมีการเตรียมความพร้อมก่อนการปฏิบัติงาน โดยมีการให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด อีกทั้งการฝึกปฏิบัติจริงกับอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อสร้างความเคยชิน และบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ไปถ่ายทอดต่อให้กับบุคลากรคนอื่นๆได้

ขั้นที่ 4 Action

เป็นขั้นที่คนไข้เริ่มปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ใน การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การเริ่มเป็นเรื่องที่ยาก แต่หากเริ่มได้แล้ว ย่อมรักษาให้มันคงอยู่ได้ ด้วยในระยะแรกเริ่มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจะต้องค่อยเป็นค่อยไป เนื่องจากบุคลากรยังเคยชินกับกระบวนการทำงานแบบเดิม จึงต้องค่อยๆปรับเปลี่ยนไปที่ละจุด โดยทางโครงการของเราก็เริ่มจากกระบวนการธรรมดาที่ทำกันมาอย่างเคยชิน นั่นคือ ระบบสารบรรณ ซึ่งจะต้องเปลี่ยนเป็นระบบสารบรรณในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบ เริ่มจากการปรับเปลี่ยนการรับรู้ก่อน คือ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ ซึ่งหมายถึงระดับความเชื่อของผู้ใช้ที่เชื่อว่าหากใช้เทคโนโลยีแล้วจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานดียิ่งขึ้น และประการที่สองคือ การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน เป็นระดับความเชื่อของผู้ใช้อีกเช่นกันว่า เทคโนโลยีที่จะใช้นั้นจะต้องง่ายต่อการใช้งาน และต่อมาจึงมีการปรับเปลี่ยนทัศนคติของตนเองต่อใช้งาน มองเห็นประโยชน์และความสำคัญ ร่วมสร้างสรรค์นวัตกรรมให้ดีขึ้น และบอกต่อให้บุคลากรคนอื่นๆให้ทำปรับเปลี่ยนทัศนคติตาม

ขั้นที่ 5 Maintenance

เป็นขั้นที่คนไข้สามารถปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้อย่างน้อย 6 เดือน
แบ่งระยะการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมออกเป็น 3 ระยะ

1. 1 เดือนแรก : ตรวจสอบความถูกต้อง ความเข้าใจ การรับรู้ข้อมูล
2. 6 เดือนถัดไป : ประเมินทัศนคติ ความคิด ความรู้สึก
 - a. เพื่อสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรและรู้สึกผูกพันกันองค์กร บุคลากร
จะต้องสร้างสรรค์นวัตกรรมบางอย่าง หรือร่วมคิดและส่งมอบอะไรดีๆให้กับองค์กร มี
การจัดประกวดเพื่อสร้างแรงจูงใจ มีคะแนน ปฏิบัติตนกลายเป็นนิสัย และทำมันเพราะ
อยากทำ และทำเพราะมันดีกว่าเดิมจริงๆ
3. 12 เดือนถัดไป : ประเมินพฤติกรรม
 - a. เคยชินกับพฤติกรรมใหม่ และ ไม่กลับไปมีพฤติกรรมเดิมอีก ประเมินความเสี่ยงการ
กลับไปทำตามความเคยชินเดิม

ขั้นที่ 6 Relapse

เป็นขั้นตอนที่อาจเกิดหรือไม่ก็ได้ คือ คนไข้กลับไปกระทำพฤติกรรมเดิม ผลลัพธ์ต้องได้เป็น
Termination คือ กลายเป็นนิสัย และ ไม่กลับไปมีพฤติกรรมเดิมอีก แต่ถ้าหากเกิดความคลาดเคลื่อน ผลลัพธ์
เป็น Relapse กล่าวคือ ถ้าหากกลับไปทำพฤติกรรมแบบเดิม ต้องมีกระบวนการแก้ไข และหากมีแนวโน้ม
ในทางที่แยกลง จะต้องป้องกันให้พฤติกรรมมีความต่อเนื่อง กระตุ้นแรงจูงใจให้มีพฤติกรรมนั้นต่อไป

บทที่ 4

แผนปฏิบัติการในการขับเคลื่อนโครงการ

โครงการเตรียมความพร้อมสู่การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานเขตพระโขนง

ตารางแสดงกลยุทธ์/แผนงาน/กิจกรรม/โครงการ/และการดำเนินการ

| กลยุทธ์ | แผนงาน/กิจกรรม/โครงการ | ดำเนินการในปี | | | |
|---|--|---------------|----|----|----|
| | | 60 | 61 | 62 | 63 |
| 1. ส่งเสริมการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อบริหารจัดการและการวางแผนกลยุทธ์ โดยมีผู้บริหารซึ่งเป็นผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง เป็นผู้ตัดสินใจและผลักดันองค์กร | กิจกรรมถ่ายทอดวิสัยทัศน์ทางด้านเทคโนโลยีจากผู้บริหารสู่บุคลากรในองค์กร (Go to goal) | / | | | |
| 2. ส่งเสริมนวัตกรรมทางความคิด เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่รองรับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ | กิจกรรมย่อนันทนาการ หัวข้อ "อยากเห็นเทคโนโลยีอะไรในสำนักงานเขตพระโขนง (IT in our dream)" โดยการแบ่งกลุ่ม กลุ่มละ 5 คน ทั้งหมด 6 กลุ่ม ร่วมกันคิด นวัตกรรมให้กับสำนักงานเขต กลุ่มละ 1 อย่าง ให้เวลาคิด 10 นาที (ช่วงพักรับประทานอาหารว่าง) และนำเสนอหน้าที่ประชุม กลุ่มละ 5 นาที และให้พี่เลี้ยง Comment 5 นาที | / | | | |
| | กิจกรรมร่วมสร้างสรรค์ออกแบบระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในฝันของสำนักงานเขตพระโขนง (E-Sarabun creative contest) | | / | | |

| กลยุทธ์ | แผนงาน/กิจกรรม/โครงการ | ดำเนินการในปี | | | |
|--|--|---------------|----|----|----|
| | | 60 | 61 | 62 | 63 |
| 3. ผลักดันแนวทางการบริหารแนวทางการทำงานภายในองค์กรเพื่อทำให้เกิดองค์ความรู้และนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ และสร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ภายในองค์กรขั้นในที่สุด | จัดทำคู่มือการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จากองค์ความรู้และประสบการณ์ที่ได้สั่งสมมาเป็นของสำนักงานเขตพระโขนง (Knowledge Management) | | | / | |
| 4. เพิ่มศักยภาพบุคลากรเพื่อให้ใช้งานระบบสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ | กิจกรรมฝึกอบรมเชิงปฏิบัติ เรื่อง การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน Training ,Mentoring และ Coaching | / | | | |
| 5. สร้างการเปิดรับเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่บุคลากร เปลี่ยนแปลงความคิดทัศนคติ และพฤติกรรมของบุคลากร เพื่อให้ใช้งานระบบสารสนเทศด้วยความเต็มใจ | กิจกรรมจัดประกวดบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศดีเด่นและบุคลากรทั่วไปที่ใช้เทคโนโลยีได้อย่างดีเยี่ยม (IT outstanding employee awards) | | / | | |
| 6. พัฒนา/ปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามกลุ่มสร้างมาตรฐานการจัดการงานบริการ IT เพิ่มประสิทธิภาพอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และการบำรุงรักษาด้วยกลยุทธ์ทางเลือก (Outsource) | การปรับปรุงคุณภาพ Hardware และ Software ให้เป็นมาตรฐาน และตรวจสอบสภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เมื่อใช้งานไปแล้วครบระยะเวลา 1 เดือน และหลังจากนั้นก็ สามารถแจ้งปัญหาและซ่อมแซมได้แล้วแต่กรณี โดยมี Outsource มาดูแลโดยตรง และเจ้าหน้าที่ดูแลระบบคอมพิวเตอร์สามารถดูแลระบบเองได้ในเบื้องต้น | / | | | |

| กลยุทธ์ | แผนงาน/กิจกรรม/โครงการ | ดำเนินการในปี | | | |
|--|---|---------------|----|----|----|
| | | 60 | 61 | 62 | 63 |
| 7. ผลักดันให้มีการปรับปรุงการบริหารจัดการและปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานโดยใช้หลักการบริหารจัดการสมัยใหม่ (Modern Management) เพื่อไปสู่การแก้ไขระเบียบและแนวทางปฏิบัติ | ติดตั้ง/จัดทำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการสแกนข้อมูลลงระบบ และเชื่อมโยงระหว่างฝ่าย และจัดฝึกอบรมการใช้งานให้กับบุคลากร | / | | | |
| 8. กำหนดมาตรฐานข้อมูล (Data standard) การเชื่อมโยงข้อมูล การพัฒนาระบบสารสนเทศ และบูรณาการระบบสารสนเทศ | ติดตั้ง/จัดทำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการสแกนข้อมูลลงระบบ และเชื่อมโยงระหว่างฝ่าย | / | | | |
| | มีระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการเชื่อมโยงระหว่างสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต และเชื่อมโยงกับสำนัก/สำนักงานทั้งหมดในสังกัด กรุงเทพมหานคร | | | | / |

โครงการเตรียมความพร้อมสู่การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานเขตพระโขนง

หลักการ

โครงการเตรียมความพร้อมสู่การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานเขตพระโขนง เป็นโครงการที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือเข้ามาช่วยในกระบวนการปฏิบัติงานภายในสำนักงานเขตพระโขนง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็ว สะดวก ประหยัดทั้งเวลาและทรัพยากรมากขึ้น โดยใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์¹⁶ คือ ระบบงานสารบรรณ ที่ใช้ลงรับ จัดเก็บเอกสารเข้าระบบ และสามารถส่งต่อเพื่อลงนามในเอกสาร หรือ ส่งเข้าระบบหนังสือเวียน มีระบบลงนามรับทราบในเอกสาร และในระบบแบบออนไลน์ รองรับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และ 2548 ซึ่งทำงานในลักษณะ Web Application สามารถรองรับการปฏิบัติงานของผู้ใช้งานได้พร้อมๆกันไม่จำกัด user กำหนดสิทธิการใช้งาน แต่ละเมนูได้ ทำงานในลักษณะ Webbase ไม่ต้องติดตั้งโปรแกรมที่เครื่องผู้ใช้งาน โดยจัดเก็บเอกสารตามประเภท อันได้แก่ หนังสือภายนอก หนังสือภายในหนังสือประทับตรา หนังสือสั่งการ หนังสือประชาสัมพันธ์ หนังสือหลักฐาน รายงานการประชุม บันทึก หนังสืออื่นและหนังสือเวียน

ซึ่งแต่เดิมสำนักงานเขตพระโขนงใช้วิธีการคือเจ้าหน้าที่ธุรการฝ่ายปกครองเป็นส่วนราชการเดียวในสำนักงานที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับหนังสือจากภายนอก แล้วส่งเวียนให้กับแต่ละฝ่าย หรือ บางฝ่าย โดยใช้วิธีเข้าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ลงรับในคอมพิวเตอร์ แล้วปริ้นท์เอกสารออกมาเวียนให้กับแต่ละฝ่าย โดยแต่ละฝ่ายจะมีเจ้าหน้าที่ธุรการทำหน้าที่เซ็นลายมือลงรับหนังสือ ซึ่งเป็นการสิ้นเปลืองเวลาและทรัพยากรกระดาษที่ใช้ ดังนั้นโครงการนี้จึงถือกำเนิดขึ้นมาโดยหวังจะใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือในการจัดการกับปัญหาดังกล่าว โดยตั้งเป้าประสงค์ไว้ว่าทุกฝ่ายจะต้องใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และเจ้าหน้าที่ทุกส่วนราชการ ไม่ว่าจะเป็นคณะผู้บริหาร ข้าราชการเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่ายในสำนักงานเขตพระโขนง จะต้องใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็น

เพราะฉะนั้นโครงการเตรียมความพร้อมสู่การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานเขตพระโขนง จึงได้มีการดำเนินงานทั้งหมดสองส่วนด้วยกัน ส่วนแรกคือส่วนของการนำโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาติดตั้งเพื่อใช้ปฏิบัติงาน และส่วนที่สองคือการเตรียมความพร้อมเจ้าหน้าที่ทั้งคณะผู้บริหาร และข้าราชการเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยในการพัฒนาบุคลากรในสำนักงานเขต จะต้องให้ความรู้ในการใช้งานระบบดังกล่าว อาทิ ความรู้เกี่ยวกับเอกสาร หนังสือราชการ การใช้ Hardware ที่ทันสมัย และนอกจากการเตรียมความพร้อมทางด้านการใช้งานแล้ว ทางด้านทัศนคติก็สำคัญเช่นเดียวกัน บุคลากรจะต้องเห็นความสำคัญของการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมา

¹⁶ ThSaraban. (2556). เอกสารแนะนำ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์. สืบค้นวันที่ 20 กรกฎาคม 2560. Web site: www.thsaraban.com

ปรับปรุงกระบวนการทำงาน มีการเปิดรับเทคโนโลยีอย่างเต็มใจ และที่สำคัญคือมีวิสัยทัศน์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไปในทิศทางเดียวกัน และผลักดันให้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวสามารถเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องจนสามารถพัฒนาไปสู่สำนักงานไร้กระดาษ (Paperless Office) และท้ายที่สุด จะทำให้สามารถผลักดันการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ปรับปรุงกระบวนการอื่นๆ และเป็นต้นแบบให้กับสำนักงานเขตและสำนักในสังกัดกรุงเทพมหานครอื่นๆต่อไป เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และประหยัดทรัพยากร จนกระทั่งสามารถเข้าสู่การเป็นมหานครอิเล็กทรอนิกส์ (Digital City) ได้ในที่สุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนการงานสารบรรณเดิมให้เป็นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบ
2. เพื่อวางโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
3. เพื่อเตรียมความพร้อมบุคลากรให้รองรับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กลุ่มเป้าหมาย

แบ่งออกเป็น 2 ระดับ

1. ผู้บริหาร 13 คน ได้แก่
 - ผู้อำนวยการเขต 1 คน
 - รองผู้อำนวยการเขต 2 คน
 - หัวหน้าฝ่าย 10 ฝ่าย รวมทั้งหมด 10 คน
2. บุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 1 คน เจ้าหน้าที่ธุรการ 10 ฝ่าย รวมทั้งหมด 10 คน และบุคลากรทั่วไป จาก 10 ฝ่าย ฝ่ายละ 4 คน จำนวน 40 คน รวมทั้งหมดจำนวน 51 คน

การดำเนินการ

1. การนำโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ปฏิบัติงาน
 - a. ติดตั้งระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
 - b. ติดตั้งอุปกรณ์รองรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
 - c. จัดทำคู่มือการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เบื้องต้น
 - d. ติดตามผลการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงาน

2. การเตรียมความพร้อมเจ้าหน้าที่ทั้งคณะผู้บริหารและข้าราชการเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
 - a. หลักสูตรผู้บริหาร
 - b. หลักสูตรบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ธุรการและบุคลากรทั่วไป

ระยะเวลา

ส่วนที่ 1 การนำโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งาน

ใช้ระยะเวลา วัน วันที่ 1-7 เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2560

ส่วนที่ 2 การเตรียมความพร้อมเจ้าหน้าที่ ทั้งคณะผู้บริหารและข้าราชการเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

- หลักสูตรผู้บริหาร 2 วัน ตั้งแต่วันที่ 18-19 เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2560
- หลักสูตรบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ธุรการ และบุคลากรทั่วไป 1 วัน วันที่ 25 เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2560

งบประมาณ¹⁷

งบประมาณโครงการทั้งหมด 223,524 บาท (สองแสนสองหมื่นสามพันห้าร้อยยี่สิบสี่บาทถ้วน) แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การนำโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งาน

- ระบบรับ-ส่งหนังสือภายใน 85,000 บาท
- ค่าเมาส์ปากกา ราคาเครื่องละ 2,590 บาท จำนวน 23 เครื่อง รวม 59,570 บาท
- ค่าจัดทำคู่มือเป็นลักษณะ แผ่นพับ ขนาด A3 พับเป็น A4 ราคาแผ่นละ 2.77 บาท จำนวน 200 แผ่น รวม 554 บาท

รวมงบประมาณในส่วนที่ 1 จำนวน 145,124 บาท (หนึ่งแสนสี่หมื่นห้าพันหนึ่งร้อยยี่สิบสี่บาทถ้วน)

¹⁷ สำนักมาตรฐานงบประมาณ. (2558). หลักเกณฑ์ อัตราค่าใช้จ่าย และแนวทางการพิจารณางบประมาณประจำปี. สืบค้นวันที่ 30 กรกฎาคม 2560.

ส่วนที่ 2 การเตรียมความพร้อมเจ้าหน้าที่ ทั้งคณะผู้บริหารและข้าราชการเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ

- หลักสูตรผู้บริหาร จำนวน 13 คน
 - ค่าสมนาคุณวิทยากร
 - เจ้าหน้าที่จากกองพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล 2 คน ค่าสมนาคุณ 600 บาท/ชั่วโมง/คน ระยะเวลา 1 วัน วันละ 12 ชั่วโมง รวม 14,400 บาท
 - วิทยากรจาก บริษัท อีออฟฟิศออนไลน์ จำกัด 2 คน ค่าสมนาคุณ 900 บาท/ชั่วโมง/คน ระยะเวลา 1 วัน วันละ 12 ชั่วโมง รวม 21,600 บาท
 - พี่เลี้ยงจากเจ้าหน้าที่จากกองพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์และบริษัท อีออฟฟิศออนไลน์ จำกัด จำนวน 3 คน ค่าสมนาคุณ 300 บาท/วัน/คน ระยะเวลา 1 วัน รวม 900 บาท
 - ค่าสถานที่
 - ห้องประชุม ชั้น 4 สำนักเขตพระโขนง - ไม่มีค่าใช้จ่าย-
 - ค่าอาหาร¹⁸
 - อาหารว่าง 2 มื้อ อาหารกลางวัน 1 มื้อ รวมมูลค่า 400 บาท/คน ผู้บริหารจำนวน 13 คน รวม 5,200 บาท

รวมงบประมาณทั้งหมดต่อหลักสูตร 42,100 บาท (สี่หมื่นสองพันหนึ่งร้อยบาทถ้วน)
- หลักสูตรบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ธุรการและบุคลากรทั่วไป จำนวน 53 คน
 - ค่าสมนาคุณวิทยากร
 - เจ้าหน้าที่จากกองพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล 1 คน ค่าสมนาคุณ 600 บาท/ชั่วโมง/คน ระยะเวลา 1 วัน วันละ 12 ชั่วโมง รวม 7,200 บาท

¹⁸ กระทรวงการคลัง. (2555). ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ (ฉบับที่ 3). สืบค้นวันที่ 30 กรกฎาคม 2560. Web site: <http://finance.tu.ac.th/>

- วิทยากรจาก บริษัท อีออฟฟิศออนไลน์ จำกัด 1 คน ค่าสมนาคุณ 900 บาท/ชั่วโมง/คน ระยะเวลา 1 วัน วันละ 12 ชั่วโมง รวม 10,800 บาท
- พี่เลี้ยงจากเจ้าหน้าที่จากกองพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์และ บริษัท อีออฟฟิศออนไลน์ จำกัด จำนวน 10 คน ค่าสมนาคุณ 300 บาท/วัน/คน ระยะเวลา 1 วัน รวม 3,000 บาท

○ ค่าสถานที่

- ห้องประชุม ชั้น 4 สำนักเขตพระโขนง - ไม่มีค่าใช้จ่าย-

○ ค่าอาหาร

- อาหารว่าง 2 มื้อ อาหารกลางวัน 1 มื้อ รวมมูลค่า 300 บาท/คน จำนวน 51 คน รวม 15,300 บาท

รวมงบประมาณทั้งหมดต่อหลักสูตร 36,300 บาท (สามหมื่นหกพันสามร้อยบาทถ้วน)

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. มีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไว้ใช้งานอย่างเต็มรูปแบบ
2. มีโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
3. บุคลากรมีความพร้อมเพื่อรองรับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กำหนดการ
โครงการอบรมเชิงบรรยายและปฏิบัติการ
เรื่อง “การเตรียมความพร้อมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์”
หลักสูตรผู้บริหาร
จำนวน 13 คน
วัน 18-19 พฤศจิกายน 2560 เวลา 08.30-16.30
ณ ห้องประชุม ชั้น 4 สำนักงานเขตพระโขนง

วันเสาร์ ที่ 18 พฤศจิกายน 2560

กิจกรรมโครงการอบรมเชิงบรรยายการเตรียมความพร้อมฯ หลักสูตรผู้บริหาร (วันที่1)

หัวข้อ Digital city : To be digital leadership

เวลา 08.30 – 09.00 น. ลงทะเบียนช่วงเช้า

เวลา 09.00 – 11.00 น. การอบรมเชิงบรรยาย เรื่อง “มหานครอิเล็กทรอนิกส์ (digital City) : The Electronics Transformation Roadmap ”

เวลา 11.00 – 11.15 น. พักรับประทานอาหารว่าง

เวลา 11.15 – 12.00 น. กิจกรรมระดมความคิด “อยากเห็นสำนักงานเขตพระโขนงเติบโตไปในทิศทางใด (Prakanong in our dream)”

เวลา 12.00 – 13.00 น. รับประทานอาหารกลางวัน

เวลา 13.00 – 13.15 น. ลงทะเบียนช่วงบ่าย

เวลา 13.15 – 14.30 น. การอบรมเชิงบรรยาย เรื่อง “การสร้างนวัตกรรมทางความคิดและวัฒนธรรมองค์กรในยุค 4.0 ”

เวลา 14.30 – 14.45 น. พักรับประทานอาหารว่าง

เวลา 14.45 – 16.15 น. การอบรมเชิงบรรยาย เรื่อง “การสร้างภาวะผู้นำดิจิทัลในยุคศตวรรษที่ 21 (Digital Leadership)”

วันอาทิตย์ ที่ 19 พฤศจิกายน 2560

กิจกรรมโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการการเตรียมความพร้อมฯ หลักสูตรผู้บริหาร (วันที่2)

หัวข้อ การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

เวลา 08.30 – 09.00 น. ลงทะเบียนช่วงเช้า

เวลา 09.00 – 10.30 น. การอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การสร้างหนังสือรับ การเขียนหนังสือ”

เวลา 10.30 – 10.45 น. พักรับประทานอาหารว่าง

เวลา 10.45 – 12.00 น. การอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การสร้างหนังสือส่ง และลงนาม”

เวลา 12.00 – 13.00 น. รับประทานอาหารกลางวัน ณ

เวลา 13.00 – 13.15 น. ลงทะเบียนช่วงบ่าย

เวลา 13.15 – 14.30 น. การอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การสร้างลายเซ็น ตรายประทับ”

เวลา 14.30 – 14.45 น. พักรับประทานอาหารว่าง

เวลา 14.45 – 16.15 น. การอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “หนังสือเวียน”

โครงการของนักศึกษาฝึกงานสำนักงานเขตพระโขนง

กำหนดการ
โครงการอบรมเชิงบรรยายและปฏิบัติการ
เรื่อง “การเตรียมความพร้อมระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์”
หลักสูตรบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ธุรการและบุคลากรทั่วไป
จำนวน 51 คน
วัน 25 พฤศจิกายน 2560 เวลา 08.30-17.00
ณ ห้องประชุม ชั้น 4 สำนักงานเขตพระโขนง

วันเสาร์ ที่ 25 พฤศจิกายน 2560

กิจกรรมโครงการอบรมเชิงบรรยายการเตรียมความพร้อมฯ

เวลา 08.30 – 09.00 น. ลงทะเบียนช่วงเช้า

เวลา 09.00 – 11.00 น. กิจกรรมถ่ายทอดวิสัยทัศน์ทางด้านเทคโนโลยีจากผู้บริหารสู่บุคลากรในองค์กร
(Go to goal)

เวลา 11.00 – 11.15 น. พักรับประทานอาหารว่าง

เวลา 11.15 – 12.15 น. กิจกรรมนันทนาการ หัวข้อ "อยากเห็นเทคโนโลยีอะไรในสำนักงานเขตพระโขนง
(IT in our dream)"

เวลา 12.15 – 12.30 น. ชี้แจง Timeline กิจกรรมทั้งหมดตาม The Electronics Transformation
Roadmap ของสำนักงานเขตพระโขนง

เวลา 12.30 – 13.30 น. รับประทานอาหารกลางวัน

กิจกรรมโครงการอบรมปฏิบัติการการเตรียมความพร้อมฯ

(แบ่งเจ้าหน้าที่ดูแลระบบคอมพิวเตอร์กับบุคลากรทั่วไปแยกออกจากกัน)

เวลา 13.30 – 13.45 น. ลงทะเบียนช่วงบ่าย

เวลา 13.45 – 14.45 น. การอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนที่ 1

เวลา 14.45 – 15.00 น. พักรับประทานอาหารว่าง

เวลา 15.00 – 16.00 น. การอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนที่ 2

เวลา 16.00 – 16.30 น. การอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนที่ 3

เวลา 14.45 – 16.15 น. กิจกรรมนันทนาการ "ตอบโต้ดีมีรางวัล (Q&A Station)"

คู่มือการใช้งาน

โครงการของ...

งานสำนักงานเขตพระโขนง

คู่มือการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เบื้องต้น

ขั้นตอนการใช้งานเบื้องต้น

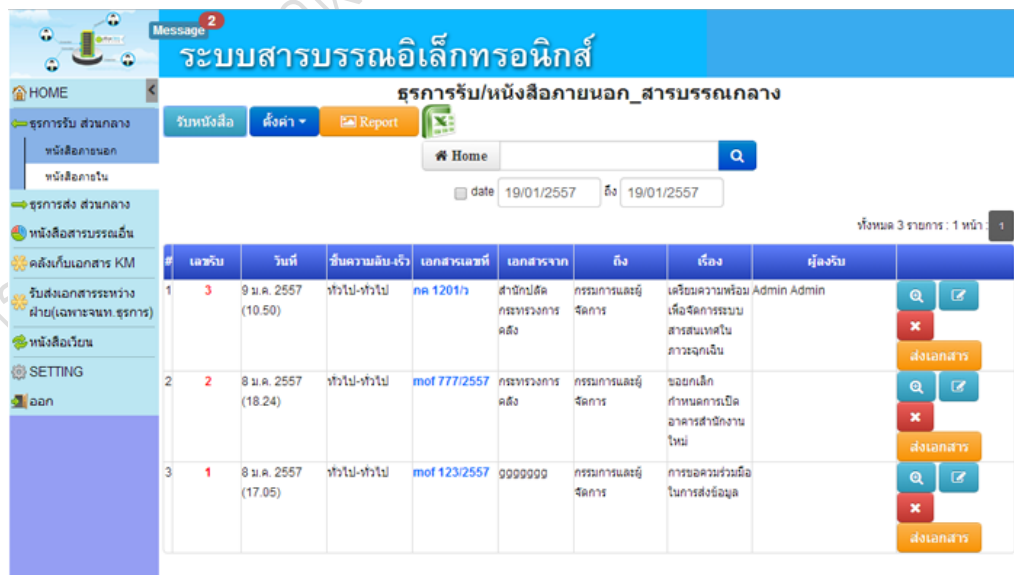
ทะเบียนคุมรับ

1.1 เจ้าหน้าที่ธุรการฝ่ายปกครองที่เป็นธุรการกลาง Log In เข้าใช้ระบบ

1.2 เจ้าหน้าที่ธุรการฝ่ายปกครองลงรับหนังสือตามประเภทของระบบสารบรรณในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (หนังสือในรูปแบบที่เป็น file) ทั้งนี้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้งานโดยธุรการฝ่ายปกครองที่เป็นธุรการกลาง จะมีการเชื่อมต่อกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กลางทำให้สะดวกต่อการลงรับและส่งหนังสือภายนอก



รูปจาก <http://www.thsaraban.com/>

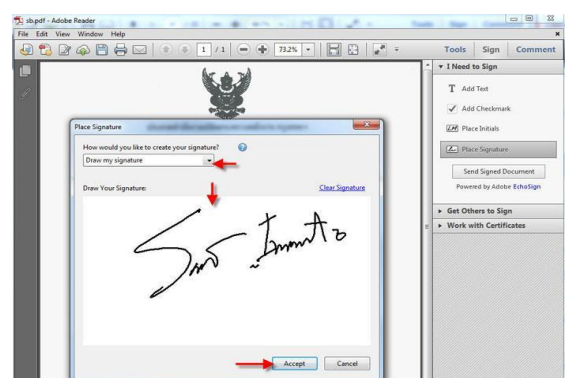
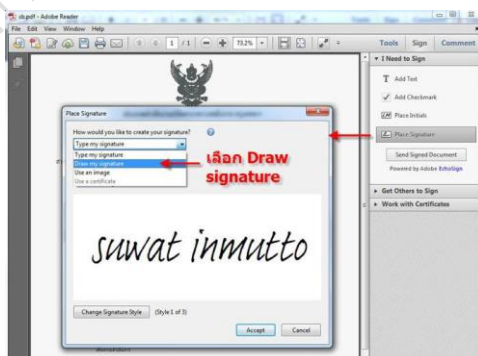
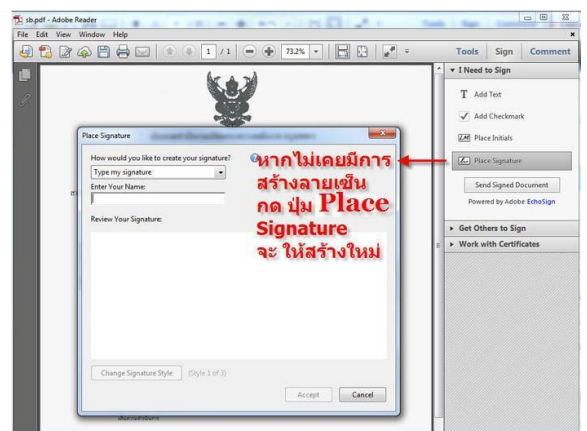
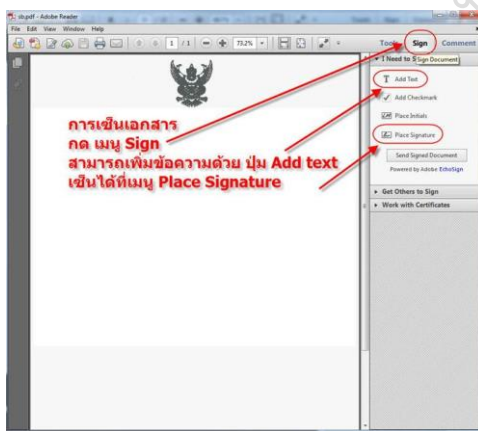


รูปจาก <http://www.e-office.in.th/web2/index.php/4>

รูปจาก <https://www.youtube.com/watch?v=RldtVwWst9U&t=287s>

1.3 แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยการกดส่งไฟล์ดังกล่าวเข้าระบบให้กับผู้บังคับบัญชาเป็นผู้รับ

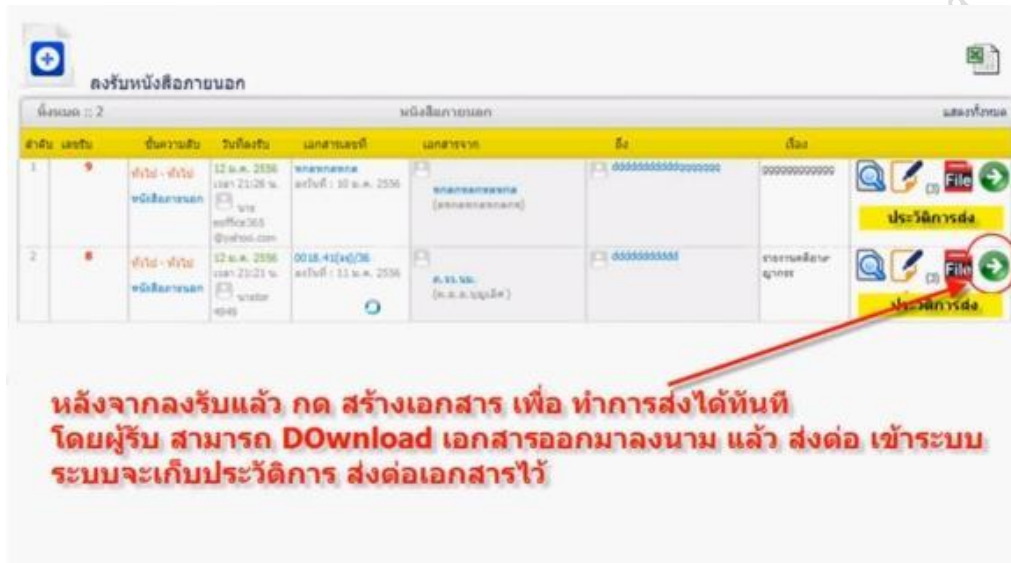
1.4 เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับไฟล์แล้วจะทำการลงนามหนังสือ โดยกดเปิด file ในบราวเซอร์ Acrobat ซึ่งสามารถดาวน์โหลดได้ฟรีจาก <https://get.adobe.com/reader/> จากนั้นใช้เมาส์ปากกาเซ็นชื่อ หรือเขียนข้อความเพิ่มลงไปในเอกสารได้ แล้วบันทึกไฟล์



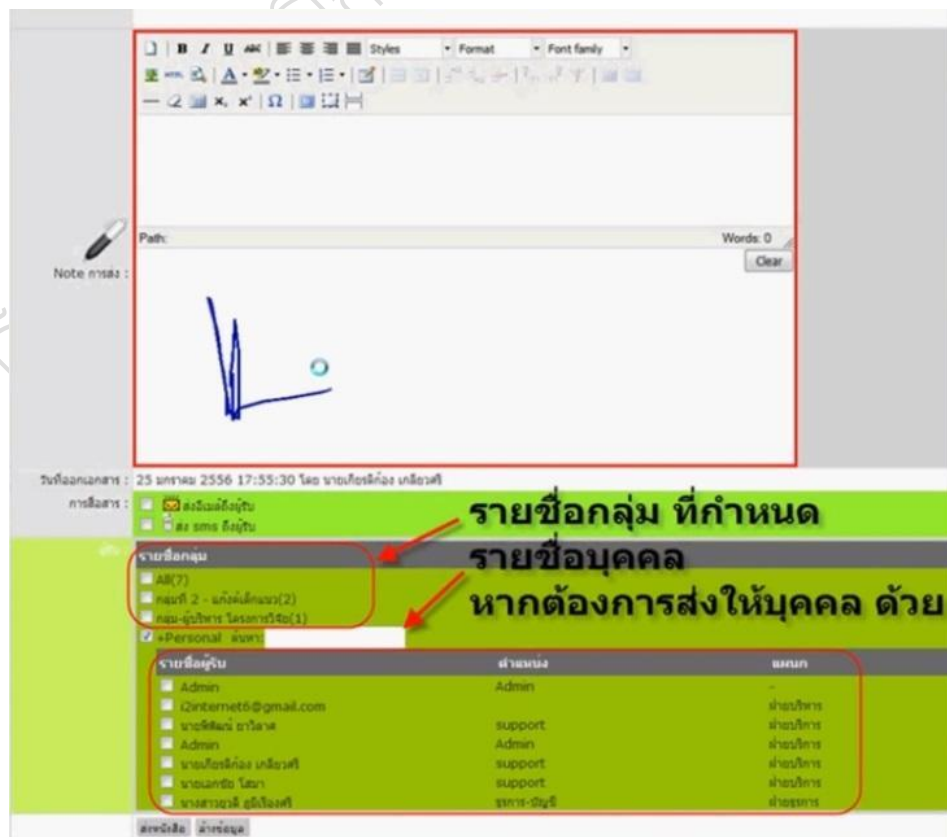
รูปจาก <http://www.thsaraban.com/index.php/10-eoffice/8-pdf-pro>

1.5 จากนั้นกดส่งไฟล์ดังกล่าวกลับไปให้เจ้าหน้าที่ธุรการฝ่ายปกครอง

1.6 เจ้าหน้าที่ธุรการฝ่ายปกครองส่งต่อไฟล์หนังสือดังกล่าวไปยังฝ่ายต่างๆโดยกดปุ่มส่งต่อ ทั้งนี้สามารถส่งได้ทั้งแบบฝ่ายหนึ่งไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง หรือฝ่ายหนึ่งไปยังฝ่ายต่างๆก็ได้ (ผู้ส่งสามารถตั้งค่ากลุ่มผู้รับ และจัดกลุ่มผู้รับได้) โดยระบบจะแสดงสถานะของไฟล์หนังสือนั้นๆ ว่าได้มีการเปิดอ่านแล้วหรือไม่ หรือเซ็นชื่อลงรับแล้วหรือไม่ ในเวลาเท่าไร รวมทั้งประวัติการส่งว่าไฟล์เอกสารนี้ได้ส่งไปแล้วก็ส่วนราชการ ส่วนไหนเปิดอ่านหรือลงรับไปแล้วบ้าง



หลังจากลงรับแล้ว กด สร้างเอกสาร เพื่อ ทำการส่งได้ทันที โดยผู้รับ สามารถ Download เอกสารออกมามลงนาม แล้ว ส่งต่อ เข้าระบบ ระบบจะเก็บประวัติการ ส่งต่อเอกสารไว้



รายชื่อกลุ่ม ที่กำหนดรายชื่อบุคคล หากต้องการส่งให้บุคคล ด้วย

| รายชื่อผู้รับ | ส่วนงาน4 | เลขที่ |
|-------------------|--------------|------------|
| Admin | Admin | - |
| Qirnet6@gmail.com | support | ฝ่ายบริหาร |
| นายสิทธิ์ อภิบาล | Admin | ฝ่ายบริหาร |
| Admin | support | ฝ่ายบริหาร |
| นายสิทธิ์ อภิบาล | support | ฝ่ายบริหาร |
| นายสิทธิ์ อภิบาล | support | ฝ่ายบริหาร |
| นายสิทธิ์ อภิบาล | ราชการ-อื่นๆ | ฝ่ายบริหาร |

1.3 สถานะที่ส่งแล้ว

สถานะ :

ประเภทเอกสาร : Please Select

ระหว่างวันที่ : Date 13 มิถุนายน 2012 ถึง 13 มิถุนายน 2012

ทั้งหมด : 95

| ลำดับ | ID-วันที่ส่ง | ประเภทเอกสาร | รายละเอียด | ชื่อ - นามสกุล | สถานะ | แก้ไข/ลบ |
|-------|-----------------------|----------------|-------------------------|--|--|------------|
| 1 | 13 ส.ค. 2555 20:12:01 | sewh Support | TK:520 ทั่วไป-ทั่วไป | เลขที่: RED-40-20121213190921 ชื่อ : ศาสตราจารย์ Port Apache ที่ office + apartment ชื่อ : igit support | สถานะผู้รับ : 9 สถานะผู้ส่ง : 4 เอกสารแนบทั้งหมด : 2 | รายละเอียด |
| 2 | 5 ส.ค. 2555 15:45:47 | MKT-sasste+com | TK:519 ทั่วไป-ทั่วไป | เลขที่: ED-1-20121205144113 ชื่อ : สสสาร ชื่อ : k kob | สถานะผู้รับ : 1 สถานะผู้ส่ง : 0 เอกสารแนบทั้งหมด : 0 | รายละเอียด |

รูปจาก <https://www.youtube.com/watch?v=RldtVwWst9U&t=287s>

1.7 ฝ่ายผู้รับ เมื่อมีหนังสือเข้ามาจะมีการแจ้งเตือนขึ้นในระบบ หรือ SMS หรือ E-mail ก็ได้ ตามแต่ผู้รับจะกำหนดเอง เมื่อได้รับการแจ้งเตือนแล้วกดเปิดไฟล์ขึ้นมาจะถือว่าผู้รับได้เปิดอ่านแล้วโดยจะขึ้นแจ้งสถานะในระบบ จากนั้นผู้รับคือฝ่ายธุรการของส่วนราชการในฝ่ายทำการลงนามหนังสือ ซึ่งสามารถทำได้โดยกดลงรับและใช้เมาส์ปากกาเซ็นชื่อลงรับหนังสือใน web base เลย หรือเปิด file ในบราวเซอร์ Acrobat แล้วใช้เมาส์ปากกาเซ็นชื่อลงรับหนังสือดังกล่าว

แจ้งเตือนหนังสือเข้า

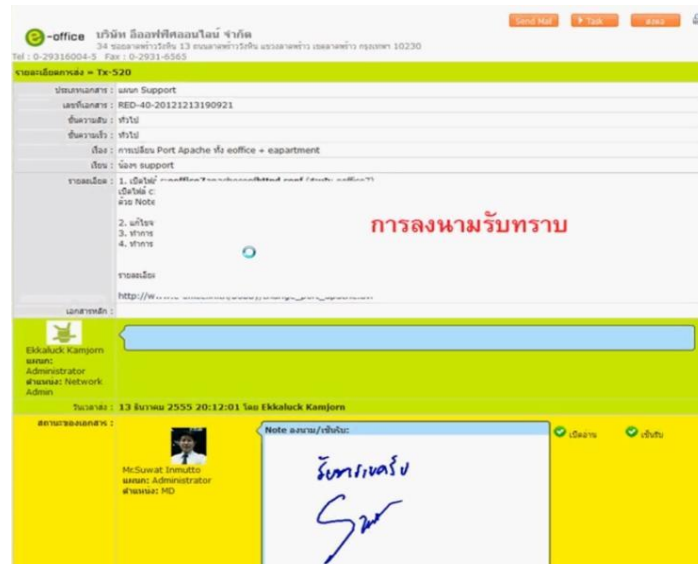
สถานะ :

ประเภทเอกสาร : Please Select

ระหว่างวันที่ : Date 30 ธันวาคม 2012 ถึง 30 ธันวาคม 2012

ทั้งหมด : 2

| ลำดับ | ID-วันที่ส่ง | ประเภทเอกสาร | รายละเอียด | ชื่อ - นามสกุล | สถานะ | แก้ไข/ลบ | |
|-------|-----------------------|--------------|------------------------|---|-----------------|------------|--------|
| 1 | 24 ส.ค. 2555 18:12:02 | พตอสีทอง | TK:11 ทั่วไป-ทั่วไป | เลขที่: RED-1-20121224171013 ชื่อ : พตอสีทองเอกสาร เลขที่ 4 ชื่อ : กกทก | นายอดฉวี สารนิญ | นاتور 4949 | เอกสาร |
| 2 | 23 ส.ค. 2555 18:51:18 | | TK:7 ทั่วไป-ทั่วไป | เลขที่: RED-4-20121223174925 ชื่อ : พตอสีทองเอกสาร เลขที่ 7 ชื่อ : dddddd | นاتور 4949 | นاتور 4949 | เอกสาร |



รูปจาก <https://www.youtube.com/watch?v=RldtVwWst9U&t=287s>

1.8 กระบวนการต่อไปผู้รับอาจส่งต่อไฟล์หนังสือดังกล่าวไปยังผู้รับคนอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับหนังสือ
นั้นๆได้ หรือนำไฟล์หนังสือนั้นจัดเก็บในระบบต่อไป



ระบบจะอ้างอิงเอกสาร และ รายละเอียดไฟล์ ตามที่มีการส่งต่อมา ไม่จำกัด

สามารถดูรายละเอียดของเอกสารเดิมที่อ้างอิงได้

รูปจาก <http://www.thsaraban.com/index.php/10-eoffice/85>

ทะเบียนคุมส่ง

- 1.9 ออกเลขหนังสือส่งแบบออนไลน์ โดยผู้ส่งใช้ Username และ Password ของผู้ส่งในการ Log In ใช้งาน จากนั้นคลิกที่เมนูธุรการส่ง > เลือกประเภทส่งหนังสือ > กดปุ่มออกเลขแล้วกรอกข้อมูล

ออกเลขส่งหนังสือภายนอก

ทะเบียนคุมส่งหนังสือภายนอก

ชั้นความลับ : ทัวไป ลับ สับมาก สับที่สุด

ชั้นความเร็ว : ทัวไป ด่วน ด่วนมาก ด่วนที่สุด

เลขส่ง : **Auto** ลงวันที่ : **28/12/2012** เวลา **09 : 42** น.

จาก (ผู้ส่งนาม) :

ถึง(ชื่อหน่วยงาน) :

ถึง :

เรื่อง :

หมายเหตุ :

Scan File : No file chosen
ต้องไฟล์นามสกุล .doc, .docx, .xlsx, .xls, .pdf, .jpg เท่านั้น

ลงชื่อผู้บันทึก :

- 1.10 บันทึกข้อมูลแล้วส่ง หากปลายทางสามารถรับเอกสารในรูปแบบไฟล์ได้ก็สามารถส่งจากในระบบได้เลย หรือหากปลายทางต้องการเอกสารเป็นกระดาษ ผู้ส่งก็สามารถปรี้นเอกสารออกมาเป็นกระดาษแล้วส่งได้เช่นกัน

The screenshot shows a web interface for document management. At the top, there is a search bar and navigation controls for date and year. Below that, a table titled 'ออกเลขส่งหนังสือภายนอก' (Outgoing Document Number) is displayed. The table has columns for 'ลำดับ' (Serial), 'เลขที่' (Number), 'วันที่' (Date), 'เอกสารจาก' (From), 'ถึง' (To), 'เรื่อง' (Subject), and 'ผู้ส่ง' (Sender). Four rows of data are visible, each with a document number, date, sender, recipient, and subject, along with a signature and a 'MAIL' icon.

| ลำดับ | เลขที่ | วันที่ | เอกสารจาก | ถึง | เรื่อง | ผู้ส่ง |
|-------|-------------------------------------|-------------------------------|--|--|---|------------------|
| 1 | กษ 0118.44/7 (หนังสือส่งภายนอก) | 27 ธ.ค. 2555 เวลา 00:00 น. | นางก อบต..... ทั่วไป - ทั่วไป | มวก..... กรรมการผู้จัดการ บริษัท..... | สอบถามความคืบหน้า การ ดำเนินงานโครงการ | Mr.Suwat Inmutto |
| 2 | กษ 0118.44/22 (หนังสือส่งภายนอก) | 27 ธ.ค. 2555 เวลา 10:53 น. | ผู้อำนวยการฯ สัสที - ทั่วไป | กรรมการปกครองส่วนท้องถิ่น สัสที กรรมการปกครอง ส่วนท้องถิ่น | ขอความร่วมมือ | Mr.Suwat Inmutto |
| 3 | กษ 0118.44/21 (หนังสือส่งภายนอก) | 27 ธ.ค. 2555 เวลา 10:53 น. | นางก อบต..... สืบ - ด่วน | สน.ตยาโพ หัวหน้าสถานี ตำรวจ..... | สอบถามความคืบหน้า | Mr.Suwat Inmutto |
| 4 | กษ 0118.44/20 (หนังสือส่งภายนอก) | 27 ธ.ค. 2555 เวลา 20:17 น. | ผู้อำนวยการกอง..... ทั่วไป - ทั่วไป | อบจ.เพชรบูรณ์ นางก อบจ.เพชรบูรณ์ | ขอประชาสัมพันธ์ | Mr.Suwat Inmutto |

*หมายเหตุ : 1) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ภายในสำนักงานเขตพระโขนงนี้อาจใช้ได้กับหนังสือบางประเภทของงานสารบรรณได้ไม่ครบถ้วน เช่น หนังสือลับที่มีการส่งเข้ามาในระบบแบบเป็นเอกสารกระดาษซึ่งเจ้าหน้าที่ธุรการไม่สามารถเปิดช่องแล้วสแกนเข้าระบบเพื่อส่งต่อไปได้

2) ในการคุมรับโดยใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ภายในสำนักงานเขตพระโขนงนี้ จะใช้ได้กับหนังสือที่ส่งเข้าระบบมาทั้งภายในและภายนอกในรูปแบบ file เท่านั้น หรือหากส่งเข้ามาในรูปแบบเอกสารกระดาษก็สามารถนำมาสแกนลงคอมพิวเตอร์ในรูปแบบไฟล์ได้ แต่ขั้นตอนนี้จะเป็นประโยชน์ก็ต่อเมื่อมีการส่งเอกสารชุดเดียวกันในส่วนราชการที่มากกว่าหนึ่งฝ่าย

3) ในการคุมส่งภายนอกโดยใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ภายในสำนักงานเขตพระโขนง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับหน่วยงานภายนอกจะสามารถรับเอกสารเป็นไฟล์ได้หรือไม่ในกรณีที่เราจะส่งเอกสารในรูปแบบไฟล์ หากไม่ได้จึงกลับไปใช้รูปแบบเดิม หรือเอกสารหนังสือที่เข้าระบบมาเป็นเอกสารแบบกระดาษแล้วมีการระบุให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือคนใดคนหนึ่งเป็นผู้รับและมีการตีกลับมาเป็นเอกสารกระดาษตามเดิม ในกรณีนี้ไม่จำเป็นต้องนำเอกสารหนังสือสแกนเข้าสู่ระบบเป็นไฟล์เพราะจะทำให้สิ้นเปลืองเนื่องจากปลายทางต้องส่งเป็นเอกสารกระดาษเช่นเดิม

กระบวนการทำงานทางเทคนิคในระบบ

- มีธุรการกลางลงรับหนังสือภายนอกเข้ามา
- ธุรการกลางส่ง ให้ หัวหน้าหน่วยงาน และ ส่งเข้า ธุรการของแต่ละฝ่ายงาน
- ธุรการแต่ละฝ่ายงาน ลงรับ เชื่อมต่อกับระบบธุรการรับหนังสือภายในของตนเอง เลขรับหนังสืออัตโนมัติ
- ธุรการกลางทราบเลขรับหนังสือภายในที่ลงรับของแต่ละฝ่ายงาน
- แต่ละฝ่ายงานจะมีเมนูธุรการของตนเอง และ คลังเอกสารของตนเอง user แพนกอื่นมองไม่เห็น และระบบรับส่งเอกสารภายในฝ่ายงานตนเอง
- แต่ละฝ่ายงาน มีการออกเลขส่งหนังสือภายใน และเชื่อมต่อกับธุรการกลาง ที่ส่งต่อให้ฝ่ายอื่นไปดำเนินการได้
- ฝ่ายงาน เมื่อลงรับจะมีเลขรับหนังสืออัตโนมัติ เชื่อมต่อกับทะเบียนคุมหนังสือรับภายในต่อไป
- สามารถกำหนดแผนกผู้บริหาร หรือผู้มีสิทธิเข้าดูได้ สามารถตั้งค่าสิทธิได้ด้วย admin
- มีระบบเวียนเอกสารกลางที่ส่งได้ทั้งหมดทุกคน ทุกกอง
- การกำหนดสิทธิ และกำหนดผู้ปฏิบัติของระบบส่งเอกสาร กำหนดได้จาก Admin ที่การตั้งค่าผู้ปฏิบัติ และ กำหนดผู้มองเห็นเมนูเฉพาะแต่ละฝ่ายงาน
- การแจ้งเตือนจะมีระบบแจ้งเตือนที่หัวเมนู และอีเมล ผู้รับสามารถกำหนดการรับเมลแจ้งเตือนได้
- กำหนดสิทธิของ user เฉพาะเจ้าหน้าที่ธุรการที่สามารถรับส่งหนังสือระหว่างฝ่ายงานได้
- สามารถมีเจ้าหน้าที่ธุรการแต่ละฝ่ายงาน หรือธุรการกลางได้หลายคน ปรับแต่งได้ตลอดเวลาด้วย admin หน่วยงานเอง¹⁹

2. ติดตามผลการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงาน โดยหลังจากใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 1 เดือน ทำการเชิญเจ้าหน้าที่จากบริษัท อีออฟฟิศ จำกัด และเจ้าหน้าที่จากกองคอมพิวเตอร์มาตรวจเช็คสภาพการใช้ระบบในการปฏิบัติงานว่าพบปัญหา

¹⁹ บริษัท อีออฟฟิศออนไลน์ จำกัด. (ม.ป.ป.). Implement รวม Solution ระบบงานเอกสาร สารบรรณ ขององค์กร หน่วยงาน . เรียกใช้เมื่อ 26 กรกฎาคม 2560 จาก www.e-office.in.th: http://www.e-office.in.th/web2/index.php/4

Action Plan

โครงการของนักศึกษา

งานเขตพระโขนง

แผนการดำเนินงานโครงการเตรียมความพร้อมสู่การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานเขตพระโขนง

| กิจกรรม | เดือนพฤศจิกายน | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| P l a n | ติดต่อบริษัท อีออฟฟิศออนไลน์ จำกัด ให้เข้ามาติดตั้งระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | ฝ่ายปกครองทำหนังสือเวียนแจ้งทุกฝ่ายว่าจะมีการเข้ามาติดตั้งระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานเขต | | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ประจำสำนักงานเขตพระโขนงกำหนดวันและวางแผนโครงการอบรมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แก่บุคลากร | | | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | ฝ่ายปกครองทำหนังสือเวียนแจ้งเจ้าหน้าที่ธุรการทุกฝ่ายว่าจะมีโครงการอบรมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ตามวันเวลาที่กำหนด | | | | | | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| D o | เจ้าหน้าที่จากบริษัท อีออฟฟิศออนไลน์ จำกัด เข้ามาติดตั้งระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | กิจกรรมโครงการอบรมการเตรียมความพร้อมฯ หลักสูตรผู้บริหาร (วันที่ 1) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | | | | | | | | | | |
| | กิจกรรมโครงการอบรมการเตรียมความพร้อมฯ หลักสูตรผู้บริหาร (วันที่ 2) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | | | | | | | | | |
| | หลักสูตรบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ธุรการ และบุคลากรทั่วไป | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | | | | |
| | กิจกรรมถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมกับบุคลากรที่ไม่ได้ผ่านการฝึกอบรม | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ |

แผนปฏิบัติการ

| วัน เดือน ปี | กิจกรรมหลัก | กิจกรรมย่อย | ผลที่คาดว่าจะได้รับ | วิธีวัดผลสำเร็จ | ผู้รับผิดชอบ |
|--------------|---|--|---|---|--|
| 1-พ.ย.-60 | ติดต่อบริษัทอีออฟฟิสออนไลน์ จำกัด ให้เข้ามาติดตั้งระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ | - | สามารถตกลงราคากับทางบริษัท และกำหนดวันเวลาเข้ามาติดตั้งระบบได้ | ได้ราคาตกลงซื้อขายที่เหมาะสม และกำหนดวันเวลาที่เข้ามาติดตั้งระบบที่แน่นอน | เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ประจำสำนักงานเขตพระโขนง |
| 2-พ.ย.-60 | ฝ่ายปกครองทำหนังสือเวียนแจ้งทุกฝ่ายว่าจะมีการเข้ามาติดตั้งระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานเขต | - | ทุกฝ่ายรับทราบ และให้ความร่วมมือ | หนังสือเวียน และเจ้าหน้าที่สามารถมาติดตั้งระบบในแต่ละฝ่ายได้ | เจ้าหน้าที่ธุรการฝ่ายปกครอง |
| 3-6 พ.ย. 60 | เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ประจำสำนักงานเขตพระโขนงกำหนดวันและวางแผนโครงการอบรมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แก่เจ้าหน้าที่ | - | สามารถวางแผนโครงการได้ตรงตามวัตถุประสงค์ภายในวันและเวลาที่เหมาะสม | ได้แผนปฏิบัติการโครงการที่มีกิจกรรม และวันเวลาที่ชัดเจน | เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ประจำสำนักงานเขตพระโขนง |
| 6-พ.ย.-60 | ฝ่ายปกครองทำหนังสือเวียนแจ้งเจ้าหน้าที่ธุรการทุกฝ่ายว่าจะมีโครงการอบรมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ตามวันเวลาที่กำหนด | - | ทุกฝ่ายรับทราบ และให้ความร่วมมือ | แต่ละฝ่ายเซ็นรับทราบในหนังสือเวียน และเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ความร่วมมือเข้าอบรมโครงการฯ | เจ้าหน้าที่ธุรการฝ่ายปกครอง |
| 6-7 พ.ย. 60 | เจ้าหน้าที่จากบริษัท อีออฟฟิสออนไลน์ จำกัด เข้ามาติดตั้งระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ | เจ้าหน้าที่จากบริษัทฯ ทำการติดตั้งระบบในคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องของทุกฝ่าย และติดตั้งเมาส์ปากกาสำหรับปฏิบัติงาน คู่กับระบบทั้งหมด 23 เครื่องตามที่กำหนดไว้ รวมถึงจัดทำคู่มือการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เบื้องต้นแก่บุคลากร | มีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไว้ใช้งานอย่างเต็มรูปแบบ | เครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องในสำนักงานเขตมีระบบที่ใช้งานได้ โดยการตรวจสอบสภาพของระบบเมื่อใช้งานไปแล้วครบระยะเวลา 1 เดือน และหลังจากนั้นก็ยังสามารถแจ้งปัญหาและซ่อมแซมได้แล้วแต่กรณี | เจ้าหน้าที่จากบริษัท อีออฟฟิสออนไลน์ จำกัด |

| แผนปฏิบัติการ | | | | | |
|---------------|--|---|--|--|--------------|
| วัน เดือน ปี | กิจกรรมหลัก | กิจกรรมย่อย | ผลที่คาดว่าจะได้รับ | วิธีวัดผลสำเร็จ | ผู้รับผิดชอบ |
| 18-พ.ย.-60 | กิจกรรมโครงการอบรมเชิง บรรยายการเตรียมความพร้อมฯ หลักสูตรผู้บริหาร(วันที่1) หัวข้อ Digital city : To be digital leadership | มหานครอิเล็กทรอนิกส์ (digital city) : The Electronics Transformation Roadmap การสร้างนวัตกรรมทางความคิดและ วัฒนธรรมองค์กรในยุค 4.0 ได้แก่ กิจกรรมระดมความคิด " อยากรู้เห็น สำนักงานเขตพระโขนงเติบโตไปในทิศทาง ใด (Prakanong in our dream) การสร้างภาวะผู้นำดิจิทัลในยุคศตวรรษที่ 21 (Digital Leadership) | ผู้บริหารมองเห็นความสำคัญของ ผลกระทบของเทคโนโลยี มี วิสัยทัศน์กว้างไกล และถ่ายทอด วิสัยทัศน์ต่อกับบุคลากร จน สามารถนำพองค์กรให้เป็นผู้นำ ด้านดิจิทัลได้อย่างยั่งยืน | สำนักงานเขตพระโขนงเป็น องค์กรต้นแบบทางการนำ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ได้อย่างเต็มรูปแบบ และ สามารถเชื่อมโยงกับสำนัก/ สำนักงานเขตอื่นๆได้ในอนาคต รวมถึงบุคลากรในสำนักงาน เขตสามารถใช้งานระบบสาร บรรณอิเล็กทรอนิกส์อยู่ใน เกณฑ์ดี ถึง ดีมาก | คณะวิทยากร |

| แผนปฏิบัติการ | | | | | |
|---------------|--|---|--|---|--------------|
| วัน เดือน ปี | กิจกรรมหลัก | กิจกรรมย่อย | ผลที่คาดว่าจะได้รับ | วิธีวัดผลสำเร็จ | ผู้รับผิดชอบ |
| 19-พ.ย.-60 | กิจกรรมโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเตรียมความพร้อมฯ หลักสูตรผู้บริหาร (วันที่2) หัวข้อ การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ | การอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การสร้างหนังสือรับ การเขียนหนังสือ” | ผู้บริหารสามารถใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและใช้งานได้ครบถ้วนทุกขั้นตอน | ผู้บริหารผ่านการประเมินการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในเกณฑ์ดีมาก | คณะวิทยากร |
| | | การอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การสร้างหนังสือส่ง และลงนาม | | | |
| | | การอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การสร้างลายเซ็น ตราประทับ” | | | |
| | | การอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “หนังสือเวียน” | | | |

แผนปฏิบัติการ

| วัน เดือน ปี | กิจกรรมหลัก | กิจกรรมย่อย | ผลที่คาดว่าจะได้รับ | วิธีวัดผลสำเร็จ | ผู้รับผิดชอบ |
|--------------|--|--|---|--|--------------|
| 25-พ.ย.-60 | กิจกรรมโครงการอบรมเชิงบรรยายการเตรียมความพร้อมฯ หลักสูตรบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ธุรการและบุคลากรทั่วไป | กิจกรรมถ่ายทอดวิสัยทัศน์ทางด้านเทคโนโลยีจากผู้บริหารสู่บุคลากรในองค์กร (Go to goal) ในหัวข้อ มหานครอิเล็กทรอนิกส์, การสร้างวัฒนธรรมองค์กร, การสร้างนวัตกรรมทางความคิด และแผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเขตพระโขนง | บุคลากรในสำนักงานเขตพระโขนงมีวิสัยทัศน์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถผลักดันองค์กรให้เป็นต้นแบบทางด้านการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ได้อย่างเต็มรูปแบบ | สำนักงานเขตพระโขนงเป็นองค์กรต้นแบบทางด้านการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ได้อย่างเต็มรูปแบบ และสามารถเชื่อมโยงกับสำนัก/สำนักงานเขตอื่นๆ ได้ในอนาคต รวมถึงบุคลากรในสำนักงานเขตสามารถใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในเกณฑ์ดี ถึง ดีมาก | คณะวิทยากร |
| | | กิจกรรมนันทนาการ ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมให้กับองค์กร ปลุกฝังทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ สร้างแรงจูงใจในการทำงานด้วยเทคโนโลยี ผ่านหัวข้อ "อยากเห็นเทคโนโลยีอะไรในสำนักงานเขตพระโขนง (IT in our dream)" โดยการแบ่งกลุ่มกลุ่มละ 5 คน ทั้งหมด 6 กลุ่ม ร่วมกันคิดนวัตกรรมให้กับสำนักงานเขต กลุ่มละ 1 อย่างให้เวลาคิด 10 นาที (ช่วงพักรับประทานอาหารว่าง) และนำเสนอหน้าที่ประชุม กลุ่มละ 5 นาที และให้พี่เลี้ยง Comment 5 นาที | ส่งเสริมให้บุคลากรมีนวัตกรรมทางความคิด เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่รองรับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงปลุกฝังทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ สร้างแรงจูงใจในการทำงานด้วยเทคโนโลยี | บุคลากรมีแรงจูงใจและทัศนคติที่ดีในการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน และสามารถใช้งานอย่างต่อเนื่องไปถึงระยะที่พฤติกรรมดังกล่าวแปรเปลี่ยนเป็นนิสัยที่ดีในการปฏิบัติงาน | คณะวิทยากร |
| | | ชี้แจง Timeline กิจกรรมทั้งหมดตาม The Electronics Transformation Roadmap ของสำนักงานเขตพระโขนง | | | คณะวิทยากร |

แผนปฏิบัติการ

| วัน เดือน ปี | กิจกรรมหลัก | กิจกรรมย่อย | ผลที่คาดว่าจะได้รับ | วิธีวัดผลสำเร็จ | ผู้รับผิดชอบ |
|--------------|---|--|---|--|--------------|
| 25-พ.ย.-60 | กิจกรรมโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ การเตรียมความพร้อมฯ หลักสูตร บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ธุรการและบุคลากรทั่วไป (สำหรับเจ้าหน้าที่ดูแลระบบ คอมพิวเตอร์ประจำสำนักงานเขตพระโขนง) | อบรมการใช้งานระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการดูแลและแก้ไข เบื้องต้น เมื่อระบบมีความขัดข้อง (ส่วนที่ 1) | บุคลากรมีศักยภาพในการใช้งาน ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถดูแลระบบเองได้ใน เบื้องต้น | บุคลากรมีศักยภาพในการใช้งานระบบสาร บรรณอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในเกณฑ์ ดี ถึงดีมาก | คณะวิทยากร |
| | | อบรมการใช้งานระบบ E-Training (ใช้คู่มือ การฝึกอบรมออนไลน์) เพื่อสอนงานบุคลากร ทั่วไปในองค์การ (ส่วนที่ 2) | บุคลากรที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม ได้รับการถ่ายทอดงานครบถ้วน กระบวนการเหมือนกับบุคลากร ที่ผ่านการฝึกอบรม | บุคลากรที่ได้รับการถ่ายทอดความรู้จาก เพื่อนร่วมงานมีศักยภาพในการใช้งานระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในเกณฑ์ ดี ถึงดี มาก | คณะวิทยากร |
| | | สร้างแรงจูงใจสำหรับบุคลากรสายงาน เทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง ทั้งด้าน Career Path และ Career Goal (ส่วนที่ 3) | เจ้าหน้าที่ดูแลระบบคอมพิวเตอร์ มีแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองให้ สามารถเติบโตในสายงานของ ตนเองได้อย่างเต็มความสามารถ | | คณะวิทยากร |

แผนปฏิบัติการ

| วัน เดือน ปี | กิจกรรมหลัก | กิจกรรมย่อย | ผลที่คาดว่าจะได้รับ | วิธีวัดผลสำเร็จ | ผู้รับผิดชอบ |
|--------------|--|---|---|---|--------------|
| 25-พ.ย.-60 | กิจกรรมโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ การเตรียมความพร้อมฯ หลักสูตร บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ธุรการและบุคลากรทั่วไป (สำหรับเจ้าหน้าที่ธุรการและบุคลากร ทั่วไป) | อบรมการใช้งานระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ โดยมีหัวข้อต่อไปนี้ : ทะเบียนคุมรับ ทะเบียนคุมส่ง และ กระบวนการทำงานทางเทคนิคในระบบ (ส่วนที่ 1) | บุคลากรมีศักยภาพในการใช้งาน ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ | บุคลากรมีศักยภาพในการใช้งานระบบสาร บรรณอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในเกณฑ์ ดี ถึงดีมาก | คณะวิทยากร |
| | | อบรมการสอนงานโดยระบบ Mentoring และ การ Coaching จากบุคลากรกอง พัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ และการสอนงานของ เพื่อนร่วมงานกันเองอย่างไม่เป็นทางการ โดยการจับกลุ่มกันสอน ตัวแทนที่ผ่านการ ฝึกอบรม 1 คน ต่อ เพื่อนร่วมงานที่ไม่ได้รับ การฝึกอบรม 3 คน (ส่วนที่ 2) | บุคลากรที่ไม่ได้รับการฝึก อบรมได้รับการถ่ายทอดงาน ครบถ้วนกระบวนการเหมือนกับบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรม | บุคลากรที่ได้รับการถ่ายทอดความรู้จาก เพื่อนร่วมงานมีศักยภาพในการ ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อยู่ใน เกณฑ์ ดี ถึง ดีมาก | คณะวิทยากร |
| | | กิจกรรมนันทนาการ "ตอบได้ดีมีรางวัล (Q&A Station)" โดยการผลัดกันถามตอบ ระหว่างวิทยากรกับผู้ฝึกอบรม ทั้งข้อสงสัย เกี่ยวกับการใช้งานระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์และทดสอบความเข้าใจของ ผู้เข้าร่วมอบรม | บุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมมี ความเข้าใจในการใช้งานระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อย่างแท้จริง และวิทยากรได้ ทราบและเข้าใจผู้ฝึกอบรมมาก ยิ่งขึ้น | จัดบันทึกเป็นลายลักษณ์ อักษรเพื่อนำไปใช้ในการ ปรับปรุงกระบวนการฝึก อบรมในรุ่นต่อไป | คณะวิทยากร |

**แบบประเมินโครงการเตรียมความพร้อมสู่การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายใน
สำนักงานเขตพระโขนง**

การนำโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ปฏิบัติงานภายในสำนักงานเขตพระโขนง

| วัตถุประสงค์ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|--------|-------------|-----------|--------------|
| | ดีมาก (5) | ดี (4) | ปานกลาง (3) | พอใช้ (2) | ปรับปรุง (1) |
| มีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ใช้อย่างทั่วถึง | | | | | |
| ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความเสถียร ไม่ขัดข้องในการใช้งาน | | | | | |
| ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีหลักการงานที่ครบครันเหมือนกับระบบรับ-ส่งหนังสือทั่วไปดั้งเดิม | | | | | |
| ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีการใช้งานที่ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน | | | | | |
| ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ท่านสามารถปฏิบัติงานรับ-ส่งหนังสือได้เร็วขึ้น | | | | | |
| ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ท่านสามารถปฏิบัติงานรับ-ส่งหนังสือได้สะดวกมากขึ้น | | | | | |
| ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยประหยัดการใช้กระดาษในการรับ-ส่งหนังสือ หรือเวียนหนังสือ | | | | | |

*หมายเหตุ : การประเมินผลได้รับคะแนนเกิน 50% จากการประเมินในเกณฑ์ "ดี" เป็นต้นไปถือว่าโครงการประสบความสำเร็จ

**แบบประเมินโครงการเตรียมความพร้อมสู่การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายใน
สำนักงานเขตพระโขนง**

โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์”

| วัตถุประสงค์ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|--------------------------|--------------------|-----------------|--------------------|-----------------------------|
| | เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5) | เห็นด้วยมาก (4) | เห็นด้วย (3) | ไม่เห็นด้วย (2) | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) |
| ท่านมองเห็นความสำคัญของผลกระทบของเทคโนโลยีต่อการปฏิบัติงาน | | | | | |
| ท่านได้รับความรู้ และเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ | | | | | |
| ท่านรับทราบ และเข้าใจถึงกระบวนการขั้นตอนการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงาน | | | | | |
| ท่านคิดว่ามีความจำเป็นที่จะต้องนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานภายในสำนักงานเขต | | | | | |
| ท่านสามารถใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ | | | | | |
| ท่านสามารถถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้กับบุคคลากรคนอื่น ๆ ได้ | | | | | |
| ท่านคิดว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถใช้งานต่อเนื่องในระยะยาวได้ | | | | | |

หมายเหตุ : การประเมินผลได้รับคะแนนเกิน 50% จากการประเมินในเกณฑ์ "เห็นด้วยมาก" เป็นต้นไปถือว่าโครงการประสบความสำเร็จ

บทที่ 5

ข้อเสนอแนะ และแนวทางการพัฒนาโครงการ

ข้อเสนอแนะ และแนวทางการพัฒนาโครงการ

1. งบประมาณ

เนื่องจากงบประมาณของสำนักงานเขตมีจำนวนจำกัด การลงทุนในโครงการที่มีงบประมาณค่อนข้างสูงย่อมมีความเสี่ยงว่าโครงการดังกล่าวจะสามารถทำให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ได้จริงๆหรือไม่ และต้องทำให้สำนักงานเขตได้รับประโยชน์มากที่สุด แต่ทั้งนี้ถึงแม้ว่างบประมาณโครงการจะสูง แต่คุ้มค่าต่อการลงทุน เนื่องจากถ้ามองในระยะยาว โครงการจะทำให้สำนักงานลดปริมาณทรัพยากรกระดาษได้ในอนาคต และถ้าหากเจ้าหน้าที่ดูแลระบบคอมพิวเตอร์สามารถเติบโตไปในสายงานอาชีพของตนได้อย่างสุดความสามารถ จนสามารถออกแบบ,สร้างโปรแกรมขึ้นมาใช้งานได้ และดูแลระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้ด้วยตนเอง อาจเป็นการสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศแก่สำนักงานเขตพระโขนงในระยะยาว และลดค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุง รวมถึงอาจสร้างรายได้ให้กับสำนักงานเขตได้จากการสร้างโปรแกรมต้นแบบมาเพื่อกระจายให้กับสำนัก/สำนักงานอื่นๆในสังกัดกรุงเทพมหานครต่อไป

2. บุคลากร

บุคลากรถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญอย่างมากในการพัฒนาองค์กร ซึ่งต้องยอมรับว่าในภาครัฐและข้าราชการในสังกัดกรุงเทพมหานครเอง ก็เป็นบุคคลในช่วงวัย Generation Baby Boomers²⁰ เกิดระหว่าง พ.ศ. 2468 - 2507 ซึ่งจะทำงานแบบเคารพกฎเกณฑ์ กติกา มีความอดทน ให้ความสำคัญกับระดับความอาวุโส เน้นการทำงานหนักและการทุ่มเทให้กับการทำงาน และ Generation X (Extraordinary Generation) เกิดระหว่าง พ.ศ. 2508 - 2524 เป็นกลุ่มคนที่ไม่เน้นทุ่มเทให้กับการทำงานทั้งหมด แต่จะเน้นให้ความสำคัญทั้งเรื่องงานและเรื่องครอบครัว การทำงานเน้นการทำงานคนเดียว ไม่ค่อยชอบพึ่งพาใคร แต่ก็มีความคิดที่เปิดกว้าง พร้อมรับฟังคำแนะนำเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของตนเอง และอีกสองวัยที่กำลังจะเข้ามาเป็นคลื่นลูกใหม่ในวงการราชการ ก็คือ Generation Y²¹ และ Z ซึ่งส่วนใหญ่มีแบบฉบับเป็นของตัวเอง คิดเร็ว ทำเร็ว ปรับปรุงเร็ว ชอบความท้าทาย มีวิถีชีวิตที่ทันสมัย นิยมสื่อสารผ่านเทคโนโลยีที่ก้าวล้ำยุค

²⁰ vimonmass. (2015). การปรับตัวในการทำงานแบบสังคมหลาย Gen. สืบค้นวันที่ 5 สิงหาคม 2560. Website : <https://th.jobsdb.com/>

²¹ ศิริพันธ์ กิตติสุขสถิต. (2553). ระบบราชการไทย กับ ประชากร Generation Y: แล้วเราจะดึงดูดเขาได้อย่างไร?. สืบค้นวันที่ 5 สิงหาคม 2560. Website : <http://www.popterms.mahidol.ac.th/>

จากทั้งหมด 4 Generation ที่กล่าวมาข้างต้น สะท้อนปัญหาการพัฒนาองค์กรที่ต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์เป็นหลัก 3 ประการด้วยกัน ประการแรก การเป็นคนรุ่นเก่า (ช่วง Generation Baby Boomers และ X) จะยึดติดกับกรอบกติการาชการ จนทำให้เคยชินกับการทำงานในรูปแบบเดิมที่ไม่ได้นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ปรับปรุงกระบวนการงานเท่าที่ควร ประการที่สอง การเป็นคนรุ่นใหม่ (ช่วง Generation Y และ Z) ก็จะทำให้ตัวเองไม่เลือกทำงานในสายราชการ เพราะความเป็นราชการไม่ได้สะท้อนตัวตนของคนเหล่านี้ออกมา หรือถ้าเข้าสู่ราชการ ก็จะกลายเป็นคนหัวรั้น ไม่รับฟัง และแปลกแยกในองค์กร จนทำให้เกิดประการสุดท้าย นั่นคือ ช่องว่างระหว่างวัยเกิดขึ้น ทำให้ในการทำงานอาจต้องใช้เวลาในการปรับตัวเข้าหากันระหว่างคน 4 วัย และที่สำคัญคือต้องมีการเรียนรู้ร่วมกันมากกว่า ทำความเข้าใจกันมากกว่าการที่คนวัยเดียวกันคุยกัน

หากโครงการนี้สามารถเกิดขึ้นได้จริง Generation อาจเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้น ดังนั้นผู้จัดทำโครงการจึงขอเสนอแนะแนวทางแก้ไข 3 ประการ เพื่อช่วยแก้ปัญหาเรื่องช่องว่างระหว่างวัย และปัญหาการทำงานของแต่ละช่วงอายุ ดังต่อไปนี้ ประการแรก ควรเปลี่ยนทัศนคติใหม่เกี่ยวกับคนรุ่นใหม่ แทนที่จะมองว่า เด็ก Gen Y-Z เป็นพวกหัวรั้น ไม่รับฟัง ไม่อดทน แต่ควรเปลี่ยนเป็นการนำข้อดีของคนรุ่นใหม่มาใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงาน ทั้งในเรื่องความคิดสร้างสรรค์ ความกล้าคิด กล้าทำ และเป็นแนวคิดที่ทันสมัยต่อไป

ยุคติดต่อและยุคที่เต็มไปด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน ดังนั้นจึงควรมีการดึงดูดบัณฑิต Gen Y-Z ที่มีศักยภาพสูงให้เข้าสู่ระบบราชการมากขึ้น เพื่อเข้ามาเป็นเชื้อเพลิงชั้นดี ในการจุดประกายนวัตกรรมใหม่ๆ ให้กับองค์กร ประการที่สอง คนรุ่นเก่าทั้ง Baby Boomers และ X ก็ต้องยอมรับความคิดเห็นของคนรุ่นใหม่ เช่นเดียวกัน แน่แน่นอนว่าไม่มีใครแก่เกินเรียน คนรุ่นเก่าก็เช่นเดียวกัน ก็ยังคงเป็นคนรุ่นเก่าที่สามารถพัฒนาตนเองให้ตามยุคสมัยได้ ซึ่งถ้าหากทั้งคนรุ่นเก่าและคนรุ่นใหม่ ร่วมมือกันปรับตัว ก็จะเกิดประการสุดท้าย นั่นคือ การสร้างการเรียนรู้ระหว่างกัน คนรุ่นเก่าถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์แก่คนรุ่นใหม่ คนรุ่นใหม่ก็ถ่ายทอดความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม และเทคโนโลยีให้กับคนรุ่นเก่า ถัดมาช่องว่าง และประสานร่วมมือกันระหว่างวัยแล้ว องค์กรจะสามารถไปสู่วิสัยทัศน์ที่วางไว้และทำให้องค์กรราชการสามารถเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรได้ในที่สุด

3. กฎระเบียบทางราชการ

เนื่องจากรูปแบบองค์กรที่ยังคงเป็นระบบราชการ ย่อมมีกฎ/ระเบียบและแบบแผนทางราชการเข้ามาครอบการทำงานไว้อย่างหลีกเลี่ยงมิได้ ดังนั้นการจะทำให้สำนักงานเขตสามารถเปลี่ยนรูปแบบของหนังสือราชการทั้งหมดที่เป็นกระดาษ ให้อยู่ในรูปแบบของไฟล์ จะต้องมีการปรับกฎระเบียบราชการให้สอดคล้องกัน

ไปด้วย ตามที่ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘²² ก็ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ เพื่อให้เหมาะสมกับสภาวะการณ์ในปัจจุบันสอดคล้องกับการบริหารราชการแนวทางใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่า และการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน สมควรวางระบบงานสารบรรณให้เป็นการดำเนินงานที่มีระบบ มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติราชการ แต่ทั้งนี้ถึงแม้จะมีกฎระเบียบที่เอื้อในการทำงานแล้ว แต่ในทางปฏิบัติจริง ก็ไม่ได้สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกระบวนการทำงานได้อย่างเต็มที่ อันเนื่องมาจากความเคยชิน และความยุ่งยากในการปรับตัวภายในตัวบุคลากรเอง หรืออาจมาจากการที่หน่วยงานราชการไม่ได้นำกฎ/ระเบียบดังกล่าวมาปฏิบัติและต่อยอดให้ทันสมัยตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

4. การเชื่อมโยงและประสานงาน

เนื่องจากโครงการนี้เป็นเพียงโครงการนำร่องที่นำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ภายในสำนักงานเขตเท่านั้น ทำให้ยังมีจุดอ่อนอยู่ที่การเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอก แนวทางการพัฒนาโครงการในอนาคตจึงควรมีการบูรณาการระบบเข้าด้วยกันระหว่างสำนักงานเขตกับสำนักงานเขต สำนักงานเขตกับสำนักในสังกัดกรุงเทพมหานคร ให้สามารถใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเชื่อมโยงถึงกันได้เลยในทุกไฟล์ข้อมูล เพื่อประหยัดเวลาในการส่ง-รับหนังสือของพนักงานขับรถที่ต้องไปรับ-ส่งหนังสือตามสำนัก/สำนักงานต่างๆ อีกทั้งถ้าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถเชื่อมโยงระหว่างภายในและภายนอกได้ทุกภาคส่วน จะสามารถทำให้สำนักงานลดปริมาณการใช้กระดาษลงไปได้ และเข้าสู่การเป็นสำนักงานไร้กระดาษในที่สุด (Paperless Office)

5. การประเมินผลโครงการ

เนื่องจากการประเมินโครงการมีเพียงแบบประเมินระบบและระดับความคิดเห็นในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรเท่านั้น ซึ่งหากต้องการให้โครงการสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเกิดประสิทธิผลสูงสุดแก่บุคลากร จึงควรมีแบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อวัดผลความรู้ของบุคลากรออกมาเป็นคะแนน เพื่อทดสอบความรู้ ความจำ ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

²² สำนักนายกรัฐมนตรี. (2548). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548. สืบค้นวันที่ 30 กรกฎาคม 2560.

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม. (2560). โครงการสำนักงานสีเขียว (GREEN OFFICE) ปี 2560.

สืบค้นวันที่ 24 กรกฎาคม 2560. Web site: <http://www.deqp.go.th/>

กระทรวงการคลัง. (2555). ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน

และการประชุมระหว่างประเทศ (ฉบับที่ 3). สืบค้นวันที่ 30 กรกฎาคม 2560. Web site:

<http://finance.tu.ac.th/>

กรุงเทพมหานคร. (ม.ป.ป.). เรียกใช้เมื่อ 30 กรกฎาคม 2560 จาก www.bangkok.go.th:

<http://www.bangkok.go.th/main/index.php?&l=th>

กองควบคุมระบบคอมพิวเตอร์. (2545). หนังสือเวียนกรุงเทพมหานคร. เข้าถึงได้จาก:

<http://circular.bangkok.go.th/> (วันที่สืบค้นข้อมูล: 20 กรกฎาคม 2560).

กัมปนาท ภักดีกุล. จิตติธร บุญเรือง. เพ็ญพรรณ พงษ์สายันต์. สยาม อรุณศรีมรกต. (2560). **มาตรฐาน**

สำนักงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Office Standard) สืบค้นวันที่ 24 กรกฎาคม 2560.

Website: <http://www.deqp.go.th/>

ฐนิต วิจิจจะกุล. (2559). **ทฤษฎีลำดับขั้นของการเปลี่ยนแปลง (Stage of Change Theory)**. สืบค้นวันที่

25 กรกฎาคม 2560. Website: <http://sheacademy.in.th/>

นพมาศ เสียมไหม. (2554). การศึกษาการยอมรับในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ e-Government (G2E)

ของข้าราชการระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา : สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย กับ สำนัก

ปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. สืบค้นวันที่ 27 กรกฎาคม 2560. Web site:

<http://www.chon1.go.th/>

บริษัท อีออฟฟิศออนไลน์ จำกัด. (2554). การออกเลขส่งหนังสือ. เรียกใช้เมื่อ 2 สิงหาคม 2560 จาก

www.thesaraban.com: <http://www.thesaraban.com/index.php/send>

บริษัท อีออฟฟิศออนไลน์ จำกัด. (2554). ระบบส่งเอกสาร Eoffice หนังสือเวียน. เรียกใช้เมื่อ 1 สิงหาคม

2560 จาก www.thesaraban.com: <http://www.thesaraban.com/index.php/10-eoffice>

บริษัท อีออฟฟิศออนไลน์ จำกัด. (2554). ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์. เรียกใช้เมื่อ 30 กรกฎาคม 2560 จาก <http://www.thsaraban.com/>: <http://www.thsaraban.com/>

บริษัท อีออฟฟิศออนไลน์ จำกัด. (ม.ป.ป.). Implement รวม Solution ระบบงานเอกสาร สารบรรณ ขององค์กร หน่วยงาน . เรียกใช้เมื่อ 26 กรกฎาคม 2560 จาก www.e-office.in.th: <http://www.e-office.in.th/web2/index.php/4>

แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร 20 ปี ระยะที่ 2. (ม.ป.ป.). เรียกใช้เมื่อ 22 กรกฎาคม 2560 จาก http://203.155.220.230/bmainfo/docs/plans/1.2developmentPlan20year_Round_2_2556-2560.pdf

รศ.ศุภี บรรจงจิตร. (ม.ป.ป.). แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศกรุงเทพมหานคร ระยะ 4 ปี พ.ศ.2556 - 2559. เรียกใช้เมื่อ 22 กรกฎาคม 2560 จาก www.bangkok.go.th: <http://www.bangkok.go.th/upload/user/00000079/News/kpi/ict/1.pdf>

ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต. (2553). ระบบราชการไทย กับ ประชากร Generation Y: แล้วเราจะดึงดูดเขาได้อย่างไร?. สืบค้นวันที่ 5 สิงหาคม 2560. Website : <http://www.popterms.mahidol.ac.th/>

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา สพม.19. (2557). รายงานผลการดำเนินงานการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการใช้งาน ICT ด้านการบริหารจัดการและการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-office). สืบค้นวันที่ 27 กรกฎาคม 2560. Web site: <http://www.chon1.go.th/>

สำนักนายกรัฐมนตรี. (2548). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548. สืบค้นวันที่ 30 กรกฎาคม 2560. Web site :<http://home.dsd.go.th/>

สำนักมาตรฐานงบประมาณ. (2558). หลักเกณฑ์ อัตราค่าใช้จ่าย และแนวทางการพิจารณางบประมาณประจำปี. สืบค้นวันที่ 30 กรกฎาคม 2560. Web site: <http://www.bb.go.th/>

Apicha Prakobseng. (2012). Max Weber : ทฤษฎีระบบราชการ “Bureaucracy”. เข้าถึงได้จาก: <http://colacooper.blogspot.com/>(วันที่สืบค้นข้อมูล: 20 กรกฎาคม 2560).

Suwat inmt. (30 มกราคม 2556). ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์-www.thsaraban.com.avi.

เรียกใช้เมื่อ 30 กรกฎาคม 2560 จาก www.youtube.com:

<https://www.youtube.com/watch?v=RldtVwWst9U&t=287s>

ThSaraban. (2556). เอกสารแนะนำ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์. สืบค้นวันที่ 20 กรกฎาคม 2560.

Web site: www.thsaraban.com

Urry, John. 2000. **Sociology Beyond Societies : Mobilities for the twenty-first century.**

London: Routledge.

vimonmass. (2015). การปรับตัวในการทำงานแบบสังคมหลาย Gen. สืบค้นวันที่ 5 สิงหาคม 2560.

Website : <https://th.jobsdb.com/>

โครงการของนักศึกษาฝึกงานสำนักงานเขตพระโขนง