

รายงานการศึกษา

เรื่อง

การบริหารจัดการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เชิงกลยุทธ์

โดย

นางอุดมพร พัฒนโกวิท

ผู้อำนวยการกองกลาง

สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

เสนอ

คณะกรรมการหลักสูตรนักบริหาร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับสูง รุ่นที่ ๙

ระหว่างวันที่ ๓ มิถุนายน - ๒๘ สิงหาคม ๒๕๕๗

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
๑ บทนำ	๑
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์การศึกษา	๔
ขอบเขตการศึกษา	๔
นิยามศัพท์เฉพาะ	๔
วิธีการศึกษา	๕
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๖
๒ ทฤษฎีและกรอบแนวคิดการศึกษา	๗
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์	๗
แนวคิดการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น	๑๔
แนวคิดเกี่ยวกับงานสารบรรณ	๑๘
แนวคิดเกี่ยวกับหนังสือราชการ	๑๘
แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารบรรณและระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์	๑๙
๓ เนื้อหาและรายละเอียดของเรื่อง (Application)	๒๒
การศึกษาค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการและเอกสารทางราชการ	๒๒
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	๒๙
การเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง	๓๐
การวิเคราะห์ข้อมูล	๓๐
๔ บทสรุปและข้อเสนอแนะ	๓๑
แนวทางการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	๔๒
บทสรุป	๔๒
ข้อเสนอแนะ	๔๓
บรรณานุกรม	๔๔

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
ภาคผนวก	๔๕
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์	๔๖
ภาคผนวก ข แผนภูมิแสดงการแบ่งส่วนราชการของกรุงเทพมหานคร	๔๙
ภาคผนวก ค ระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๔๖	๕๓
ภาคผนวก ง ผังการขั้นตอนการรับ-ส่งเอกสารของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในอนาคต	๖๑
ภาคผนวก จ ตัวอย่างหน่วยงานที่ใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบัน	๗๓

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
๑ ตัวอย่างการพิจารณาจัดส่งหนังสือให้หน่วยงานต่าง ๆ	๒๕
๒ การเปรียบเทียบแนวทางวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ	๒๗
๓ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมภายนอกต่อปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ	๓๕
๔ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมภายนอกต่อปัจจัยด้านการบริการ	๓๖
๕ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมภายนอกต่อปัจจัยด้านบุคลากร	๓๘
๖ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมภายนอกต่อปัจจัยด้านการเงิน	๓๙
๗ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมภายนอกต่อปัจจัยด้านการผลิต (วัสดุ อุปกรณ์)	๔๐
๘ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมภายนอกต่อปัจจัยด้านการบริหารจัดการ	๔๐

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
๑	กระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์
๒	รูปแบบของกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์
๓	กระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์
๔	สภาพแวดล้อมองค์กร
๕	กรอบแนวคิดในการศึกษา
๖	รูปแบบการศึกษาและผลที่คาดว่าจะได้รับตามสมมติฐาน
๗	การวิเคราะห์ SWOT ของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

กรอบและแนวทางการจัดทำข้อเสนอรายงานการศึกษาส่วนบุคคล

ข้อเสนอรายงานการศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study Proposal)

๑. ชื่อ – นามสกุล นางอุดมพร พัฒนโกวิท

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองกลาง

หน่วยงาน กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

๒. หัวข้อรายงานการศึกษาส่วนบุคคล “การบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เชิงกลยุทธ์”

๓. ขอบเขตและเนื้อหาของการศึกษาส่วนบุคคล ประกอบด้วย

๑) กรณีปัญหา การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาแนวทางปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากสถานการณ์ในการบริหารจัดการในปัจจุบัน ศึกษาตามโครงสร้างองค์กรของกรุงเทพมหานคร และระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๔๖ และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยสัมภาษณ์

๒) แนวคิดและหลักการบริหาร (Concepts & Theories) โครงการพัฒนาระบบสารบรรณและจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานคร เป็นโครงการที่มีการบริหารจัดการและดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกรุงเทพมหานครสอดคล้องตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศกรุงเทพมหานคร ยุทธศาสตร์ที่ ๓ พัฒนา/ปรับปรุงสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน ซึ่งมีทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ดังนี้

- ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์
- แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น
- แนวคิดเกี่ยวกับงานสารบรรณ
- แนวคิดเกี่ยวกับหนังสือราชการ
- แนวคิดเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

๓) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สมบูรณ์ ควรมีลักษณะของหนังสือที่อยู่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ ลงนามโดยใช้ลายมืออิเล็กทรอนิกส์ สามารถส่งข้อมูลระหว่างหน่วยงานในระบบเครือข่ายได้ สามารถติดตามเส้นทางเดินของหนังสือแต่ละฉบับได้ ติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการ สามารถค้นหาหนังสือได้ในเวลาที่รวดเร็ว ตลอดจนสามารถแจ้งเวียนหนังสือของแต่ละหน่วยงานในระบบได้ ทั้งนี้เพื่อตอบสนองนโยบายของผู้บริหาร ซึ่งให้ความสำคัญในเรื่องของการทำงานที่รวดเร็วประหยัดค่าใช้จ่าย ลดการใช้กระดาษและลดสถานที่จัดเก็บเอกสาร

๔) ประเด็นที่นำเสนอในกรอบการศึกษาส่วนบุคคล ประกอบด้วย

๑. สภาพแวดล้อมและความสำคัญของปัญหา

๒. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

๓. ขอบเขตการศึกษา

๔. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ
๕. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
๖. ระเบียบวิธีการศึกษา
๗. แบบสอบถามและศึกษาจากเอกสารของทางราชการ
๘. แนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูล
๙. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

แบบความเห็นชอบหัวข้อรายงานการศึกษาส่วนบุคคลโดยหัวหน้าส่วนราชการ

ข้าพเจ้า นายอรรถพร สุวัธนเดชา ตำแหน่ง รองปลัดกรุงเทพมหานคร
ผู้บังคับบัญชา นางอุดมพร พัฒนโกวิท ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
ผู้สมควรเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับสูง ผู้เสนอกรอบรายงานการศึกษาส่วนบุคคล
หัวข้อ “การบริหารจัดการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เชิงกลยุทธ์”
ได้พิจารณากรอบรายงานการศึกษาส่วนบุคคลดังกล่าวแล้ว และเห็นชอบในการจัดทำรายงานหัวข้อดังกล่าว

(.....)
ตำแหน่ง (.....)
วันที่

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัย : การบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เชิงกลยุทธ์
โดย : นางอุดมพร พัฒนโกวิท
หลักสูตร : นักบริหารมหานครระดับสูง (บนส.๙)

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทาง ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานคร โดยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary) ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารเชิงกลยุทธ์ ศึกษาจากเอกสารทางราชการ ศึกษาจากโครงสร้างองค์กรของกรุงเทพมหานคร และระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๕๖ ศึกษาจากการสังเกต การสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบงานสารบรรณของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองกลาง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ เจ้าหน้าที่ระบบคอมพิวเตอร์ ผู้ปฏิบัติงาน และผู้รับบริการ โดยการวิเคราะห์เนื้อหา

๑. ปัญหาในการบริหารจัดการ

จากการศึกษาพบว่า การดำเนินการรับ-ส่งหนังสือด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบัน เป็นเพียงการบันทึกข้อมูลการรับ-ส่งหนังสือ ซึ่งประกอบด้วยเลขที่หนังสือ วันเดือนปีของหนังสือ เรื่องอะไร จากใคร ถึงใคร โดยสามารถสแกนภาพของหนังสือเก็บไว้เพื่อการตรวจสอบเท่านั้น

๒. ข้อเสนอแนะ

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สมบูรณ์แบบ ควรจะมีลักษณะของหนังสือติดต่อราชการที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ และใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ สามารถส่งข้ามหน่วยงานทางเครือข่าย ตรวจสอบลายมือชื่อได้ ตรวจสอบเอกสารว่าไม่ถูกแก้ไขระหว่างส่งหรือไม่ และมีระบบตอบกลับไปยังผู้ส่งได้ และที่สำคัญในเบื้องต้นความสามารถของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ควรมีเลขรับเดียวใช้อ้างอิงได้ตลอดขบวนการ สามารถติดตามทางเดินของหนังสือแต่ละฉบับ ติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการ สามารถค้นหาหนังสือทุกฉบับได้ในเวลาที่รวดเร็ว สามารถค้นหาทะเบียนเอกสารได้ทุกทะเบียนและที่สำคัญอีกประการ คือ สามารถเวียนหนังสือในหน่วยงานและบันทึกการรับทราบได้ ทั้งนี้เพื่อตอบสนองนโยบายของผู้บริหาร ซึ่งเน้นหรือให้ความสำคัญในเรื่องของการทำงานที่รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย ลดการใช้กระดาษ และลดสถานที่จัดเก็บเอกสาร

๓. แนวทางการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ผลการศึกษาค้นคว้าได้ชี้ให้เห็นว่ากรุงเทพมหานคร และหน่วยงานที่รับผิดชอบระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ควรเร่งดำเนินการปรับปรุงแก้ไขระเบียบวิธีปฏิบัติงานสารบรรณให้สอดคล้องกับระบบงานที่เปลี่ยนแปลงไป ดำเนินการในเชิงกลยุทธ์โดยจัดเตรียมแผนงาน แผนเงิน เพื่อรองรับการขยายเครือข่ายระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุมทุกสำนักและทุกสำนักงานเขต ตลอดจนจัดการฝึกอบรมแก่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการรับ-ส่งหนังสือ และผู้บริหารทุกหน่วยงานได้รับทราบและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้การดำเนินการเป็นรูปธรรมสามารถปฏิบัติได้ในทิศทางเดียวกัน ผู้บริหารควรกำหนดเป็นนโยบาย ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลต่อกรุงเทพมหานครต่อไป

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรุงเทพมหานครในฐานะเป็นหน่วยงานการปกครองที่ประชาชนทั่วไปรู้จักในนาม “กทม.” นั้น เป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่มีลักษณะแตกต่างไปจากรูปแบบการปกครองอื่น ๆ ของประเทศ ทั้งนี้ เนื่องจากสภาพทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจของกรุงเทพมหานคร แตกต่างไปจากสภาพทั่วไปของเมืองจังหวัดอื่น ๆ ของประเทศไทย ดังได้กล่าวมาตอนต้นแล้วว่าเป็นที่รวมของศูนย์กลางกิจกรรมทั้งปวงของประเทศ สังคมของ กรุงเทพมหานครจึงเป็นแหล่งรวมของปัญหาทั้งปวง อาทิเช่น ปัญหาการจราจรติดขัด ปัญหาประชากรที่เพิ่มขึ้น ทั้งอัตราการเกิด และการอพยพเข้ามาอยู่อาศัยเพื่อหางานทำ ปัญหาที่อยู่อาศัยและแหล่งเสื่อมโทรม ปัญหาอาชญากรรม ปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เป็นพิษ และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัญหาด้านการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

ผู้บริหารของกรุงเทพมหานครทุกชุดที่ผ่านมา และปัจจุบันได้พยายามแก้ไขปัญหาดังกล่าวต่าง ๆ เหล่านี้ ให้ลุล่วงไป อาทิเช่น การจัดตั้งศูนย์รับแจ้งทุกข์ ๑๕๕๕ แต่ยังไม่สามารถดำเนินการให้บรรลุผลได้ตามต้องการ และดูเหมือนกับว่าปัญหาดังกล่าว กลับยิ่งทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้นทุกขณะ ทั้งนี้เนื่องมาจากการเพิ่มขึ้นของประชากร และการเจริญเติบโตของบ้านเมืองเป็นไปอย่างรวดเร็วและขาดการควบคุมรวมทั้งการไม่ได้รับความร่วมมือเท่าที่ควรจากผู้ที่เกี่ยวข้องหลายฝ่าย ทั้งภาครัฐและเอกชน และพาดพิงไปถึงการขาดการพัฒนาระเบียบวินัยของพลเมืองในบ้านเมืองนี้ด้วย จึงทำให้ปัญหาดังกล่าวต่าง ๆ เหล่านี้ทวีความรุนแรงยิ่งขึ้นเรื่อย ๆ จนกลายเป็นปัญหาระดับชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาเรื่องการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง อันได้แก่ปัญหาการก่อสร้างอาคารไม่ถูกต้อง ปัญหาการทิ้งวางสิ่งของวัสดุบนทางสาธารณะ ปัญหาการใช้ทางเดินเท้าเป็นที่ค้าขายสินค้าประเภทต่าง ๆ หรือใช้เป็นที่จอดรถยนต์พาหนะ ฯลฯ ปัญหาเหล่านี้ฝ่ายบริหารของประเทศได้เข้ามาช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยการออกกฎหมายระเบียบต่าง ๆ โดยให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นต่าง ๆ เป็นผู้ดูแลบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง กรุงเทพมหานครในฐานะหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษก็ได้เข้ามาดำเนินการควบคุม ดูแล แก้ไขปัญหาดังกล่าวต่าง ๆ เหล่านี้ โดยดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ ทั้งนี้ เพื่อให้บ้านเมืองมีความสะอาดและมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย โดยมอบหมายให้หน่วยงานต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานคร ที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ดูแลความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

จากภารกิจดังกล่าวข้างต้นของกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นปัญหาของประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ทำให้ในแต่ละวันจะมีหนังสือราชการ หนังสือจากภาครัฐ ภาคเอกชน และหนังสือร้องเรียนของประชาชน ส่งมาที่กรุงเทพมหานครจำนวนมาก เป็นเหตุให้กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เป็นส่วนราชการที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับสารบรรณของกรุงเทพมหานคร จะรับผิดชอบในการลงทะเบียนรับ-ส่งหนังสือส่งไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย หน่วยงานระดับสำนัก จำนวน ๑๖ สำนัก สำนักงานเขต จำนวน ๕๐ เขต สำนักงาน และส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร หนังสือจากหน่วยงานภายนอก เช่น กระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน องค์การเอกชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งในแต่ละวันจะมีหนังสือจากหน่วยงานภายนอกและหน่วยงานภายในของกรุงเทพมหานคร วันละประมาณไม่ต่ำกว่า ๓๐๐ ฉบับ มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในการลงทะเบียนรับส่งหนังสือในสมุดรับ-ส่งหนังสือ จำนวน ๓ คน และรับเรื่องของกองกลางจำนวน ๑ คน ซึ่งในปัจจุบันมีจำนวนเอกสารเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ

เนื่องจากกรุงเทพมหานครมีการขยายหน่วยงานอันเนื่องมาจากการปฏิรูประบบราชการโดยการกระจายอำนาจ ทำให้กรุงเทพมหานครมีภารกิจในการให้บริการต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้น อาทิเช่น การรับถ่ายโอนสถานียับเพลิงจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติอย่างเป็นทางการทำให้เกิดหน่วยงานระดับสำนักเพิ่มอย่างเป็นรูปธรรมอีก ๑ หน่วย ซึ่งประกอบด้วยส่วนราชการต่าง ๆ ในสำนักป้องกันภัยกรุงเทพมหานคร และกรณีดังกล่าวเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ปริมาณเอกสารที่มีมาถึงกรุงเทพมหานครเพิ่มมากขึ้น

ในฐานะที่กองกลางมีหน้าที่และรับผิดชอบเกี่ยวกับการกำกับดูแล การรับส่งหนังสือราชการของกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่า งานสารบรรณเป็นงานที่มีอยู่ในทุกหน่วยงาน เพราะการดำเนินการทั้งปวงไม่ว่าจะเป็นงานเล็กน้อยหรืองานใหญ่ ต้องดำเนินงานด้วยระบบเอกสาร ดังนั้นจึงต้องมีการควบคุมรับผิดชอบงานสารบรรณโดยมีเจ้าหน้าที่ที่สอดคล้อง ดูแล ให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติงานไปด้วยความเรียบร้อย

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ข้อ ๖ ได้ให้ความหมายของคำว่า “งานสารบรรณ” หมายถึง งานบริหารที่เกี่ยวกับเอกสารเริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย ซึ่งเป็นการกำหนดขั้นตอนและขอบข่ายของงานสารบรรณ ว่าเกี่ยวข้องกับเรื่องอะไรบ้าง แต่ในทางปฏิบัติการบริหารงานเอกสารทั้งปวงจะเริ่มตั้งแต่การคิด อ่าน ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จด จำ ทำสำเนา หรือสื่อข้อความ บันทึก จดรายงานการประชุม ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัสเก็บ ค้นหา ติดตาม และทำลาย ทั้งนี้ต้องเป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพเพื่อประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า “งานสารบรรณ” นั้นมีความสำคัญ ดังนี้

๑. เป็นเครื่องมือในการบริหารและปฏิบัติราชการ
๒. เป็นสื่อในการติดต่อทำความเข้าใจระหว่างหน่วยงาน หน่วยงานกับบุคคล และบุคคลกับบุคคล
๓. เป็นเสมือนเครื่องเตือนความจำของหน่วยงาน
๔. เป็นหลักฐานในการอ้างอิง การติดต่อ หรือทำความเข้าใจ
๕. เป็นสิ่งที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในอนาคต

ความเป็นมาของระเบียบสารบรรณกรุงเทพมหานครว่าด้วยงานสารบรรณ

วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับงานสารบรรณในส่วนการดำเนินงานภายในของกรุงเทพมหานครได้เริ่มวางมาตรฐานเมื่อวันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๒๐ โดยนายชโล ธรรมศิริ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครในขณะนั้น ได้มีคำสั่งกำหนดวิธีปฏิบัติงานสารบรรณของกรุงเทพมหานครเพื่อให้มีประสิทธิภาพ สะดวกรวดเร็ว เป็นไปโดยประหยัด รวมทั้งเพื่อให้การปฏิบัติของทุกหน่วยงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เนื้อหาของข้อมูลกำหนดในระยะแรก จะกล่าวถึงวิธีการรับและการส่งหนังสือ วิธีการและขั้นตอนการเสนอหนังสือต่อผู้บังคับบัญชา วิธีการลงทะเบียนหนังสือ วิธีการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน และการติดต่อกับส่วนราชการภายนอก ต่อมาเมื่อวันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๒๒ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ได้มีคำสั่งอีกฉบับหนึ่งกำหนดวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องการประสานราชการระหว่างสำนักกับสำนักงานเขต โดยเป็นการปรับปรุงเพิ่มเติมวิธีการและขั้นตอนการเสนอหนังสือต่อผู้บังคับบัญชา วิธีการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน และวางระบบความสัมพันธ์ระหว่างสำนักกับสำนักงานเขต โดยให้สำนักมีหน้าที่กำหนดมาตรฐานงานเสนอและการปรับปรุงระบบงาน ให้การสนับสนุนในด้านวิชาการ การพัสดุ การพัฒนาข้าราชการแก่สำนักงานเขต และตรวจให้คำแนะนำแก่เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขต การติดต่อประสานงานให้ทำในนามผู้อำนวยการสำนักกับผู้อำเภอเขต

กรุงเทพมหานครได้มีการปรับปรุงพัฒนาวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับงานสารบรรณอีกครั้ง โดยนายเชาวนวัศ สุดลาภา ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ได้มีคำสั่งลงวันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๒๔ ยกเลิกคำสั่งทั้งสองฉบับข้างต้น แล้วนำเนื้อหา มารวมเข้าไว้ด้วยกันพร้อมปรับปรุงและเพิ่มเติมวิธีการปฏิบัติในส่วนของการทำหนังสือราชการ การจัดทำคำสั่งกรุงเทพมหานคร การลงนามในหนังสือราชการการเวียนหนังสือ และการรวบรวมระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานคร โดยให้กองกลางเป็นผู้รับผิดชอบในการรวบรวม ยกเว้นการรวบรวมระเบียบปฏิบัติด้านการเงินการคลังของกรุงเทพมหานคร ให้สำนักการคลังเป็นผู้รับผิดชอบ คำสั่งดังกล่าว มีข้อ น่าสังเกตว่าให้มีผลตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๒๔ จากนั้นพลเรือเอกเทียม มกรานนท์ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ได้มีคำสั่งลงวันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๒๔ เพิ่มเติมวิธีการปฏิบัติในด้านการทำหนังสือราชการ และการเสนอหนังสือ อีกครั้งหนึ่ง

ต่อมานายเด่น ภูสุวรรณ ปลัดกรุงเทพมหานคร ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาจัดวางระบบการถ่ายเอกสารด้วยไมโครฟิล์ม เมื่อวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๒๕ ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการนำเทคโนโลยี ที่ทันสมัยมาใช้ในงานสารบรรณของกรุงเทพมหานครในส่วนของการจัดเก็บเอกสารเพื่อป้องกันการสูญหาย และประหยัดเนื้อที่ในการจัดเก็บ

ระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับงานสารบรรณของกรุงเทพมหานครฉบับแรกได้ถูกวางไว้ในสมัยที่พลตรี-จำลอง ศรีเมือง ดำรงตำแหน่งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๒๘ เรียกว่า “ระเบียบกรุงเทพมหานคร” ว่าด้วยวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับงานสารบรรณของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘” ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๒๙ เนื้อหาแบ่งออกเป็น ๘ หมวด ประกอบไปด้วย

หมวด ๑ คณะ

หมวด ๒ หนังสือภายในและหนังสือภายนอก

หมวด ๓ เลขที่หนังสือออก รหัส และอักษรย่อ

หมวด ๔ การรับและส่งหนังสือ

หมวด ๕ การเสนอหนังสือ

หมวด ๖ หนังสือติดต่อระหว่างหน่วยงาน

หมวด ๗ หนังสือสั่งการ

หมวด ๘ การเก็บรักษาหนังสือ ซึ่งในหมวดนี้ได้มีการกำหนดให้มีคณะกรรมการพิจารณาเกี่ยวกับการจัดวางระบบการถ่ายเอกสารด้วยไมโครฟิล์ม และพิจารณาความเหมาะสมของหนังสือที่ควรเก็บ

ระเบียบฉบับดังกล่าวได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๒ และฉบับที่ ๓ ในปี พ.ศ. ๒๕๒๘ แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๔ ในปี พ.ศ. ๒๕๓๓ และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๕ ในปี พ.ศ. ๒๕๓๙ และใช้ถือปฏิบัติเรื่อยมาจนถึงระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๔๖

สภาพปัญหาปัจจุบัน

การปฏิบัติงานสารบรรณกลางของกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน เฉพาะกรณีการรับ-ส่งหนังสือจากหน่วยงานภายนอก และหน่วยงานภายในที่ส่งมาที่สารบรรณกลางของกรุงเทพมหานครในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ต้องลงรับในสมุดเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดความล่าช้า สมุดรับ-ส่งหนังสือจำนวนมากในแต่ละปี การค้นหาข้อมูลมีความล่าช้า เรียกใช้ไม่สะดวก จากสภาพปัญหาดังกล่าวจึงเห็นถึงความจำเป็นในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการงานสารบรรณให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ซึ่งเป็นยุคที่เทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญ ต่อกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานภาครัฐได้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการ

บริหารจัดการด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนากระบวนการบริหารเพื่อให้ระบบบริหารราชการเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ (Out Come) คือความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ

จากเหตุผลดังกล่าวผู้ศึกษาได้จัดทำโครงการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อพัฒนาระบบงานสารบรรณของกรุงเทพมหานครให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน และเป็นการดำเนินการตามยุทธศาสตร์การบริหารจัดการแนวใหม่ของกรุงเทพมหานคร และเป็นไปตามนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร แต่อย่างไรก็ตามเมื่อมีการพัฒนาระบบสารบรรณของกรุงเทพมหานครแล้วการบริหารการพัฒนาจะบออาจไม่ไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้นการบริหารจัดการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานครเชิงกลยุทธ์จะเป็นแนวทางที่มุ่งเน้นการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติซึ่งจะสอดคล้องและตอบสนองต่อนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครได้เป็นอย่างดี

วัตถุประสงค์การศึกษา

๑. เพื่อศึกษาถึงจุดอ่อน และจุดแข็งของการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
๒. เพื่อศึกษาโอกาสและอุปสรรคจากสภาวะแวดล้อมภายในและภายนอกที่มีผลต่อการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
๓. เพื่อหาแนวทางหรือกลยุทธ์ในการดำเนินงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคต

ขอบเขตการศึกษา

เนื่องจากการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นการพัฒนาระบบการทำงานและให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการ หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนที่มาติดต่อ การศึกษาค้นนี้จะศึกษาถึงปัจจัยเชิงกลยุทธ์ทั้งภายในและภายนอกที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ได้รวบรวมข้อมูลจากผู้ที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองกลาง และนักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ เจ้าหน้าที่งานคอมพิวเตอร์ ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

นิยามศัพท์เฉพาะ

งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และให้หมายความรวมถึงการบริหารงานเอกสารด้วยการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ตามระเบียบ ก.พ.ร. ว่าด้วยสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๗

หนังสือ หมายถึง หนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และให้หมายความถึงหนังสือที่ส่งด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามระเบียบ ก.พ.ร. ว่าด้วยสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.๒๕๔๗

ระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ หมายถึง ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๔๖

ระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยงานสารบรรณ หมายถึง ระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๔๖

งานสารบรรณกรุงเทพมหานคร หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับภารกิจด้านงานเอกสารและหนังสือราชการของกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วยงานด้านต่าง ๆ ดังนี้ การลงทะเบียนหนังสือรับภายนอก การลงทะเบียนหนังสือรับภายใน การออกเลขหนังสือภายนอก การออกเลขที่หนังสือภายใน การออกเลขที่คำสั่งของกรุงเทพมหานคร การออกเลขที่หนังสือรับรอง การลงวันที่ประกาศกรุงเทพมหานคร การลงวันที่ในข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เพื่อให้บริการกับหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครซึ่งประกอบด้วย ๑๖ สำนัก และ ๕๐ สำนักงานเขต สำนักงาน และส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

ผู้ปฏิบัติหน้าที่งานสารบรรณ หมายถึง ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่รับ-ส่ง หนังสือราชการของกรุงเทพมหานคร สังกัดงานบริหารทั่วไป ฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

ผู้ใช้งาน หมายถึง ผู้ซึ่งมีสิทธิใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา ข้าราชการ ลูกจ้าง หรือบุคคลที่ผู้บังคับบัญชาเห็นสมควร

ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง ผู้ซึ่งมีหน้าที่ดูแลหรือปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

เจ้าหน้าที่บริหารระบบ หมายถึง ผู้ซึ่งทำหน้าที่ควบคุม ดูแล จัดการ และตรวจสอบการใช้งาน และการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

รหัสผ่าน หมายถึง รหัสที่ผู้ใช้งาน ผู้ปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่บริหารระบบ ที่กำหนดให้แต่ละราย ซึ่งจะต้องใช้คู่กับชื่อบุคคลในการใช้งานดังกล่าวในการเปิดเข้าสู่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละครั้งที่ใช้งาน

สภาพแวดล้อมภายใน หมายถึง สภาพแวดล้อมภายในที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย ปัจจัยต่าง ๆ ทางด้านโครงสร้างองค์กร ระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยงานสารบรรณ ด้านการบุคลากร ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

สภาพแวดล้อมภายนอก หมายถึง สภาพแวดล้อมภายนอกโดยทั่วไปที่มีผลกระทบโดยอ้อมต่อการปฏิบัติการของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ทางด้านสังคม ด้านเทคโนโลยี ด้านเศรษฐกิจ และด้านการเมืองและกฎหมาย

โอกาส-อุปสรรค หมายถึง การประเมินสถานภาพขององค์กรในปัจจุบันว่าอยู่ในตำแหน่งที่มีความโน้มเอียงไปในทางที่พึงประสงค์หรือไม่พึงประสงค์ หรือไม่เพียงใดจากการสังเคราะห์ สภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กร และการสังเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กร

จุดอ่อน-จุดแข็ง หมายถึง การสรุปลักษณะเด่นเชิงโอกาสและลักษณะด้อยเชิงอุปสรรคแล้ว ชั่งน้ำหนักว่าโน้มเอียงไปในทาง “เอื้อ” หรือ “ไม่เอื้อ” มากน้อยเพียงใด ในขณะเดียวกันก็สรุปจุดแข็ง จุดอ่อน เชิงทรัพยากร แล้วชั่งน้ำหนักว่าโน้มเอียงไปในทาง “จุดแข็ง” หรือ “จุดอ่อน” มากน้อยเพียงใด

วิธีการศึกษา

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาแบบเจาะลึก จึงได้เลือกใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลในเชิงคุณลักษณะ (Qualitative Data) ดังนี้

๑. การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากเอกสารทางราชการ งานวิชาการ รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒. การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยรวบรวมข้อมูลผู้ที่เกี่ยวข้องและมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินการของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วยหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองกลาง นักจัดการงานทั่วไป ข้าราชการพิเศษ เจ้าหน้าที่งานคอมพิวเตอร์ ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ

๓. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระยะสั้น ใช้เวลา ๒ เดือน ระหว่างเดือนมิถุนายน ถึง สิงหาคม ๒๕๕๗ การจัดเก็บข้อมูล โดยการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงาน เพื่อการพัฒนาการให้บริการด้านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

๒. เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผน และแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการให้บริการในด้านต่าง ๆ รวมทั้งใช้ในการวางแผนด้านการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในอนาคต

บทที่ ๒

ทฤษฎีและกรอบแนวคิดการศึกษา

ในการศึกษาการวางแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพื่อศึกษาถึงจุดอ่อน-จุดแข็ง โอกาส-อุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่มีผลกระทบต่อการบริหารจัดการ รวมทั้งเป็นการศึกษาถึงความต้องการในอนาคต ซึ่งมีทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ดังนี้

๑. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์
๒. แนวคิดการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น
๓. แนวคิดเกี่ยวกับงานสารบรรณ
๔. แนวคิดเกี่ยวกับหนังสือราชการ
๕. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารหนังสือราชการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์

เนื่องจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการจัดการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เชิงกลยุทธ์ จึงเป็นการศึกษาถึงสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพัฒนาการให้บริการของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และนำผลการศึกษาไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาการให้บริการของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. ความหมายของกลยุทธ์

กลยุทธ์^๑ หมายถึง ความคิดในการกำหนดเป้าหมาย และวัตถุประสงค์พื้นฐานระยะยาวของหน่วยงาน รวมทั้งการยอมรับวิธีการในการปฏิบัติงาน และการจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็น เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย (Alfred D. Chandler, ๑๙๖๒ : ๑๓)

กลยุทธ์^๒ หมายถึง วิธีหรือแผนปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการแบ่งสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อให้เกิดผลที่เป็นข้อได้เปรียบ และสามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์อันใดอันหนึ่ง หรือหลาย ๆ วัตถุประสงค์พร้อมกัน โดยให้มีความเสี่ยงน้อยที่สุด ณ ระดับที่ยอมรับ (David C.D. Rogers, ๑๙๗๓: ๑๐)

กลยุทธ์^๓ หมายถึง แผนงานรวมซึ่งเชื่อมโยงข้อได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ในด้านต่าง ๆ ขององค์การเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อให้องค์การอยู่รอดได้ภายใต้ความผันผวนของสภาพแวดล้อมต่าง ๆ กลยุทธ์จะถูกกำหนดขึ้นและนำมาใช้เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ภายใต้ขอบเขตของความสามารถที่มีอยู่ขององค์การนั้น ๆ (ประโชค ชุมพล, ๒๕๓๖: ๑๐)

จากความหมายของกลยุทธ์ตามที่กล่าวมา สรุปได้ว่ากลยุทธ์หมายถึง การจัดสรรทรัพยากร การกำหนดแนวทางการดำเนินงาน เทคนิค วิธีการ เพื่อให้องค์การไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ได้สำเร็จ หรือเป็นทางเลือกที่ทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายในการทำงาน

^๑ Alfred D. Chandler

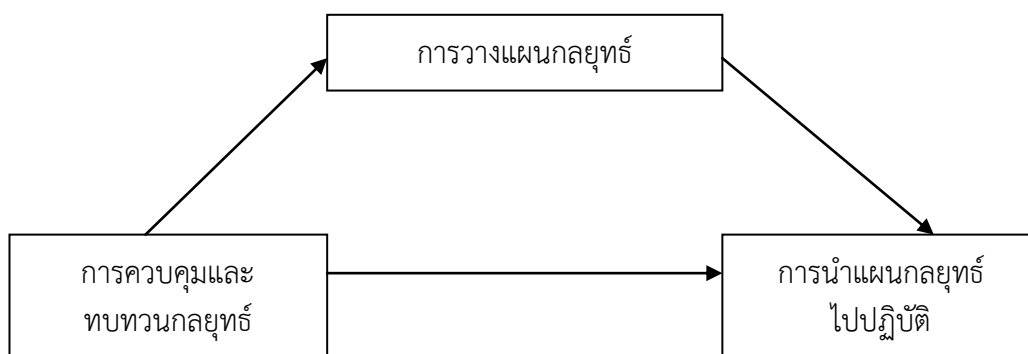
^๒ David C.D. Rogers

^๓ ประโชค ชุมพล

๒. ความหมายของการจัดการเชิงกลยุทธ์

การจัดการเชิงกลยุทธ์^๔ หมายถึง กระบวนการที่ต่อเนื่อง และมีการทบทวนกระบวนการเวียนไปมาตลอดเวลา เพื่อให้องค์กรโดยรวมสามารถดำรงอยู่ในสิ่งแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม

การบริหารเชิงกลยุทธ์เป็นกระบวนการที่ต้องดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องเป็นวงจรและวนซ้ำกลับไปกลับมา (Continues and Iterative Process) เริ่มตั้งแต่การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning) การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategic Implementation) จนถึงขั้นการควบคุม/ทบทวน กลยุทธ์ (Strategic Control) (ดังแสดงในภาพ ที่ ๑) (ทศพล ศิริสัมพันธ์, ๒๕๓๘ : ๓ : ๗-๑๑)



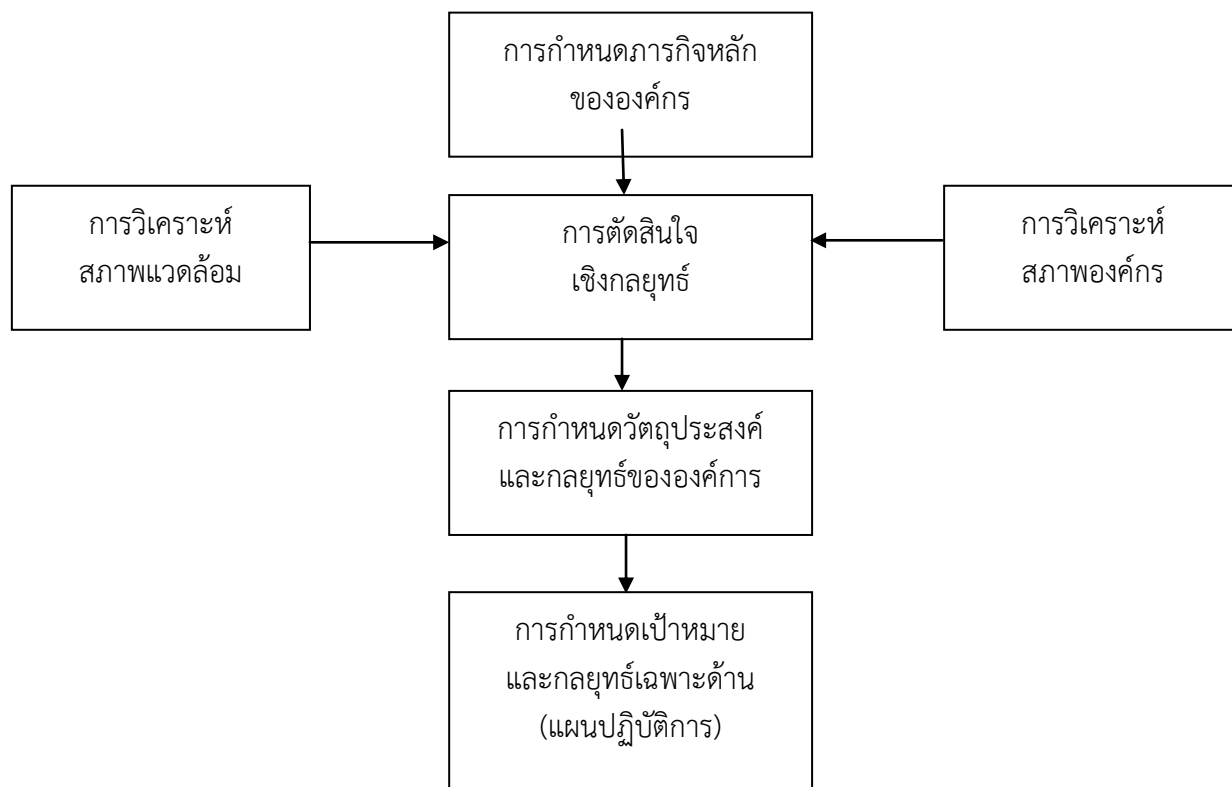
ภาพที่ ๑ กระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์^๕

การบริหารเชิงกลยุทธ์จึงมีขอบข่ายครอบคลุมกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning Process) ในประเด็นต่าง ๆ ๗ ประเด็น (ดังแสดงในภาพที่ ๒) เริ่มจากการกำหนดกิจกรรมหลักขององค์กร การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ การกำหนดวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ขององค์กร การกำหนดเป้าหมาย กลยุทธ์เฉพาะด้าน (แผนปฏิบัติการ) ซึ่งหลังจากนำมาปฏิบัติแล้ว ผู้บริหารจะหาวิธีควบคุม/ประเมินผล/และทบทวนกลยุทธ์ เพื่อติดตามผลความก้าวหน้า หรือปัญหาอุปสรรค หามาตรการในการแก้ไขปัญหาอุปสรรค รวมทั้งทำการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ในกรณีที่สภาพการณ์ต่าง ๆ ได้เปลี่ยนแปลงไปจากผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ซึ่งจะถูกเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้หากปรากฏว่าได้ผลตรงกับที่ต้องการ ผู้บริหารก็จะตัดสินใจดำเนินการและต่อเนื่องกลยุทธ์ต่อไปแต่หากพบว่าเกิดปัญหาอุปสรรคไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ผู้บริหารจะตัดสินใจแก้ไข (Corrective Action) อย่างใดอย่างหนึ่ง กล่าวคือการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสมปรับปรุง เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ใหม่ ตัดหน่วยงานที่ไม่สามารถปรับได้ออกไปหรือเพิ่มหน่วยงานใหม่ขึ้น ในทางปฏิบัติเกณฑ์มาตรฐานมักจะอ้างอิงกับวัตถุประสงค์ และภารกิจหลัก แต่บางกรณีผู้บริหารอาจสร้างดัชนีวัดผล (Index) แยกออกมาเป็นด้าน ๆ และมักจะรู้จักกันในนาม ปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ (Key Success Factors) หรือปัจจัยแห่งผลของงานหลัก (Key Result Factors)

โดยสรุป การจัดการเชิงกลยุทธ์ หมายถึง กระบวนการจัดการที่ต่อเนื่อง เวียนกลับไปมาเพื่อให้องค์กรสามารถอยู่ในสภาพแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม และองค์กรสามารถดำเนินการเพื่อไปสู่เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรที่วางไว้ โดยศึกษาสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในองค์กร เพื่อวางแผนกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสม การปฏิบัติตามกลยุทธ์ที่กำหนด การควบคุมและทบทวนกลยุทธ์ใหม่

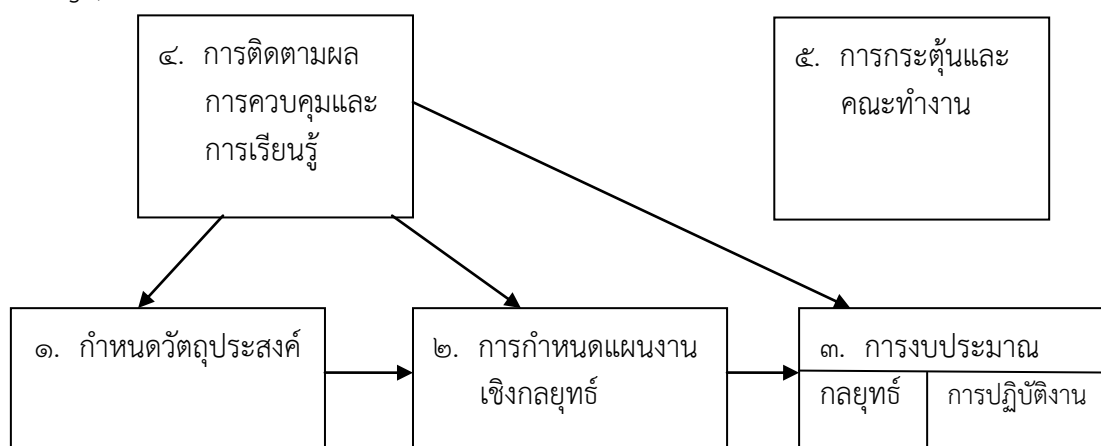
^๔ Certo and Peter

^๕ ทศพร ศิริสัมพันธ์



ภาพที่ ๒ รูปแบบของกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์^๖

Charkravarthy and Lorange แบ่งกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์ออกเป็น ๕ ขั้นตอน โดยใน ๓ ขั้นตอนแรกอยู่ในส่วนระบบการวางแผนเชิงกลยุทธ์ และอีก ๒ ขั้นตอนหลังเป็นการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (ดังแสดงในภาพที่ ๓) โดยมีขั้นตอนการติดตามผล/และการเรียนรู้เป็นการควบคุมเพื่อติดตามผลความก้าวหน้าในการใช้งบประมาณปฏิบัติงาน และตัวกลยุทธ์ที่ใช้แผนงานเชิงกลยุทธ์ และวัตถุประสงค์ โดยไม่วัดผลที่ผลผลิต (Output) แต่ติดตามที่การบรรลุเป้าหมายสำคัญ (Key Milestones) ตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณโดยติดตามเป็นช่วงสั้น ๆ จะทำให้องค์กรเกิดการการเรียนรู้ และพัฒนาองค์กรต่อไป (Charkravarthy and Lorange, ๑๙๙๑ : ๓-๑๑)



ภาพที่ ๓ แสดงกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์^๗

^๖ ทศพร ศิริสัมพันธ์

^๗ Charkravarthy and Lorange

Certo and Peter ได้แบ่งกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์เป็น ๕ ขั้นตอน (ตามภาพที่ ๔) คือ (Certo and Peter, ๑๙๙๑ : ๑๓-๒๖)

๑. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (Environmental Analysis) โดยพิจารณา “จุดแข็ง-จุดอ่อน” ภายในองค์กร และ “โอกาส-ภัยอุปสรรค” จากภายนอกองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยเงื่อนไขที่มีอิทธิพลต่อการบรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ทั้งที่เป็นปัจจัยเงื่อนไขในระยะเวลาที่ผ่านมาและที่จะเป็นปัจจัยเงื่อนไขในอนาคต

๒. การวางทิศทางขององค์กร (Establishing Organizational Director) โดยพิจารณาภารกิจขององค์กร (Organizational Mission) ซึ่งเน้นเหตุผลในการมีองค์กร และเป้าประสงค์ขององค์กร (Organizational Objectives) ซึ่งเน้นประโยชน์ที่ได้รับจากการมีองค์กร

๓. การกำหนดกลยุทธ์ (Strategy Formulation) โดยพิจารณาออกแบบและเลือกกลยุทธ์ที่เหมาะสมและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง จากการวิเคราะห์ทางเลือกด้วยเทคนิคต่าง ๆ

๔. การปฏิบัติตามกลยุทธ์ (Strategy Implementation) โดยดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานตามกลยุทธ์ ที่กำหนดไว้ให้เป็นไปอย่างราบรื่น โดยคำนึงถึงโครงสร้างขององค์กร (Organizational Structure) และวัฒนธรรมขององค์กร (Organizational Culture) เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามที่พึงประสงค์

๕. การควบคุมเชิงกลยุทธ์ (Strategic Control) โดยทำการติดตามผลการปฏิบัติงานและทำการประเมินผลกระบวนการ และประเมินผลสำเร็จขององค์กร

ดังนั้น การบริหารงานเชิงกลยุทธ์หมายถึง การดำเนินการจัดสรร และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร เพื่อให้การดำเนินการขององค์กรบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายใน เพื่อหาแนวทางการดำเนินการที่เหมาะสมกับสภาพองค์กร และทรัพยากรที่มีอยู่ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตามแผนงานขององค์กรที่วางไว้

๓. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม

ในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ จะต้องมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กรทั้งภายในและภายนอก เพื่อหาแนวทางในการดำเนินการ โดยทั่วไปสภาพแวดล้อมภายนอกและเป็นปัจจัยหลักที่จะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ภายในองค์กร ซึ่งในส่วนที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจะออกมาในรูปของสภาพแวดล้อมเชิงปฏิบัติการ ดังนั้นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมจึงได้แบ่งออกเป็น ๓ ระดับ ดังนี้ (ดังภาพที่ ๔)



ภาพที่ ๔ สภาพแวดล้อมองค์กร^๘

^๘ Certo & Peter

๓.๑ สภาพแวดล้อมภายนอกโดยทั่วไป

สภาพแวดล้อมภายนอกโดยทั่วไปเป็นปัจจัยภายนอกและในระดับกว้าง และมีผลกระทบโดยอ้อมต่อการปฏิบัติการขององค์กร ทั้งองค์กรภาครัฐบาลและองค์กรภาคเอกชน ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ทางด้านสังคม ด้านเทคโนโลยี ด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมืองและด้านกฎหมาย (Paul, ๑๙๘๓ : ๕๑-๕๕; Greenley, ๑๙๘๙ : ๗๓-๗๕; Certo and Peter, ๑๙๙๑ : ๔๐-๔๒)

๑. ปัจจัยด้านสังคมวัฒนธรรม (Socio-culture factors) เช่น โครงสร้างทางเพศ อายุ การเคลื่อนไหวทางสถานภาพสังคม ระดับการศึกษา ค่านิยม ความเชื่อ ขนบธรรมเนียมประเพณี พฤติกรรม การบริโภคอุปโภค และแนวโน้มทางสังคม ฯลฯ
๒. ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี (Technological factors) เช่น การผลิตคิดค้นทางด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ เครื่องจักรกลทางอุตสาหกรรม เครื่องจักรสมองกล การจัดการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ฯลฯ
๓. ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ (Economic factors) เช่น ผลิตภัณฑ์มวลรวม อัตราเงินเฟ้อ อัตราดอกเบี้ย อัตราภาษี รายได้ประชาชาติ อัตราการว่างงาน และอัตราด้านพลังงาน ฯลฯ
๔. ปัจจัยด้านการเมือง (Political factors) เช่น นโยบายของพรรคการเมือง เสถียรภาพของรัฐบาล ฯลฯ
๕. ปัจจัยทางด้านกฎหมาย (Legal factors) เช่น การแก้ไขกฎหมาย และการปรับปรุงระเบียบทางการบริหาร ฯลฯ

๓.๒ สภาพแวดล้อมเชิงปฏิบัติการ

สภาพแวดล้อมเชิงปฏิบัติการ เป็นปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติการขององค์กร

ในภาครัฐบาล สภาพแวดล้อมเชิงปฏิบัติการพิจารณาจากองค์ประกอบสำคัญ ๕ ประการ (Paul, ๑๙๘๓ : ๔๓-๔๔) ได้แก่

๑. สภาพปัญหาของสาขาการพัฒนา หรือภาคบริการ (Diagnosis of the problems of the sector or services) โดยวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับสาขาการพัฒนาหรือภาคบริการนั้นๆ โดยเชื่อมโยงกับสภาพแวดล้อม
๒. ผู้รับผลประโยชน์ และผู้รับบริการ (Identification of beneficiaries and clients) จากการจำแนกประเภทของกลุ่มเป้าหมายของประชากร โดยคำนึงถึงลักษณะความแตกต่างของกลุ่มสังคมที่ให้บริการ
๓. ความต้องการได้รับบริการ (Demand for the programmer's service) จากการวิเคราะห์ปัจจัยเอื้อ และปัจจัยอุปสรรค ทั้งการเมือง เศรษฐกิจ สังคมวัฒนธรรม และเทคโนโลยี
๔. ความพร้อมในการให้บริการ (Supply of the programmer's service) จากการวิเคราะห์การกระจายของกลุ่มสังคมของผู้รับบริการ ความเพียงพอของระบบการส่งทอดในการให้บริการทั้งด้านปริมาณและด้านคุณภาพ และความเพียงพอของหน่วยงานที่ต้องเชื่อมประสานกันในการควบคุม การจัดหาบริการ และการส่งทอดการให้บริการไปถึงผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ
๕. กลุ่มบุคคล ผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับความต้องการได้รับบริการ และความพร้อมในการให้บริการ (Key actors influencing demand and supply) จากการวิเคราะห์ภาวะความเป็นผู้นำอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ที่มีต่อการสนับสนุนและคัดค้านการดำเนินงานตามแผนงานทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น

๖. นอกจากนี้ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเชิงปฏิบัติการขององค์กรภาครัฐบาลจะต้องคำนึงถึงขอบข่ายของการบริการ โดยพิจารณาองค์ประกอบสำคัญ ๓ ประการ (Paul, ๑๙๘๓ : ๔๙-๕๑) ได้แก่ การดำเนินงานของแผนงาน (Scope) โดยพิจารณาขนาดของบริการที่จะให้และพื้นที่ที่ครอบคลุมการดำเนินงาน ความแตกต่างของสภาพแวดล้อมในแต่ละพื้นที่ที่จะให้บริการ (Diversity) เพื่อจัดบริการที่เหมาะสม ในแต่ละท้องถิ่นตามลักษณะทางภูมิศาสตร์ และลักษณะทางสังคมการเมือง ความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อม (Uncertainty) ซึ่งเป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงทางกายภาพ เศรษฐกิจ สังคมและการเมือง

๓.๓. สภาพแวดล้อมภายใน

สภาพแวดล้อมภายในที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติการขององค์กร ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ทางด้านองค์กร ด้านบุคคล ด้านการผลิต ด้านการเงิน และด้านการตลาด (Greenley, ๑๙๘๙ : ๖๔-๖๖; Certo and Peter, ๑๙๙๑ : ๔๕)

๑. ปัจจัยทางด้านองค์กร เช่น โครงสร้างองค์กร นโยบายองค์กร เป้าประสงค์ระยะยาว และระยะสั้น ระเบียบวิธีปฏิบัติ และกฎเกณฑ์และเครือข่ายการสื่อสาร ฯลฯ

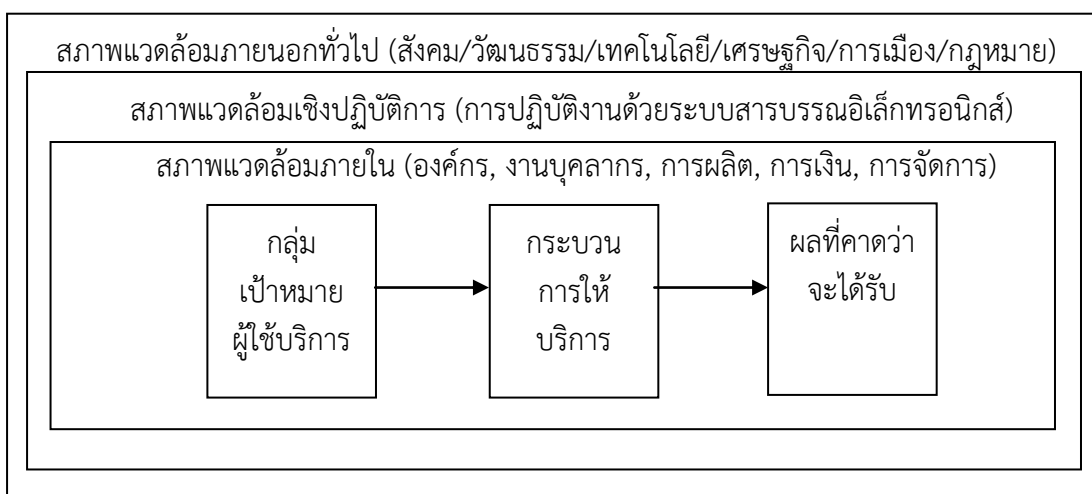
๒. ปัจจัยด้านการบุคคล เช่น การกำหนดตำแหน่ง การสรรหาและเลือกสรร การบรรจุและแต่งตั้ง การฝึกอบรม การบำเหน็จความชอบ การเลื่อนฐานะทางราชการ การย้ายและโอน การจ่ายค่าตอบแทน การลโทษทางวินัย การออกจากราชการ การอุทธรณ์ การร้องทุกข์ การให้บำเหน็จชำนาญ ฯลฯ

๓. ปัจจัยด้านการผลิต เช่น สถานที่ทำการ การวิจัยและพัฒนา การใช้เทคโนโลยี การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ การจัดจ้าง การบำรุงรักษาครุภัณฑ์ และยานพาหนะ ฯลฯ

๔. ปัจจัยทางการเงิน เช่น ความคล่องตัวทางการเงิน และความสามารถที่จะทำประโยชน์จากการใช้เงิน ฯลฯ

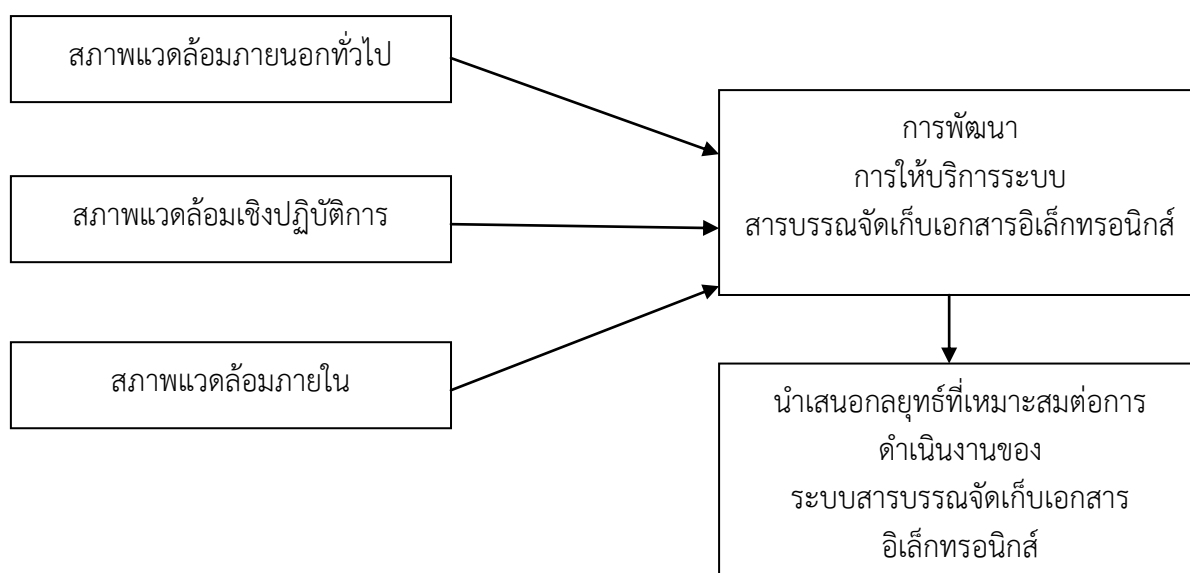
๕. ปัจจัยทางการตลาด เช่น แหล่งผู้ซื้อและผู้รับบริการ กลยุทธ์การผลิต กลยุทธ์การกำหนดราคา กลยุทธ์การส่งเสริม และกลยุทธ์การกระจายสินค้าและบริการ

แนวคิดในการศึกษา



ภาพที่ ๕ กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เน้นที่จะศึกษาปัจจัยต่าง ๆ เชิงกลยุทธ์ และปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษาถึงผลกระทบจากสภาพแวดล้อมภายนอกทั่วไปในสภาวะปัจจุบันที่ส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมเชิงปฏิบัติการด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ทั้งด้านโครงสร้างองค์กร ด้านการบริการ ด้านการบุคคล ด้านระเบียบสารบรรณ และด้านการจัดการ โดยการใช้หลักการบริหารงานเชิงกลยุทธ์ วิเคราะห์ SWOT เพื่อตรวจสอบว่า โอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมทั่วไปส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างไร และจุดแข็ง-จุดอ่อนขององค์กร อยู่ ณ จุดใด



ภาพที่ ๖ รูปแบบการศึกษาและผลที่คาดว่าจะได้รับตามสมมุติฐาน

๔. การวิเคราะห์ SWOT

การวิเคราะห์ SWOT หมายถึงการวิเคราะห์ Strengths-Weaknesses-Opportunities-Threats โดยพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างผลการประเมินสภาพของสภาพแวดล้อมภายในระหว่างจุดแข็งและจุดอ่อน และผลการประเมินสภาพของสภาพแวดล้อมภายนอก ระหว่างโอกาสและภัยอุปสรรค โดยกำหนดสภาพของสภาพแวดล้อมภายในระหว่างจุดแข็งและจุดอ่อนว่ามีสภาพโน้มเอียงไปในทางเด่นหรือด้อย และกำหนดสภาพของสภาพแวดล้อมภายนอกระหว่างโอกาสและภัยอุปสรรคว่ามีสภาพโน้มเอียงไปในทางเอื้อหรือไม่เอื้อ ซึ่งทำให้เกิดกรณีโน้มเอียง ๔ กรณี (Wright Et. Al, ๑๙๙๒ : ๖๙-๗๙)

- กรณี “เด่นหรือเอื้อ” ควรเลือกกลยุทธ์สร้างความเติบโต (Growth Strategies) โดยการขยายกิจการด้วยตัวเอง หรือการขยายกิจการด้วยการร่วมทุนกับองค์กรอื่น
- กรณี “ด้อยหรือไม่เอื้อ” ควรเลือกกลยุทธ์การตัดทอน (Retrenchment Strategies) โดยการตัดบางกิจกรรมออกไป หรือตัดบางส่วนขององค์กรออกไป หรือเลิกกิจการ
- กรณี “เด่นหรือไม่เอื้อ” และ “เอื้อแต่ไม่เด่น” ควรจะเลือกกลยุทธ์การรักษาเสถียรภาพ (Stability Strategies) โดยเลือกดำเนินงานชนิดของกิจการ หรือประเภทของกิจการที่กำลังดำเนินการอยู่ และจะไม่ขยายไปดำเนินกิจการประเภทอื่น

แนวคิดการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น

๑. บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญที่เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ซึ่งมีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๔๐ มีบทบัญญัติที่เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ในหมวดที่ ๙ การปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่มาตรา ๒๘๒ ถึงมาตรา ๒๙๐ รวม ๙ มาตรา สรุปใจความสำคัญได้ว่าประเทศไทยเป็นราชอาณาจักรอันหนึ่งอันเดียวจะแบ่งแยกไม่ได้ แต่รัฐจะให้ความสำคัญแก่ท้องถิ่นโดยให้อิสระในการบริหารงานของตนเองตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ท้องถิ่นใดมีลักษณะที่จะปกครองตนเองได้ย่อมมีสิทธิได้รับการจัดตั้งเป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำเท่าที่จำเป็นตามที่กฎหมายบัญญัติ แต่ต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม ซึ่งจะกระทบถึงสาระสำคัญแห่งหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือนอกเหนือจากที่กฎหมายบัญญัติไว้ไม่ได้ ย่อมมีความอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจในเรื่องเกี่ยวกับการกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะพร้อมทั้งกำหนดการจัดสัดส่วนภาพและอาภรณ์ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คำนึงถึงภาระหน้าที่ของรัฐโดยให้มีคณะกรรมการในระบบไตรภาคีประกอบด้วย ผู้แทนหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง ผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อทำหน้าที่ดังกล่าวและต้องมีการพิจารณาทบทวนอำนาจหน้าที่และการจัดสรรรายได้ดังกล่าวทุก ๕ ปี ประกอบด้วยสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชน หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น และมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ ๔ ปี ราษฎรจำนวนไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มาลงคะแนนเสียงเห็นว่าสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นผู้ใดไม่สมควรดำรงตำแหน่งต่อไป พ้นจากตำแหน่งเมื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้งมาลงคะแนนเสียงไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่ง ราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งมีจำนวนไม่น้อยกว่าเสนอมารด้วย การแต่งตั้งและการให้พนักงานและลูกจ้างพ้นจากตำแหน่งต้องเป็นไปตามความต้องการและความเหมาะสมของแต่ละท้องถิ่นและต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการพนักงานส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่บำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น หรือวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ให้ราษฎรมีหน้าที่ในการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมรวมทั้งการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติอย่างเหมาะสม

๒. อำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร^๙

กรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

๑. การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ทั้งนี้ตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครและตามที่กฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร
๒. การทะเบียนตามที่กฎหมายกำหนด
๓. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๔. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
๕. การผังเมือง
๖. การจัดให้มีการบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำ
๗. การวิศวกรรมจราจร

^๙ มาตรา ๘๙ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘

๘. การขนส่ง
 ๙. การจัดให้มีการควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือและที่จอดรถ
 ๑๐. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
 ๑๑. การระบายน้ำ
 ๑๒. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
 ๑๓. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
 ๑๔. การพัฒนาและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
 ๑๕. การสาธารณสุข
 ๑๖. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
 ๑๗. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
 ๑๘. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
 ๑๙. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
 ๒๐. การควบคุมความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัยในโรงแรมที่พักและ
สาธารณะสุขต่าง ๆ
 ๒๑. การจัดการศึกษา
 ๒๒. การสาธารณสุข
 ๒๓. การสังคมสงเคราะห์
 ๒๔. การส่งเสริมกีฬา
 ๒๕. การส่งเสริมการประกอบอาชีพ
 ๒๖. การพาณิชย์ของกรุงเทพมหานคร
 ๒๗. หน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายระบุให้เป็นอำนาจหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ
เทศบาลนคร หรือตามที่คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมอบหมาย หรือ
กฎหมายระบุเป็นหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร
 ๒๘. บรรดาอำนาจหน้าที่ใด ๆ ซึ่งเป็นของราชการส่วนกลางหรือราชการส่วนภูมิภาคจะมอบหมายให้
กรุงเทพมหานครปฏิบัติก็ได้ โดยทำเป็นพระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ข้อบังคับ หรือประกาศแล้วแต่กรณี
- นอกจากนั้น กรุงเทพมหานครอาจดำเนินกิจการนอกเขตกรุงเทพมหานครได้ หรืออาจทำกิจกรรม
ร่วมกับส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือราชการส่วนท้องถิ่นอื่น โดยจัดตั้งเป็นองค์การเรียกว่า
สหการ หรือในกรณีจำเป็นอาจมอบให้เอกชนกระทำการซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครได้
แต่ทั้งนี้ต้องดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายกำหนด

๓. โครงสร้างองค์กร (Organization Structure)

โครงสร้างองค์กรของกรุงเทพมหานครเป็นแบบ โครงสร้างองค์กรตามหน้าที่ (Functional Organization) เป็นโครงสร้างองค์กรที่มีการจัดหน่วยงานโดยถือเกณฑ์หน้าที่ความรับผิดชอบ หรือความชำนาญเฉพาะอย่าง โดยมีแบ่งแยกเป็นหน่วยงานต่าง ๆ ตามภารกิจของแต่ละหน่วยงาน ประกอบด้วย

๓.๑ สำนักงานเลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร รับผิดชอบเกี่ยวกับราชการและงานประจำของสภากรุงเทพมหานคร

๓.๒ สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับราชการและงานของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร การตรวจสอบ การกรองงานที่นำเสนอผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และที่ปรึกษาผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ความเดือดร้อน การจัดเก็บรวบรวมข้อมูล และการบริหารจัดการเก็บและการบริหารระบบข้อมูล

๓.๓ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร รับผิดชอบเกี่ยวกับราชการประจำของคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์และวิจัยเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลและจัดระบบราชการกรุงเทพมหานคร

๓.๔ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร รับผิดชอบเกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของกรุงเทพมหานคร และราชการที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการใดโดยเฉพาะ โดยแบ่งเป็น ๙ ส่วนราชการ

๓.๕ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล รับผิดชอบเกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย การจัดทำและพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ด้านบริหารจัดการ ด้านเศรษฐกิจ การเงินและการคลัง ด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม และด้านสาธารณสุขปโภคพื้นฐานของกรุงเทพมหานคร

๓.๖ สำนักการแพทย์ รับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการให้บริการตรวจรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค

๓.๗ สำนักอนามัย รับผิดชอบเกี่ยวกับการส่งเสริม สนับสนุน การจัดการด้านส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการพัฒนาศักยภาพของประชาชนทางด้านพฤติกรรมและสันทนาการสุขภาพ การให้บริการในระดับศูนย์บริการสาธารณสุข

๓.๘ สำนักการศึกษา รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านการจัดการศึกษาของกรุงเทพมหานคร

๓.๙ สำนักการโยธา รับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผนการโยธา การตรวจวิเคราะห์วัสดุก่อสร้าง การก่อสร้างและบูรณะ การออกแบบ การควบคุมการก่อสร้าง การควบคุมอาคาร และการดูแลรักษาที่สาธารณะ

๓.๑๐ สำนักการระบายน้ำ รับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผน ควบคุมและดำเนินการเกี่ยวกับการระบายน้ำ การบำรุงรักษาทางระบายน้ำ การป้องกันน้ำท่วมและการกักน้ำเสีย

๓.๑๑ สำนักสิ่งแวดล้อม รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม การศึกษา วิเคราะห์ วิจัย เพื่อแก้ไข ฟื้นฟู ส่งเสริม และรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม ติดตาม ตรวจสอบ คุณภาพสิ่งแวดล้อม จัดทำรายงานสถานการณ์สิ่งแวดล้อม การดูแลและเพิ่มพื้นที่สีเขียวของกรุงเทพมหานคร

๓.๑๒ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว รับผิดชอบเกี่ยวกับการอนุรักษ์ ส่งเสริม เผยแพร่ ฟื้นฟู บำรุงรักษาศิลปวัฒนธรรม สร้างความรู้ ความเข้าใจ และการตระหนักในคุณค่าและเอกลักษณ์ที่ดีของความเป็นไทย ส่งเสริมและสนับสนุนการให้บริการและจัดกิจกรรมทั้งด้านดนตรีกีฬา หอสมุด พัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว และแหล่งเรียนรู้ทางศิลปะและวัฒนธรรมในรูปแบบต่าง ๆ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน

๓.๑๓ สำนักการคลัง รับผิดชอบเกี่ยวกับการเงิน การคลัง การบัญชี การพัสดุ การจัดเก็บรายได้ การดำเนินการเกี่ยวกับบำเหน็จบำนาญของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร การบริหารจัดการและพัฒนาทรัพย์สินของกรุงเทพมหานคร การตรวจสอบและควบคุมการพาณิชย์ของกรุงเทพมหานคร

๓.๑๔ สำนักเทศกิจ รับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุม ดูแล ตรวจตรา และบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมายที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร กฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร และข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร การบังคับคดีในส่วนแบ่ง

๓.๑๕ สำนักพัฒนาสังคม รับผิดชอบเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพและความมั่นคงในชีวิตของประชาชน สร้างความเป็นธรรมและความเสมอภาคในการดำรงชีวิต การส่งเสริมคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของบุคคล พัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาคม การส่งเสริมและพัฒนาสถาบันครอบครัว ตลอดจนศึกษา วิเคราะห์ วิจัยปัญหาและแนวทางการดำเนินงานด้านการพัฒนาสังคม

๓.๑๖ สำนักงานการจรรยาและขนส่ง รับผิดชอบเกี่ยวกับการศึกษา สำรวจ รวบรวมข้อมูลด้านการจรรยาและขนส่งการวิเคราะห์ วางแผน ออกแบบ ระบบการจรรยาและขนส่งการกำหนดมาตรการและดำเนินการด้านการจรรยาและขนส่งในเขตกรุงเทพมหานคร การกำหนดมาตรฐานงานวิศวกรรมจรรยาและขนส่งในเขตกรุงเทพมหานคร การกำหนดมาตรฐานงานวิศวกรรมจรรยา วิศวกรรมขนส่ง และวิศวกรรมความปลอดภัย การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่และระบบจรรยาอัจฉริยะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการควบคุมและจัดการจรรยา การพัฒนาระบบโครงข่ายถนนระบบขนส่งมวลชน การให้การศึกษาฝึกอบรมและรณรงค์เสริมสร้างวินัยจรรยา

๓.๑๗ สำนักผังเมือง รับผิดชอบเกี่ยวกับการวางผังเมืองและจัดทำผังเมืองในเขตกรุงเทพมหานคร ตามพระราชบัญญัติการผังเมือง พ.ศ. ๒๕๑๘ ที่เป็นอำนาจของเจ้าพนักงานท้องถิ่น โดยการศึกษา สำรวจ รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ วางแผน เพื่อวางและจัดทำผังเมืองรวม ผังเมืองเฉพาะ ผังการปรับปรุงเขตเพลิงไหม้ ผังอนุรักษ์ และปรับปรุงฟื้นฟูเมือง ดำเนินการจัดรูปที่ดินเพื่อให้เมืองเจริญเติบโตและขยายตัวไปอย่างเป็นระเบียบ มีสภาพแวดล้อมที่ดี

๓.๑๘ สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร รับผิดชอบเกี่ยวกับการวิเคราะห์ จัดทำและบริหารงบประมาณรายจ่ายของทุกสำนักและสำนักงานเขต ตลอดจนแนะนำให้หน่วยงานใช้จ่ายงบประมาณที่ได้รับเป็นไปตามข้อบัญญัติและระเบียบวิธีการงบประมาณ

๓.๑๙ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รับผิดชอบเกี่ยวกับการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน โดยการจัดทำแผนงานโครงการด้านการป้องกันภัย ฝ่ายพลเรือน กำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมประสานงานกับส่วนราชการ จัดตั้งหน่วยปฏิบัติการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๓.๒๐ สำนักงานเขต มีหน้าที่เกี่ยวกับการปกครอง การทะเบียน การจัดทำแผนพัฒนาเขต การจัดให้มีการบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ การสาธารณสุขปโภค และการก่อสร้างอื่น ๆ การสาธารณสุขการ การส่งเสริมการฝึกและประกอบอาชีพ การส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดการศึกษา การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิต การบำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์ การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การจัดให้มีการบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การส่งเสริมกีฬา การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัยโรงมหรสพ และสาธารณสุขสถานอื่น ๆ การคุ้มครอง ดูแล บำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การวิศวกรรมจราจร การดูแลรักษาที่สาธารณะ การควบคุมอาคาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิต

และทรัพย์สิน การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ การจัดเก็บรายได้ การบังคับการให้เป็นไปตาม
ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร หรือกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร

๑๘

แนวคิดเกี่ยวกับงานสารบรรณ

๑. ความหมายของงานสารบรรณ

สารบรรณ^{๑๐} หมายถึง หนังสือที่เป็นหลักฐาน และเรียงงานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่
การจัดทำการรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลายเอกสาร

งานสารบรรณ^{๑๑} หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่ การจัดทำ การรับ
การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย

งานสารบรรณ^{๑๒} หมายถึง งานธุรการที่เกี่ยวกับการบริหารงานหนังสือทั้งปวงโดยตรง นับตั้งแต่
คิด ร่าง เขียน แต่ง แก้ไข พิมพ์ จัดจำ ทำสำเนา ส่ง รับ บันทึก จดรายงานการประชุม สรุปย่อเรื่อง นำเสนอ
สั่งการ โต้ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ทำทะเบียนหนังสือเข้า-ออก เก็บรักษาและค้นหาให้ยืมติดตาม และจนถึง
การทำลาย อย่างมีประสิทธิภาพ

จากความหมายข้างต้น พอจะแสดงสาระสำคัญในความหมายของงานสารบรรณ ได้ดังนี้

๑. เป็นงานบริการสนับสนุน
๒. ดำเนินการด้วยการบริหารงานเอกสาร
๓. กระบวนการบริหารประกอบไปด้วย ๔ ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการจัดทำเอกสาร ขั้นตอนการรับ
และการส่งเอกสาร ขั้นตอนการเก็บรักษาและการให้ยืมเอกสาร และขั้นตอนการทำลายเอกสาร

แนวคิดเกี่ยวกับหนังสือราชการ

๑. ความหมายและขอบข่ายของการจัดทำหนังสือราชการ

การจัดทำเป็นงานเริ่มแรกของกระบวนการบริหารงานเอกสารในงานสารบรรณ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ ให้ความหมายของ “หนังสือราชการ” คือ
เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

๑. หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ
๒. หนังสือที่มีส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือมีไปถึงบุคคลภายนอก
๓. หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดที่มีใช้ส่วนราชการ หรือที่บุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ
๔. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ
๕. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ

ดังนั้น การจัดทำหนังสือราชการ ก็คือ การดำเนินงานเริ่มแรกในงานสารบรรณ โดยการคิด ร่าง
เขียน แต่ง พิมพ์ เพื่อให้เกิดเอกสารขึ้นใช้เป็นเครื่องมือประกอบการปฏิบัติงาน รวมถึงเป็นหลักฐานของทาง
ราชการ

ระเบียบฯ ดังกล่าวข้างต้น ได้กำหนดชนิดของหนังสือราชการไว้ ๖ ชนิด คือ

๑. หนังสือภายนอก
๒. หนังสือภายใน
๓. หนังสือประทับตรา
๔. หนังสือสั่งการ
๕. หนังสือประชาสัมพันธ์
๖. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้น หรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

^{๑๐} พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานฉบับปัจจุบัน

^{๑๑} ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖

^{๑๒} กองเทพ เคลือบพณิชกุล และวรินทร์ รัชมีพรหม

ทั้งนี้ได้กำหนดรูปแบบ และวิธีการจัดทำหนังสือราชการแต่ละชนิดไว้เพื่อให้ทุกส่วนราชการถือปฏิบัติ

แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารบรรณและระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจุบันภาครัฐได้มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เป็นเครื่องมือ เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานต่าง ๆ เกิดความสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ รวมทั้งลดขั้นตอนและความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติราชการ เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารราชการแนวทางใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ความคุ้มค่าและการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่

งานสารบรรณเป็นงานหนึ่งที่ได้เริ่มมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการบริหารงานเอกสาร โดยครอบคลุมถึงการรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือราชการผ่านระบบสื่อสารด้วย วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า ระบบสารบรรณและระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

ระบบสารบรรณและระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์จะมีโครงสร้างพื้นฐานประกอบไปด้วย อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ทั้งเซิร์ฟเวอร์ประสิทธิภาพสูง และพีซีจำนวนมากกระจายอยู่ที่หน่วยสารบรรณกลางและหน่วยภายในของส่วนราชการต่าง ๆ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เหล่านั้นจะเชื่อมโยงกันเป็นระบบเครือข่ายเพื่อให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารตามจุดการใช้งานต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง และมีซอฟต์แวร์ที่ช่วยสนับสนุนให้หนังสือราชการที่ติดต่อสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว

๑. หลักการพื้นฐาน

ในหลักการ หนังสือราชการที่ติดต่อสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ข้อมูลข่าวสารที่รับส่งจะอยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งหมายถึง ข้อความอันเป็นเรื่องราวหรือข้อเท็จจริงไม่ว่าจะปรากฏในรูปแบบของตัวอักษร ตัวเลข เสียง ภาพ หรือรูปแบบอื่นใดที่สื่อความหมายได้โดยสภาพของสิ่งของนั้นเองหรือโดยผ่านวิธีการใด ๆ ที่ได้สร้าง ส่ง รับ เก็บรักษาหรือประมวลผลด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ จึงควรมีการจัดระบบและวิธีปฏิบัติเพื่อประโยชน์ดังนี้

๑. สามารถยืนยันได้ว่าข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เป็นของผู้ส่งข้อมูลจริง และการส่งข้อมูลนั้นได้กระทำโดยบุคคลผู้มีสิทธิจริง

๒. สามารถตรวจสอบได้ว่าข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับนั้น เป็นข้อมูลเดียวกับที่ผู้ส่งข้อมูลได้นำส่ง

๓. กำหนดกระบวนการทางเทคนิคในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้น เพื่อป้องกันมิให้บุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องล่วงรู้ข้อมูลที่รับส่ง

จากหลักการดังกล่าว จึงควรมีการกำหนดลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งอาจจะเป็นอักขระ อักษร ตัวเลข เสียง หรือสัญลักษณ์อื่นใดที่สร้างขึ้นอยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แล้วนำมาใช้ประกอบกับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และเพื่อแสดงว่าบุคคลดังกล่าวยอมรับข้อความในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้น ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้งานส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปแบบของลายมือชื่อดิจิทัล ซึ่งเป็นการนำข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มาแปลงเป็นตัวเลข

การส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ทุกครั้งผู้ส่งต้องลงลายมือชื่อดิจิทัล ซึ่งลายมือชื่อดิจิทัลนี้จะถูกสร้างขึ้นด้วยกุญแจส่วนตัวของผู้ส่ง โดยจะมีกุญแจสาธารณะทำการตรวจสอบว่าลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้น

ได้สร้างขึ้นด้วยกุญแจส่วนตัวของผู้ลงลายมือชื่อนั้นจริงหรือไม่และข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการลงลายมือชื่อนี้ดังกล่าวได้มีการเปลี่ยนแปลงภายหลังการลงลายมือชื่อนั้นหรือไม่ ระบบการตรวจสอบดังกล่าวเรียกว่า

๒๐

ระบบกุญแจคู่ ซึ่งหมายความว่า กุญแจส่วนตัวและกุญแจสาธารณะอยู่ในระบบรหัสแบบสมมาตร ซึ่งได้สร้างขึ้นด้วยวิธีการที่ทำให้กุญแจส่วนตัวมีความสัมพันธ์ในทางคณิตศาสตร์กับกุญแจสาธารณะ

๒. การนำแนวคิดปฏิบัติ

แนวคิดเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ควรจะเริ่มที่ส่วนราชการที่อยู่ภายใต้ระบบเครือข่าย แจกเป็นหนังสือต่อกันเพื่อให้ทราบถึงรายชื่อของผู้ปฏิบัติการ (Authorized officer) ซึ่งเป็นข้าราชการที่ดำรงตำแหน่งในส่วนราชการผู้ส่งหนังสือ ที่ได้รับมอบอำนาจให้กระทำการแทนหัวหน้าส่วนราชการผู้เป็นเจ้าของหนังสือ ในการส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่อส่วนราชการผู้รับหนังสือ รวมทั้งขอบเขตอำนาจหน้าที่ของผู้ปฏิบัติการรายดังกล่าว รวมทั้งมีหนังสือแจ้งต่อกันเพื่อให้ทราบถึงรายชื่อของผู้รับรอง (Certifier) ซึ่งเป็นข้าราชการที่ดำรงตำแหน่งตั้งแต่หัวหน้าฝ่ายขึ้นไปหรือเทียบเท่าของส่วนราชการผู้ส่งหนังสือที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการผู้เป็นเจ้าของหนังสือ ให้มีอำนาจในการแต่งตั้งเพิกถอนรับรองสถานะและขอบเขตอำนาจหน้าที่ของข้าราชการที่จะปฏิบัติหน้าที่ในการส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่อส่วนราชการผู้รับหนังสือด้วย โดยก่อนเริ่มการส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ใด ๆ ต่อส่วนราชการผู้รับหนังสือเพื่อขอใบรับรองซึ่งเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หรือการบันทึกอื่นใดที่ยืนยันการเชื่อมโยงระหว่างเจ้าของลายมือชื่อ กับข้อมูลสำหรับใช้สร้างลายมือชื่อดิจิทัล สำหรับสนับสนุนการลงลายมือชื่อดิจิทัล

การส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างส่วนราชการทุกครั้ง ต้องกระทำโดยมีการลงลายมือชื่อดิจิทัลของผู้ปฏิบัติการของส่วนราชการผู้ส่งหนังสือ ที่ได้รับใบรับรองจากส่วนราชการผู้รับหนังสือการตรวจสอบผลการรับ-ส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้ถือจากการที่ส่วนราชการผู้รับหนังสือได้ตอบแจ้งเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ด้วยข้อความว่า “ส่วนราชการ (ชื่อกระทรวง ทบวง กรม ฯลฯ) ได้รับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดทางเทคนิคแล้ว” หรือข้อความอื่นในทำนองเดียวกัน ซึ่งการตอบแจ้งของส่วนราชการผู้รับหนังสือดังกล่าวมิได้ถือว่าเป็นการรับรอง หรือแสดงว่าส่วนราชการผู้รับหนังสือได้ตรวจสอบแล้วถึงความครบถ้วนสมบูรณ์ของสาระของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่นำส่ง

หากปรากฏข้อมูลทางเทคนิคบ่งชี้ว่าข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่นำส่งถูกแก้ไข เพิ่มเติม หรือเปลี่ยนแปลง ภายหลังการนำส่ง หรือมีความผิดปกติของลายมือชื่อดิจิทัลที่กำกับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่นำส่ง หรือเมื่อพบว่าข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับไม่เป็นไปตามข้อกำหนดทางเทคนิคที่ระบุไว้ในคู่มือการใช้งานที่ใช้บังคับอยู่ในเวลาที่ได้นำส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้น ส่วนราชการผู้รับหนังสือมีสิทธิปฏิเสธไม่รับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้น โดยจะแจ้งเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ปฏิบัติการของส่วนราชการผู้ส่งหนังสือทราบโดยทันที

แต่ละส่วนราชการภายใต้ระบบเครือข่าย อาจจะมีโครงสร้างของอัตรากำลังและอำนาจหน้าที่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยหัวหน้าส่วนราชการจะแต่งตั้งบุคคลทำหน้าที่ผู้อำนวยการระบบ และเจ้าหน้าที่ระบบ เพื่อรับผิดชอบในการบริหารจัดการ ควบคุม ดูแลและตรวจสอบระบบของส่วนราชการนั้น และมีผู้ปฏิบัติการทำหน้าที่ในการรับ-ส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาที่รับผิดชอบงานสารบรรณของส่วนราชการ หากเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบสารบรรณ

อิเล็กทรอนิกส์ ผู้ปฏิบัติการจะต้องแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นให้ผู้บังคับบัญชาที่รับผิดชอบงานสารบรรณของส่วนราชการทราบ เพื่อที่จะประสานแจ้งให้เจ้าหน้าที่ระบบหรือผู้อำนวยการระบบเพื่อดำเนินโดยเร็วต่อไป ผู้ปฏิบัติเจ้าหน้าที่บริหารระบบ ผู้อำนวยการระบบ ผู้บังคับบัญชาที่รับผิดชอบงานสารบรรณ และผู้ใช้งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง จะต้องกำหนดรหัสผ่านของตนเองขึ้น ซึ่งจะต้องใช้คู่กับชื่อในการใช้งานของบุคคลดังกล่าวในการ

๒๑

เปิดเข้าสู่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละครั้งที่ใช้งาน ซึ่งรหัสผ่านนี้จะเป็นตัวกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ของแต่ละบุคคลในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารในแต่ละระดับด้วย

๓. แนวโน้มในอนาคต

หลักการและแนวคิดในการสื่อสารด้วยหนังสือราชการสมัยใหม่ จะสามารถบรรลุผลได้หรือไม่ในส่วนหนึ่งจะขึ้นอยู่กับกฎระเบียบต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องเอื้ออำนวยต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งการนำกฎระเบียบที่มีอยู่ทั่วไปมาใช้กับกิจกรรมที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ อาจก่อให้เกิดปัญหาเป็นอย่างมาก เพราะระเบียบปฏิบัติตามกฎหมายมักไม่สอดคล้องกับลักษณะกิจกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งในระบบราชการหากมีการเปลี่ยนแปลงระบบเดิม โดยนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้แทนนั้น อาจต้องใช้เวลาพอสมควร จึงควรมีลำดับขั้นดังนี้

ปัจจุบัน การดำเนินการรับ-ส่ง หนังสือด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบัน เป็นเพียงการบันทึกข้อมูลการรับ-ส่งหนังสือ ซึ่งประกอบด้วย เลขที่หนังสือ วันเดือนปีของหนังสือ เรื่องอะไร จากใคร ถึงใคร และสามารถสแกนภาพของหนังสือเก็บไว้เพื่อการตรวจสอบเท่านั้น การปฏิบัติจึงเป็นแบบใช้เอกสารเป็นหลัก ใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์เป็นสำเนา

อนาคต ระยะที่ ๑ ในการทำงานของส่วนราชการใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก และมีการพิมพ์ออกด้วยเอกสารตามระเบียบ (Less paper) เพื่อเป็นการยืนยันเนื่องจากยังไม่มีกฎระเบียบที่เกี่ยวกับการรับรองเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพราะฉะนั้นงานใด ๆ ที่สามารถทำได้ด้วยอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเป็นการเร่งรัดขั้นตอนที่สมควรทำ แล้วจึงมีเอกสารตามมา นอกจากนั้นยังมีประโยชน์คือ จะทำให้ข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นข้อมูลต้นฉบับที่ใช้งานได้จริง ทำให้เกิดความครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็วของข้อมูลในระดับปฏิบัติงาน และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในแง่การติดตาม การตรวจสอบ และการให้บริการด้วย

ระยะที่ ๒ ทำงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด (Paperless) ซึ่งต้องมีกฎหมายที่เกี่ยวกับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มารองรับจึงจะสามารถยืนยันด้วยเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ได้

บทที่ ๓

เนื้อหาและรายละเอียดของเรื่อง (Application)

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาถึงจุดอ่อน จุดแข็ง ปัญหา อุปสรรค เพื่อนำมาวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก และสภาพแวดล้อมภายในที่มีผลต่อการบริหารจัดการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เชิงกลยุทธ์ โดยผู้ศึกษาค้นคว้าจะดำเนินการ ดังนี้

๑. การศึกษาค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการ และเอกสารทางราชการ
๒. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
๓. การเก็บรวบรวมข้อมูล
๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการ และเอกสารทางราชการ

จากนักวิชาการในประเทศและต่างประเทศที่น่าสนใจหลายท่านและผู้ que ศึกษาสนใจและนำมาเป็น Model ในการวิเคราะห์ คือ กระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์ Certo and Peter ให้คำนิยามว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์ หมายถึง กระบวนการที่มีต่อเนื่องและมีการทบทวนกระบวนการเวียนไปมาตลอดเวลา เพื่อให้องค์กรโดยรวมสามารถดำรงอยู่ในสิ่งแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม (Certo and Peter, ๑๙๙๑: ๕) โดยได้มีการแบ่งกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์เป็น ๕ ขั้นตอน คือ (Certo and Peter, ๑๙๙๑: ๑๓-๒๖)

๑. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (Environmental Analysis) โดยพิจารณา “จุดแข็ง-จุดอ่อน” ภายในองค์กรและโอกาส-ภัยอุปสรรค จากภายนอกองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยเงื่อนไขที่มีอิทธิพลต่อการบรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ทั้งที่เป็นปัจจัยเงื่อนไขในระยะเวลาที่ผ่านมา และที่เป็นปัจจัยเงื่อนไขในอนาคต ในประเด็นนี้ ผู้ศึกษามีความเห็นว่าการบริหารจัดการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานครในเชิงกลยุทธ์ หากได้วิเคราะห์ถึงจุดแข็ง จุดอ่อน ปัญหาหรืออุปสรรคและโอกาสเพื่อทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม หรือสภาพการทำงานที่ผ่านมาและปัจจัยที่จะเป็นโอกาสหรืออุปสรรคต่อการบริหารจัดการในอนาคต ก็ย่อมจะทำให้ผู้บริหารได้วางแผนงานในการดำเนินงานและควบคุมการใช้กลยุทธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า ไม่มีกิจกรรมทางการบริหารใดจะทำนายผู้บริหารระดับสูง เพื่อกับการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) เนื่องจากสถานการณ์ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้องค์กรต้องมีการปรับตัวเพื่อให้มีแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจนและสอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลง การบริหารเชิงกลยุทธ์ จึงเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ของผู้บริหาร

๒. การวางทิศทางขององค์กร (Establishing Organizational Director) โดยพิจารณาภารกิจขององค์กร (Organization Mission) ซึ่งเน้นเหตุผลในการมีองค์กรและเป้าประสงค์ขององค์กร (Organizational Objectives) ซึ่งเน้นประโยชน์ที่รับจากการมีองค์กร

ในประเด็นนี้ผู้ศึกษาเห็นว่าในปัจจุบันการวางทิศทางขององค์กรของกรุงเทพมหานครมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Certo and Peter เนื่องจากองค์กรของกรุงเทพมหานครมีการกำหนดโครงสร้างของหน่วยงาน และภารกิจของแต่ละหน่วยงานที่ชัดเจนว่าแต่ละหน่วยงานรับผิดชอบงานด้านใดบ้าง เช่น สำนักการโยธาจะรับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องของงานด้านโยธา สำนักการจราจรและขนส่งจะรับผิดชอบด้านการจราจรและขนส่ง สำนักสิ่งแวดล้อมจะรับผิดชอบด้านความสะอาดในพื้นที่ของกรุงเทพมหานครตลอดจนสวนสาธารณะ ฯลฯ ดังนั้นการมีองค์กรที่ชัดเจนของกรุงเทพมหานคร จึงเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการโครงสร้างสารสนเทศของกรุงเทพมหานครอย่างยิ่ง

๓. การกำหนดกลยุทธ์ (Strategy Formulation) โดยพิจารณาออกแบบและเลือกกลยุทธ์ที่เหมาะสม และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงจากการวิเคราะห์ทางเลือกด้วยเทคนิคต่าง ๆ

ในประเด็นนี้ผู้ศึกษาเห็นว่า กรุงเทพมหานครได้กำหนดยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารเมืองด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๒ : การพัฒนาประสิทธิภาพระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน การบริหาร และการบริการประชาชน ซึ่งสามารถนำมาใช้ปฏิบัติได้จริงโดยมีกลยุทธ์หลักคือ

๑. พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานหน่วยงานต่าง ๆ
๒. พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนกระบวนการบริหารจัดการ
๓. พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน

ซึ่งในส่วนของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จะสอดคล้องกับกลยุทธ์หลักข้อ ๑

ดังนั้นผู้ศึกษาซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินการด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานครมีความเห็นว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จำเป็นต้องมีการปรับตัว โดยการกำหนดทิศทางการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามนโยบายผู้บริหารซึ่งจะทำให้องค์กรไปสู่เป้าหมายที่มีประสิทธิภาพ ประสบความสำเร็จ และพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้ทันกับยุคกระแสโลกาภิวัตน์

๔. การปฏิบัติตามกลยุทธ์ (Strategy Implementation) โดยดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานตามกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ให้เป็นไปอย่างราบรื่น โดยคำนึงถึงโครงสร้างขององค์กร (Organizational) และวัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture) เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามที่พึงประสงค์

ในประเด็นนี้ผู้ศึกษาได้จัดทำโครงการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์รองรับแผนกลยุทธ์ และจะได้ดำเนินการตามโครงการ โดยสามารถติดตั้งคอมพิวเตอร์สำหรับใช้ปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในปี พ.ศ. ๒๕๕๘ หรือปี พ.ศ. ๒๕๕๙

๕. การควบคุมเชิงกลยุทธ์ (Strategic Control) โดยทำการติดตามผลการปฏิบัติงานและประเมินผลสำเร็จขององค์กร

ในประเด็นนี้ผู้ศึกษาได้ควบคุม ติดตาม ผลการปฏิบัติงานโดยใช้คอมพิวเตอร์บันทึกการรับ-ส่งหนังสือเข้าออกในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งถือว่าเป็นการดำเนินการติดตั้งเพื่อใช้งานในระดับเบื้องต้นเท่านั้น คือการบันทึกข้อมูลเลขที่หนังสือ วันเดือนปี ชื่อเรื่อง จากหน่วยงานใดถึงใคร โดยเจ้าหน้าที่จะทำการบันทึกลงในระบบคอมพิวเตอร์และทำการสแกนภาพเอกสารไว้เฉพาะหน้าเท่านั้น

หากจะกล่าวถึงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบ หรือมีความสมบูรณ์ของระบบแล้ว ความสามารถในการดำเนินการควรจะมีมากกว่านี้ เช่น

๑. สามารถดำเนินการรับ-ส่งได้ทุกที่
๒. เลขรับเดียวอ้างอิงได้ตลอดขบวนการ
๓. สามารถติดตามทางเดินของหนังสือแต่ละฉบับ
๔. สามารถติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการ
๕. สามารถค้นหาหนังสือได้ทุกฉบับ
๖. สามารถค้นหาทะเบียนเอกสารได้ทุกทะเบียน
๗. หนังสือเวียนภายในหน่วยงานสามารถบันทึกการรับทราบได้

ดังนั้นจะเห็นว่ากระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์จะเป็นกระบวนการที่มีความต่อเนื่องจากขั้นตอนที่ ๑ ไปจนถึงขั้นตอนที่ ๕ และการดำเนินการจะต้องมีการทบทวนโดยเวียนกลับมาขั้นตอนที่ ๑ เพื่อพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งกรุงเทพมหานครจะต้องเผชิญและมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ได้อย่างเหมาะสมตามกาลเวลา

การศึกษาค้นคว้าจากเอกสารราชการ ผู้ศึกษาพบว่า กรุงเทพมหานครกำหนดแผนพัฒนา กรุงเทพมหานคร ฉบับที่ ๖ (พ.ศ. ๒๕๔๕-๒๕๔๙) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมกับการพัฒนากรุงเทพมหานครได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับแผนแม่บทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร มีการวางแผนการเชื่อมโยงข้อมูลของทุกหน่วยงานเข้าด้วยกัน มีการกำหนดมาตรฐานของระบบสารสนเทศและข้อมูลการบริหารจัดการสารสนเทศได้อย่างเป็นระบบ แต่อย่างไรก็ตาม กรุงเทพมหานครยังมีข้อจำกัดที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบข้อจำกัดในการจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ตลอดจนข้อจำกัดในระเบียบ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น ในกรณีการดำเนินการด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำเป็นจะต้องมีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์รองรับ และจะต้องมีการแก้ไขระเบียบสารบรรณในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการรับ-ส่งหนังสือให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

จากข้อจำกัดดังกล่าวข้างต้นผู้ศึกษา มีข้อสังเกตจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ดังนี้

๑. ด้านโครงสร้างองค์การของกรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานครได้แบ่งหน่วยงานในสังกัดเป็น ๑๗ สำนัก ๕๐ สำนักงานเขต และสำนักงานต่าง ๆ โดยได้มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน จากการแบ่งโครงสร้างที่ชัดเจนย่อมส่งผลให้การปฏิบัติงานด้านสารบรรณของกรุงเทพมหานครมีโครงสร้างสารบรรณที่ชัดเจน มีการไหลเวียนหรือการจัดส่งหนังสืออย่างเป็นระบบ (ตามผังแสดงการรับ-ส่งหนังสือ)

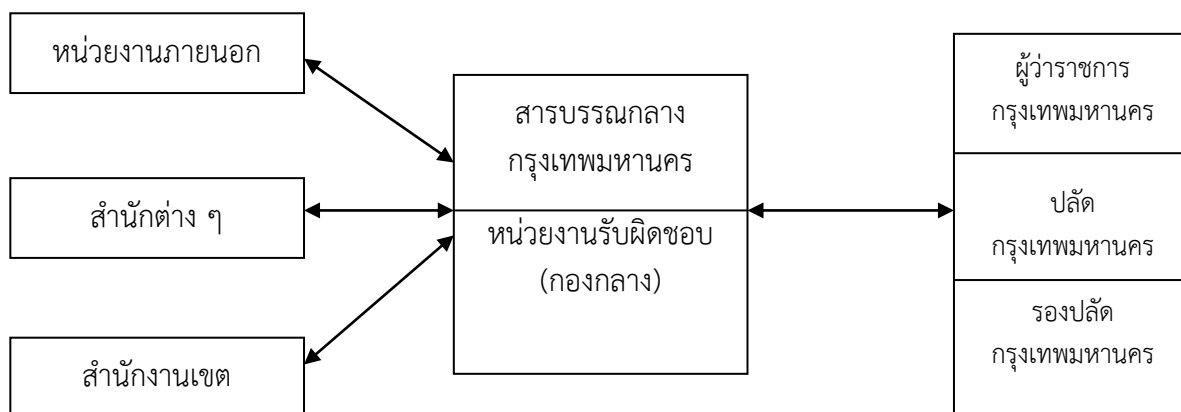
๒. ด้านระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๓ ข้อ ๑๕ และข้อ ๑๖ มีรายละเอียดดังนี้

ข้อ ๑๕ ให้หน่วยสารบรรณกลางจัดให้มีเจ้าหน้าที่รับ-ส่งหนังสือประจำหน่วยสารบรรณกลาง เมื่อเจ้าหน้าที่รับ-ส่งหนังสือแล้ว ให้นำเสนอหัวหน้าหน่วยงานสารบรรณกลางหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาส่งไปยังหน่วยงานหรือส่วนราชการ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งนี้ให้รับดำเนินการภายใน ๑ วัน หรืออย่างช้าไม่เกินวันราชการถัดไป

ข้อ ๑๖ กรณีหนังสือภายนอกที่เป็นเรื่องเร่งด่วน และเป็นเรื่องที่โดยปกติจะต้องเสนอผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร หรือปลัดกรุงเทพมหานคร หรือหัวหน้าหน่วยงาน แล้วแต่กรณีเพื่อพิจารณา-สั่งการก่อน แต่ได้รับเรื่องล่าช้า หากเสนอสั่งการอาจเสียหายแก่ราชการ ให้หัวหน้าหน่วยสารบรรณกลางส่งเรื่องดังกล่าวให้หน่วยงานหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการได้ และสำเนาเรื่องเสนอผู้มีอำนาจสั่งการทราบโดยเร็ว

จากโครงสร้างกรุงเทพมหานคร ภารกิจของแต่ละหน่วยงาน การแบ่งกลุ่มสำนักงานเขต ประกอบกับการปฏิบัติเกี่ยวกับการรับส่งหนังสือตามระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๔๖ ข้อ ๑๕ และข้อ ๑๖ สามารถแสดงผังการรับ-ส่งหนังสือดังนี้

ผังแสดงการรับส่งหนังสือ



ตัวอย่างการพิจารณาการจัดส่งหนังสือของเจ้าหน้าที่รับ-ส่งหนังสือ โดยพิจารณาคัดแยกส่งตามระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๔๖ ข้อ ๑๕ และข้อ ๑๖

ตารางที่ ๑ ตัวอย่างการพิจารณาจัดส่งหนังสือให้หน่วยงานต่าง ๆ

เรื่องหนังสือที่ส่งมา	การพิจารณาจัดส่งหน่วยงาน	การปฏิบัติ
๑. กรมเจ้าท่าขอความเห็นเบื้องต้นจากกรุงเทพมหานคร เรื่องคำร้องขออนุญาตสร้างสะพานไม้สร้างท่าเทียบเรือ สร้างโป๊ะ	ผู้ปฏิบัติต้องทราบภารกิจว่าเรื่องดังกล่าวเป็นของหน่วยงานใด เป็นเรื่องที่ขอโดยทั่วไป หรือเป็นเรื่องที่ยอมรับนโยบาย	๑. ในกรณีขอความร่วมมือส่งสำนักกระบวนน้ำดำเนินการ ๒. กรณีเป็นเรื่องต้องขอทราบนโยบายผู้บริหารก็นำเสนอ ผว.กทม. หรือป.กทม. พิจารณาสั่งการ
๒. คำฟ้องและหมายต่าง ๆ จากศาลแพ่งศาลอาญา, ศาลปกครอง	ต้องพิจารณาดูกำหนดวันที่หมายศาลด้วย เพราะเงื่อนไขเวลาในเอกสารอาจทำให้เจ้าหน้าที่รับ-ส่งหนังสือมีความผิดได้	ส่งสำนักงานกฎหมายและคดีดำเนินการ
๓. เส้นทางเสด็จ	เป็นงานที่ไม่เป็นของหน่วยงานใด	ส่งกองกลางดำเนินการ
๔. กระทรวงมหาดไทยแจ้งเรือรบของต่างชาติและเยือนประเทศไทย	พิจารณาดูว่าจะแะที่ท่าเรือไหน ถ้าเป็นท่าเรือคลองเตย	จัดส่งเรื่องให้สำนักงานเขตคลองเตยดำเนินการ

จากผังทางเดินเอกสารประกอบตัวอย่างการรับหนังสือและจัดส่งหนังสือให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ผู้ศึกษามีความเห็นว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รับ-ส่งหนังสือในปัจจุบันจะต้องใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการวิเคราะห์เรื่อง ความสามารถในการจำให้ได้ว่าเรื่องนั้น ๆ เป็นของหน่วยงานใด โดยใช้เวลาที่รวดเร็ว เพื่อจัดส่งเรื่องให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับความรับผิดชอบที่จะต้องจัดส่งเรื่องให้ถูกต้อง เพื่อมิให้เกิดความล่าช้าของการดำเนินการของเรื่องนั้น ๆ

ประเด็นปัญหา

๑. ผู้ปฏิบัติงานจะต้องทราบถึงภารกิจของสำนักงานและสำนักงานเขต ตลอดจนการแบ่งกลุ่มสำนักงานเขต กรณีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานลาป่วย ลาพักผ่อน อาจทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า เพราะเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานแทนมีความชำนาญไม่เท่ากับผู้ปฏิบัติงานประจำ
๒. อาจเกิดความผิดพลาดในการจัดส่งหนังสือให้กับหน่วยงานบ่อยครั้ง ทำให้เกิดความเสียหายในการปฏิบัติงาน
๓. การตรวจค้นหาเรื่องจะหาได้เฉพาะในสมุดลงรับเรื่อง หากเวลาผ่านไปหลายปี อาจต้องใช้เวลาในการค้นหาเรื่องหลายวัน
๔. ไม่สามารถสรุปผลการดำเนินงานหรือสถิติการรับส่งได้ทันที

แนวทางการพัฒนาระบบงาน

๑. จัดทำคู่มือสำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการรับส่งหนังสือเพื่อให้ตรวจสอบดูเวลามีปัญหาในการจัดส่งหนังสือเพื่อป้องกันการผิดพลาดในการจัดส่งหนังสือ
 ๒. พัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสะดวกในการรับ-ส่งในระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถจัดเก็บข้อมูล ค้นหาข้อมูล และประมวลผลข้อมูลด้วยความรวดเร็ว
- จากการวิเคราะห์โครงสร้างของกรุงเทพมหานคร ภารกิจของหน่วยงานต่าง ๆ ตลอดจนการแบ่งกลุ่มสำนักงานเขตต่าง ๆ เป็น ๖ กลุ่มเขตดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษามีความเห็นว่า
- ด้านโครงสร้างกรุงเทพมหานคร เป็นโครงสร้างที่ใหญ่ ภารกิจของแต่ละสำนักก็มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน ยกเว้นกรณีสำนักงานเขตที่มีภารกิจที่เหมือนกันทั้ง ๕๐ เขต ปัญหาในการปฏิบัติด้านสารบรรณ คือ ความล่าช้าของหนังสือที่จะส่งถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในปัจจุบันระบบราชการที่พึงปรารถนา (สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ ๒๕๕๒ “แผนปฏิรูประบบบริหารงานภาครัฐ” (สำนักงาน ก.พ., หน้า ๔๐-๕๙) มีส่วนหนึ่งได้กล่าวว่า กระบวนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ระบบราชการที่ดีต้องทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือทำเฉพาะเรื่องที่จำเป็นต้องทำ หรือทำเรื่องที่เป็นภาระหน้าที่หลัก ในยุคปัจจุบันภารกิจหน้าที่และกระบวนการทำงานต้องกระชับ เข้าใจง่าย ชัดเจน ถูกต้อง ประหยัด คุ่มค่า คงเส้นคงวา เชื่อถือได้ มีข้อมูลที่ดี ทันเหตุการณ์ มีการวิเคราะห์มาใช้ปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง ระบบราชการเช่นนี้จึงเป็นองค์การเรียนรู้ที่มีระบบเตือนภัยล่วงหน้า ทำงานเชิงรุกและมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมในการทำงาน

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความเห็นว่า โครงสร้างกรุงเทพมหานครมีความคล่องตัว มีเอกภาพในการตัดสินใจ รับผิดชอบและแก้ปัญหา โดยมีบทบาทภารกิจที่ชัดเจน วัตถุประสงค์สำเร็จได้ และมีสายสัมพันธ์ ในการดำเนินบทบาทภารกิจที่เกี่ยวข้องกัน ดังนั้นการดำเนินงานเกี่ยวกับงานด้านสารบรรณกลางของกรุงเทพมหานครควรได้มีการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากกว่าปัจจุบัน ซึ่งหมายถึงระบบที่สมบูรณ์ควรมีความสามารถทำงานได้มากกว่าเดิม อาทิเช่น

๑. หนังสือติดต่อราชการสามารถดำเนินการรับ-ส่งได้ทุกที่
๒. เลขรับเดียวอ้างอิงได้ตลอดขบวนการ
๓. สามารถติดตามทางเดินของหนังสือแต่ละฉบับ
๔. สามารถติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการ

๕. สามารถค้นหาหนังสือได้ทุกฉบับ
๖. สามารถค้นหาทะเบียนเอกสารได้ทุกทะเบียน
๗. หนังสือเวียนในหน่วยงาน สามารถบันทึกการรับทราบได้

ด้านระเบียบสารบรรณที่จะใช้ปฏิบัติให้สอดคล้องกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

เนื่องจากปัจจุบันระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๘ ยังมิได้มีการปรับปรุงกรณีวิธีปฏิบัติการรับ-ส่ง หนังสือราชการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ แต่ได้มอบหมายให้สำนักงาน กพร. ไปดำเนินการในเบื้องต้นแล้ว คาดว่าในอนาคตอาจนำมาเป็นแนวทางปฏิบัติตั้งนั้นเพื่อให้เห็นภาพแนวทางการระเบียบสารบรรณที่จะต้องมีการปรับปรุงในอนาคต ผู้ศึกษาจึงขอยกตัวอย่างการเปรียบเทียบระหว่างระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๔๖ ข้อ ๑๕ และข้อ ๑๖ กับระเบียบ กพร. ว่าด้วยสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๗ (หมวด ๒)

ตารางที่ ๒ การเปรียบเทียบแนวทางวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ

ระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๔๖ ข้อ ๑๕ และข้อ ๑๖	ระเบียบ ก.พ.ร. ว่าด้วยสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๗ (หมวด ๒)
ข้อ ๑๕. ให้หน่วยสารบรรณกลาง จัดให้มีเจ้าหน้าที่รับ-ส่งหนังสือประจำหน่วยสารบรรณกลาง เมื่อรับ-ส่งหนังสือแล้ว ให้นำเสนอหัวหน้าหน่วยงานสารบรรณ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาส่งไปยังหน่วยงานที่ส่วนราชการ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ให้รับดำเนินการภายใน ๑ วัน หรืออย่างช้าไม่เกินวันราชการถัดไป ข้อ ๑๖. กรณีหนังสือภายนอกที่เป็นเรื่องเร่งด่วน และเป็นเรื่องที่โดยปกติจะต้องเสนอผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร หรือปลัดกรุงเทพมหานคร หรือหัวหน้าหน่วยงานแล้วแต่กรณีเพื่อพิจารณาสั่งการก่อน แต่ได้รับเรื่องล่าช้า หากรอเสนอสั่งการอาจเสียหายแก่ราชการให้หัวหน้าหน่วยงานสารบรรณกลาง ส่งเรื่องดังกล่าวให้หน่วยงานหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณา ดำเนินการได้และสำเนาเรื่องเสนอผู้มีอำนาจสั่งการทราบโดยเร็ว	ข้อ ๑๗. เมื่อได้รับหนังสือภายนอกให้ผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติงานสารบรรณกลางบันทึกข้อมูลของหนังสือลงในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ครบถ้วน ออกเลขที่รับหนังสือ รวมทั้งถ่ายภาพหนังสือลงในระบบ และให้ดำเนินการตามขั้นตอนของระบบเพื่อส่งหนังสือดังกล่าวไปยังผู้บังคับบัญชา หรือหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป ให้ผู้ปฏิบัติงานพิมพ์ทะเบียนรับส่งหนังสือภายนอกที่ได้ส่งตามวรรคหนึ่งเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานอย่างน้อยทุก ๑๕ วันของเดือนหรือทุกสิ้นเดือน ข้อ ๑๘. เมื่อผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานภายใน ผู้รับหนังสือเปิดแฟ้มฐานข้อมูลของระบบแล้ว ให้ผู้รับหนังสือด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ส่งข้อความกลับไปยังผู้ส่งหรือในโอกาสแรกที่สามารถกระทำได้เพื่อเป็นหลักฐาน ในกรณีที่ผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติงานได้รับหนังสือไม่ครบถ้วน หรือไม่สมบูรณ์ให้ประสานกับผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานสารบรรณกลาง ที่เป็นผู้ส่งหนังสือเพื่อดำเนินการแก้ไขโดยเร็ว

ตารางที่ ๒ (ต่อ)

ระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๔๖ ข้อ ๑๕ และข้อ ๑๖	ระเบียบ ก.พ.ร. ว่าด้วยสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๗ (หมวด ๒)
	ข้อ ๑๙. เมื่อได้รับหนังสือภายนอกตามระบบแล้ว ให้ผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในนำเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ และเมื่อได้มีการสั่งการเป็นเช่นใดแล้วให้บันทึกการสั่งการไว้ในระบบ แล้วให้ส่งหนังสือไปยังบุคคลหรือหน่วยงานภายในเพื่อปฏิบัติตามการสั่งการดังกล่าวโดยเร็วข้อ ๒๐. การส่งหนังสือด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้ใช้แบบหนังสือราชการภายนอกและภายใน โดยใช้กรอกที่อยู่ของผู้รับและกรอกชื่อเรื่อง ให้พิมพ์ชื่อเจ้าของหนังสือในหนังสือราชการทุกฉบับ แทนการลงลายมือชื่อของเจ้าของหนังสือ และพิมพ์ชื่อเต็มภายในวงเล็บตลอดจนตำแหน่งของเจ้าของหนังสือ ข้อ ๒๑. เมื่อได้จัดส่งหนังสือด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ให้ผู้ใช้ตรวจสอบผลการส่งจากระบบทุกครั้ง เพื่อยืนยันหนังสือดังกล่าวได้มีการจัดส่งไปยังผู้รับเรียบร้อยแล้ว และให้จัดเก็บหนังสือดังกล่าวไว้ในฐานเก็บข้อมูลที่กำหนด ข้อ ๒๒. ในการส่งหนังสือด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ให้ผู้ส่งลงทะเบียนส่งหนังสือไว้ทุกฉบับ โดยระบุชื่อและตำแหน่งของผู้รับรวมทั้งวัน เดือน ปี และเลขทะเบียนส่ง และให้จัดเก็บทะเบียนการส่งไว้ในฐานเก็บข้อมูลที่กำหนด ข้อ ๒๓. หนังสือที่ได้จัดส่งและได้ดำเนินการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ให้หน่วยงานสารบรรณกลางจัดเก็บต้นฉบับไว้เป็นหลักฐานโดยไม่ต้องส่งเอกสารกระดาษที่เป็นต้นฉบับไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอีก เว้นแต่เป็นกรณีที่ผู้บังคับบัญชาเห็นว่าเป็นเรื่องสำคัญ จะกำหนดให้ส่งต้นฉบับไปด้วยก็ได้ ข้อ ๒๔. การส่งหนังสือที่มีชั้นความลับในชั้นลับหรือลับมาก ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าถึงเอกสารลับ โดยให้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒ (ต่อ)

ระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๔๖ ข้อ ๑๕ และข้อ ๑๖	ระเบียบ ก.พ.ร. ว่าด้วยสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๗ (หมวด ๒)
	(๑) ให้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถทำการเข้ารหัสข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือ เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตสามารถอ่านข้อความได้ (๒) ให้จัดส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่มีชั้นความลับด้วยระบบดังกล่าวไปยังผู้บังคับบัญชา การส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่มีชั้นความลับด้วยระบบดังกล่าวไปยังผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติให้ดำเนินการตามวรรคหนึ่งโดยอนุโลม ข้อ ๒๕. ให้ผู้บังคับบัญชาแต่งตั้งผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติงานเพื่อทำหน้าที่เข้าถึงเอกสารลับและการรับ และการส่งหนังสือด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีชั้นความลับ ในชั้นลับหรือลับมาก

จากการเปรียบเทียบระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๔๖ ข้อ ๑๕ และข้อ ๑๖ กับระเบียบ กพ.ร. ว่าด้วยสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๗ (หมวด ๒) (การรับและการส่งหนังสือ)

ผู้ศึกษามีความเห็นว่า การปฏิบัติงานรับ-ส่งหนังสือในปัจจุบันซึ่งถือปฏิบัติตามระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๔๐ ข้อ ๑๕ และข้อ ๑๖ อาจไม่สอดคล้องกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งขณะนี้ได้มีการติดตั้งระบบเสร็จเรียบร้อยแล้ว และอยู่ระหว่างทดลองปฏิบัติงานใช้ระบบ หากการปฏิบัติงานรับ-ส่งหนังสือในอนาคต ซึ่งจะใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบ ระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณอาจจะต้องมีการปรับเปลี่ยนตามแนวทางเดียวกันระเบียบ กพ.ร. ว่าด้วยสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๗ เพื่อรองรับการพัฒนากระบวนการงานในอนาคต

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าเป็นแบบสัมภาษณ์ ๑ ฉบับ

วิธีการสร้างแบบสัมภาษณ์มีขั้นตอน ดังนี้

๑. กำหนดขอบข่ายที่ต้องการสัมภาษณ์
๒. สร้างแบบสัมภาษณ์จากกรอบที่กำหนด
๓. นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาแก้ไข
๔. ปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาเสนอแนะ
๕. นำไปใช้สัมภาษณ์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องข้อความแบบสัมภาษณ์ ระหว่างเดือนกรกฎาคม ถึงเดือนสิงหาคม ๒๕๕๗ ประกอบด้วย

๑. หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองกลาง จำนวน ๑ คน
๒. นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ จำนวน ๒ คน
๓. นักวิชาการคอมพิวเตอร์ จำนวน ๒ คน
๔. ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ จำนวน ๔ คน
๕. ผู้รับบริการ จำนวน ๕ คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ แจกแจงข้อค้นพบที่สำคัญเชิงบรรยาย ซึ่งจะนำมาสรุปผลงานการศึกษาค้นคว้าการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เชิงกลยุทธ์ และแสดงแนวทางปฏิบัติที่จะเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ มาหาความเชื่อมั่นของข้อมูลทางทฤษฎีหลายมิติ วิเคราะห์และประเมินสภาพการณ์ที่เป็นจริง ว่ามีสิ่งใดที่จะต้องพัฒนา ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพมากกว่าเดิม โดยการกำหนดแนวทางเสนอที่ชัดเจนสามารถปฏิบัติได้

บทที่ ๔

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การบริหารจัดการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เชิงกลยุทธ์ ทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ได้สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องและมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ๑๔ คน ประกอบด้วย

- | | |
|---------------------------------------|------------|
| ๑. หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองกลาง | จำนวน ๑ คน |
| ๒. นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ | จำนวน ๒ คน |
| ๓. นักวิชาการคอมพิวเตอร์ | จำนวน ๒ คน |
| ๔. ผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศ | จำนวน ๔ คน |
| ๕. ผู้รับบริการ | จำนวน ๕ คน |

จากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศ ประกอบด้วยหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองกลาง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ เจ้าหน้าที่ธุรการที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการรับ-ส่งหนังสือของกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ยังสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ระบบคอมพิวเตอร์ ตลอดจนผู้รับบริการ เพื่อให้ทราบถึงสภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายในเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบัน ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า มีปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินการของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบันและในอนาคต ทำให้ต้องมีการบริหารจัดการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เชิงกลยุทธ์ จากการสัมภาษณ์มีประเด็นดังนี้

(๑) สภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลกระทบต่อการบริหารจัดการ ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

ประเด็นคำถาม : สภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อการบริหารจัดการ ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ การเปลี่ยนแปลงทางสังคม วัฒนธรรม เทคโนโลยี เศรษฐกิจ การเมืองและกฎหมาย มีผลกระทบต่อการบริหารจัดการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์อย่างไร

๑.๑ ปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรม เช่น ค่านิยม ความเชื่อ

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า

- ปัจจุบันคอมพิวเตอร์มีความสำคัญต่อการทำงานอย่างมาก จึงเป็นค่านิยมและมีความเห็นว่าระบบคอมพิวเตอร์จะมีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานของราชการในปัจจุบัน ดังนั้นการนำเอาคอมพิวเตอร์มาใช้ในระบบสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร จึงเป็นโอกาสอันดีที่กรุงเทพมหานครจะพัฒนาระบบการบริหารเอกสารให้มีความทันสมัยกับยุคโลกาภิวัตน์ และเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารของกรุงเทพมหานครในการที่จะติดตามเรื่องการสั่งการได้อย่างรวดเร็ว
- ระบบคอมพิวเตอร์ สามารถสืบค้นหาเรื่องและการสั่งการต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วว่าเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายได้ดำเนินการอย่างไรบ้าง ถึงขั้นตอนใด ซึ่งจะนำผลที่สืบค้นได้มาประกอบการพิจารณาสั่งการ หรือนำรายงานผู้บริหารระดับสูง ได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีต่าง ๆ จะช่วยให้การทำงานมีความสะดวกรวดเร็วขึ้น นอกจากนี้ยังเห็นว่าผู้ปฏิบัติจะต้องปรับตัวยอมรับสภาพการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสังคม ซึ่งการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์จะเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความก้าวหน้าในงานราชการ

๑.๒ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า

- ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีเป็นโอกาสให้ผู้บริหารกรุงเทพมหานครเห็นความสำคัญของการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร ในหลายๆ ระบบ เช่น ระบบ MIS เกี่ยวกับการดำเนินการด้านการเงิน การจัดซื้อ จัดจ้าง การลงรหัสครุภัณฑ์ ระบบการเวียนหนังสือผ่านเว็บไซต์ ฯลฯ และขณะนี้ได้จัดทำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นระบบที่สำคัญอีกระบบหนึ่ง เพราะเป็นการบริหารจัดการเอกสารที่มีมาถึงกรุงเทพมหานครในเบื้องต้น หากผู้รับผิดชอบมีความรู้ ความเข้าใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จะเป็นประโยชน์ต่อกรุงเทพมหานครเป็นอย่างดี
- ควรจะมีการวางระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้สอดคล้องกับลักษณะของงานสำหรับอุปสรรคด้านการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานจะมีค่อนข้างน้อย หากผู้ปฏิบัติหรือผู้รับผิดชอบได้มีการตรวจสอบดูแลระบบการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ย่อมไม่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน
- ระบบเทคโนโลยีอาจเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานยังไม่มีความรู้ ความเข้าใจและความชำนาญในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ เพราะอาจทำให้การบันทึกข้อมูลการรับ-ส่งหนังสือมีความล่าช้าได้

๑.๓ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า

- ปัจจัยด้านเศรษฐกิจเป็นปัจจัยภายนอกที่ย่อมมีการผันแปรไปตามสภาวะทางการเมือง หรือกระแสทางสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น จึงมีความเห็นว่าปัจจัยด้านเศรษฐกิจอาจมีผลกระทบต่อการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ในกรณีที่กรุงเทพมหานครมีความประสงค์จะขยายเครือข่ายไปยังสำนักและสำนักงานเขตจำเป็นต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก หากขณะนั้นสภาพเศรษฐกิจไม่ดี อาจเป็นอุปสรรคต่อการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้
- ปัจจัยทางเศรษฐกิจหากมองในด้านของการประหยัดทรัพยากร เช่น การลดการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงในกรณีที่หน่วยงานต้องจัดเจ้าหน้าที่มารับ-ส่งหนังสือในแต่ละวัน หรือลดการใช้กระดาษที่จะต้องถ่ายสำเนาเวียนแจ้งให้หน่วยงานต่าง ๆ ทราบ
- ปัจจัยด้านเศรษฐกิจอาจมีผลกระทบที่เป็นอุปสรรคต่อการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เช่นเดียวกันเพราะอาจต้องใช้งบประมาณจำนวนมากในการขยายเครือข่ายให้สามารถจัดส่งหนังสือทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุมทุกหน่วยงาน

๑.๔ ปัจจัยด้านการเมือง

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า

- ปัจจัยด้านการเมืองเป็นปัจจัยภายนอกที่ไม่มีผลกระทบต่อการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานคร
- ปัจจัยทางการเมืองในบางครั้ง อาจส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ เช่น การกำหนดนโยบายด้านบริหาร

๑.๕ ปัจจัยด้านกฎหมาย

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า

- ปัจจัยทางด้านกฎหมายเป็นปัจจัยภายนอกที่อาจเป็นอุปสรรคในการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพราะปัจจุบันการปฏิบัติงานด้านสารบรรณของกรุงเทพมหานครต้องอ้างอิง

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ หากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๘ ยังไม่มีการปรับปรุงในเรื่องเกี่ยวกับการรับ-ส่งหนังสือทางอิเล็กทรอนิกส์ อาจมีผลกระทบต่อการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานครได้

(๒) สภาพแวดล้อมภายในที่มีผลกระทบต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ประเด็นคำถาม : สภาพแวดล้อมภายใน เช่น ปัจจัยด้านโครงสร้างของกรุงเทพมหานคร ปัจจัยเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ มีผลกระทบต่อการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างไร

๒.๑ ปัจจัยด้านโครงสร้างของกรุงเทพมหานคร

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ในปัจจุบันโครงสร้างกรุงเทพมหานครเป็นโครงสร้างองค์กรขนาดใหญ่ ประกอบด้วยสำนักและสำนักงานเขต มีการจัดแบ่งงานตามภารกิจของแต่ละหน่วยงานอย่างชัดเจน การจัดส่งหนังสือก็จะพิจารณาส่งเรื่องที่เกี่ยวข้องให้กับหน่วยงานตามภารกิจที่กำหนด ดังนั้นเมื่อกรุงเทพมหานครนำเอาระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ปฏิบัติงาน ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แนวทางปฏิบัติในวิธีการรับและการส่งหนังสือยังคงเหมือนเดิม เพราะปฏิบัติตามระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๔๖ ดังนั้นจึงเป็นโอกาสอันดีที่นำเอาระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ปฏิบัติงาน เพราะจะทำให้การบริหารจัดการระบบสารบรรณมีความชัดเจนในโครงสร้างด้านสารบรรณมากขึ้น

๒.๒ ปัจจัยด้านกฎหมายหรือระเบียบกรุงเทพมหานคร

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า

- การปฏิบัติงานด้านสารบรรณของกรุงเทพมหานคร ได้ปฏิบัติตามระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๔๖ ข้อ ๑๕ และข้อ ๑๖ ซึ่งเป็นแนวทางปฏิบัติในการรับ-ส่งหนังสือราชการ ดังนั้นในกรณีที่นำคอมพิวเตอร์มาใช้ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ย่อมมีผลกระทบต่อระเบียบฯ ดังกล่าว

- การนำเอาคอมพิวเตอร์มาใช้ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จำเป็นต้องปรับปรุงระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๔๖ เพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนระบบการปฏิบัติงานและเจ้าหน้าที่ทุกส่วนทุกฝ่าย ต้องเรียนรู้ทำความเข้าใจระเบียบ กฎเกณฑ์และเตรียมความพร้อมรองรับ

- ปัจจัยด้านระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยวิธีการปฏิบัติงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๔๖ อาจไม่เอื้ออำนวยต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระเบียบบางข้ออาจจะต้องมีการปรับปรุงตัดทอน เพื่อให้การทำงานสะดวกรวดเร็วไม่ยืดเยื้อและปฏิบัติได้จริง

๒.๓ ปัจจัยด้านนโยบาย

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า

- ผู้บริหารกรุงเทพมหานครได้มีนโยบายสนับสนุนให้มีการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในเรื่องระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ต้องสามารถติดตาม ค้นหาเรื่องเสนอผู้บริหารได้อย่างรวดเร็ว

๒.๔ ปัจจัยทางด้านบริการ

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า

- หากนำเอาระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานแล้ว ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ ต้องบันทึกข้อมูลได้ครบถ้วนและสามารถส่งเรื่องให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง ตลอดจนสามารถที่จะค้นหาติดตามเรื่องได้รวดเร็ว ซึ่งในด้านพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานอาจเป็นอุปสรรคที่หน่วยงานต้องประสบเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงแนวทางปฏิบัติในช่วงแรก ๆ

แต่เมื่อใดที่ผู้ปฏิบัติงานมีความชำนาญ เข้าใจระบบงานแล้วจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับอุปสรรคในการให้บริการ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่าหากเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบมีความบกพร่องในการบันทึกข้อมูล หรือบันทึกข้อมูลของหนังสือราชการไม่ครบถ้วน เช่น เลขที่หนังสือรวมทั้งการสแกนภาพหนังสือลงในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อาจทำให้หนังสือสูญหายยากต่อการติดตาม

- เมื่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบสามารถรู้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทดแทนระบบงานแบบเดิมแล้ว การปฏิบัติงานก็จะเป็นงานปกติได้ ซึ่งความรับผิดชอบส่วนบุคคลก็จะเป็นเรื่องปกติที่จะต้องปฏิบัติตามหน้าที่

- การบันทึกข้อมูลลงในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในกรณีที่เกิดการผิดพลาดหรือข้อมูลไม่ชัดเจน อาจเนื่องมาจากเวลาที่มีจำกัดในการรับ-ส่งหนังสือ อาจเกิดความบกพร่องในการบันทึกข้อมูลได้ เพราะในแต่ละวันจะมีหนังสือจากภายนอกจำนวนมาก

๒.๕ ปัจจัยด้านบุคลากร

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า

- เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้านสารบรรณต้องมีความรู้ ความชำนาญ ในการพิจารณาจัดส่งเรื่องให้หน่วยงานต่าง ๆ ตามภารกิจความรับผิดชอบ ดังนั้นการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านสารบรรณ ย่อมเป็นโอกาสที่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจะได้มีการศึกษาทำความเข้าใจระบบงานสารบรรณให้ถ่องแท้ รวมถึงการศึกษาวិธีการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานให้เกิดความรวดเร็ว ควรจัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้บริหารให้มีความรู้ความเข้าใจระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อันจะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

- ระบบอิเล็กทรอนิกส์จะเป็นไปตามระบบเดิมเป็นส่วนใหญ่ หากผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในระบบสารบรรณฯ แล้ว ย่อมไม่ใช่อุปสรรคในการปฏิบัติงาน เพราะระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นเพียงเครื่องมือในการดำเนินการให้การปฏิบัติงานด้านสารบรรณบรรลุจุดหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องเตรียมบุคลากรเพื่อรองรับกับระบบงานใหม่

๒.๖ ปัจจัยด้านการเงิน

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า

- เป็นความจำเป็นที่กรุงเทพมหานครจะต้องลงทุน จัดซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อรองรับการขยายเครือข่ายให้กับสำนักทุกสำนักและทุกสำนักงานเขต เพื่อให้การบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถเป็นระบบเครือข่ายเชื่อมโยงกันทุกหน่วยงานและเป็นการคุ้มค่า สามารถลดค่าใช้จ่ายเวลา บุคลากรในการปฏิบัติงาน

- เป็นโอกาสที่จะขยายเครือข่ายระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพราะในปัจจุบันผู้บริหารกรุงเทพมหานครมีนโยบายที่จะนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ดังนั้นปัจจัยด้านการเงินจึงไม่ใช่อุปสรรคต่อการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

๒.๗ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า

๑. ด้านการสื่อสารปัจจุบันระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ยังไม่สามารถดำเนินการได้ครอบคลุมทุกหน่วยงาน หากจะให้ระบบฯ มีความสมบูรณ์ควรมีการศึกษาแนวทางและวางแผนการดำเนินการขยายเครือข่ายให้ครอบคลุมทุกสำนัก และทุกสำนักงานเขต

๒. ควรประชาสัมพันธ์ ให้หน่วยงานในสังกัดรับทราบเกี่ยวกับการดำเนินการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานคร

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์หรือเวียนแจ้งหน่วยงานในสังกัด ได้รับทราบเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนวิธีการรับ-ส่งหนังสือจากแบบเดิมเป็นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเตรียมความพร้อมในเรื่องของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และบุคลากรในการปฏิบัติงาน

๓. การประเมินผลการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า

- ควรมีการสรุปผลการปฏิบัติงาน การลงทะเบียนรับ-ส่งหนังสือภายนอกและภายใน เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานอย่างน้อยทุกวันที่ ๑๕ ของเดือน และทุกสิ้นเดือน

- การประเมินผลการใช้ระบบ หรือการตรวจดูรายงานการปฏิบัติงานหากดูทุก ๑๕ วัน

อาจน้อยเกินไป

การประเมินสถานการณ์ของการปฏิบัติงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

จากการสอบถามและสัมภาษณ์เจาะลึกผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานคร สามารถนำมาวิเคราะห์โดยนำสภาพแวดล้อมภายนอกมาวิเคราะห์ร่วมกับสภาพแวดล้อมภายใน ได้ผลวิเคราะห์ดังนี้

สภาพแวดล้อมภายนอก

- ปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรม
- ปัจจัยด้านเทคโนโลยี
- ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ
- ปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมาย

สภาพแวดล้อมภายใน

- ปัจจัยด้านโครงสร้าง
- ปัจจัยด้านการบริหาร
- ปัจจัยด้านบุคลากร
- ปัจจัยด้านการเงิน
- ปัจจัยด้านการผลิต
- ปัจจัยด้านการจัดการ

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกเกี่ยวกับปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรม ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ และปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมายกับสภาพแวดล้อมภายในเกี่ยวกับปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ตารางที่ ๓ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมนอกต่อปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ

ปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรมกับปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ	สังคมและวัฒนธรรมในปัจจุบันมักให้การยอมรับ โดยมีความเชื่อว่าระบบคอมพิวเตอร์จะมีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานของส่วนราชการทุกแห่งในอนาคต เมื่อประกอบกับนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานครที่มีนโยบายในการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและรวดเร็วเมื่อค้นหาข้อมูล จึงสมควรจะมีการขยายเครือข่ายระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีความสมบูรณ์ทั้งระบบ
ปัจจัยด้านเทคโนโลยีกับปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ	ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วประกอบกับผู้บริหารให้ความสำคัญกับการนำเอาคอมพิวเตอร์มาใช้กับงานด้านสารบรรณของกรุงเทพมหานคร ซึ่งในการทำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โครงสร้างขององค์การเป็นส่วนหนึ่งที่สนับสนุนให้การจัดทำโครงสร้างระบบสารบรรณฯ

ตารางที่ ๓ (ต่อ)

	มีความชัดเจนมากขึ้น และเป็นเรื่องไม่ยากหากมีการปรับเปลี่ยนระบบการปฏิบัติงานจากการลงบันทึกในสมุดรับสมุด มาเป็นการบันทึกข้อมูลของหนังสือลงในระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีโครงสร้างของหน่วยงานที่ชัดเจนรองรับการขยายระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกหน่วยงาน
ปัจจัยด้านเศรษฐกิจกับปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ	ปัจจัยด้านเศรษฐกิจย่อมมีการผันแปรตามสภาวะทางการเมืองและสภาวะทางสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลง ผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของทางราชการ อย่างไรก็ตามหากมองในแง่ของการประหยัดกระดาษ ประหยัดเวลา องค์การ ก็สมควรที่จะมี การขยายระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ไปยังหน่วยงานต่าง ๆ โดยเร็วเพราะจะทำให้ลด ในแต่ละปีเป็นจำนวนมาก
ปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมายกับปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ	ปัจจุบันโครงสร้างของกรุงเทพมหานคร มีกฎหมายต่าง ๆ รองรับ เช่น พรบ. ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๖, ข้าราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๖, ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๕๖, ระเบียบกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๖ จะเห็นได้ว่ากฎหมายหลักและกฎหมายรองที่กล่าวมานั้นย่อมมีส่วนสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสารบรรณของกรุงเทพมหานคร เกี่ยวเนื่องกับโครงสร้างของกรุงเทพมหานคร หากในอนาคตกรุงเทพมหานครได้นำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์หรือระเบียบที่เกี่ยวข้องยังไม่มีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องจะมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของระบบสารบรรณในส่วนนี้อาจจะเป็นจุดอ่อนของการบริหารจัดการ

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกเกี่ยวกับปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรม ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ และปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมาย กับสภาพแวดล้อมภายในเกี่ยวกับปัจจัยด้านบริการ สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ตารางที่ ๔ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมนอกต่อปัจจัยด้านการบริการ

ปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรมกับปัจจัยด้านการบริการ	การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ ทำให้หน่วยงานต่าง ๆ มีความเชื่อว่าระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์จะมีประสิทธิภาพ สามารถติดตามสืบค้นเรื่อง หรือติดตามเรื่อง เสนอผู้บริหารได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนั้นจึง มีการปรับปรุงการให้บริการให้เป็นระบบที่สมบูรณ์ตามที่หน่วยงานต่าง ๆ หรือ ผู้บริหารคาดหวังไว้
--	---

ตารางที่ ๔ (ต่อ)

ปัจจัยด้านเทคโนโลยี กับปัจจัยด้านบริการ	เทคโนโลยีในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ดังนั้นหากระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้มีการติดตั้งระบบและดำเนินการในระดับหนึ่งแล้ว จึงควรที่จะได้มีการพัฒนาขยายเครือข่ายให้กับทุกหน่วยงานเพื่อให้การบริการ มีประสิทธิภาพสูงสุด
ปัจจัยเศรษฐกิจกับ ปัจจัยด้านบริการ	ในสภาวะปัจจุบันสภาพเศรษฐกิจดีขึ้น หากผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการประชาชน ได้อย่างรวดเร็ว จึงเป็นโอกาสที่ควรจะมีการขยายเครือข่ายการให้บริการให้ ครอบคลุมทุกหน่วยงาน เพราะการขอขบประมาณรองรับการขยายเครือข่ายการ ให้บริการจะเป็นส่วนหนึ่งที่จะได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารกรุงเทพมหานคร
ปัจจัยด้านการเมือง และกฎหมายกับปัจจัย ด้านบริการ	การส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีเป็นสิ่งที่รัฐบาลในยุคปัจจุบัน ให้ความสำคัญ ซึ่งจะเห็นได้จากการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการ และใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น ในเรื่องของการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาล จะสังเกตเห็นได้ว่าปัจจุบันบัตรผู้ป่วยนอกจะอยู่ในระบบคอมพิวเตอร์ทุกราย เมื่อมีการเรียกใช้ก็ง่ายต่อการค้นหา สะดวกต่อการจัดเก็บ ทำให้ประชาชนเกิด ความพอใจในการมารับบริการในทำนองเดียวกันระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งรัฐบาลในยุคปัจจุบันก็ให้นโยบายกับสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงวิทยาศาสตร์- และเทคโนโลยี สำนักงาน กพร. ร่วมกันพิจารณาหาแนวทางดำเนินการให้ระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นรูปธรรมโดยให้มีการทดลองใช้ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงานนำร่อง ๗ หน่วยงานประกอบด้วย ๑. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ๒. สำนักงานปลัดกระทรวง ICT ๓. สำนักงานรัฐมนตรีกระทรวง ICT ๔. กรมอุตุนิยมวิทยา ๕. กรมประชาสัมพันธ์ ๖. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ๗. กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจึงเป็นการสมควรที่กรุงเทพมหานครจะต้อง มีการเตรียมการด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคต ซึ่งคาดว่ารัฐบาลจะ ใช้นโยบายดังกล่าวกับทุกหน่วยงานอย่างแน่นอน ดังนั้น จึงควรมีการขยาย เครือข่ายภายในองค์กรให้มีความครอบคลุมทุกสำนักและทุกสำนักงานเขต

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกเกี่ยวกับปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรม ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ และปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมายกับสภาพแวดล้อมภายใน เกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลากร สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ตารางที่ ๕ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมนอกต่อปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรมกับปัจจัยด้านบุคลากร	สังคมให้ความสำคัญกับความต้องการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ทำให้หน่วยงานต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์มากขึ้น จึงสมควรได้มีการจัดเตรียมบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ประกอบกับมีความเข้าใจในระเบียบงานสารบรรณฯ มาปฏิบัติงานเพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานได้มีการปรับปรุง พัฒนาตนเองจนกลายมาเป็นวัฒนธรรมองค์กรในโอกาสต่อไป
ปัจจัยด้านเทคโนโลยีกับปัจจัยด้านบุคลากร	บุคลากรภายในหน่วยงานมีความสนใจหรือต้องการที่จะมีความรู้ ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์แต่ในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันการไปเสียค่าใช้จ่ายในการศึกษาเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ อาจเป็นไปได้ยากเพราะเงินเดือนก็มีเพียงเล็กน้อยสำหรับใช้จ่ายในแต่ละเดือน ดังนั้นการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จึงเป็นโอกาสให้บุคลากรได้รับการศึกษาอบรม ทำความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ จึงเป็นโอกาสในการเพิ่มพูนความรู้ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน
ปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมายกับปัจจัยด้านบุคลากร	ปัจจัยด้านการเมืองจะมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรน้อย แต่ปัจจัยทางด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง จะมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๒๖, ระเบียบกรุงเทพมหานคร-มหานครว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งปัจจุบันจะใช้ระเบียบดังกล่าวทั้ง ๒ ฉบับเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านสารบรรณของกรุงเทพมหานคร หากในอนาคตได้ปรับเปลี่ยนวิธีปฏิบัติงานเป็นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ระเบียบทั้ง ๒ ฉบับ อาจมีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานในระบบดังกล่าว ดังนั้นการปฏิบัติงานของบุคลากรจำเป็นจะต้องยึดถือปฏิบัติตามระเบียบของทางราชการ ในเรื่องดังกล่าวอาจเป็นปัญหาหรืออุปสรรคต่อการขยายเครือข่ายของกรุงเทพมหานคร เพราะเมื่อมีอุปกรณ์พร้อม บุคลากรมีความพร้อม แต่ระเบียบยังไม่มีมีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับระบบย่อมเป็นปัญหาต่อการปฏิบัติงานอย่างแน่นอน

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกเกี่ยวกับปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรม ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ และปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมาย กับสภาพแวดล้อมภายในเกี่ยวกับปัจจัยด้านการเงิน สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ตารางที่ ๒ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมนอกต่อปัจจัยด้านการเงิน

ปัจจัยสังคมและวัฒนธรรมกับปัจจัยด้านการเงิน	กระแสสังคมเกี่ยวกับความต้องการผู้มีความรู้ ความสามารถและมีความเข้าใจในการใช้คอมพิวเตอร์ มาให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอรับข้อมูล อาทิเช่น การไปขอรับบริการทำบัตรประชาชนที่สำนักงานเขตในปัจจุบันใช้เวลา ๕-๑๐ นาทีเท่านั้น ทำให้ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร-มหานครยอมที่จะพิจารณาจัดสรรงบประมาณจำนวนมาก ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ในทำนองเดียวกันหากประชาชนมาติดต่อสอบถามเรื่องหนังสือที่จัดส่งมาว่าอยู่ตรงจุดใดแล้ว หน่วยสารบรรณกลางก็มีหน้าที่ที่จะต้องตรวจสอบให้บริการตอบข้อมูล การติดตามเรื่อง ดังนั้นปัจจัยด้านการเงินจะสนับสนุนการขยายเครือข่ายระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้สมบูรณ์พร้อมที่จะให้บริการประชาชน ภาครัฐและภาคเอกชน
ปัจจัยด้านเทคโนโลยีกับปัจจัยด้านการเงิน	ผู้บริหารระดับสูงมีความเห็นว่าเป็นความจำเป็นที่กรุงเทพมหานครจะต้องลงทุนจัดซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อรองรับการขยายเครือข่ายให้ทุกสำนักและทุกสำนักงานเขตเพื่อให้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สามารถเป็นระบบเครือข่ายเชื่อมโยงกันทุกหน่วยงาน ดังนั้นจึงเป็นจุดแข็งที่จะมีการขยายเครือข่ายระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคต
ปัจจัยด้านเศรษฐกิจกับปัจจัยด้านการเงิน	ปัจจุบันรัฐบาลมีการจัดสรรงบประมาณแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ซึ่งอยู่ในแผนยุทธศาสตร์ประจำปี ดังนั้นหากกรุงเทพมหานครจำเป็นจะต้องมีการลงทุนขยายเครือข่ายระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในปี ๒๕๕๘-๒๕๕๙ ก็ควรที่จะจัดทำแผนงานหรือโครงการเพื่อขอจัดสรรงบประมาณไว้ล่วงหน้า ซึ่งคาดว่าเศรษฐกิจไม่น่าจะมีผลกระทบต่อวงเงินที่จะสนับสนุนการขยายเครือข่ายดังกล่าว
ปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมายกับปัจจัยด้านการเงิน	การที่รัฐบาลมีนโยบายให้สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และสำนักงาน กพร. พิจารณาดำเนินการเรื่องระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงานนำร่อง ๗ หน่วยงานนั้น ย่อมเป็นโอกาสอันดีที่กรุงเทพมหานครจะต้องดำเนินการในเชิงรุกเพื่อรองรับกับระบบงานใหม่ที่เป็นนโยบายของรัฐบาลซึ่งจะให้หน่วยงานต่าง ๆ ดำเนินการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้สอดคล้องกันทั่วประเทศ ดังนั้นการขอจัดสรรงบประมาณจึงไม่น่าจะเป็นปัญหา

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกเกี่ยวกับปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรม ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ และปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมาย กับสภาพแวดล้อมภายในเกี่ยวกับปัจจัยด้านการผลิต (วัสดุ อุปกรณ์) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ตารางที่ ๗ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมนอกต่อปัจจัยด้านการผลิต (วัสดุ อุปกรณ์)

ปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรมกับปัจจัยด้านการผลิต (วัสดุ อุปกรณ์)	ปัจจุบันหน่วยงานต่าง ๆ มีความต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถใช้งานด้านคอมพิวเตอร์ได้เป็นอย่างดี ประกอบกับเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เทคโนโลยีต่าง ๆ นับว่ามีประสิทธิภาพ เหมาะกับการใช้งานพอสมควร จึงควรเพิ่ม Hardware, Software เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกนเนอร์ หรืออุปกรณ์อื่น ๆ เพื่อรองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น
ปัจจัยด้านเทคโนโลยีกับปัจจัยด้านการผลิต (วัสดุ อุปกรณ์)	เทคโนโลยีที่มีความทันสมัยมากขึ้น ทำให้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานให้เหมาะสมกับยุคสมัย จึงเป็นเหตุสมควรที่จะต้องมีการจัดหาอุปกรณ์ที่จะเป็นต่อการใช้งาน
ปัจจัยด้านเศรษฐกิจกับปัจจัยด้านการผลิต (วัสดุ อุปกรณ์)	การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจอาจมีผลทำให้หน่วยงานต่าง ๆ ได้รับงบประมาณที่จำกัดในการจัดซื้อ จัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ หากต้องจัดซื้อก็ต้องจัดซื้ออย่างคุ้มค่า กับความจำเป็นของระบบงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด
ปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมายกับปัจจัยด้านการผลิต (วัสดุ อุปกรณ์)	นโยบายใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัดของรัฐบาล หากต้องมีการปรับลดวงเงินงบประมาณที่ขอใช้สำหรับการขยายเครือข่ายระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อาจใช้วิธีการปรับปรุง ซ่อมแซมเทคโนโลยีที่มีอยู่ให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา และนำไปใช้ให้เหมาะสมกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีพร้อมทั้งลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น

ตารางที่ ๘ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมนอกต่อปัจจัยด้านการบริหารจัดการ

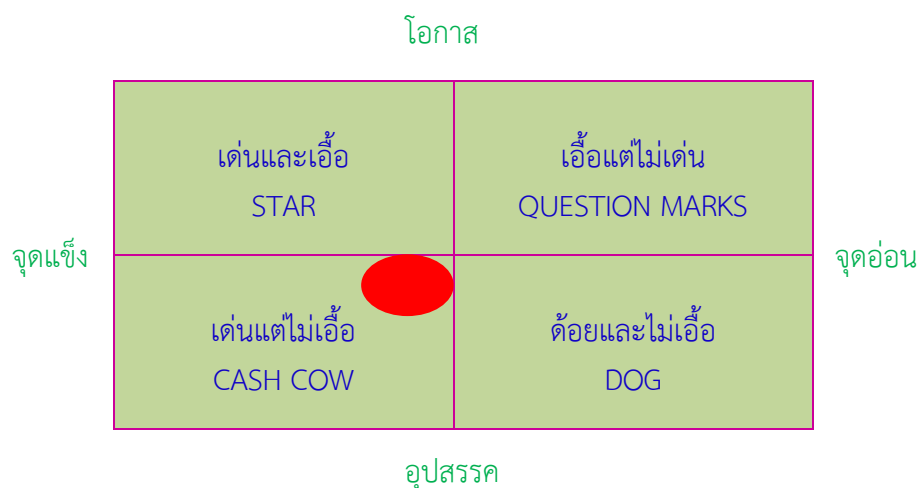
ปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรมกับปัจจัยด้านการบริหารจัดการ	การยอมรับการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ปฏิบัติงาน ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ บุคลากรประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ควบคุมดูแล และผู้บริหารมีความสนใจและต้องการใช้คอมพิวเตอร์มากขึ้น ดังนั้นควรที่จะเพิ่มหรือขยายเครือข่ายการปฏิบัติงานด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้กับทุกหน่วยงาน
ปัจจัยด้านเทคโนโลยีกับปัจจัยด้านการบริหารจัดการ	การให้บริการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์นั้น การให้บริการบางส่วนยังไม่สามารถให้บริการได้ เนื่องจากระบบการทำงานในปัจจุบันเป็นเพียงบันทึกข้อมูลลงในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น ยังไม่สามารถส่งข้อมูลไปยังเครือข่ายที่เกี่ยวข้องได้ เช่น สำนักต่าง ๆ และสำนักงานเขต

ตารางที่ ๘ (ต่อ)

	ดังนั้นจึงควรขยายเครือข่ายการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในระบบ- สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
ปัจจัยด้านเศรษฐกิจกับ ปัจจัยด้านบริหาร จัดการ	การมีงบประมาณที่จำกัดทำให้หน่วยงานต่าง ๆ ต้องใช้จ่ายอย่าง ระมัดระวัง ดังนั้นการใช้จ่ายงบประมาณของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำเป็นต้องเพิ่มประสิทธิภาพในการวางแผนการขยายเครือข่ายระบบงานฯ ตลอดจนมีการควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณที่ได้รับอย่างประหยัด และมี ประสิทธิภาพ
ปัจจัยด้านการเมือง และกฎหมายกับปัจจัย ด้านการบริหารจัดการ	ปัญหาต่าง ๆ จากการดำเนินการทั้งเรื่องระเบียบฯ ที่จะต้องมีการ ปรับปรุงและปัญหาของวัสดุอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีที่จะต้องรองรับการขยาย เครือข่ายของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กองกลางในฐานะเป็นหน่วยงาน รับผิดชอบ ควรได้มีการชี้แนะแนวทาง แผนงานเกี่ยวกับการขยายเครือข่ายต่อ ผู้บริหารกรุงเทพมหานครต่อไป

การกำหนดทิศทาง

ผลการศึกษาสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก การดำเนินการของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ศึกษาซึ่งมีส่วนรับผิดชอบกับการดำเนินการดังกล่าว เห็นว่าควรจะต้องมีการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นเพื่อให้สามารถดำรงอยู่ และมีศักยภาพเพียงพอในการให้บริการภายใต้การเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น ข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ สอบถามการวิเคราะห์ การอภิปรายผลและข้อสังเกตต่าง ๆ เมื่อนำมาวิเคราะห์สภาพแวดล้อมตามหลักการบริหารเชิงกลยุทธ์ โดยใช้ SWOT สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้



ภาพที่ ๗ แสดงการวิเคราะห์ SWOT ของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมโดยใช้วิธีการ SWOT พบว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในจุดที่ “เด่นแต่ไม่เอื้อ” หรือ “CASH COW” จึงต้องมีการปรับปรุงในส่วนที่ไม่เอื้อต่อการดำเนินการ คือ ต้องมีการปรับปรุงระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๔๖ บางหมวดเพื่อให้เอื้อต่อการดำเนินการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับจุดแข็งควรมีการเพิ่มขยายเครือข่ายต่อไป เนื่องจากเป็นนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร มีความสนใจและเร่งรัดในการดำเนินการให้เสร็จสมบูรณ์ทั้งระบบโดยรวดเร็ว ซึ่งในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในแต่ละช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา นั้น จะช่วยให้การดำเนินการปรับปรุงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์พัฒนาจากจุดที่เป็นอยู่ คือ “เด่นแต่ไม่เอื้อ” หรือ “CASH COW” เป็นจุดที่เรียกว่า “เด่นและเอื้อ” หรือ STAR ได้ในที่สุด

บทสรุป

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและกำหนดทิศทางการดำเนินงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ นั้นเห็นวาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ควรต้องมีการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นโดยมีบางส่วนที่จะต้องมีการปรับปรุง และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นและสอดคล้องกับระเบียบ และแนวทางปฏิบัติ เพื่อที่จะก้าวจากจุดที่เป็นอยู่ คือ “เด่นแต่ไม่เอื้อ” (CASH COW) กลายเป็น “เด่นและเอื้อ” (STAR) โดยมีแนวทางการพัฒนาระบบดังนี้

๑. ขยายเครือข่ายระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุมทั้งสำนักและสำนักงานเขต ตามนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร

๒. ปรับปรุงการให้บริการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดย

๒.๑ ขยายช่องทางการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เช่น เพิ่มเวลาการให้บริการ โดยจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักเที่ยง

๒.๒ การจัดฝึกอบรม โดยจัดการฝึกอบรมกับเจ้าหน้าที่ธุรการทุกคนให้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ และสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้กรณีที่คนรับผิดชอบไม่อยู่หรือลาป่วย

๒.๓ ปรับปรุงความสามารถของระบบงานจากเดิม ซึ่งบันทึกข้อมูลไว้ในระบบงานเท่านั้น ไม่สามารถสืบค้นและติดตามเรื่องในการดำเนินการ เสนอผู้บริหารได้อย่างรวดเร็ว

๒.๔ ขยายเครือข่ายระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดย

๒.๔.๑ จัดสรรงบประมาณเพื่อรองรับการพัฒนากระบวนการสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

๒.๔.๒ ปรับปรุงระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๔๖ เฉพาะหมวดที่เกี่ยวกับการรับ-ส่งหนังสือ

๒.๔.๓ ผู้บริหารกำหนดให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติตามนโยบายในการปฏิบัติงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

๒.๔.๔ จัดประชุมชี้แจง ทำความเข้าใจกับทุกหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครในการดำเนินการตามระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาดำเนินการ

๒.๔.๕ จัดฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบทุกหน่วยงานให้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบงานอิเล็กทรอนิกส์

ข้อเสนอแนะ

๑. ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

๑.๑ ควรนำเสนอคณะกรรมการพิจารณาเปรียบเทียบว่าด้วยสารบรรณของกรุงเทพมหานคร เพื่อพิจารณาปรับปรุงระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยสารบรรณ เมื่อสำนักนายกรัฐมนตรีได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือกำหนดแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้ถือปฏิบัติทุกหน่วยงานแล้ว

๑.๒ ผู้บริหารกรุงเทพมหานครให้การสนับสนุนการดำเนินการโดยจัดสรรงบประมาณประจำปีเพื่อรองรับการดำเนินการ

๑.๓ กำหนดเป็นนโยบายของกรุงเทพมหานครที่จะให้ทุกสำนักและทุกสำนักงานเขต ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับ-ส่งหนังสือด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทุกหน่วยงาน

๑.๔ กำหนดให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบทุกสำนักและทุกสำนักงานเขตเข้ารับ การอบรมเพื่อศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

๒. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

๒.๑ กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งรับผิดชอบการดำเนินการจัดวางระบบสารบรรณ-อิเล็กทรอนิกส์ ควรจะได้พิจารณาวางแผนการดำเนินการเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงจากภายนอก คือ นโยบายจากรัฐบาลที่อาจกำหนดให้ทุกส่วนราชการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เป็นแนวทางในการ ปฏิบัติงานในอนาคต

๒.๒ กำหนดกรอบความสามารถ และกรอบคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่จะใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ดังนี้

กรอบความสามารถของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย

- สามารถดำเนินการรับ – ส่งได้ทุกที่
- เลขรับเดียว อ้างอิงได้ตลอดขบวนการ
- สามารถติดตามทางเดินของหนังสือแต่ละฉบับ
- สามารถติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการ
- สามารถค้นหาหนังสือได้ทุกฉบับ
- สามารถค้นหาทะเบียนเอกสารได้ทุกทะเบียน
- หนังสือเวียนในหน่วยงานสามารถบันทึกการรับทราบได้

กรอบคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

- หนังสือติดต่อราชการที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์
- ส่งข้ามหน่วยงานทางเครือข่าย
- สามารถตรวจสอบลายมือชื่อได้
- สามารถตรวจสอบเอกสารไม่ถูกแก้ไขระหว่างส่ง
- มีระบบตอบกลับไปยังผู้ส่ง

๒.๓ จัดทำโครงการเสนอผู้บริหารกรุงเทพมหานครเพื่อขออนุมัติงบประมาณสำหรับการวาง ระบบเครือข่ายโดยจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ทั้ง Hardware-Software ให้เหมาะสมและเพียงพอกับการใช้งาน

๒.๔ ประชาสัมพันธ์เวียนแจ้งหน่วยงานในสังกัด ให้รับทราบการเปลี่ยนแปลง แนวทางปฏิบัติ เกี่ยวกับการรับ-ส่งหนังสือราชการ เมื่อระบบงานสารบรรณมีความพร้อมที่จะสามารถใช้งานได้ทุกหน่วยงาน

๒.๕ หน่วยงานรับผิดชอบต้องติดตามดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และประเมินผลการดำเนินงานที่ผ่านมาเพื่อทราบถึงปัญหา อุปสรรค ตลอดจนความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้บริหารกรุงเทพมหานคร

บทสรุป

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและกำหนดทิศทางการดำเนินงานของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์นั้นเห็นว่าระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ควรต้องมีการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นโดยมีบางส่วนที่จะต้องมีการปรับปรุง และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นและสอดคล้องกับระเบียบ และแนวทางปฏิบัติ เพื่อที่จะก้าวจากจุดที่เป็นอยู่คือ “เด่นแต่ไม่เอื้อ” (CASH COW) กลายเป็น “เด่นและเอื้อ” (STAR) โดยมีแนวทางการพัฒนาระบบดังนี้

๑. ขยายเครือข่ายระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุมทั้งสำนักและสำนักงานเขตตามนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร

๒. ปรับปรุงการให้บริการด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์โดย

๒.๑ ขยายช่องทางการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เช่น เพิ่มเวลาการให้บริการ โดยจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักเที่ยง

๒.๒ การจัดฝึกอบรม โดยจัดการฝึกอบรมกับเจ้าหน้าที่ธุรการทุกคนให้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ และสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้กรณีที่คนรับผิดชอบไม่อยู่หรือลาป่วย

๒.๓ ปรับปรุงความสามารถของระบบงานจากเดิม ซึ่งบันทึกข้อมูลไว้ในระบบงานเท่านั้น ไม่สามารถสืบค้นและติดตามเรื่องในการดำเนินการ เสนอผู้บริหารได้อย่างรวดเร็ว

๒.๔ ขยายเครือข่ายระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ โดย

๒.๔.๑ จัดสรรงบประมาณเพื่อรองรับการพัฒนา ระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

๒.๔.๒ ปรับปรุงระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๔๖ เฉพาะหมวดที่เกี่ยวกับการรับ-ส่งหนังสือ

๒.๔.๓ ผู้บริหารกำหนดให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติตามนโยบายในการปฏิบัติงานด้าน-สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

๒.๔.๔ จัดประชุมชี้แจง ทำความเข้าใจกับทุกหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครในการดำเนินการตามระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาดำเนินการ

๒.๔.๕ จัดฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบทุกหน่วยงานให้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบงานอิเล็กทรอนิกส์

ข้อเสนอแนะ

๑. ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

๑.๑ ควรนำเสนอคณะกรรมการพิจารณาระเบียบว่าด้วยสารบรรณของกรุงเทพมหานคร เพื่อพิจารณาปรับปรุงระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยสารบรรณ เมื่อสำนักนายกรัฐมนตรีได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือกำหนดแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ให้ถือปฏิบัติทุกหน่วยงานแล้ว

๑.๒ ผู้บริหารกรุงเทพมหานครให้การสนับสนุนการดำเนินการโดยจัดสรรงบประมาณประจำปีเพื่อรองรับการดำเนินการ

๑.๓ กำหนดเป็นนโยบายของกรุงเทพมหานครที่จะให้ทุกสำนักและทุกสำนักงานเขตปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับ-ส่งหนังสือด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ทุกหน่วยงาน

๑.๔ กำหนดให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบทุกสำนักและทุกสำนักงานเขตเข้ารับการอบรมเพื่อศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

๒. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

๒.๑ กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งรับผิดชอบการดำเนินการจัดวางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ควรจะได้พิจารณาวางแผนการดำเนินการเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงจากภายนอก คือ นโยบายจากรัฐบาลที่อาจกำหนดให้ทุกส่วนราชการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในอนาคต

๒.๒ กำหนดกรอบความสามารถ และกรอบคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่จะใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ดังนี้

กรอบความสามารถของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย

- สามารถดำเนินการรับ – ส่งได้ทุกที่
- เลขาเดียว อ้างอิงได้ตลอดขบวนการ
- สามารถติดตามทางเดินของหนังสือแต่ละฉบับ
- สามารถติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการ
- สามารถค้นหาหนังสือได้ทุกฉบับ
- สามารถค้นหาทะเบียนเอกสารได้ทุกทะเบียน
- หนังสือเวียนในหน่วยงานสามารถบันทึกการรับทราบได้

กรอบคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

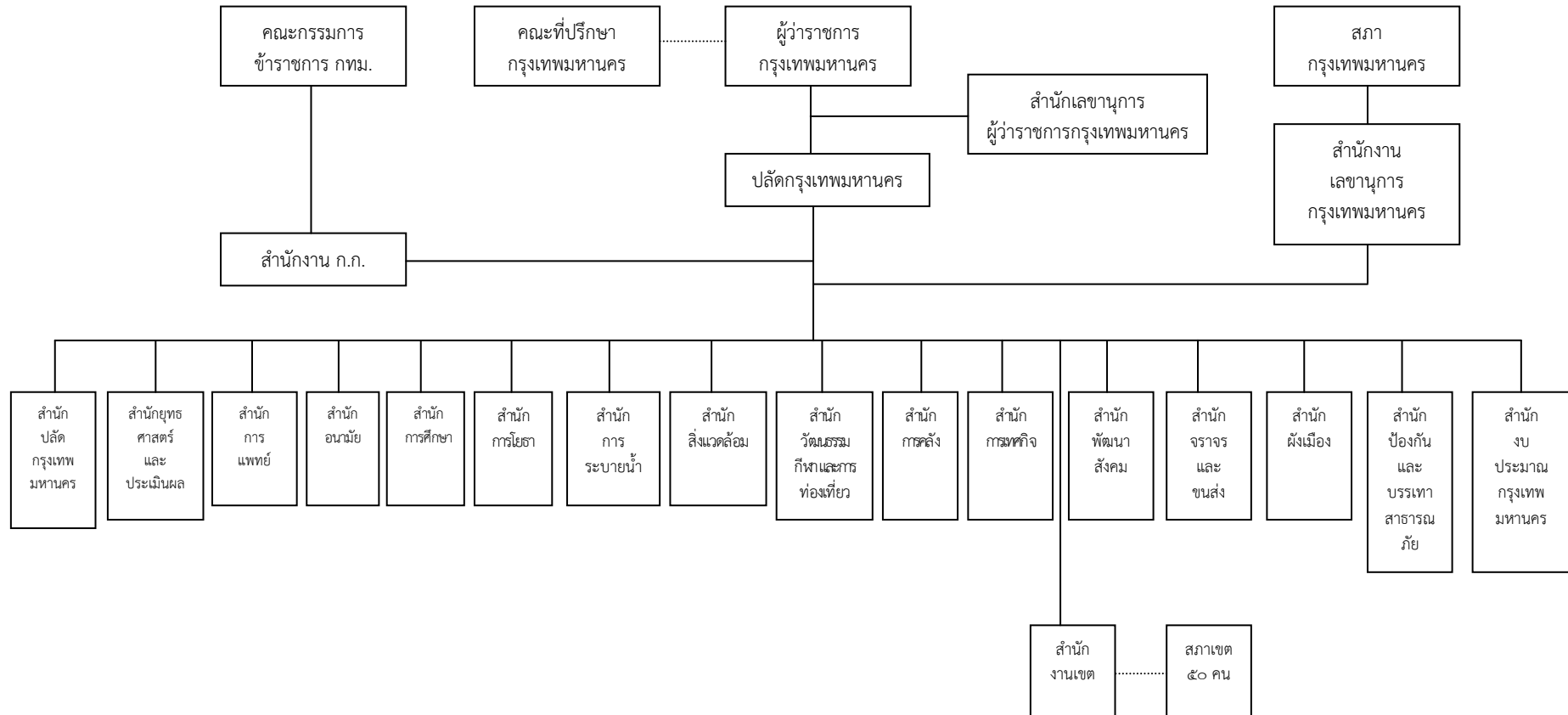
- หนังสือติดต่อราชการที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์
- ส่งข้ามหน่วยงานทางเครือข่าย
- สามารถตรวจสอบลายมือชื่อได้
- สามารถตรวจสอบเอกสารไม่ถูกแก้ไขระหว่างส่ง
- มีระบบตอบกลับไปยังผู้ส่ง

๒.๓ จัดทำโครงการเสนอผู้บริหารกรุงเทพมหานครเพื่อขออนุมัติงบประมาณสำหรับการวางระบบเครือข่ายโดยจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ทั้ง Hardware-Software ให้เหมาะสมและเพียงพอกับการใช้งาน

๒.๔ ประชาสัมพันธ์เวียนแจ้งหน่วยงานในสังกัด ให้รับทราบการเปลี่ยนแปลง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรับ-ส่งหนังสือราชการ เมื่อระบบงานสารบรรณมีความพร้อมที่จะสามารถใช้งานได้ทุกหน่วยงาน

๒.๕ หน่วยงานรับผิดชอบต้องติดตามดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และประเมินผลการดำเนินงานที่ผ่านมาเพื่อทราบถึงปัญหา อุปสรรค ตลอดจนความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้บริหารกรุงเทพมหานคร

แผนภูมิแสดงการแบ่งส่วนราชการของกรุงเทพมหานคร



ภาคผนวก ค
(ระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๔๖)

ระเบียบกรุงเทพมหานคร
ว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ

พ.ศ. ๒๕๔๖

แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๗ และ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๑



ระเบียบกรุงเทพมหานคร
ว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ

พ.ศ. ๒๕๔๖

แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๗ และ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๑

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงวิธีปฏิบัติงานสารบรรณของกรุงเทพมหานครให้เหมาะสมยิ่งขึ้น
อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๕ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร
พ.ศ. ๒๕๒๘ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครจึงกำหนดระเบียบขึ้นไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๔๖”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๔๗ เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิก

๓.๑ ระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับงานสารบรรณกรุงเทพมหานคร

พ.ศ. ๒๕๒๘

๓.๒ ระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับงานสารบรรณกรุงเทพมหานคร

(ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๒๘

๓.๓ ระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับงานสารบรรณกรุงเทพมหานคร

(ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๒๘

๓.๔ ระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับงานสารบรรณกรุงเทพมหานคร

(ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๓๓

๓.๕ ระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับงานสารบรรณกรุงเทพมหานคร

(ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๓๘

บรรดาระเบียบ ข้อบังคับ หรือคำสั่งอื่นใด ในส่วนที่ได้กำหนดไว้แล้วในระเบียบนี้ หรือซึ่งขัดหรือ
แย้งกับระเบียบนี้ ให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“หน่วยงาน” หมายความว่า หน่วยงานตามมาตรา ๖๐ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบ-
บริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ และให้หมายความรวมถึงการพาณิชย์ของกรุงเทพมหานครด้วย

“ส่วนราชการ” หมายความว่า ส่วนราชการตามประกาศกรุงเทพมหานครเรื่อง การแบ่ง ส่วนราชการภายในหน่วยงานและการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการกรุงเทพมหานคร

“ส่วนราชการเจ้าของหนังสือ” หมายความว่า หน่วยงานหรือส่วนราชการที่เป็นเจ้าของ หนังสือนั้น

“ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง” หมายความว่า หน่วยงานหรือส่วนราชการที่ออกหนังสือนั้น

ข้อ ๕ วิธีปฏิบัติงานสารบรรณของกรุงเทพมหานคร ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบนี้และระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ

คำอธิบายซึ่งกำหนดไว้ท้ายระเบียบ ให้ถือว่าเป็นส่วนประกอบที่ใช้ในงานสารบรรณ และให้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ

ข้อ ๖ ให้ปลัดกรุงเทพมหานครรักษาการตามระเบียบนี้ และให้มีอำนาจตีความและวินิจฉัย ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้ รวมทั้งการแก้ไขเพิ่มเติมภาคผนวกและจัดทำคำอธิบาย กับให้มีหน้าที่ ดำเนินการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานสารบรรณ

การตีความ การวินิจฉัยปัญหา และการแก้ไขเพิ่มเติมภาคผนวกและคำอธิบายตามวรรคหนึ่ง ปลัดกรุงเทพมหานครจะขอความเห็นจากคณะกรรมการว่าด้วยงานสารบรรณกรุงเทพมหานคร เพื่อประกอบการ พิจารณาก็ได้

หมวด ๑

คณะกรรมการว่าด้วยงานสารบรรณกรุงเทพมหานคร

ข้อ ๗ ให้มีคณะกรรมการว่าด้วยงานสารบรรณกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร แต่งตั้งและให้มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

๗.๑ เสนอแนะการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาระเบียบนี้ต่อผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

๗.๒ เสนอความเห็นในการตีความ การวินิจฉัยปัญหา การแก้ไขเพิ่มเติมภาคผนวกและ คำอธิบายตามที่กำหนดไว้ในข้อ ๖

๗.๓ เสนอแนะการจัดวางระบบการเก็บรักษาหนังสือสำคัญด้วยระบบต่าง ๆ ต่อปลัดกรุงเทพมหานคร เช่น ระบบไมโครฟิล์ม เป็นต้น

๗.๔ ให้ความเห็นชอบในการเก็บรักษาหนังสือราชการที่เป็นเอกสารสำคัญไว้ในระบบ ตามข้อ ๗.๓

๗.๕ พิจารณาดำเนินการตามที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร หรือปลัดกรุงเทพมหานคร มอบหมาย

หมวด ๒

เลขที่หนังสือออก รหัสตัวพยัญชนะ และอักษรย่อ

ข้อ ๘ เลขที่หนังสือออก ประกอบด้วยรหัสตัวพยัญชนะแล้วต่อด้วยเลขประจำของส่วนราชการเจ้าของเรื่อง

รหัสตัวพยัญชนะที่ใช้สำหรับเลขที่หนังสือออกของทุกหน่วยงานและส่วนราชการให้ใช้รหัส กท

ข้อ ๙ เลขประจำของส่วนราชการเจ้าของเรื่อง ประกอบด้วยตัวเลขสี่ตัว ตัวเลขสองตัวแรกสำหรับหน่วยงาน โดยเริ่มจากตัวเลข ๐๑ เรียงไปตามลำดับหน่วยงานตามประกาศกรุงเทพมหานครว่าด้วยการจัดระเบียบราชการของกรุงเทพมหานคร และตัวเลขสองตัวหลัง หมายถึง ส่วนราชการภายในหน่วยงานระดับไม่ต่ำกว่ากองหรือฝ่าย แล้วแต่กรณี ตามประกาศกรุงเทพมหานครว่าด้วยการแบ่งส่วนราชการภายในหน่วยงานและการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการกรุงเทพมหานคร

ข้อ ๑๐ อักษรย่อชื่อกรุงเทพมหานครคือ กทม.

อักษรย่อชื่อสภากรุงเทพมหานคร คือ ส.กทม.

ให้มีอักษรย่อชื่อหน่วยงาน ส่วนราชการ และการพาณิชย์ของกรุงเทพมหานคร รวมทั้งอักษรย่อชื่อตำแหน่งในการบริหารงานระดับไม่ต่ำกว่ากอง

ข้อ ๑๑ เลขที่หนังสือออก รหัสตัวพยัญชนะ และอักษรย่อ ตามข้อ ๘ ข้อ ๙ และข้อ ๑๐ ให้เป็นไปตามภาคผนวกท้ายระเบียบนี้

หมวด ๓

หนังสือภายใน หนังสือภายนอก และหนังสือประทับตรา*

ข้อ ๑๒ หนังสือราชการที่กำหนดให้ทำเป็นหนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อภายในระหว่างหน่วยงานหรือส่วนราชการในสังกัดกรุงเทพมหานคร รวมทั้งหนังสือที่กรุงเทพมหานครมีไปถึงรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย และหนังสือที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครหรือปลัดกรุงเทพมหานครมีไปถึงหน่วยงานในสังกัด ให้ถือปฏิบัติดังนี้

๑๒.๑ ชื่อส่วนราชการเจ้าของหนังสือของหน่วยงาน ให้ใช้ชื่อหน่วยงานต่อด้วยวงเล็บชื่อส่วนราชการ เลขหมายโทรศัพท์ และเลขหมายโทรสารของส่วนราชการเจ้าของเรื่องนั้น

๑๒.๒ ชื่อส่วนราชการเจ้าของหนังสือของส่วนราชการ ให้ใช้ชื่อส่วนราชการต่อด้วยวงเล็บชื่อส่วน ฝ่าย กลุ่มงาน หรืองาน เลขหมายโทรศัพท์ และเลขหมายโทรสารของส่วนราชการเจ้าของเรื่องนั้น

* ความเดิมถูกยกเลิกโดย (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๑ และได้ใช้ความใหม่แทน

๑๒.๓ หนังสือที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครหรือปลัดกรุงเทพมหานครมีไปถึงหน่วยงานหรือหนังสือที่กรุงเทพมหานครมีไปถึงรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ชื่อส่วนราชการเจ้าของหนังสือให้ใช้ว่า กรุงเทพมหานคร ต่อด้วยวงเล็บชื่อหน่วยงาน เลขหมายโทรศัพท์ และเลขหมายโทรสารของส่วนราชการเจ้าของเรื่องนั้น

ทั้งนี้ ปรากฏตามคำอธิบายตัวอย่างการใช้หนังสือภายในท้ายระเบียบนี้

ข้อ ๑๓ หนังสือราชการที่กำหนดให้ทำเป็นหนังสือภายนอก คือ หนังสือติดต่อกันระหว่างกรุงเทพมหานครกับหน่วยราชการอื่น หรือหน่วยงานอื่นที่มีใช้หน่วยราชการหรือบุคคลภายนอก และหนังสือที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีไปถึงประธานสภากรุงเทพมหานคร ให้ถือปฏิบัติดังนี้

๑๓.๑ หนังสือของกรุงเทพมหานครที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเป็นผู้ลงนามที่หนังสือออก ให้ใช้รหัส มท ๐๑๐๐/.... ส่วนราชการเจ้าของหนังสือให้ใช้ว่า กระทรวงมหาดไทย และส่วนราชการเจ้าของเรื่อง ให้ใช้ว่า กรุงเทพมหานคร แล้วต่อด้วยหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร สำหรับเลขทะเบียนหนังสือส่ง ให้ออกเลขที่กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

๑๓.๒ หนังสือของกรุงเทพมหานครที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครหรือปลัดกรุงเทพมหานครมีไปถึงหน่วยราชการอื่น หรือหน่วยงานอื่นที่มีใช้หน่วยราชการหรือบุคคลภายนอก และหนังสือที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีไปถึงประธานสภากรุงเทพมหานคร ส่วนราชการเจ้าของหนังสือให้ใช้ว่า กรุงเทพมหานคร ส่วนราชการเจ้าของเรื่องให้ใช้ชื่อหน่วยงานตามด้วยชื่อส่วนราชการ เลขหมายโทรศัพท์ และเลขหมายโทรสารของส่วนราชการเจ้าของเรื่อง สำหรับเลขทะเบียนหนังสือส่ง ให้ออกเลขที่กองกลางสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

๑๓.๓ หนังสือที่หน่วยงานของกรุงเทพมหานครมีไปถึงหน่วยราชการอื่น หรือหน่วยงานอื่นที่มีใช้หน่วยราชการหรือบุคคลภายนอกตามข้อ ๒๕ ส่วนราชการเจ้าของหนังสือให้ใช้ชื่อหน่วยงาน และส่วนราชการเจ้าของเรื่องให้ใช้ชื่อส่วนราชการ ยกเว้นส่วนราชการระดับไม่ต่ำกว่ากองในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ส่วนราชการเจ้าของหนังสือให้ใช้ชื่อส่วนราชการ และส่วนราชการเจ้าของเรื่องให้ใช้ชื่อส่วน ฝ่าย กลุ่มงาน หรืองาน

ทั้งนี้ ปรากฏตามคำอธิบายตัวอย่างการใช้หนังสือภายนอกท้ายระเบียบนี้

ข้อ ๑๓/๑* การลงชื่อย่อกำกับตราในหนังสือประทับตรา ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ให้เป็นอำนาจหน้าที่ของหัวหน้าหน่วยงานหรือหัวหน้าส่วนราชการระดับไม่ต่ำกว่ากองที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าหน่วยงาน

* แก้ไขเพิ่มเติมตาม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๑

หมวด ๔ การรับและส่งหนังสือ

ข้อ ๑๔ หน่วยสารบรรณกลางของกรุงเทพมหานครและหน่วยสารบรรณกลางของหน่วยงานให้ปลัดกรุงเทพมหานครเป็นผู้กำหนดโดยทำเป็นประกาศกรุงเทพมหานคร

ข้อ ๑๕ ให้หน่วยสารบรรณกลางจัดให้มีเจ้าหน้าที่รับ – ส่งหนังสือประจำหน่วยสารบรรณกลางเมื่อเจ้าหน้าที่รับ – ส่งหนังสือและลงทะเบียนเรียบร้อยแล้ว ให้นำเสนอหัวหน้าหน่วยสารบรรณกลางหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาส่งไปยังหน่วยงานหรือส่วนราชการหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ให้รับดำเนินการภายใน ๑ วันหรืออย่างช้าไม่เกินวันราชการถัดไป

ข้อ ๑๖ กรณีหนังสือภายนอกที่เป็นเรื่องเร่งด่วนและเป็นเรื่องที่โดยปกติจะต้องเสนอผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครหรือปลัดกรุงเทพมหานครหรือหัวหน้าหน่วยงาน แล้วแต่กรณี เพื่อพิจารณาสั่งการก่อนแต่ได้รับเรื่องล่าช้า หากเสนอสั่งการอาจเสียหายแก่ราชการ ให้หัวหน้าหน่วยสารบรรณกลางส่งเรื่องดังกล่าวให้หน่วยงานหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการได้ และให้สำเนาเรื่องเสนอผู้มีอำนาจสั่งการทราบโดยเร็ว

หมวด ๕ การเสนอหนังสือ

ข้อ ๑๗ การเสนอหนังสือต้องเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น จนถึงผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการชั้นสุดท้าย เว้นแต่ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปได้สั่งการไว้เป็นการเฉพาะเรื่อง และผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ตลอดจนเจ้าหน้าที่พิมพ์ ตรวจทาน จะต้องลงชื่อและวันที่กำกับไว้ที่มุมล่างด้านขวาของสำเนาฉบับเพื่อแสดงว่าได้ตรวจความถูกต้องแล้ว

การเสนอหนังสือต่อปลัดกรุงเทพมหานคร ให้ทำในนามของหัวหน้าหน่วยงาน ยกเว้นส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ให้ทำในนามของหัวหน้าส่วนราชการระดับไม่ต่ำกว่ากอง กรณีการเสนอเรื่องขอความเห็นชอบ อนุญาต หรืออนุมัติ แม้อำนาจนั้นจะเป็นอำนาจของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ให้นำเสนอปลัดกรุงเทพมหานครพิจารณาก่อน เว้นแต่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครหรือปลัดกรุงเทพมหานครจะสั่งการไว้เป็นการเฉพาะเรื่อง

ข้อ ๑๘ การเสนอหนังสือที่ต้องมีการพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ ให้สรุปเรื่องทั้งหมดพร้อมทั้งแนบเรื่องเดิม (ถ้ามี) โดยแยกหัวข้อให้เห็นชัดเจนว่า ต้นเรื่อง ข้อเท็จจริง ข้อพิจารณาและเสนอแนะเป็นอย่างไร และถ้ามีกฎหมาย ระเบียบหรือข้อบังคับระบุให้ตำแหน่งใดมีอำนาจให้ความเห็นชอบ อนุญาต หรืออนุมัติ แล้วแต่กรณี ต้องระบุให้ชัดเจน

ทั้งนี้ ปรากฏตามคำอธิบายตัวอย่างการเสนอหนังสือท้ายระเบียบนี้

ข้อ ๑๙ การเสนอหนังสือต่อปลัดกรุงเทพมหานครหรือรองปลัดกรุงเทพมหานครตามสายงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ ให้ส่วนราชการเจ้าของเรื่องส่งหนังสือได้ที่เจ้าหน้าที่รับ – ส่งหนังสือของปลัดกรุงเทพมหานครหรือรองปลัดกรุงเทพมหานคร แล้วแต่กรณี และในกรณีที่หนังสือดังกล่าวจะต้องเสนอต่อไปยังผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครหรือรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครตามสายงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ ให้เสนอโดยตรงในทำนองเดียวกัน และให้เจ้าหน้าที่รับ – ส่งหนังสือแต่ละจุดดังกล่าว จัดทำทะเบียนรับ – ส่งหนังสือตามระเบียบงานสารบรรณ

หนังสือจากสำนักงานเขต ให้ส่งที่ กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

ข้อ ๒๐ หนังสือจากปลัดกรุงเทพมหานครหรือรองปลัดกรุงเทพมหานครตามสายงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ ซึ่งได้เสนอต่อไปยังผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครหรือรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครตามสายงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ หากส่งการตามข้อเสนอเดิม ให้ส่งเรื่องคืนส่วนราชการเจ้าของเรื่อง แต่กรณีส่งการไปในทางแตกต่างกับข้อเสนอเดิม ให้ส่งเรื่องคืนปลัดกรุงเทพมหานครหรือรองปลัดกรุงเทพมหานครตามสายงานที่ได้รับมอบหมาย แล้วแต่กรณี เพื่อรับทราบผลการพิจารณาสั่งการ ก่อนส่งคืนส่วนราชการเจ้าของเรื่อง

กรณีรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครหรือรองปลัดกรุงเทพมหานครสั่งการให้หน่วยงานหรือส่วนราชการที่มีความชำนาญเฉพาะพิจารณาให้ความเห็นในบางประเด็น เพื่อประกอบการวินิจฉัยสั่งการเมื่อหน่วยงานหรือส่วนราชการนั้นพิจารณาแล้ว ให้เสนอเรื่องกลับไปยังผู้สั่งการโดยตรง

ข้อ ๒๑ หนังสือตามข้อ ๑๙ ที่จะส่งคืนส่วนราชการเจ้าของเรื่อง ถ้าสถานที่ตั้งของส่วนราชการเจ้าของเรื่องตั้งอยู่ในศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร ให้เจ้าหน้าที่รับ – ส่งหนังสือตามข้อ ๑๙ เป็นผู้ส่งคืน แต่ถ้าสถานที่ตั้งของส่วนราชการเจ้าของเรื่องตั้งอยู่นอกศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร ให้ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจัดเจ้าหน้าที่รับ – ส่งหนังสือมาขอรับเรื่องจากเจ้าหน้าที่รับ – ส่งหนังสือตามข้อ ๑๙ โดยตรง

หมวด ๖

หนังสือติดต่อระหว่างหน่วยงาน

ข้อ ๒๒ หนังสือติดต่อระหว่างหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ให้ทำในนามของหัวหน้าหน่วยงาน ยกเว้นส่วนราชการระดับไม่ต่ำกว่ากองในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ให้ติดต่อระหว่างหัวหน้าหน่วยงานกับหัวหน้าส่วนราชการได้

ข้อ ๒๓ หนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการภายในหน่วยงานเดียวกัน ให้ทำในนามของหัวหน้าส่วนราชการ

ข้อ ๒๔ หนังสือจากหน่วยราชการอื่นที่มีถึงผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครหรือปลัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครหรือปลัดกรุงเทพมหานครต้องมีหนังสือติดต่อกลับไปยังหน่วยราชการดังกล่าว ต้องเสนอให้ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครหรือปลัดกรุงเทพมหานคร แล้วแต่กรณี เป็นผู้ลงนาม เว้นแต่

๒๔.๑ การลงนามแทน ผู้ลงนามแทนจะต้องเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายหรือมอบอำนาจ ให้ปฏิบัติราชการแทน รักษาการแทน หรือทำการแทนตามที่มีกฎหมายกำหนด

๒๔.๒ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครหรือปลัดกรุงเทพมหานคร แล้วแต่กรณี กำหนด ให้ผู้ดำรงตำแหน่งใดลงนามในหนังสือได้เฉพาะหนังสือที่อยู่ในหน้าที่ของผู้ดำรงตำแหน่งนั้น หรือของส่วนราชการ ซึ่งอยู่ในบังคับบัญชาของผู้ดำรงตำแหน่งนั้น

ข้อ ๒๕ หนังสือที่หน่วยราชการอื่นหรือบุคคลภายนอกส่งให้กรุงเทพมหานคร เป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด ให้หน่วยงานนั้นพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หรือเสนอความเห็นต่อปลัดกรุงเทพมหานคร เพื่อสั่งการ แล้วแต่กรณี

ข้อ ๒๖ หนังสือเวียนที่กระทรวง ทบวง กรม หรือหน่วยราชการอื่นส่งมาให้กรุงเทพมหานคร เป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด ให้หน่วยงานนั้นพิจารณาเนื้อหาสาระของเรื่องว่า กรุงเทพมหานครต้องถือปฏิบัติ หรือไม่เพียงใด แล้วเสนอปลัดกรุงเทพมหานครสั่งการ

ข้อ ๒๗ หนังสือเวียน ให้หน่วยงานหรือส่วนราชการเจ้าของเรื่องเป็นผู้เวียน

หมวด ๓

หนังสือสั่งการและหนังสือประชาสัมพันธ์

ข้อ ๒๘ หนังสือสั่งการชนิดคำสั่งมีได้ ๓ ระดับ คือ คำสั่งกรุงเทพมหานคร คำสั่งหน่วยงาน และคำสั่งส่วนราชการ

ข้อ ๒๙ ผู้มีอำนาจออกคำสั่งกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครหรือ ปลัดกรุงเทพมหานคร แล้วแต่กรณี ผู้มีอำนาจออกคำสั่งหน่วยงานและคำสั่งส่วนราชการ ได้แก่ หัวหน้าหน่วยงาน และหัวหน้าส่วนราชการ

คำสั่งของปลัดกรุงเทพมหานครในฐานะผู้ใช้อำนาจของอธิบดี ให้ออกเป็นคำสั่งสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

ข้อ ๓๐ ให้หน่วยสารบรรณกลางตามข้อ ๑๔ รับผิดชอบควบคุมการออกเลขคำสั่งและเก็บรักษาคำสั่ง ดัชนี

ข้อ ๓๑ หนังสือสั่งการที่ออกเป็นระเบียบ ข้อบังคับ และหนังสือประชาสัมพันธ์ที่ออกเป็นแถลงการณ์ให้ออกได้ในระดับกรุงเทพมหานคร สำนัก และสำนักงานเขต เท่าที่กฎหมายกำหนดไว้และให้หน่วยสารบรรณกลางตามข้อ ๑๔ เป็นผู้รับผิดชอบควบคุมการออกวันที่ออกหนังสือและการเก็บรักษาหนังสือต้นฉบับนั้น

หมวด ๘*
เบ็ดเตล็ด

ข้อ ๓๒ ให้อำนาจหน้าที่ของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมในส่วนที่เกี่ยวกับการทำลายหนังสือตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ เป็นอำนาจหน้าที่ของหัวหน้าหน่วยงาน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๔๖

(ลงชื่อ) สมักร สุนทรเวช
(นายสมักร สุนทรเวช)
ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

* เพิ่มข้อความ หมวด ๘ เบ็ดเตล็ด ตาม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑

คำอธิบาย

ตัวอย่างการใช้ชื่อส่วนราชการเจ้าของหนังสือในการทำหนังสือภายในและภายนอก

หนังสือภายใน

๑. กรณีชื่อส่วนราชการเจ้าของหนังสือเป็นหน่วยงาน (ตามข้อ ๑๒.๑) ตัวอย่างเช่น
 สำนักการโยธา (สำนักงานออกแบบ โทร..... โทรสาร.....) หรือ
 สำนักงานเขตพระนคร (ฝ่ายปกครอง โทร..... โทรสาร.....)
๒. กรณีชื่อส่วนราชการเจ้าของหนังสือเป็นส่วนราชการ (ตามข้อ ๑๒.๒) ตัวอย่างเช่น
 สำนักงานออกแบบ (กลุ่มงานสถาปัตยกรรม โทร..... โทรสาร.....) หรือ
 ฝ่ายปกครอง โทร..... โทรสาร.....
 โรงเรียนวัดมหรณพ โทร..... โทรสาร.....

๓. กรณีเป็นหนังสือที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครหรือปลัดกรุงเทพมหานครมีไปถึง
 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยหรือหน่วยงาน (ตามข้อ ๑๒.๓) ตัวอย่างเช่น

กรุงเทพมหานคร (สำนักการโยธา โทร..... โทรสาร.....) หรือ
 กรุงเทพมหานคร (สำนักงานเขตพระนคร โทร..... โทรสาร.....)

อนึ่ง กรุงเทพมหานครได้ติดตั้งระบบเครือข่ายสื่อสารระยะที่ ๑ เชื่อมโยงระบบโทรศัพท์
 และระบบข้อมูลระหว่างหน่วยงานในศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร อาคารกรุงเทพมหานคร ๒ สำนักการจราจร-
 และขนส่ง สำนักผังเมือง และสำนักงานเขตราชเทวี เสร็จเรียบร้อยแล้วทำให้หน่วยงานดังกล่าวสามารถใช้
 โทรศัพท์และโทรสารด้วยหมายเลขภายในสี่หลักติดต่อกันได้ จึงกำหนดวิธีปฏิบัติของหน่วยงานและ
 ส่วนราชการดังกล่าว ให้หนังสือภายในมีการระบุเลขหมายโทรศัพท์ภายในสี่หลัก พิมพ์ต่อจากเลขหมาย
 โทรศัพท์เก้าหลัก โดยให้ใช้คำว่า “หรือโทร” คั่นระหว่างเลขหมายโทรศัพท์ดังกล่าว

ตัวอย่างเช่น กองกลาง (ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โทร..... หรือโทร. โทรสาร.....)
 สำนักการจราจรและขนส่ง (สำนักงานวิศวกรรมจราจร โทร หรือโทร
 โทรสาร.....)

หนังสือภายนอก...

หนังสือภายนอก

๑. กรณีเป็นหนังสือที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครหรือปลัดกรุงเทพมหานครเป็นผู้ลงนามไปถึงหน่วยราชการอื่น หรือหน่วยงานอื่นที่มีใช้หน่วยราชการ หรือบุคคลภายนอก และประธานสภากรุงเทพมหานคร (ตามข้อ ๑๓.๒) ให้ใช้ดังนี้

ที่ กท ๑๓๐๒/

กรุงเทพมหานคร

๑๓๓ ถนนดินสอ กทม. ๑๐๒๐๐

สำนักการคลัง

กองรายได้

โทร

โทรสาร

เว็บไซต์ (ถ้ามี).....

๒. หนังสือที่หน่วยงานของกรุงเทพมหานครมีไปถึงหน่วยราชการอื่น หรือหน่วยงานที่มีใช้หน่วยราชการ หรือบุคคลภายนอก (ตามข้อ ๑๓.๓) ให้ใช้ดังนี้

๒.๑ กรณีเป็นหน่วยงานที่ตั้งอยู่ในศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร ให้ใช้ดังนี้

(ก) ที่ กท ๑๓๐๑/

สำนักการคลัง

๑๓๓ ถนนดินสอ กทม. ๑๐๒๐๐

สำนักงานเลขานุการ

โทร

โทรสาร

เว็บไซต์ (ถ้ามี).....

(ข) ที่ กท ๐๔๐๓/

กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

๑๓๓ ถนนดินสอ กทม. ๑๐๒๐๐

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

โทร

โทรสาร

เว็บไซต์ (ถ้ามี).....

๒.๒ กรณีเป็นหน่วยงานที่ตั้งอยู่ในอาคารกรุงเทพมหานคร ๒ ให้ใช้ดังนี้

(ก) หน่วยงานที่ตั้งอยู่ในอาคาร ๑ (สำนักงานโยธา) ตัวอย่างเช่น

ที่ กท ๐๕๐๑/

สำนักงานโยธา

๑๑๑ ถนนมิตรไมตรี เขตดินแดง กทม. ๑๐๔๐๐

สำนักงานเลขานุการ

โทร

โทรสาร

เว็บไซต์ (ถ้ามี).....

(ข) หน่วยงานที่ตั้งอยู่ในอาคาร ๒ (สำนักงานระบายน้ำ) ตัวอย่างเช่น

ที่ กท ๑๒๐๑/

สำนักวัฒนธรรม กีฬาและการท่องเที่ยว

๑๒๓ ถนนมิตรไมตรี เขตดินแดง กทม. ๑๐๔๐๐

สำนักงานเลขานุการ

โทร

โทรสาร

เว็บไซต์ (ถ้ามี).....

หน่วยงานที่นำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้

๑. สำนักนายกรัฐมนตรี
๒. กระทรวงมหาดไทย
๓. กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
๔. จังหวัดแพร่
๕. จังหวัดลำพูน
๖. จังหวัดสตูล
๗. กรมโยธาธิการและผังเมือง
๘. กรมทางหลวง
๙. กรมสุขภาพจิต
๑๐. จังหวัดบุรีรัมย์
๑๑. กรมชลประทาน
๑๒. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
๑๓. สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
๑๔. กรมที่ดิน
๑๕. กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช
๑๖. สภาอากาศไทย
๑๗. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๑๘. กรมป่าไม้
๑๙. สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ กระทรวงยุติธรรม
๒๐. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
๒๑. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
๒๒. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ภาคผนวก ง
(เส้นทางการรับ-ส่งหนังสือของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร)

ภาคผนวก จ

ตัวอย่างหน่วยงานที่ใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบัน

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
(แบบสัมภาษณ์)

แบบสัมภาษณ์
การบริหารจัดการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เชิงกลยุทธ์ : ศึกษาเฉพาะกรณี
กรุงเทพมหานคร

ข้อมูลทั่วไป

ตำแหน่ง.....

สังกัดฝ่าย.....

กอง / สำนัก / สำนักงานเขต.....

(๑) สภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อการบริหารจัดการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์การเปลี่ยนแปลงทางสังคม วัฒนธรรม เทคโนโลยี เศรษฐกิจ การเมืองและกฎหมาย มีผลกระทบต่อการบริหารจัดการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จะเป็นโอกาสหรืออุปสรรคในการบริหารจัดการอย่างไรบ้าง

๑.๑ ปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรม เช่น ค่านิยม ความเชื่อ และพฤติกรรม

.....

.....

๑.๒ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี

.....

.....

๑.๓ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ

.....

.....

๑.๔ ปัจจัยด้านการเมือง

.....

.....

(๒) สภาพแวดล้อมภายในที่มีผลการปฏิบัติงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

๒.๑ ปัจจัยด้านโครงสร้างกรุงเทพมหานคร และระเบียบวิธีปฏิบัติ ปัจจัยด้านบุคลากรและปัจจัยด้านการบริหารจัดการ จะเป็นโอกาสหรืออุปสรรคในการดำเนินการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์อย่างไร

(๑) ปัจจัยด้านโครงสร้างของกรุงเทพมหานคร

.....

.....

(๒) ปัจจัยด้านกฎหมาย หรือระเบียบกรุงเทพมหานคร

.....

.....

๒.๒ ปัจจัยทางด้านการบริหาร

๒.๓ ปัจจัยด้านบุคลากร

๒.๔ ปัจจัยด้านการเงิน

๒.๕ ปัจจัยด้านการผลิต

๒.๖ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

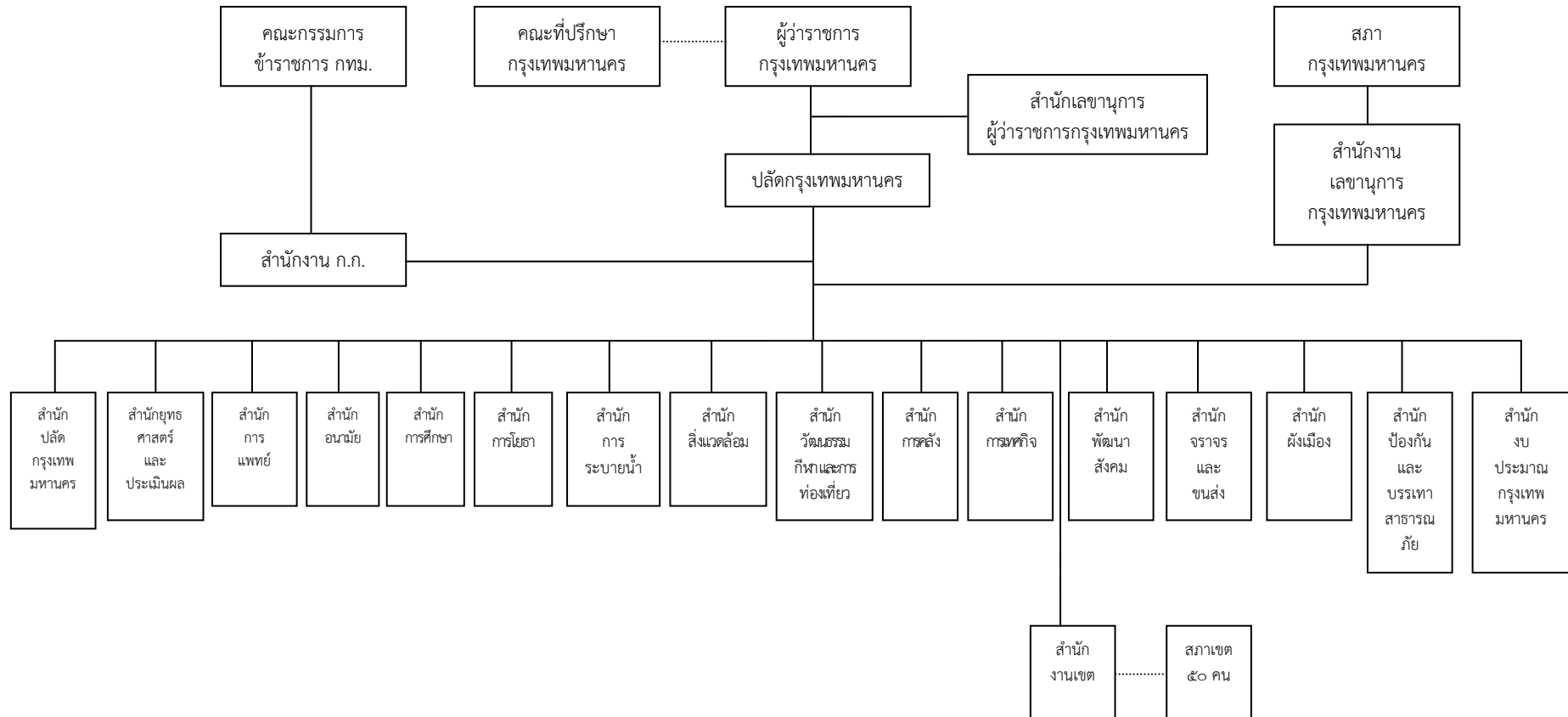
๒.๖.๑ เครือข่ายการสื่อสารของทุกหน่วยงานมีเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อรองรับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่

๒.๖.๒ การประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานในสังกัดได้รับทราบเกี่ยวกับการดำเนินการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานคร

๒.๖.๓ การประเมินผลการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ควรจะมีการกำหนดระยะเวลาหรือไม่

ภาคผนวก ข
(แผนภูมิแสดงการแบ่งส่วนราชการของกรุงเทพมหานคร)

แผนภูมิแสดงการแบ่งส่วนราชการของกรุงเทพมหานคร



ภาคผนวก ค
(ระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๕๖)

ภาคผนวก ง
(เส้นทางการรับ-ส่งหนังสือของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร)

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์และให้คำแนะนำปรึกษาอย่างดีจาก ผศ.ดร.สมบัติ กุสุมาวลี ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือในการตรวจสอบ เสนอแนะ และแก้ไขข้อบกพร่องของรายงานการศึกษาค้นคว้าฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณข้าราชการกองกลาง ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป นักจัดการชำนาญการพิเศษ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ เจ้าหน้าที่ระบบคอมพิวเตอร์ ที่กรุณาเสียสละเวลาให้สัมภาษณ์ และให้ข้อแนะนำในการดำเนินการ ตลอดจนเจ้าหน้าที่กองพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ที่กรุณาให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณท่านรองปลัดกรุงเทพมหานคร (นายอรรถพร สุวัจน์เตชา) ที่ให้การสนับสนุน และเป็นกำลังใจอันดีเสมอมา รวมถึงพี่ ๆ เพื่อน ๆ และน้อง ๆ ที่ให้กำลังใจตลอดมา ความสำเร็จของการศึกษาครั้งนี้ล้วนเป็นผลมาจากความช่วยเหลือของทุก ๆ ท่านที่กล่าวมา ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานคร และหน่วยงานอื่นที่มีแนวทางปฏิบัติใกล้เคียงกันและเป็นผลดีต่อบุคลากรองค์กร สังคมและประเทศชาติ

บรรณานุกรม

- ทศพร ศิริสัมพันธ์. การบริหารรัฐกิจเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๘.
- ประโชค ชุมพล. การบริหารเชิงกลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ ๑. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ผู้จัดการ, ๒๕๓๖.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
(แบบสัมภาษณ์)

แบบสัมภาษณ์
การบริหารจัดการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เชิงกลยุทธ์ : ศึกษาเฉพาะกรณี
กรุงเทพมหานคร

ข้อมูลทั่วไป

ตำแหน่ง.....

สังกัดฝ่าย.....

กอง / สำนัก / สำนักงานเขต.....

(๑) สภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อการบริหารจัดการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์การเปลี่ยนแปลงทางสังคม วัฒนธรรม เทคโนโลยี เศรษฐกิจ การเมืองและกฎหมาย มีผลกระทบต่อการบริหารจัดการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จะเป็นโอกาสหรืออุปสรรคในการบริหารจัดการอย่างไรบ้าง

๑.๑ ปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรม เช่น ค่านิยม ความเชื่อ และพฤติกรรม

.....

.....

.....

๑.๒ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี

.....

.....

.....

๑.๓ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ

.....

.....

.....

๑.๔ ปัจจัยด้านการเมือง

.....

.....

.....

(๒) สภาพแวดล้อมภายในที่มีผลการปฏิบัติงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

๒.๑ ปัจจัยด้านโครงสร้างกรุงเทพมหานคร และระเบียบวิธีปฏิบัติ ปัจจัยด้านบุคลากรและปัจจัยด้านการบริหารจัดการ จะเป็นโอกาสหรืออุปสรรคในการดำเนินการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์อย่างไร

(๑) ปัจจัยด้านโครงสร้างของกรุงเทพมหานคร

.....

.....

.....

(๒) ปัจจัยด้านกฎหมาย หรือระเบียบกรุงเทพมหานคร

๒.๒ ปัจจัยทางด้านการบริหาร

๒.๓ ปัจจัยด้านบุคลากร

๒.๔ ปัจจัยด้านการเงิน

๒.๕ ปัจจัยด้านการผลิต

๒.๖ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

๒.๖.๑ เครือข่ายการสื่อสารของทุกหน่วยงานมีเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อรองรับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่

๒.๖.๒ การประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานในสังกัดได้รับทราบเกี่ยวกับการดำเนินการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานคร

๒.๖.๓ การประเมินผลการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ควรจะมีการกำหนดระยะเวลาหรือไม่

ภาคผนวก ข
(แผนภูมิแสดงการแบ่งส่วนราชการของกรุงเทพมหานคร)

ภาคผนวก ค
(ระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๔๖)