



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองการเจ้าหน้าที่ งานธุรการ โทร ๐ ๔๒๓๕ ๓๙๕๔

ที่ นก ๖๔๐๘ / ๕๕๖ วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการปฏิบัติราชการ กรณีได้รับอนุมัติเข้าร่วมโครงการ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโนนสูงเปลือย

ตามที่นายกเทศมนตรีตำบลโนนสูงเปลือย ได้อนุมัติให้ข้าพเจ้า นางน้ำฝน ไชยสงค์ ตำแหน่ง นักการ สังกัดกองการเจ้าหน้าที่ เข้าร่วมอบรมหลักสูตร “การบริหารจัดการงานธุรการยุคดิจิทัลสู่การเป็น Super Admin เพื่อความเจริญก้าวหน้าของผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” จัดโดย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เมื่อวันที่ ๘ - ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ ณ โรงแรมประจักษ์ตรา ดีไซน์ โฮเทล อำเภอ เมือง จังหวัดอุดรธานี นั้น

บัดนี้ ข้าพเจ้าเข้ารับการอบรมหลักสูตรข้างต้นจนเสร็จสิ้นตามระยะเวลาของโครงการฯ แล้ว จึงขอรายงานผลการอบรมมีรายละเอียดดังนี้

๑.ข้าพเจ้าได้เข้ารับการอบรมหลักสูตร“การบริหารจัดการงานธุรการยุคดิจิทัลสู่การเป็น Super Admin เพื่อความเจริญก้าวหน้าของผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” จัดโดย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เรียบร้อยแล้ว โดยมีค่าใช้จ่ายในการนี้รวมเป็นเงินจำนวน ๗,๒๕๐ บาท (-เจ็ดพันสองร้อยห้าสิบบาทถ้วน-)

๒.ในการเข้ารับการอบรมหลักสูตรนี้ จนเสร็จสิ้นแล้วปรากฏว่า ข้าพเจ้าได้รับความรู้ตามเนื้อหา และหัวข้อการอบรม ที่เกี่ยวข้องกับการการปฏิบัติราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๔ พ.ศ. ๒๕๖๔ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ ๖ กระบวนงาน รวมจำนวน ๒๕ หัวข้อเรื่อง รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้าย ๑

๓.การประเมินผลจากการเข้ารับการอบรมหลักสูตรนี้ ปรากฏว่า ข้าพเจ้ามีผลการอบรมหลักสูตร ดังกล่าวผ่านเกณฑ์การประเมินอย่างครบถ้วน และได้รับประกาศนียบัตรจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ปรากฏตามเอกสารแนบท้าย ๒

๔.ในการเข้าอบรมตามหลักสูตรนี้ ข้าพเจ้าได้รับความรู้ ความชำนาญ ทักษะ และการตีความ ข้อกฎหมาย ระเบียบ ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการหนังสือราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การร่าง-เขียน หนังสือราชการเพิ่มมากขึ้น อาทิ สามารถวินิจฉัยเบื้องต้นเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๔ พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถร่าง-เขียน หนังสือราชการชนิดต่างๆ ตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องได้อย่าง ถูกต้อง และมีทักษะทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องเพิ่มมากขึ้น

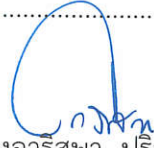
๕.จากการเข้าอบรมตามหลักสูตรนี้ ข้าพเจ้าจะได้นำความรู้ที่ได้รับมาใช้ในการปฏิบัติราชการ ในหน้าที่ และงานที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล ต่อเทศบาลตำบลโนนสูงเปลือย มากยิ่งขึ้นได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางน้ำฝน ไชยสงค์)

นักการ

ความเห็นของหัวหน้าฝ่ายสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง



(นางอาริสชา ปริบุญณะ)

หัวหน้าฝ่ายสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง

ความเห็นของผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่



(นางอาริสชา ปริบุญณะ)

หัวหน้าฝ่ายสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง รักษาการแทน

ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่

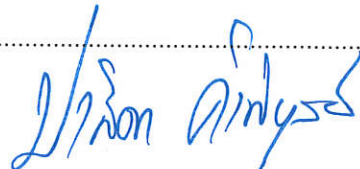
ความเห็นของปลัดเทศบาล



(นายธรรมปพน แก้วมุงคุณ)

ปลัดเทศบาล

คำสั่งนายกเทศมนตรีตำบลโนนสูงเปลือย



(นางปาลิดา คำพิบูลย์)

นายกเทศมนตรีตำบลโนนสูงเปลือย

การอบรมหลักสูตร “การบริหารจัดการงานธุรการยุคดิจิทัลสู่การเป็น Super Admin เพื่อความเจริญก้าวหน้าของผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น”
จัดโดย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ชื่อหลักสูตร : “การบริหารจัดการงานธุรการยุคดิจิทัลสู่การเป็น Super Admin เพื่อความเจริญก้าวหน้าของผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น”

เนื้อหาที่อบรม : การบริหารจัดการหนังสือ ประกอบด้วย ๖ กระบวนงาน ได้แก่ ๑. การจัดทำ ๒. การรับ ๓. การส่ง ๔. การเก็บ ๕. การยืม ๖. การทำลาย และการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามกฎหมาย โดยมีเนื้อหาสรุปได้ ๒๕ หัวข้อ ดังนี้

- การตีความตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณในปัจจุบัน
- การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่จะต้องดำเนินการอย่างไร ภายใต้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๔ พ.ศ. ๒๕๖๔
- นิยาม และความหมาย ของระเบียบกฎหมายเกี่ยวกับงานสารบรรณ
- ลักษณะของหนังสือราชการแต่ละชนิด แต่ละประเภทตามระเบียบฯ
- วิธีการเลือกชนิด ประเภท ของหนังสือราชการ และการเปรียบเทียบความแตกต่างของหนังสือราชการแต่ละชนิดเพื่อนำไปใช้อย่างถูกต้อง
- การใช้ภาษาราชการ กับการเริ่มต้นการร่างหนังสือราชการให้ทันต่อยุคปัจจุบัน แต่ละชนิดตามระเบียบฯ
- แนวทางการเขียนหนังสือราชการ เพื่อให้เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นอย่างถูกต้องตามระเบียบฯและความนิยม
- การตั้งเรื่องทำบันทึก เพื่อใช้ติดต่อภายในส่วนราชการ หรือเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาให้ถูกต้อง และถูกความนิยมในปัจจุบัน
- การร่าง-เขียน หนังสือราชการให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของผู้ร่าง-เขียน
- การร่าง-เขียนหนังสือเพื่อโต้ตอบหน่วยงานภาครัฐ เอกชน ทั้งภายนอก-ภายในอย่างมีประสิทธิภาพ
- การร่างหนังสือเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงต่อหน่วยงานตรวจสอบ กรณีต่างๆ เช่น ถูกหักหัวง
- การร่างหนังสือราชการเพื่อประสานหรือสั่งการ หน่วยงานภายใน อบท. รวมทั้งผู้นำชุมชนและประชาชนในพื้นที่
- การใช้คำขึ้นต้นในหนังสือราชการถึงบุคคลธรรมดา และตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษ ๑๕ ตำแหน่ง
- การกำหนดชั้นความเร็ว/ชั้นความลับ ในหนังสือราชการ ตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง

- การมอบอำนาจของหัวหน้าส่วนราชการตามกฎหมาย และการพิมพ์ประกอบการลงนามอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และความนิยม
- การปฏิบัติงานสารบรรณทางอิเล็กทรอนิกส์ของ อปท.
- หลักการจัดทำหนังสือราชการแบบปกติ (กระดาษ) และแบบอิเล็กทรอนิกส์ (ไม่ใช่กระดาษ)
- หลักการใช้ Qr Code ในหนังสือราชการตามระเบียบฯ
- เทคนิคการประชุม และการเขียนรายงานการประชุม ตามระเบียบสารบรรณ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- เทคนิคการเขียนโครงการตามอำนาจหน้าที่ ตามภารกิจของ อปท. ให้ถูกต้อง เช่น การแข่งขันกีฬา การจัดงาน การก่อสร้างขนาดเล็กและขนาดใหญ่
- การกำหนดรูปแบบการพิมพ์หนังสือราชการด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ตามหนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี (ว ๒๐๑๙)
- การส่งเรื่องข้อบัญญัติ เทศบัญญัติไปประกาศในราชกิจจานุเบกษาอย่างถูกต้องตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
- หลักการเก็บ การจัดทำ การทำลาย หนังสือราชการตามระเบียบฯ
- หลักการประสานความร่วมมือที่ดีระหว่างหน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน แบบไร้รอยต่อ
- ตอบข้อซักถามปัญหาที่น่าสนใจในยุคปัจจุบัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ให้ประกาศนียบัตรฉบับนี้ไว้เพื่อแสดงว่า

นางน้ำฝน ไชยสงค์

ได้สำเร็จการอบรม ณ โรงแรมประจักษ์ตรา ดีไซน์ โฮเทล อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี
โครงการฝึกอบรมหลักสูตร “การบริหารจัดการงานธุรการยุคดิจิทัลสู่การเป็น “Super Admin”
เพื่อความเจริญก้าวหน้าของผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ระหว่างวันที่ ๘ - ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

ขอให้มีความสุขความเจริญ เป็นกำลังสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่

เพื่อจรรโลงประเทศชาติ ให้มีความเจริญก้าวหน้าสืบไป

ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'ช.ณ'.

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชุติกานนท์ ศรีวิบูลย์)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

บทที่ ๑

งานธุรการในหน่วยงานราชการ

ความหมาย

ความหมายของ “ธุรการ”

๑.พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔ ให้ความหมายของ “ธุรการ” หมายถึง การจัดการงานโดยส่วนรวมของแต่ละหน่วย ซึ่งมีใช้งานวิชาการ

๒.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (คำอธิบายที่ ๑ ท้ายระเบียบ)

ให้ความหมายของ “ธุรการ” ไว้ว่า งานธุรการ เป็นงานการติดต่อ โต้ตอบ และประสานงาน รู้จักความควรหรือไม่ควร มีความคล่องแคล่วว่องไวนอกจากนั้นต้องมีความรู้ทางด้านภาษาเป็นอย่างดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาไทย

ความหมายของ “สารบรรณ”

๑.พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔ ให้ความหมายของ “สารบรรณ” หมายถึง หนังสือที่เป็นหลักฐาน, เรียกงานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลายเอกสาร ว่า งานสารบรรณ

๒.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ข้อ ๖ งานสารบรรณ หมายถึง “งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การ จัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย” ในทางปฏิบัติการบริหารงานเอกสาร หมายถึง “การบริหารงานเอกสารทั้งปวง ตั้งแต่การคิดร่าง เขียน อ่าน แต่ง พิมพ์ จัด ทำสำเนาส่งหรือสื่อข้อความ รับ บันทึก จดรายงานการประชุม สรุป ย่อเรื่องเสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตาม และ ทำลาย ทั้งนี้ ต้องเป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ เพื่อประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย” ประกอบกับ คำอธิบายที่ ๑ ท้ายระเบียบสารบรรณ

ให้ความหมายของ “สารบรรณ” ไว้ว่า หมายถึงงานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่การจัดทำการรับการส่งการเก็บรักษาการยืมจนถึงการทำลายซึ่งเป็นการกำหนดขั้นตอนและขอบข่ายของงานสารบรรณว่าเกี่ยวข้องกับเรื่องอะไรบ้าง แต่ในทางปฏิบัติการบริหารงานเอกสารทั้งปวงจะเริ่มตั้งแต่การคิดอ่านสร้างเขียน แต่งพิมพ์จดจำ ทำสำเนา ส่ง หรือสื่อข้อความ รับ บันทึก จดรายงานการประชุม สรุป ย่อเรื่องเสนอ สั่งการตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตาม และทำลาย ทั้งนี้ ต้องเป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ เพื่อประหยัดเวลาแรงงาน และค่าใช้จ่าย ผู้ที่จะทำงานสารบรรณได้ดีนอกจากนั้นต้องมีความรู้ทางด้านภาษาเป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาไทยและควรรู้ระบบข่าวสารทั้งปวงสามารถพิมพ์ดีดได้เมื่อมีความจำเป็นจะต้องกระทำการปฏิบัติงานสารบรรณหากมีส่วนเกี่ยวข้องกับงานทางเทคนิค ควรติดต่อประสานงานกับผู้ที่มีความรู้ทางเทคนิคนั้นๆโดยตรงด้วย ผู้ที่ทำงานสารบรรณที่เกี่ยวกับการประชุมจะต้องมีความสามารถในการจดรายงานการประชุมและสามารถถอดความคิดเห็นของที่ประชุมออกมาได้ถูกต้องและเข้าใจได้ดี

ความหมายของ “Admin”

“Admin” ซึ่งย่อมาจาก “Administrator” แปลว่า ผู้จัดการ ผู้บริหารระบบ ผู้ดูแลสูงสุด และคอยจัดการ บริหารงาน ซึ่งการเป็นแอดมินนั้นนับว่าเป็นตำแหน่งที่มีความสำคัญในการควบคุมดูแลระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนซึ่งต้องมีความรู้ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศรู้จักการใช้

Application หรือการใช้ระบบ AI (ปัญญาประดิษฐ์) เพื่อนำไปสู่การให้บริการประชาชนหรือการติดต่อกับหน่วยงานราชการ อันนำมาซึ่งประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติราชการ

ความหมายของ “Super Admin”

“Super Admin” แปลว่าผู้ดูแลระบบขั้นสูง หรือผู้บริหารระบบขั้นสูง ซึ่งการเป็นซูเปอร์แอดมินนั้น ถือได้ว่าเป็นผู้ที่ควบคุมการปฏิบัติ รวมถึงการจำกัดสิทธิ์การเข้าถึงระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความสำคัญ โดยส่วนใหญ่แล้วจะเป็นผู้บริหารระดับสูงขององค์กร หรือถ้าเป็นภาครัฐมักจะเป็นผู้ดำรงตำแหน่งรองจากหัวหน้าส่วนราชการและมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในการกำกับดูแล หรือสั่งการบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานราชการนั้นได้

จะเห็นได้ว่า ในปัจจุบันนี้ มีการนำ ระบบอิเล็กทรอนิกส์ นวัตกรรมเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้งาน ในงานด้านธุรการ อย่างกว้างขวาง ทางภาครัฐ และภาคเอกชน จึงจำเป็นต้องมี ผู้ที่ทำหน้าที่ ดูแลระบบ และ ผู้ที่ทำหน้าที่ บริหารจัดการระดับสูง เกี่ยวกับระบบ อิเล็กทรอนิกส์ ที่เรียกว่า “Super Admin” ซึ่งนับว่า เป็นงานธุรการ อีกอย่างหนึ่ง ที่มีความท้าทาย ต่อความสามารถ ในการจัดการ ดูแลระบบ ให้เกิดประสิทธิภาพ

หลักการสร้างแรงจูงใจและการสื่อสารเชิงบวก

ปัจจุบันการสร้างตัวตน สร้างทัศนคติ สร้างการสื่อสาร ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มีการดำเนินการอย่างกว้างขวางและแพร่หลาย โดยมีการสร้างหรือคิด “caption” ขึ้นเพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้น

“Caption” คือข้อความสั้นๆ ที่ใช้เพื่ออธิบายหรือเสริมความหมายให้กับภาพถ่าย วิดีโอ หรือเนื้อหาอื่นๆ ในบริบทที่เฉพาะเจาะจง มักถูกใช้เพื่อเพิ่มความเข้าใจ ให้ข้อมูลเพิ่มเติม หรือดึงดูดความสนใจของผู้ชมให้สอดคล้องกับเนื้อหาที่กำลังแสดงอยู่ มักนิยมใช้ในสื่อโซเชียลมีเดีย

คุณสมบัติของ Caption

๑. สั้น กระชับ: มีความยาวไม่มาก แต่สื่อสารเนื้อหาได้ชัดเจน
๒. ให้ข้อมูลเพิ่มเติม: อธิบายความหมายหรือเจตนาของภาพหรือเนื้อหา
๓. สร้างความรู้สึก: ช่วยดึงดูดอารมณ์ ความสนใจ หรือสร้างความสัมพันธ์กับผู้ชม

โดยรวมแล้ว Caption คือข้อความที่ช่วยเสริมความหมายให้กับภาพหรือเนื้อหาและช่วยให้ผู้ชมเข้าใจเนื้อหาได้ดีขึ้น เช่น caption งานธุรการ

“เบื้องหลังทุกความสำเร็จ คือการจัดการที่เป็นระบบ งานธุรการคือตัวจริง!”

“ความละเอียดที่ใครมองไม่เห็น งานธุรการคือศิลปะแห่งการจัดการ”

“ทุกเอกสารคือลมหายใจขององค์กร งานธุรการคือหัวใจที่เต้นอยู่เบื้องหลัง”

“งานธุรการไม่ใช่แค่จัดการเอกสาร แต่คือการจัดการอนาคตขององค์กร”

“งานธุรการที่ดี ไม่ได้แค่จัดการทุกอย่างให้เสร็จ แต่ทำให้ทุกอย่างเดินหน้าได้อย่างราบรื่น”

บทบาทของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บทบาทของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญในการสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นระบบ งานธุรการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นครอบคลุมหลายหน้าที่และความหลากหลาย และกระจายงานด้านธุรการอยู่ในหน่วยงานย่อยระดับต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นระดับกอง/ส่วน/ฝ่าย ซึ่งมีทั้งเจ้าหน้าที่หรือข้าราชการที่ดำรงตำแหน่งเกี่ยวกับงานธุรการโดยตรงหรือตำแหน่งอื่นๆ ก็ต้องมีความรู้ความสามารถในงานธุรการด้วยเช่นเดียวกันทุกตำแหน่งงาน

บทที่ ๒

การบริหารจัดการงานธุรการ

การบริหารจัดการงานธุรการยุคดิจิทัล

การบริหารจัดการงานธุรการยุคดิจิทัล (Digital Administrative Management) คือการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานธุรการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว และความแม่นยำในการดำเนินงานต่าง ๆ ในหน่วยงาน โดยการเปลี่ยนแปลงจากระบบเอกสารและการจัดการแบบดั้งเดิมที่ใช้กระดาษ (Paper-based system) มาสู่ระบบดิจิทัลช่วยให้สามารถบริหารจัดการข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ความหมายของการบริหารจัดการงานธุรการยุคดิจิทัล

การบริหารจัดการงานธุรการยุคดิจิทัลหมายถึงการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงาน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการจัดการข้อมูลและเอกสาร รวมถึงการประสานงานระหว่างบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ มีความเป็นระบบและลดข้อผิดพลาดในการทำงาน

คุณลักษณะหลักของการบริหารจัดการงานธุรการยุคดิจิทัล

๑. การใช้ระบบสารสนเทศ (Information Systems)

- การจัดเก็บเอกสารและข้อมูลต่าง ๆ ในรูปแบบดิจิทัล เช่น การใช้ระบบ Document Management System (DMS) เพื่อเก็บข้อมูลอย่างเป็นระเบียบ ค้นหาง่าย และป้องกันการสูญหายของเอกสาร
- การใช้งานระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร

๒. การประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์อัตโนมัติ (Automation)

- การใช้ระบบอัตโนมัติเพื่อช่วยในการทำงานที่ซ้ำซ้อน เช่น การออกเอกสาร การจัดการระบบการลา การทำบัญชี หรือการจัดการฐานข้อมูล
- ระบบนี้ช่วยลดเวลาและลดข้อผิดพลาดในการทำงาน ลดความจำเป็นในการใช้แรงงานคนในงานซ้ำ ๆ

๓. การประสานงานและการสื่อสารดิจิทัล

- ใช้เครื่องมือสื่อสารออนไลน์ เช่น การประชุมผ่านวิดีโอ (Video Conferencing) อีเมล หรือแอปพลิเคชันส่งข้อความที่มีฟังก์ชันในการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ
- การสื่อสารแบบเรียลไทม์และการเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา

๔. การจัดการงานแบบไม่มีเอกสาร (Paperless Office)

- ลดการใช้กระดาษโดยการจัดเก็บเอกสารและข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล
- ใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) และลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature) แทนการจัดทำเอกสารกระดาษ

๕. ความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security)

- การป้องกันข้อมูลดิจิทัลจากการถูกเข้าถึงหรือแก้ไขโดยไม่ได้รับอนุญาตผ่านการเข้ารหัส (Encryption) การใช้ระบบรักษาความปลอดภัย (Security Systems) และการควบคุมการเข้าถึงข้อมูล (Access Control)

- การปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานต่าง ๆ ในการจัดเก็บข้อมูล เช่น PDPA (Personal Data Protection Act)
- ๖. การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics)
 - การใช้เทคโนโลยีในการเก็บข้อมูลการทำงานต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพื่อนำข้อมูลเหล่านี้มาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในอนาคต
 - เครื่องมืออย่างเช่น Business Intelligence (BI) ช่วยในการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลที่ถูกวิเคราะห์อย่างละเอียด

ประโยชน์ของการบริหารจัดการงานธุรการยุคดิจิทัล

๑. ประสิทธิภาพในการทำงาน : การทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็วและแม่นยำมากขึ้น ลดข้อผิดพลาดและปัญหาการทำงานซ้ำซ้อน
๒. การประหยัดทรัพยากร : ลดการใช้กระดาษและทรัพยากรทางกายภาพอื่น ๆ รวมถึงลดค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บเอกสาร
๓. ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล : บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา ผ่านอุปกรณ์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต
๔. การประสานงานที่ดีขึ้น : ระบบดิจิทัลช่วยให้การทำงานเป็นทีมและการสื่อสารระหว่างหน่วยงานมีความราบรื่นและรวดเร็วยิ่งขึ้น
๕. ความปลอดภัยของข้อมูล : การใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยรักษาความปลอดภัยของข้อมูลทำให้การจัดการข้อมูลมีความปลอดภัยมากขึ้น
๖. การตัดสินใจบนพื้นฐานข้อมูล : การวิเคราะห์ข้อมูลแบบเรียลไทม์ช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพบนพื้นฐานของข้อมูลที่ต้องการและทันสมัย

ข้อควรพิจารณาในการปรับใช้

- การพัฒนาทักษะของบุคลากรให้สามารถใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรให้เปิดรับการใช้งานระบบดิจิทัล
- การเลือกใช้เทคโนโลยีและระบบที่เหมาะสมกับความต้องการและลักษณะงานของหน่วยงาน

การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล

การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของเจ้าหน้าที่รัฐที่ทำงานในสายงานธุรการมีความสำคัญอย่างมาก เนื่องจากในยุคดิจิทัล งานด้านธุรการไม่เพียงแต่การจัดการเอกสารทั่วไป แต่ยังต้องใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการประมวลผล การจัดเก็บข้อมูล การประสานงาน และการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาทักษะเหล่านี้ช่วยให้เจ้าหน้าที่รัฐทำงานได้รวดเร็วขึ้น ลดความผิดพลาด และสามารถทำงานร่วมกับเครื่องมือดิจิทัลได้อย่างมั่นใจ

ด้านทักษะที่ควรพัฒนา

๑. การใช้งานโปรแกรมสำนักงาน (Office Software)
 - โปรแกรมที่สำคัญ : Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint), Google Workspace (Docs, Sheets, Slides)
 - ความสำคัญ : การใช้งานโปรแกรมเหล่านี้เป็นพื้นฐานในการทำงานด้านธุรการ เช่น การจัดทำเอกสาร การสร้างรายงาน การจัดการตารางงาน และการนำเสนอข้อมูล ซึ่งต้องใช้ในทุกหน่วยงาน

๒. การจัดการเอกสารดิจิทัล (Document Management Systems)

- **ทักษะที่เกี่ยวข้อง :** การใช้งานระบบจัดเก็บเอกสารแบบออนไลน์ เช่น DMS (Document Management System), Google Drive, OneDrive หรือระบบจัดเก็บเอกสารภายในองค์กร
- **ความสำคัญ :** สามารถจัดเก็บ ค้นหา แก้ไข และแบ่งปันเอกสารภายในทีมได้ง่าย ลดการใช้กระดาษ และเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงเอกสารทุกที่ทุกเวลา

๓. การใช้งานระบบการทำงานร่วมกัน (Collaboration Tools)

- **เครื่องมือที่สำคัญ :** Microsoft Teams, Slack, Zoom, Google Meet
- **ความสำคัญ :** เจ้าหน้าที่ต้องสามารถใช้เครื่องมือสำหรับการทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในช่วงที่การทำงานทางไกลหรือการประชุมออนไลน์ได้รับความนิยมมากขึ้น การสื่อสารผ่านช่องทางดิจิทัลเป็นสิ่งสำคัญในการประสานงานและการติดต่อกับผู้ร่วมงาน

๔. การใช้งานระบบอัตโนมัติ (Automation Tools)

- **ทักษะที่เกี่ยวข้อง :** การใช้ระบบอัตโนมัติ เช่น การตั้งค่า Macro ใน Excel หรือการใช้โปรแกรม RPA (Robotic Process Automation) เพื่อช่วยในการทำงานที่ซ้ำซ้อน เช่น การกรอกข้อมูล การจัดการเอกสาร
- **ความสำคัญ :** เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดเวลาที่ใช้ในกระบวนการที่ทำซ้ำบ่อย ๆ และลดความผิดพลาดที่อาจเกิดจากการทำงานด้วยคน

๕. การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security)

- **ทักษะที่เกี่ยวข้อง :** การรู้จักแนวทางการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA), การป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์ และการเข้ารหัสข้อมูล
- **ความสำคัญ :** ข้อมูลในหน่วยงานราชการมีความสำคัญและอาจมีความลับ การรู้จักการป้องกันการโจมตีและการจัดการข้อมูลส่วนตัวจะช่วยปกป้องความลับและความปลอดภัยของข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๖. การวิเคราะห์และจัดการข้อมูล (Data Analytics & Management)

- **ทักษะที่เกี่ยวข้อง :** การใช้งาน Excel ขั้นสูง หรือโปรแกรมอื่น ๆ เช่น Power BI, Google Data Studio เพื่อจัดการและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก
- **ความสำคัญ :** การทำงานในยุคดิจิทัลมักเกี่ยวข้องกับการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวนมาก เจ้าหน้าที่รัฐที่มีทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูลจะสามารถใช้ข้อมูลเหล่านี้ในการตัดสินใจและปรับปรุงกระบวนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๗. การพัฒนาและออกแบบเว็บไซต์/การจัดการระบบข้อมูลภายในองค์กร (Website Development & Content Management Systems)

- **ทักษะที่เกี่ยวข้อง :** ความรู้พื้นฐานในการใช้งานระบบ CMS (Content Management System) เช่น WordPress หรือ Joomla รวมถึงการใช้เครื่องมือจัดการข้อมูลภายในองค์กร
- **ความสำคัญ :** หลายหน่วยงานราชการมีเว็บไซต์หรือระบบข้อมูลภายใน การที่เจ้าหน้าที่ธุรการสามารถจัดการหรือแก้ไขข้อมูลภายในระบบเหล่านี้ได้เองจะช่วยลดภาระงานของฝ่ายเทคโนโลยีและทำให้งานดำเนินไปได้รวดเร็ว

๘. การใช้สื่อสังคมออนไลน์และการตลาดดิจิทัล (Social Media & Digital Marketing)

- **ทักษะที่เกี่ยวข้อง :** การใช้แพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook, Twitter หรือ Line เพื่อสื่อสารข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานไปยังประชาชน

- ความสำคัญ : หน่วยงานราชการบางหน่วยงานมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การมีทักษะด้านนี้จะช่วยให้เจ้าหน้าที่รัฐสามารถจัดการและนำเสนอข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิธีการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล

๑. การอบรมและการฝึกอบรมออนไลน์ : ปัจจุบันมีหลักสูตรการฝึกอบรมทักษะดิจิทัลออนไลน์มากมายที่จัดโดยทั้งภาครัฐและเอกชน เช่น หลักสูตรของสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) หรือหลักสูตรจากแพลตฟอร์มการเรียนออนไลน์ต่าง ๆ
๒. การเข้าร่วมเวิร์กช็อปหรือสัมมนา : หน่วยงานภาครัฐมักจัดเวิร์กช็อปหรือสัมมนาเพื่อเสริมทักษะดิจิทัลให้กับเจ้าหน้าที่
๓. การเรียนรู้จากการใช้งานจริง : การทดลองใช้งานเครื่องมือดิจิทัลต่าง ๆ ที่ใช้อยู่ในหน่วยงานเป็นวิธีการเรียนรู้ที่ได้ผลมากที่สุด
๔. การสร้างเครือข่ายความรู้ : เจ้าหน้าที่สามารถสร้างเครือข่ายกับผู้เชี่ยวชาญในด้านดิจิทัลเพื่อเรียนรู้วิธีการทำงานและเทคนิคใหม่ ๆ

การพัฒนาทักษะดิจิทัลของเจ้าหน้าที่รัฐจะช่วยให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ปรับตัวเข้ากับ การเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล และสนับสนุนการพัฒนางานองค์กรไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่เต็มรูปแบบ

บทที่ ๓

นวัตกรรมเทคโนโลยีด้านธุรการ

ทักษะที่จำเป็นและมีความสำคัญต่องานธุรการยุคปัจจุบัน (ปี ๒๕๖๗-๒๕๖๘) โดยมีหน่วยงานที่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กับหน่วยงานราชการ โดยไม่มีค่าใช้จ่ายหรือมีแต่อยู่ในอัตราที่ต่ำ เพื่อประหยัดงบประมาณและยังเป็นไปตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (Digital Government Development Agency - DGA) เป็นหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีภารกิจสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนากาใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารงานภาครัฐ เพื่อยกระดับบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและทำให้การติดต่อระหว่างภาครัฐกับประชาชนสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส

วัตถุประสงค์และภารกิจหลักของ DGA

๑. พัฒนารัฐบาลดิจิทัล:

- ส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานภาครัฐ และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

๒. ส่งเสริมความโปร่งใสและการมีส่วนร่วม:

- พัฒนาระบบที่ช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลภาครัฐได้ง่าย และสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานรัฐ

๓. สนับสนุนการพัฒนาบริการสาธารณะ:

- สร้างแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อการบริการที่สะดวกและรวดเร็ว เช่น บริการออนไลน์ การจ่ายเงินผ่านระบบดิจิทัล การออกเอกสารราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

๔. จัดทำและกำหนดมาตรฐานรัฐบาลดิจิทัล:

- พัฒนามาตรฐานสำหรับการใช้เทคโนโลยีในภาครัฐ เพื่อให้ทุกหน่วยงานมีแนวทางการทำงานที่สอดคล้องกันและปลอดภัย

๕. สร้างสรรค์นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล:

- ส่งเสริมนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อพัฒนาบริการภาครัฐ เช่น การใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI), การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data), และการใช้ Blockchain เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงาน

บริการและโครงการสำคัญของ DGA

๑. Government Cloud: พัฒนาและให้บริการโครงสร้างพื้นฐานคลาวด์สำหรับหน่วยงานราชการ
๒. Open Data: ส่งเสริมการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐแก่สาธารณะ ผ่านแพลตฟอร์มที่ประชาชนสามารถเข้าถึงและใช้ข้อมูลได้
๓. One Stop Service: พัฒนาแอปพลิเคชันและแพลตฟอร์มที่ช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของรัฐผ่านช่องทางเดียว เช่น การยื่นขอเอกสาร การชำระค่าบริการภาครัฐ

การทำงานร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ

DGA ทำงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน และองค์กรระหว่างประเทศ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการใช้เทคโนโลยีในการทำงานของภาครัฐให้ทันสมัย และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บทบาทสำคัญ

DGA มีบทบาทสำคัญในการเป็นตัวกลางที่เชื่อมโยงเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ากับการดำเนินงานของหน่วยงานรัฐ เพื่อให้การบริการภาครัฐเป็นไปอย่างราบรื่นและสะดวกสบายสำหรับประชาชนในยุคดิจิทัล

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) หรือ DGA (Digital Government Development Agency) ได้พัฒนาแอปพลิเคชันและระบบอิเล็กทรอนิกส์หลายระบบเพื่อสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานราชการ รวมถึงส่วนราชการท้องถิ่น เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และรวดเร็ว โดยมีระบบที่สำคัญดังนี้

๑. ระบบบริการกลางข้อมูลภาครัฐ (Government Data Exchange - GDX)

- เป็นระบบที่พัฒนาเพื่อให้หน่วยงานราชการสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลกันผ่านช่องทางดิจิทัล ลดการใช้เอกสารกระดาษ และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน
- ประโยชน์: ช่วยให้การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานรวดเร็วและปลอดภัย เช่น การยืนยันตัวตน การตรวจสอบประวัติหรือข้อมูลบุคคลจากฐานข้อมูลหน่วยงานต่าง ๆ

๒. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กลาง (Electronic Correspondence System - ECS)

- ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่พัฒนาเพื่อให้หน่วยงานราชการสามารถจัดการเอกสารทางราชการได้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจร ตั้งแต่การรับ การส่ง และการจัดเก็บเอกสาร
- ประโยชน์: ลดการใช้กระดาษในการทำงาน เพิ่มความเร็วในการจัดการเอกสาร และสามารถติดตามสถานะเอกสารได้ง่าย

๓. แอปพลิเคชัน ThaiID (Digital ID)

- เป็นแอปพลิเคชันที่ช่วยให้ประชาชนสามารถยืนยันตัวตนในการเข้าถึงบริการภาครัฐได้ผ่านช่องทางออนไลน์ โดยไม่ต้องยื่นเอกสารแบบกระดาษ
- ประโยชน์: ช่วยให้การยืนยันตัวตนผ่านระบบดิจิทัลมีความสะดวก ปลอดภัย และสามารถใช้ได้กับหลายหน่วยงานราชการในครั้งเดียว

๔. โครงการระบบงานการประชุมออนไลน์ภาครัฐ (Government Virtual Meeting Platform - G-Meet)

- เป็นแพลตฟอร์มการประชุมออนไลน์ที่พัฒนาขึ้นเพื่อให้หน่วยงานราชการสามารถจัดประชุมทางไกลได้สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และมีความเป็นส่วนตัวสูง โดยรองรับการจัดประชุมที่ต้องการความปลอดภัยของข้อมูล
- ประโยชน์: ช่วยให้การประชุมระหว่างหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่ต้องเดินทาง ประหยัดเวลาและทรัพยากร

๕. ระบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

- DGA ได้พัฒนาระบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) สำหรับการเข้าถึงบริการภาครัฐในรูปแบบออนไลน์ ทั้งการขอเอกสารราชการ การชำระเงิน การลงทะเบียน และบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ประโยชน์: ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการต่างๆ จากหลายหน่วยงานผ่านช่องทางเดียว ทำให้สะดวกและลดเวลาในการดำเนินการ

๖. ระบบบริการข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data)

- เป็นแพลตฟอร์มที่ให้ประชาชนและหน่วยงานต่าง ๆ สามารถเข้าถึงข้อมูลจากภาครัฐได้อย่างโปร่งใส โดยมีการจัดเก็บข้อมูลแบบเปิดในหลายหมวดหมู่ เช่น เศรษฐกิจ สังคม การศึกษา และสาธารณสุข
- ประโยชน์: ช่วยให้ผู้สนใจสามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์และใช้ประโยชน์ได้ในการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจของประเทศ

๗. ระบบการจัดการหนังสือราชการในรูปแบบดิจิทัล (E-Document Management System)

- พัฒนาขึ้นเพื่อช่วยให้หน่วยงานราชการสามารถรับส่งและจัดการเอกสารในรูปแบบดิจิทัลได้อย่างครบวงจร ทั้งการจัดเก็บ การค้นหา และการประมวลผลข้อมูล
- ประโยชน์: ลดขั้นตอนการใช้กระดาษในการจัดการเอกสาร เพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินงาน และสามารถตรวจสอบได้อย่างโปร่งใส

๘. ศูนย์กลางบริการภาครัฐสำหรับประชาชน (Citizen Info Center)

- เป็นแอปพลิเคชันที่ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการของภาครัฐผ่านช่องทางเดียว ช่วยให้ การเข้าถึงบริการต่างๆ ของรัฐทำได้ง่ายขึ้น เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม การยื่นภาษี และการ ตรวจสอบสถานะเอกสาร
- ประโยชน์: ลดความยุ่งยากในการค้นหาข้อมูลจากหลายหน่วยงาน ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วในที่เดียว

๙. แพลตฟอร์มการให้บริการหน่วยงานราชการท้องถิ่น (Local Government Services Platform)

- ระบบที่พัฒนาขึ้นเพื่อช่วยให้หน่วยงานท้องถิ่นสามารถให้บริการประชาชนผ่านช่องทางดิจิทัลได้ สะดวกมากยิ่งขึ้น เช่น การจัดทำทะเบียนราษฎร์ การอนุมัติใบอนุญาตต่างๆ และการจัดการโครงการ พัฒนาท้องถิ่น
- ประโยชน์: เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของหน่วยงานราชการท้องถิ่น และช่วยให้การ จัดการงานในชุมชนเป็นไปอย่างราบรื่นและโปร่งใส

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) หรือ ETDA (Electronic Transactions Development Agency) เป็นหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงดิจิทัลเพื่อ เศรษฐกิจและสังคม มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและส่งเสริมการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย โดยมีเป้าหมายเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy) ผ่านการพัฒนา เทคโนโลยีและการกำกับดูแลธุรกรรมออนไลน์

อำนาจหน้าที่หลักของ ETDA

๑. พัฒนามาตรฐานและกฎหมายเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

- ทำหน้าที่กำหนดมาตรฐาน กฎระเบียบ และแนวทางปฏิบัติสำหรับการทำธุรกรรมทาง อิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นไปตามกฎหมาย เช่น การใช้ลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในการทำธุรกรรมออนไลน์

๒. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในภาครัฐกิจ

- สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในธุรกิจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เช่น การใช้ระบบการชำระเงินออนไลน์ (E-Payment) การทำ E-Commerce การเก็บและ จัดการข้อมูลดิจิทัล (Data Management)

๓. กำกับดูแลความปลอดภัยไซเบอร์

- ETDA มีบทบาทในการควบคุมและดูแลความปลอดภัยของระบบธุรกรรมออนไลน์ในประเทศไทย เพื่อป้องกันภัยคุกคามไซเบอร์และการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการให้คำแนะนำด้านความปลอดภัยในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลแก่ประชาชนและองค์กร

๔. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

- ETDA มีหน้าที่ในการพัฒนาและดูแลโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ระบบโครงสร้างพื้นฐานของลายมือชื่อดิจิทัล (Public Key Infrastructure หรือ PKI) และการสนับสนุนการสร้างสังคมไร้กระดาษ (Paperless Society)

๕. ส่งเสริมการใช้บริการทางดิจิทัลในชีวิตประจำวัน

- ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในชีวิตประจำวันของประชาชน เช่น การทำธุรกรรมออนไลน์ที่ปลอดภัย การซื้อขายสินค้าออนไลน์ การจ่ายเงินผ่านแอปพลิเคชัน หรือการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบดิจิทัล

๖. ให้คำปรึกษาและบริการเกี่ยวกับธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

- ให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานภาครัฐและเอกชนในการพัฒนาระบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ทั้งในด้านเทคโนโลยี การปฏิบัติตามกฎหมาย และการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล

๗. สนับสนุนการทำงานของภาครัฐและภาคธุรกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

- ส่งเสริมการทำงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานราชการและภาคธุรกิจเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การจัดทำเอกสารออนไลน์ การใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการรับส่งข้อมูล และการอนุมัติคำร้องต่างๆ ผ่านช่องทางดิจิทัล

การใช้เทคโนโลยีของ ETDA

๑. Digital Signature (ลายมือชื่อดิจิทัล)

- ETDA ส่งเสริมการใช้ลายมือชื่อดิจิทัลในการทำธุรกรรมทางออนไลน์ เช่น การเซ็นเอกสารผ่านระบบออนไลน์อย่างปลอดภัย ซึ่งช่วยให้การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์มีความน่าเชื่อถือและถูกต้องตามกฎหมาย

๒. Cybersecurity (ความปลอดภัยทางไซเบอร์)

- ETDA มีการพัฒนาและดูแลความปลอดภัยทางไซเบอร์ในระบบธุรกรรมออนไลน์ โดยออกแนวทางและมาตรการป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์เพื่อให้ธุรกรรมดิจิทัลมีความปลอดภัย

๓. E-Commerce และ E-Payment

- ETDA สนับสนุนและพัฒนามาตรฐานการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการค้าออนไลน์ (E-Commerce) และการชำระเงินผ่านระบบดิจิทัล (E-Payment) เพื่อให้การซื้อขายและการทำธุรกรรมการเงินออนไลน์เป็นไปอย่างสะดวกและปลอดภัย

๔. Paperless Society (สังคมไร้กระดาษ)

- ETDA สนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสู่การทำงานในรูปแบบดิจิทัล เพื่อลดการใช้กระดาษ เช่น การจัดทำเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ การเก็บรักษาข้อมูลและเอกสารในระบบออนไลน์อย่างเป็นระบบ

๕. การพัฒนาเทคโนโลยี Blockchain

- ETDA มีบทบาทในการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยี Blockchain เพื่อเพิ่มความโปร่งใสและความปลอดภัยในการทำธุรกรรม โดยเฉพาะในการตรวจสอบข้อมูลและการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ต้องการความปลอดภัยสูง

บทที่ ๔

ก้าวสู่ Super Admin

การเป็นสุดยอด Super Admin

การเป็นสุดยอด Super Admin ในหน่วยงานภาครัฐ ไม่ว่าจะเป็นในหน่วยงานส่วนกลางหรือท้องถิ่น หมายถึงการเป็นบุคลากรที่มีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) อย่างครอบคลุม มีความเชี่ยวชาญทั้งในด้านการจัดการ การรักษาความปลอดภัยข้อมูล การสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากร และการส่งเสริมนวัตกรรมดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การจะเป็นสุดยอด Super Admin ภาครัฐต้องมีทักษะ ความรู้ และคุณสมบัติต่าง ๆ ดังนี้

๑. ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ

- **ทักษะการจัดการระบบเครือข่าย (Network Management) :** Super Admin ต้องมีความเข้าใจในการติดตั้ง ดูแล และแก้ไขปัญหาในระบบเครือข่ายของหน่วยงาน รวมถึงการเชื่อมต่อระบบต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ
- **ความรู้ด้านระบบคลาวด์ (Cloud Computing) :** ความเข้าใจในโครงสร้างพื้นฐานคลาวด์ การจัดการข้อมูลบนระบบคลาวด์ รวมถึงการบริหารจัดการพื้นที่จัดเก็บข้อมูล และการสำรองข้อมูลอย่างปลอดภัย
- **การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ (Information Systems Management) :** ดูแลระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ระบบจัดการข้อมูลบุคลากร ระบบงบประมาณ และการจัดการทรัพยากรสารสนเทศอื่น ๆ ที่ใช้ในการบริหารงานราชการ

๒. การรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cybersecurity)

- **ความเชี่ยวชาญด้านความปลอดภัยไซเบอร์ :** การป้องกันระบบจากการโจมตีทางไซเบอร์ เช่น การโจมตีแบบ DDoS หรือการโจมตีผ่านช่องโหว่ในระบบ ความสามารถในการเฝ้าระวังและตอบสนองต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้อย่างรวดเร็ว
- **การบริหารความเสี่ยงและการจัดการข้อมูลส่วนบุคคล (Data Privacy Management) :** ความเข้าใจในกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการวางแผนเพื่อป้องกันข้อมูลสำคัญขององค์กรให้ปลอดภัย

๓. การสนับสนุนและแก้ไขปัญหา (Technical Support and Troubleshooting)

- **การให้คำปรึกษาและการแก้ปัญหาด้าน IT :** Super Admin ต้องมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาทางเทคนิคอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นปัญหาเกี่ยวกับระบบเครือข่าย การเข้าถึงข้อมูล หรือการประสานงานระหว่างระบบต่าง ๆ ในองค์กร
- **การสนับสนุนทีมงาน :** ช่วยเหลือและให้คำแนะนำบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐในการใช้งานระบบและเทคโนโลยีใหม่ ๆ รวมถึงการอบรมและพัฒนาทักษะด้าน IT ของบุคลากรให้ทันสมัย

๔. การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในงานราชการ (Innovation and Digital Transformation)

- **ความสามารถในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงาน:** Super Admin ต้องสามารถติดตามและเข้าใจเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น AI, Machine Learning, Blockchain, และ Internet of Things (IoT) และสามารถเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับงานราชการเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน

- การพัฒนาระบบและนวัตกรรมในหน่วยงาน : นำเสนอนวัตกรรมด้านดิจิทัลที่สามารถช่วยปรับปรุงกระบวนการทำงานของหน่วยงาน และสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government)

๕. การบริหารและการจัดการที่มีประสิทธิภาพ (Leadership and Administrative Skills)

- ความสามารถในการจัดการทีมงานและโครงการ : Super Admin ต้องมีทักษะในการวางแผนและจัดการทีมงานด้าน IT และโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์กรให้ดำเนินไปอย่างราบรื่น และบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้
- ทักษะการสื่อสารและประสานงาน : การประสานงานกับผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการทำงานร่วมกับฝ่ายนโยบายเพื่อกำหนดกลยุทธ์ทางดิจิทัลและพัฒนาระบบต่าง ๆ ในหน่วยงาน

๖. การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง (Continuous Learning and Development)

- การพัฒนาทักษะอย่างสม่ำเสมอ : Super Admin ต้องติดตามเทรนด์เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ อยู่เสมอ และเข้าร่วมการอบรมหรือหลักสูตรเสริมทักษะ เช่น การอบรมความปลอดภัยไซเบอร์ การจัดการคลาวด์ หรือการจัดการระบบสารสนเทศขั้นสูง
- การรับรองวิชาชีพด้าน IT : การมีใบรับรองวิชาชีพจากองค์กรระดับสากล เช่น Certified Information Systems Security Professional (CISSP), Cisco Certified Network Associate (CCNA), Microsoft Certified: Azure Administrator หรือการรับรองในด้านการบริหารจัดการโครงการ IT เช่น ITIL หรือ PMP

๗. การส่งเสริมการทำงานแบบดิจิทัล (Digital-First Culture)

- การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรสู่ดิจิทัล : ส่งเสริมให้หน่วยงานเปลี่ยนจากการทำงานแบบดั้งเดิมมาใช้ระบบดิจิทัลมากขึ้น เช่น การใช้ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการประชุมทางไกล และการให้บริการประชาชนผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์
- การสนับสนุนการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ : นำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารและการทำงานร่วมกันภายในหน่วยงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกในการทำงาน เช่น การใช้ Microsoft Teams, Zoom หรือ LINE Official Account

๘. การจัดการงบประมาณและทรัพยากร (Budget and Resource Management)

- การจัดสรรงบประมาณด้านเทคโนโลยี : วางแผนงบประมาณและจัดสรรทรัพยากรให้เหมาะสมกับความต้องการของหน่วยงาน เพื่อให้ระบบต่าง ๆ มีความพร้อมใช้งานและสามารถพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง
- การประเมินผลการใช้จ่ายด้าน IT : ติดตามและวิเคราะห์การใช้งบประมาณด้าน IT เพื่อให้แน่ใจว่าการลงทุนในเทคโนโลยีมีความคุ้มค่าและได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ

สรุป

การเป็นสุดยอด Super Admin ภาครัฐ ต้องอาศัยทั้งความเชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารจัดการ และการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์อย่างเข้มงวด นอกจากนี้ การสนับสนุนการทำงานร่วมกันและการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในหน่วยงานราชการเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการพัฒนาภาครัฐให้ก้าวไปสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) อย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ ๕

การติดต่อประสานงาน

การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน (อปท.) กับเอกชนหรือภาครัฐด้วยกันนั้น มีความจำเป็นต้องรู้จักผู้ที่หน่วยงานจะติดต่อเสียก่อนไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานราชการหรือหน่วยงานเอกชน เพื่อให้การติดต่อสื่อสารนั้นเกิดประสิทธิภาพ เป็นไปตามระเบียบ กฎหมายที่กำหนดไว้ หรือเป็นเรื่องของมารยาทในการติดต่อสื่อสารที่ดี จึงควรรู้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ดังนี้

การแบ่งโครงสร้างของส่วนราชการไทย

การแบ่งโครงสร้างของส่วนราชการไทยตาม พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ มีการจัดโครงสร้างของส่วนราชการออกเป็นหลายระดับและประเภทตามลักษณะหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยเน้นการกระจายอำนาจการบริหารงานเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้ระบบราชการไทย ส่วนราชการจะแบ่งออกเป็น ๓ ระดับหลัก คือ ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๑. ส่วนราชการส่วนกลาง

ส่วนราชการส่วนกลางเป็นหน่วยงานที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่กำหนดนโยบาย วางแผน และควบคุมการดำเนินงานในระดับประเทศ ประกอบด้วย

- **กระทรวง :** กระทรวงเป็นส่วนราชการที่มีหน้าที่รับผิดชอบในด้านต่าง ๆ ของการบริหารงานราชการแผ่นดิน ปัจจุบันประเทศไทยมี ๒๐ กระทรวง
- **กรม :** กรมอยู่ภายใต้การกำกับของกระทรวง มีหน้าที่เฉพาะด้าน โดยกรมต่าง ๆ จะมีขอบเขตการทำงานที่เจาะจงมากขึ้น เช่น กรมบัญชีกลาง กรมการค้าภายใน กรมอุตุนิยมวิทยา เป็นต้น

กระทรวงในประเทศไทยปัจจุบัน (๒๐ กระทรวง)

๑. กระทรวงการคลัง
๒. กระทรวงการต่างประเทศ
๓. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
๔. กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
๕. กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม
๖. กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
๗. กระทรวงคมนาคม
๘. กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
๙. กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๑๐. กระทรวงพลังงาน
๑๑. กระทรวงพาณิชย์
๑๒. กระทรวงมหาดไทย
๑๓. กระทรวงยุติธรรม
๑๔. กระทรวงแรงงาน
๑๕. กระทรวงวัฒนธรรม
๑๖. กระทรวงสาธารณสุข
๑๗. กระทรวงศึกษาธิการ
๑๘. กระทรวงอุตสาหกรรม
๑๙. กระทรวงกลาโหม

๒๐. สำนักนายกรัฐมนตรี (เป็นหน่วยงานในระดับกระทรวง แต่มีหน้าที่โดยเฉพาะในด้านการประสานงานและสนับสนุนงานของนายกรัฐมนตรี)

๒. ส่วนราชการส่วนภูมิภาค

- ส่วนราชการส่วนภูมิภาค คือ หน่วยงานของรัฐที่กระจายตัวอยู่ในแต่ละจังหวัดทั่วประเทศ เพื่อทำหน้าที่ในการประสานงานและดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในระดับท้องถิ่น โดยมี การแบ่งส่วนราชการออกเป็น จังหวัด และ อำเภอ (๗๖ จังหวัด ๘๗๘ อำเภอ)
 - จังหวัด : การบริหารราชการในจังหวัดมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้ดูแล โดยมีส่วนราชการประจำจังหวัด ซึ่งขึ้นตรงกับกระทรวงต่าง ๆ เพื่อดูแลการดำเนินงานในจังหวัดนั้น
 - อำเภอ : มีนายอำเภอเป็นหัวหน้าหน่วยงานที่ดูแลการบริหารงานในอำเภอ และมีหน่วยงานราชการต่าง ๆ ที่ประจำอำเภอ เช่น ที่ว่าการอำเภอ

๓. ส่วนราชการส่วนท้องถิ่น

- การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น โดยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในพื้นที่ต่าง ๆ โดยตรง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และเทศบาล ซึ่งมีอำนาจในการจัดทำและพัฒนานโยบายท้องถิ่นตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่ รวมไปถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ คือ เมืองพัทยา และกรุงเทพมหานคร (รวมกันจำนวน ๗,๘๕๐ แห่ง)
 - องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) : ดูแลการบริหารราชการในระดับจังหวัด
 - องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) : ดูแลการบริหารในพื้นที่ตำบล
 - เทศบาล : มีหน้าที่ในการดูแลการบริหารงานในเขตเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบล
 - เมืองพัทยา : มีหน้าที่ในการดูแลการบริหารงานในเขตเมืองพัทยา
 - กรุงเทพมหานคร : มีหน้าที่ในการดูแลการบริหารงานในเขตกรุงเทพมหานคร

๔. จำนวนของส่วนราชการ ณ ปัจจุบัน

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนส่วนราชการของประเทศไทย ณ ปัจจุบัน (ปี ๒๐๒๔) ประกอบด้วย

- กระทรวง : จำนวน ๒๐ กระทรวง
- กรม : จำนวนประมาณ ๑๖๐ กรม โดยอยู่ภายใต้การกำกับของกระทรวงต่าง ๆ
- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : ประกอบด้วย อบจ., อบต., และเทศบาล และเมืองพัทยา , กทม. รวมกันหลายพันหน่วยงานกระจายอยู่ทั่วประเทศ (๘,๗๕๐ แห่ง)

สรุป

การแบ่งโครงสร้างส่วนราชการตาม พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ มุ่งเน้นการแบ่งส่วนการทำงานออกเป็น ๓ ระดับหลัก คือ ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและครอบคลุมทั่วทั้งประเทศ

องค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ

นอกจากหน่วยงานราชการและยังมีหน่วยงานอิสระซึ่งมีฐานะเป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายเพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบและถ่วงดุลการทำงานของรัฐบาล หน่วยงานเหล่านี้ได้รับการรับรองและมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมความเป็นธรรม ความโปร่งใส และป้องกันการทุจริตในระบบการเมืองและการปกครองของประเทศ องค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญของประเทศไทยมีดังนี้

๑. คณะกรรมการการเลือกตั้ง (กกต.)

- มีหน้าที่จัดการและควบคุมการเลือกตั้งทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ รวมถึงการออกเสียงประชามติ
- ทำหน้าที่ตรวจสอบความโปร่งใสของการเลือกตั้ง และการดำเนินคดีเกี่ยวกับการทุจริตในการเลือกตั้ง

๒. คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (กสม.)

- มีหน้าที่ส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนของประชาชน ตรวจสอบและสอบสวนกรณีการละเมิดสิทธิมนุษยชน
- ทำหน้าที่เผยแพร่ความรู้และข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน

๓. คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)

- มีหน้าที่ตรวจสอบและป้องกันการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ รวมถึงการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินของเจ้าหน้าที่ระดับสูง
- ทำหน้าที่ดำเนินการสอบสวนการทุจริตและเสนอให้มีการฟ้องร้องคดีอาญาต่อผู้ที่กระทำผิด

๔. ผู้ตรวจการแผ่นดิน

- ทำหน้าที่ตรวจสอบการกระทำของหน่วยงานราชการ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่อาจเป็นการละเมิดสิทธิของประชาชน
- ให้ข้อเสนอแนะหรือเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว ที่เกิดจากการบริหารราชการแผ่นดินที่อาจไม่เป็นธรรม

๕. คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน (คตง.)

- เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณแผ่นดินและการบริหารจัดการเงินของหน่วยงานรัฐ
- ตรวจสอบและรายงานเกี่ยวกับการใช้งบประมาณของรัฐว่าสอดคล้องกับกฎหมายและมีความโปร่งใส โดยองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญเหล่านี้มีบทบาทสำคัญในการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจรัฐ เพื่อให้เกิดความโปร่งใส ยุติธรรม และคุ้มครองสิทธิของประชาชนในสังคมไทย

การติดต่อกับหน่วยงานราชการหรือเอกชน

การติดต่อกับหน่วยงานราชการหรือเอกชนสิ่งที่ควรรู้ คือ อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้การติดต่อดังกล่าวเป็นไปอย่างราบรื่น และโดยชอบด้วยกฎหมาย เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้ประสานงานการติดต่อจึงควรรู้ถึงอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานโดยเฉพาะท้องถิ่นว่ามีอำนาจหน้าที่หลักๆตามกฎหมายอย่างไรบ้าง โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตาม พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และพระราชบัญญัติอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการพื้นที่ในระดับตำบลเพื่อพัฒนาท้องถิ่นในด้านต่างๆ อย่างเป็นอิสระ อำนาจหน้าที่ของ อบต. มีรายละเอียดตาม มาตรา ๖๗ ประกอบไปด้วย

๑. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
๒. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
๓. การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่นๆ เช่น การจัดหาไฟฟ้า การจัดหาเพื่อการอุปโภคและบริโภค
๔. การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
๕. การป้องกันและระงับโรคติดต่อ

๖. การจัดให้มีเครื่องใช้ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๗. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การควบคุมไฟไหม้และอุทกภัย
๘. การส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
๙. การส่งเสริมและจัดการด้านสาธารณสุขและอนามัย
๑๐. การส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ
๑๑. การส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวในท้องถิ่น
๑๒. การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๑๓. การส่งเสริมอาชีพและพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชน
๑๔. การอนุรักษ์และส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น
๑๕. การพัฒนาและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในท้องถิ่น
๑๖. การจัดให้มีการจัดการเรียนรู้ในชุมชน

มาตรา ๖๙ มีอำนาจในการ เก็บภาษีและค่าธรรมเนียม เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ค่าธรรมเนียมต่างๆ รวมถึงค่าบริการในการจัดการและบริการสาธารณะ อำนาจนี้ครอบคลุมถึงการจัดเก็บ และบริหารเงินทุนเพื่อใช้ในการพัฒนาท้องถิ่น

มาตรา ๗๐ มีอำนาจหน้าที่ในการ ควบคุมดูแลความเรียบร้อยและความสะอาดของพื้นที่ รวมถึง การกำกับดูแลการก่อสร้างและการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับประชาชนในพื้นที่

มาตรา ๗๑ มีอำนาจในการ บริหารและจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ โดยเฉพาะการอนุรักษ์ทรัพยากรท้องถิ่นและการจัดการปัญหามลพิษ เพื่อให้สิ่งแวดล้อมในท้องถิ่นคงอยู่ใน สภาพที่ดีและเหมาะสมต่อการดำรงชีวิต

มาตรา ๗๒ มีอำนาจหน้าที่ในการ ดำเนินงานด้านการวางแผนและประสานงานกับหน่วยงาน ราชการและองค์กรเอกชน ทั้งในระดับตำบลและระดับจังหวัด เพื่อให้การบริหารงานพัฒนาท้องถิ่นเป็นไปใน ทิศทางที่สอดคล้องกับนโยบายระดับชาติ

มาตรา ๗๓ มีอำนาจในการ ให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน เช่น การจัดสวัสดิการ สังคม การส่งเสริมสุขภาพ และการจัดการศึกษาที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่

มาตรา ๗๔ มีอำนาจในการ ดำเนินโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในท้องถิ่น เช่น การก่อสร้าง ถนน สะพาน ระบบน้ำประปา และระบบการระบายน้ำเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนใน พื้นที่

มาตรา ๗๕ มีอำนาจในการ จัดการและบำรุงรักษาทรัพย์สินของ อบต. เช่น ที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง และ โครงสร้างพื้นฐานอื่นๆ ที่เป็นทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

มาตรา ๗๖ มีหน้าที่ในการ จัดการการเงินการคลัง โดยใช้งบประมาณที่ได้รับจัดสรรมาอย่างโปร่งใส และมีประสิทธิภาพ รวมถึงการควบคุมและบริหารเงินที่ได้จากการเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมตามที่กฎหมาย กำหนด

สรุป

อบต. มีอำนาจหน้าที่กว้างขวางในการพัฒนาและจัดการท้องถิ่น โดยมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริม คุณภาพชีวิตของประชาชนในทุกด้าน อำนาจเหล่านี้ครอบคลุมทั้งด้านการจัดการสาธารณสุข โภค การรักษา ความสะอาด การศึกษา สุขภาพ การท่องเที่ยว รวมถึงการเก็บภาษีและการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

เทศบาล

เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตาม พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ ซึ่งเป็น กฎหมายหลักที่กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลในประเทศไทย เทศบาลมีบทบาทในการบริหารและพัฒนา

ท้องถิ่น โดยเทศบาลแบ่งออกเป็น ๓ ประเภท ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และ เทศบาลตำบล อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามกฎหมายมีรายละเอียดตามมาตราต่างๆ ดังนี้

มาตรา ๕๐ เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ในการ จัดทำและบำรุงรักษาบริการสาธารณะ ให้แก่ประชาชนในเขตเทศบาล เช่น การจัดหาน้ำประปา การบำรุงรักษาถนน ทางเดิน การเก็บและกำจัดขยะ การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ และการสาธารณสุขโรคอื่นๆ ที่จำเป็นต่อชีวิตประจำวันของประชาชน

มาตรา ๕๑ เทศบาลมีหน้าที่ในการ รักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย ของเขตพื้นที่เทศบาล เช่น การจัดเก็บขยะ การควบคุมมลพิษ การป้องกันอันตรายจากการแพร่ระบาดของโรค การตรวจสอบและบำรุงรักษาสถานที่สาธารณะให้เป็นระเบียบและถูกสุขลักษณะ

มาตรา ๕๒ เทศบาลมีหน้าที่ในการ จัดให้มีและควบคุมการตลาด การขนส่ง และที่จอดรถ รวมถึงการดูแลจัดการการพาณิชย์และเศรษฐกิจในเขตพื้นที่ เพื่อให้การค้าขายและการจราจรดำเนินไปอย่างมีระเบียบ

มาตรา ๕๓ เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ในการ ควบคุมการก่อสร้างและการจัดการผังเมือง ในเขตเทศบาล โดยต้องกำหนดพื้นที่ใช้สอยและจัดวางผังเมืองให้เป็นระเบียบ รวมถึงการออกใบอนุญาตก่อสร้างหรือรื้อถอนอาคาร เพื่อให้การพัฒนาเมืองสอดคล้องกับนโยบายการจัดการพื้นที่

มาตรา ๕๔ เทศบาลมีหน้าที่ในการ จัดการศึกษาและส่งเสริมการศึกษาในเขตเทศบาล โดยมีการจัดตั้งโรงเรียนหรือศูนย์การศึกษา สนับสนุนการเรียนรู้และการพัฒนาศักยภาพของเด็กและเยาวชน รวมถึงการจัดหาทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวกในการศึกษา

มาตรา ๕๕ เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ในการ ส่งเสริมและพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ เพื่อให้ประชาชนในเขตพื้นที่ได้ใช้เวลาว่างในการพัฒนาสุขภาพร่างกายและจิตใจ โดยจัดตั้งสถานที่ออกกำลังกาย สนามกีฬา และศูนย์กิจกรรมนันทนาการ

มาตรา ๕๖ เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ในการ จัดทำบริการด้านสาธารณสุขและการดูแลสุขภาพอนามัยของประชาชน เช่น การจัดหาบริการทางการแพทย์ขั้นพื้นฐาน การป้องกันและควบคุมโรค การให้คำแนะนำด้านสุขภาพ และการดูแลสิ่งแวดล้อมเพื่อส่งเสริมสุขภาพที่ดีของประชาชน

มาตรา ๕๗ เทศบาลมีหน้าที่ในการ ส่งเสริมการพัฒนาชุมชนและเศรษฐกิจท้องถิ่น เช่น การจัดตั้งตลาดชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การพัฒนาฝีมือแรงงาน การสนับสนุนผู้ประกอบการท้องถิ่น และการส่งเสริมการค้าขายเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจในพื้นที่

มาตรา ๕๘ เทศบาลมีอำนาจในการ จัดให้มีและบำรุงรักษาสาธารณูปการอื่นๆ เช่น การจัดหาบริการสาธารณะในด้านการขนส่ง การบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะ รวมถึงการพัฒนาและบำรุงรักษาระบบสาธารณูปโภคที่เกี่ยวข้องกับการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาล

มาตรา ๕๙ เทศบาลมีอำนาจในการ ควบคุมและป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ เช่น การจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ในการป้องกันอัคคีภัย การบรรเทาสาธารณภัย รวมถึงการดำเนินการป้องกันและฟื้นฟูหลังเกิดเหตุภัยพิบัติในเขตเทศบาล

มาตรา ๖๐ เทศบาลมีอำนาจในการ ส่งเสริมการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น รวมถึงการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์และสืบสานวัฒนธรรมประจำถิ่นเพื่อรักษาเอกลักษณ์และภูมิปัญญาท้องถิ่นไว้ให้คงอยู่

มาตรา ๖๑ เทศบาลมีอำนาจในการ เก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และค่าธรรมเนียมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการสาธารณะ และนำรายได้ที่จัดเก็บไปใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นและการให้บริการประชาชน

มาตรา ๖๒ เทศบาลมีอำนาจในการ ตราข้อบัญญัติท้องถิ่น เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีระเบียบและสอดคล้องกับนโยบายระดับชาติ โดยข้อบัญญัติจะครอบคลุมถึงการบริหารและการพัฒนาท้องถิ่นในทุกด้าน

มาตรา ๖๓ เทศบาลมีอำนาจในการ จัดการและควบคุมทรัพย์สินของเทศบาล เช่น การบริหารจัดการที่ดินและทรัพย์สินอื่นๆ ที่เป็นของเทศบาลเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการพัฒนาท้องถิ่น

มาตรา ๖๔ เทศบาลมีอำนาจในการ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการบริหารและพัฒนาท้องถิ่น โดยจัดให้มีการประชุมและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเขตพื้นที่เทศบาล

มาตรา ๖๕ เทศบาลมีอำนาจในการ จัดทำโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตพื้นที่เทศบาล เช่น การก่อสร้างและบำรุงรักษาถนน ทางเดิน การจัดตั้งตลาด การพัฒนาระบบน้ำประปา และการบำรุงรักษาสิ่งปลูกสร้างที่เกี่ยวข้องกับการใช้ชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น

สรุป

เทศบาลมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่น โดยเน้นการจัดทำและบำรุงรักษาบริการสาธารณะให้กับประชาชน อำนาจหน้าที่ของเทศบาลครอบคลุมทั้งการให้บริการทางสาธารณสุข โภค การดูแลสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมสุขภาพ การศึกษา การพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น และการจัดการภาษีและค่าธรรมเนียมเพื่อการพัฒนา

องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตาม พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๕๔๐ และพระราชบัญญัติอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง อบจ. มีหน้าที่ในการบริหารจัดการพัฒนาจังหวัดและพื้นที่ในเขตอำนาจของตน อำนาจหน้าที่ของ อบจ. มีรายละเอียดตามมาตราต่างๆ ดังนี้

มาตรา ๔๕ อบจ. มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาจังหวัด โดยทำหน้าที่คล้ายกับการบริหารท้องถิ่นในระดับตำบลและเทศบาล แต่ในขอบเขตที่ใหญ่ขึ้น ครอบคลุมระดับจังหวัด ซึ่งประกอบไปด้วย:

๑. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
๒. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
๓. การจัดให้มีและบำรุงรักษาการไฟฟ้า ประปา และการสาธารณสุขอื่นๆ ในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ
๔. การสาธารณสุขและการสาธารณสุข เช่น การส่งเสริมสุขอนามัยและการป้องกันโรคติดต่อ
๕. การควบคุมดูแลสถานที่ตั้งขยะและการกำจัดของเสีย
๖. การควบคุมไฟไหม้และการป้องกันสาธารณภัย
๗. การส่งเสริมและพัฒนาการศึกษาและการกีฬา รวมถึงการจัดตั้งสถานศึกษาและสถานกีฬาในระดับจังหวัด
๘. การบำรุงรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
๙. การพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวในระดับจังหวัด
๑๐. การจัดการและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประจำจังหวัด รวมถึงการอนุรักษ์และส่งเสริมประเพณีท้องถิ่น
๑๑. การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๑๒. การสนับสนุนการจัดการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น การป้องกันน้ำท่วม และการบรรเทาภัยพิบัติต่างๆ

มาตรา ๔๖ อบจ. มีอำนาจในการ **ตราข้อบัญญัติท้องถิ่น** เพื่อการพัฒนาจังหวัด การตราข้อบัญญัติเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่กำหนด โดยสามารถตราข้อบัญญัติในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ และการพัฒนาพื้นที่ในจังหวัด เพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยและเป็นประโยชน์ต่อประชาชน

มาตรา ๔๗ อบจ. มีอำนาจในการ **จัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม** ในเขตจังหวัดของตน เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ค่าธรรมเนียมต่างๆ รวมถึงค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและการให้บริการสาธารณะ การเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมนี้ใช้เพื่อเป็นทุนในการบริหารงานของ อบจ.

มาตรา ๔๘ อบจ. มีอำนาจหน้าที่ในการ **จัดสรรงบประมาณและการเงิน** ในการพัฒนาจังหวัดอย่างเป็นระบบและโปร่งใส งบประมาณที่ได้จากการเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ จะถูกนำมาใช้ในการบริหารจัดการ การให้บริการ และการพัฒนาท้องถิ่นในระดับจังหวัด

มาตรา ๔๙ อบจ. มีอำนาจในการ **ควบคุมและบริหารจัดการทรัพยากร** ของ อบจ. ทั้งในด้านที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง และทรัพยากรธรรมชาติในเขตอำนาจ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชนในพื้นที่

มาตรา ๕๐ อบจ. มีอำนาจในการ **ร่วมมือกับหน่วยงานอื่น** ทั้งภาครัฐและเอกชน ในการดำเนินงานด้านการพัฒนาและการบริการสาธารณะ เช่น การประสานงานกับหน่วยงานราชการระดับประเทศหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

มาตรา ๕๑ อบจ. มีอำนาจในการ **ออกข้อกำหนดและระเบียบ** เกี่ยวกับการบริหารงานในระดับจังหวัด รวมถึงการบริหารจัดการองค์กรเพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ข้อกำหนดเหล่านี้ต้องสอดคล้องกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

มาตรา ๕๒ อบจ. มีอำนาจในการ **ควบคุมดูแลและพัฒนาสุขอนามัย** ในจังหวัด เช่น การส่งเสริมอนามัยและสาธารณสุข การสร้างศูนย์สุขภาพประจำจังหวัด และการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ

มาตรา ๕๓ อบจ. มีหน้าที่ในการ **ดำเนินโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระดับจังหวัด** เช่น การสร้างถนน ระบบน้ำประปา ระบบการระบายน้ำ และการบำรุงรักษาสาธารณูปโภคในพื้นที่ที่รับผิดชอบ เพื่อให้การพัฒนาพื้นที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

มาตรา ๕๔ อบจ. มีอำนาจหน้าที่ในการ **พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในระดับจังหวัด** เช่น การสนับสนุนการศึกษา การส่งเสริมอาชีพ การจัดการสวัสดิการสังคม และการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการ

มาตรา ๕๕ อบจ. มีหน้าที่ในการ **อนุรักษ์และจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม** ภายในจังหวัด เช่น การอนุรักษ์ป่า การจัดการแหล่งน้ำ และการป้องกันการเกิดมลพิษ เพื่อให้ทรัพยากรธรรมชาติเหล่านั้นคงอยู่ในสภาพที่ดีและยั่งยืน

มาตรา ๕๖ อบจ. มีหน้าที่ในการ **บริหารจัดการโครงการเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว** ในระดับจังหวัด โดยการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยว การจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยว และการสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐานที่รองรับการท่องเที่ยว

มาตรา ๕๗ อบจ. มีอำนาจหน้าที่ในการ **จัดการและบำรุงรักษาสถานที่ราชการของจังหวัด** เช่น สำนักงาน อบจ. ศาลากลาง หรือสถานที่ราชการอื่นๆ ที่ใช้ในการบริหารงานและบริการประชาชนในจังหวัด

สรุป

องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) มีหน้าที่กว้างขวางในการพัฒนาจังหวัดและให้บริการสาธารณะ โดยมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สุขอนามัย ศึกษา วัฒนธรรม และการท่องเที่ยวในระดับจังหวัด อีกทั้งยังมีอำนาจในการตราข้อบัญญัติท้องถิ่น จัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม และการบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อประโยชน์ของประชาชน

หลักการติดต่อหรือประสานงาน

หลักการติดต่อสื่อสารที่ดี สามารถสรุปได้ดังนี้

๑. ความชัดเจน (Clarity)

- หนังสือต้องมีเนื้อหาที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน ข้อความควรสื่อสารตรงประเด็น และไม่ควรมีการตีความที่หลากหลาย

๒. ความถูกต้อง (Accuracy)

- ข้อมูลในหนังสือราชการต้องถูกต้อง ทั้งในเรื่องของข้อเท็จจริง ตัวเลข ชื่อหน่วยงาน บุคคล และวันที่ การใช้ภาษาและไวยากรณ์ต้องถูกต้องเพื่อไม่ให้เกิดความเข้าใจผิด

๓. ความสมบูรณ์ (Completeness)

- หนังสือราชการต้องประกอบด้วยข้อมูลที่ครบถ้วน เช่น ชื่อเรื่อง เนื้อหา ผู้ลงนาม และเอกสารแนบ (ถ้ามี) เพื่อให้ผู้รับสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้องตามที่ต้องการ

๔. ความสุภาพ (Politeness)

- ควรใช้ภาษาทางการที่สุภาพ เหมาะสมกับสถานะและตำแหน่งของผู้รับ และต้องแสดงถึงความเคารพในลำดับชั้นของหน่วยงานราชการ

๕. ความกระชับ (Conciseness)

- ควรเขียนหนังสือให้สั้น กระชับ แต่ครอบคลุมประเด็นสำคัญโดยไม่เยิ่นเย้อ เพื่อลดความซับซ้อนในการอ่านและทำความเข้าใจ

๖. ความเป็นระเบียบ (Proper Formatting)

- การจัดรูปแบบหนังสือราชการต้องถูกต้องตามระเบียบ เช่น การจัดวางข้อความ การใช้ฟอนต์ ขนาดตัวอักษร และการเว้นระยะห่าง

๗. การลงลายมือชื่อและตำแหน่ง

- การลงนามในหนังสือต้องเป็นไปตามลำดับชั้นที่เหมาะสม และตำแหน่งของผู้ลงนามต้องชัดเจน เพื่อแสดงถึงความเป็นทางการและการอนุมัติจากผู้มีอำนาจ

สรุป

การติดต่อสื่อสารที่ดีต้องมีความชัดเจน ถูกต้อง สมบูรณ์ สุภาพ กระชับ และจัดทำอย่างเป็นระเบียบ เพื่อลดความเข้าใจผิดและทำให้การสื่อสารระหว่างหน่วยงานมีประสิทธิภาพ

บทที่ ๖

การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์

การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายของหน่วยงานราชการ นั้น อาศัยพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งเป็นกฎหมายที่มีเป้าหมายในการกำหนดมาตรฐานและแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงานราชการในการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ลดขั้นตอนที่ซับซ้อน และอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน รวมถึงปรับให้การดำเนินงานราชการเข้ากับยุคดิจิทัล โดยสามารถสรุปสาระสำคัญของ พ.ร.บ.การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้ดังนี้

๑. การยอมรับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

- เอกสารที่ถูกสร้าง ส่ง หรือจัดเก็บในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถใช้เป็นเอกสารทางราชการได้เหมือนกับเอกสารที่เป็นกระดาษ ทั้งนี้ต้องมีการปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดเพื่อความน่าเชื่อถือ

๒. การลงนามอิเล็กทรอนิกส์

- การลงนามอิเล็กทรอนิกส์ในเอกสารของราชการถือว่าเป็นการลงนามที่ต้องตามกฎหมายเช่นเดียวกับการลงนามปกติ โดยการลงนามอิเล็กทรอนิกส์ต้องมีความปลอดภัยและมีการตรวจสอบความถูกต้องของผู้ลงนาม

๓. การดำเนินการทางราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

- หน่วยงานราชการสามารถใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการดำเนินงานต่างๆ เช่น การรับส่งเอกสาร การจัดการประชุม การตัดสินใจ การอนุมัติ และการให้บริการประชาชน เพื่อลดขั้นตอนและความซับซ้อนในการปฏิบัติราชการ
- การอนุมัติหรือคำสั่งราชการที่ทำผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์จะมีผลทางกฎหมายเช่นเดียวกับการดำเนินการในรูปแบบปกติ

๔. การบริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์

- หน่วยงานราชการต้องพัฒนาระบบเพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อ สอบถาม หรือยื่นคำร้องต่างๆ ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาที่หน่วยงาน ซึ่งจะช่วยลดความยุ่งยากและประหยัดเวลา

๕. การจัดเก็บเอกสารและข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

- หน่วยงานราชการมีหน้าที่จัดเก็บเอกสารและข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรฐานที่กำหนด โดยเอกสารเหล่านี้สามารถใช้เป็นหลักฐานในการตรวจสอบย้อนหลังได้เหมือนกับเอกสารปกติ และต้องมีมาตรการรักษาความปลอดภัยเพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต

๖. ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

- หน่วยงานราชการต้องจัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัยในการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ และการจัดเก็บข้อมูล เพื่อป้องกันการเข้าถึงและการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล
- การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลต้องปฏิบัติตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อรักษาความเป็นส่วนตัวของประชาชน

๗. การสนับสนุนและพัฒนาเทคโนโลยี

- กฎหมายกำหนดให้หน่วยงานราชการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติราชการให้ทันสมัย ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล
- นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่รัฐมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่

สรุป

พ.ร.บ.การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยเน้นความสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส และประหยัดทรัพยากร ทั้งยังคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลและสิทธิส่วนบุคคล

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มีบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมและเทคโนโลยี โดยมุ่งเน้นการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมของประเทศเพื่อความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจและสังคม สรุปสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องดังนี้

๑. มาตรา ๕๔: รัฐต้องจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะด้านนวัตกรรม เทคโนโลยี และวิทยาศาสตร์ เพื่อให้ประชาชนมีศักยภาพในการประกอบอาชีพและแข่งขันในระดับนานาชาติ
๒. มาตรา ๗๔: รัฐต้องส่งเสริมให้มีการวิจัยและพัฒนาทางด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ และสนับสนุนการพัฒนาอย่างยั่งยืน
๓. มาตรา ๗๗: รัฐต้องปรับปรุงกฎหมายและกระบวนการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และลดอุปสรรคที่เกิดจากกฎหมายล้าสมัย
๔. มาตรา ๒๕๘ (ก) แผนปฏิรูปด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรม: รัฐต้องพัฒนากลไกในการส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี นวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองความต้องการทางเศรษฐกิจและสังคม

สรุป

รัฐธรรมนูญ ๒๕๖๐ ส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจ การศึกษา และการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน โดยมุ่งเน้นให้มีการปรับปรุงกฎหมายและส่งเสริมการวิจัยพัฒนา ด้านเทคโนโลยีเพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงในอนาคต

พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๔

- กำหนดให้การทำธุรกรรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีความถูกต้องตามกฎหมาย เช่น การลงนามอิเล็กทรอนิกส์ และการใช้เอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลักฐานทางกฎหมาย
- สนับสนุนให้หน่วยงานราชการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการติดต่อสื่อสารและการดำเนินงานทางธุรกรรม

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒

- กำหนดให้หน่วยงานราชการที่ใช้ข้อมูลส่วนบุคคลในระบบอิเล็กทรอนิกส์ต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การจัดเก็บข้อมูล การประมวลผล และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล
- มุ่งเน้นการปกป้องสิทธิของประชาชนและลดความเสี่ยงในการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒

- พระราชกฤษฎีกานี้มีวัตถุประสงค์ในการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารราชการที่มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐผ่านการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี
- ข้อกำหนดที่สำคัญ:
 - ให้องค์กรภาครัฐปรับปรุงกระบวนการบริหารงานและบริการโดยใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล
 - การจัดการข้อมูลข่าวสารในรูปแบบดิจิทัล และการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะในรูปแบบออนไลน์

พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. ๒๕๖๒

- กฎหมายนี้เกี่ยวข้องกับการป้องกันและรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ในหน่วยงานของรัฐ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์
- ข้อกำหนดที่สำคัญ:
 - หน่วยงานภาครัฐต้องมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลที่ไม่ได้รับอนุญาต
 - มีการกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐต้องเฝ้าระวังและตอบสนองต่อเหตุการณ์ทางไซเบอร์ที่อาจเกิดขึ้น

พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ (แก้ไขเพิ่มเติม ๒๕๖๐)

พ.ร.บ. คอมพิวเตอร์ เป็นกฎหมายที่กำหนดความผิดเกี่ยวกับการใช้ระบบคอมพิวเตอร์และข้อมูลคอมพิวเตอร์ รวมถึงการป้องกันและควบคุมการกระทำที่ผิดกฎหมายผ่านระบบคอมพิวเตอร์ สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

๑. ความผิดเกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูลคอมพิวเตอร์โดยมิชอบ
 - การเข้าถึงระบบหรือข้อมูลของผู้อื่นโดยไม่ได้รับอนุญาตถือเป็นความผิด
 - การดักฟังหรือแอบอ่านข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นผิดกฎหมาย
๒. การแก้ไขข้อมูลคอมพิวเตอร์
 - การแก้ไข เปลี่ยนแปลง ลบ หรือทำลายข้อมูลคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต ถือว่าผิดกฎหมาย
๓. การเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นเท็จ
 - การโพสต์หรือเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นเท็จหรือทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้อื่นหรือประชาชน ถือเป็นความผิด เช่น ข่าวดราม่า หรือข้อมูลที่หลอกลวง
๔. การส่งโปรแกรมหรือไวรัสที่ทำให้ระบบคอมพิวเตอร์เสียหาย
 - การส่งไวรัสหรือโปรแกรมที่มีจุดประสงค์เพื่อทำลายระบบคอมพิวเตอร์ถือเป็นการกระทำผิดกฎหมาย
๕. การลงโทษ
 - การทำผิดตาม พ.ร.บ. คอมพิวเตอร์ อาจมีบทลงโทษทั้งการจำคุกและปรับเงิน ขึ้นอยู่กับลักษณะและความรุนแรงของความผิด

สรุป

พ.ร.บ. คอมพิวเตอร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันและควบคุมการกระทำผิดทางคอมพิวเตอร์ เช่น การเข้าถึงข้อมูลโดยมิชอบ การเผยแพร่ข้อมูลเท็จ และการทำลายระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อปกป้องความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้คอมพิวเตอร์

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ (แก้ไขเพิ่มเติม) เปิดทางให้หน่วยงานราชการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการเอกสารราชการ แทนการใช้เอกสารกระดาษ สรุปหลักการสำคัญได้ดังนี้

๑. การรับ-ส่งหนังสือทางอิเล็กทรอนิกส์

- หน่วยงานสามารถรับส่งหนังสือราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อีเมล หรือระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document) โดยถือว่าถูกต้องตามกฎหมาย

๒. การลงนามอิเล็กทรอนิกส์

- หนังสือราชการที่ลงนามอิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature) ถือว่าเป็นการลงนามที่ถูกต้อง และมีผลทางกฎหมายเหมือนลายเซ็นปกติ

๓. การจัดเก็บเอกสาร

- เอกสารราชการที่จัดเก็บในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ต้องสามารถตรวจสอบและเข้าถึงได้ง่าย โดยหน่วยงานต้องมีระบบรักษาความปลอดภัยเพื่อป้องกันการสูญหายหรือการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต

๔. ความปลอดภัยของข้อมูล

- ระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ต้องมีมาตรการรักษาความปลอดภัย เช่น การเข้ารหัสข้อมูล เพื่อป้องกันการถูกโจมตีหรือแอบดักฟังข้อมูล

สรุป

ระเบียบนี้ช่วยให้หน่วยงานราชการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการเอกสาร ลดการใช้กระดาษ เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยในการรับส่งเอกสารราชการ

การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในหน่วยงานราชการ

หน่วยงานราชการหลายแห่งได้นำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เช่น

- ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document) : ช่วยให้การรับส่งหนังสือราชการ การจัดเก็บเอกสาร และการติดตามการดำเนินงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว ลดการใช้กระดาษและเพิ่มความโปร่งใส
- ระบบการประชุมออนไลน์ : ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางและเพิ่มความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน
- การบริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) : เช่น การชำระภาษี การขออนุญาต และการตรวจสอบข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ ทำให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และสามารถทำได้จากทุกที่

ข้อดีของการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์

- ลดการใช้กระดาษ: การใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดการใช้เอกสารกระดาษ ทำให้การจัดการข้อมูลและการติดตามเอกสารทำได้ง่ายและรวดเร็ว
- เพิ่มประสิทธิภาพ: การปฏิบัติงานที่ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้การดำเนินการต่างๆ เป็นไปอย่างรวดเร็ว ลดความผิดพลาด และเพิ่มความโปร่งใสในการดำเนินงาน

- **อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน:** ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ง่ายขึ้นผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ลดเวลาที่ต้องใช้ในการติดต่อราชการ

ข้อควรระวังในการบริหารราชการทางอิเล็กทรอนิกส์

- **การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล:** หน่วยงานราชการต้องมีมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่เข้มงวด เช่น การเข้ารหัสข้อมูล และการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต
- **ความเป็นส่วนตัวของประชาชน:** หน่วยงานต้องปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเคร่งครัด เพื่อลดความเสี่ยงในการละเมิดสิทธิของประชาชน

สรุป

การบริหารราชการทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นวิธีที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานราชการ ช่วยลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการดำเนินงาน ทั้งยังอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน อย่างไรก็ตาม หน่วยงานต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลและปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

บทที่ ๗

สำนักงานอัจฉริยะ (Smart Office)

สำนักงานอัจฉริยะ (Smart Office)

สำนักงานอัจฉริยะ (Smart Office) คือการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ทันสมัยและสะดวกสบายมากขึ้น สำนักงานอัจฉริยะมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการจัดการทุกกระบวนการในสำนักงาน ตั้งแต่การจัดการข้อมูล การติดต่อสื่อสาร ไปจนถึงการบริหารทรัพยากรมนุษย์และสิ่งแวดล้อมขององค์กร โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพสูง และลดความยุ่งยากในการจัดการสิ่งต่างๆ

องค์ประกอบสำคัญของสำนักงานอัจฉริยะ ได้แก่

๑. การเชื่อมต่อและการทำงานร่วมกันที่มีประสิทธิภาพ (Collaboration & Connectivity)

- สำนักงานอัจฉริยะใช้เทคโนโลยีเครือข่ายเพื่อให้พนักงานสามารถติดต่อสื่อสารและทำงานร่วมกันได้ทุกที่ทุกเวลา ไม่ว่าจะเป็นอยู่ในสำนักงานหรือทำงานจากที่บ้าน เทคโนโลยีเช่นแพลตฟอร์มการประชุมออนไลน์ การแชร์ไฟล์ผ่านคลาวด์ และเครื่องมือสื่อสารภายในองค์กรช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (IoT) ช่วยเชื่อมต่ออุปกรณ์ต่าง ๆ ในสำนักงาน เช่น เครื่องพิมพ์ กล้องวงจรปิด และระบบควบคุมแสงไฟ ทำให้การจัดการสำนักงานเป็นไปอย่างอัตโนมัติและประหยัดเวลา

๒. การจัดการพื้นที่การทำงาน (Space Management)

- สำนักงานอัจฉริยะมุ่งเน้นการใช้พื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้เซ็นเซอร์ IoT เพื่อตรวจสอบการใช้พื้นที่แบบเรียลไทม์ เช่น การตรวจจับพื้นที่ว่างในการประชุม หรือการปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมการทำงานตามความต้องการ
- ระบบการจองห้องประชุมแบบดิจิทัลที่สามารถตรวจสอบสถานะการใช้งานของห้องประชุมแบบทันที ทำให้การจัดสรรทรัพยากรสะดวกและไม่เสียเวลาในการค้นหาพื้นที่ว่าง

๓. การทำงานอัตโนมัติ (Automation)

- สำนักงานอัจฉริยะใช้ระบบอัตโนมัติเพื่อจัดการงานที่ทำซ้ำและใช้เวลา เช่น การเก็บข้อมูล การจัดการเอกสาร การตรวจสอบการเข้าออกของพนักงาน เป็นต้น ช่วยให้พนักงานสามารถมุ่งเน้นไปทำงานที่มีความสร้างสรรค์และเพิ่มคุณค่าให้กับองค์กร
- เทคโนโลยีอย่างระบบ RPA (Robotic Process Automation) ถูกใช้เพื่อทำให้กระบวนการที่ต้องการความแม่นยำสูงเป็นไปอย่างอัตโนมัติ

๔. สภาพแวดล้อมการทำงานที่ยืดหยุ่นและเป็นมิตร (Flexible & Sustainable Environment)

- การสร้างสภาพแวดล้อมที่ช่วยส่งเสริมสุขภาพและความสุขของพนักงาน เช่น ระบบควบคุมอุณหภูมิ แสงสว่าง และคุณภาพอากาศที่ปรับได้ตามความต้องการของผู้ใช้งาน
- การออกแบบสำนักงานที่ยืดหยุ่น ทำให้สามารถปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมได้ตามความต้องการของทีมงาน เช่น การใช้โต๊ะทำงานร่วม (Hot-desking) หรือการปรับพื้นที่ให้รองรับการทำงานเป็นกลุ่ม

๕. การใช้ข้อมูลและการวิเคราะห์ (Data Utilization & Analytics)

- สำนักงานอัจฉริยะใช้ข้อมูลที่เก็บได้จากเซ็นเซอร์และระบบต่าง ๆ มาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการทำงาน เช่น การวิเคราะห์การใช้พลังงาน เพื่อให้สามารถลดค่าใช้จ่ายและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากขึ้น
- การใช้ข้อมูลเพื่อเข้าใจพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน เช่น การวิเคราะห์การใช้พื้นที่เพื่อออกแบบพื้นที่การทำงานให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

๖. เทคโนโลยีการรักษาความปลอดภัย (Security Technologies)

- ระบบความปลอดภัยที่มีการบูรณาการเทคโนโลยี เช่น ระบบควบคุมการเข้าถึงด้วยการจดจำใบหน้า หรือการใช้บัตร RFID เพื่อเข้าออกพื้นที่
- การใช้ระบบไฟระวังก่อนมิติเพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูลภายในสำนักงาน เช่น ระบบป้องกันการบุกรุกทางไซเบอร์และการสำรองข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ

๗. การทำงานแบบไฮบริด (Hybrid Working)

- การส่งเสริมการทำงานแบบไฮบริดที่ผสมผสานการทำงานในสำนักงานและการทำงานจากที่บ้านเข้าด้วยกัน โดยให้เทคโนโลยีช่วยในการสื่อสารและจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- การจัดพื้นที่ให้สามารถรองรับการทำงานแบบยืดหยุ่น เช่น การจัดเตรียมอุปกรณ์เสริมที่สามารถเชื่อมต่อและทำงานร่วมกับอุปกรณ์ส่วนตัวของพนักงาน

ประโยชน์ของสำนักงานอัจฉริยะ

๑. **เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน:** การใช้เทคโนโลยีในการจัดการกระบวนการที่ซ้ำซ้อนทำให้พนักงานมีเวลาในการสร้างสรรค์และพัฒนางานที่มีคุณค่ามากขึ้น
๒. **ลดค่าใช้จ่าย:** การจัดการพลังงานและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพสามารถลดค่าใช้จ่ายในสำนักงานได้
๓. **เพิ่มความพึงพอใจของพนักงาน:** สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานทำให้พนักงานรู้สึกสบายและสามารถทำงานได้ดีขึ้น
๔. **ความยืดหยุ่นในการทำงาน:** สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ เช่น การทำงานจากระยะไกลในช่วงการระบาดของโรค

สำนักงานอัจฉริยะจึงเป็นการรวมเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาเพื่อยกระดับการทำงานและการจัดการสำนักงาน ซึ่งมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ความพึงพอใจของพนักงาน และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและยั่งยืน