

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล  
(Individual Study)

โครงการระบบสารสนเทศกับการจัดระบบการปฏิบัติหน้าที่ราชการของครุฑ  
ของกรมราชองครักษ์

จัดทำโดย พันเอก หญิง จินดารัตน์ เณรตาก้อง  
รองผู้อำนวยการโครงการกิจการพิเศษที่ ๖ สำนักกิจการพิเศษที่ ๑  
สำนักงานกิจการพิเศษ กรมราชองครักษ์

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลางรุ่นที่ ๑๘  
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร  
ประจำปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๕๙

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล  
(Individual Study)

โครงการระบบสารสนเทศกับการจัดระบบการปฏิบัติหน้าที่ราชการของครุฑ  
ของกรมราชองครุฑ

จัดทำโดย พันเอก หญิง จินดารัตน์ เณรตาก้อง  
รองผู้อำนวยการโครงการกิจการพิเศษที่ ๖ สำนักกิจการพิเศษที่ ๑  
สำนักงานกิจการพิเศษ กรมราชองครุฑ

หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๘  
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

รายงานนี้เป็นความคิดเห็นเฉพาะบุคคลของผู้ศึกษา

ลงชื่อ.....อาจารย์ที่ปรึกษา

(รัชพล เปี่ยมวุฒิ)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองยุทธการ

สังกัด กองทัพน้อยที่ ๑

วันที่ .....

## บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาเรื่อง “โครงการระบบสารสนเทศกับการจัดระบบการปฏิบัติหน้าที่ราชองครักษ์เวรของกรมราชองครักษ์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ถึงแนวทางการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาจัดทำระบบในการปฏิบัติหน้าที่ของราชองครักษ์เวร ในกรมราชองครักษ์ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน และสอดคล้องตามแผนแม่บทของกระทรวงกลาโหม ที่ได้กำหนดให้ทุกส่วนราชการของกระทรวงกลาโหมมีทิศทางการประยุกต์ใช้และพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ากับกระบวนการทำงานทุกขั้นตอนตามภารกิจหลัก (Core Business) ของหน่วยงาน สาเหตุที่ผู้ทำการศึกษา มีความสนใจศึกษาเรื่องดังกล่าว เนื่องจากพบปัญหาในการดำเนินการ การจัดเวรราชองครักษ์ ที่ผ่านมามีความคลาดเคลื่อน ผู้ปฏิบัติหน้าที่ไม่ทราบวันเวลา และสถานที่ ตลอดจนการสื่อสารที่ล่าช้า ทำให้การปฏิบัติหน้าที่ราชองครักษ์เวรไม่ถูกต้อง และทันเวลา จึงนำระบบสารสนเทศเข้ามาบริหารจัดการ เพื่อให้ราชองครักษ์มาปฏิบัติหน้าที่ให้ถูกต้องตรงกัน ช่วยลดความผิดพลาดในการปฏิบัติหน้าที่และสมพระเกียรติแด่พระบรมวงศานุวงศ์ทุกพระองค์

แผนกทะเบียนและการจัดมีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การพ้นหน้าที่ การทะเบียน ประวัติ ของราชองครักษ์ และนายตำรวจราชสำนักทุกประเภท การจัดราชองครักษ์และนายตำรวจราชสำนักปฏิบัติหน้าที่และการสถิติที่เกี่ยวข้อง

ดังนั้นเพื่อเป็นการแก้ปัญหาด้านการปฏิบัติหน้าที่ ราชองครักษ์ในกรมราชองครักษ์ เห็นควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาจัดทำระบบการจัดเวร และการติดต่อสื่อสารที่ทันสมัย ถูกต้อง แม่นยำ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาจัดเก็บข้อมูลต่างๆ ให้มีความเที่ยงตรงแม่นยำและตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดสามารถส่งข้อมูลการพิจารณาการจัดเวร และการปฏิบัติหน้าที่ของราชองครักษ์เวร ได้ทันเวลา ถูกต้อง ตามที่กำหนดและแก้ไขปัญหาข้อมูลไม่สอดคล้องตรงกันกับข้อมูลของส่วนราชการในสังกัดกรมราชองครักษ์

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ทำการศึกษาได้นำผลการวิเคราะห์ SWOT ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของแผนกทะเบียนและการจัดที่จะเป็นปัจจัยเกื้อหนุนความสำเร็จของโครงการศึกษาโดยพิจารณาจากปัจจัยภายในที่เป็นจุดแข็งหลายด้านที่จะทำให้งานด้านสารสนเทศสามารถดำเนินการได้ซึ่งเกิดจากผู้บริหารระดับสูงมีนโยบายและมีแนวคิดชัดเจนในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงาน อีกทั้งยังมี กองการสื่อสารและสารสนเทศ สำนักนโยบายและแผน กรมราชองครักษ์ ทำหน้าที่ดูแลระบบสารสนเทศของหน่วยงานในการบริหารจัดการเครือข่ายภายในบุคลากรสามารถใช้งานระบบต่างๆ ได้ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยผ่าน Social Media ในการเผยแพร่ข้อมูลขององค์กรทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรภายนอกและประชาชนผู้ใช้บริการประกอบกับปัจจัยภายนอกที่เป็นโอกาสในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศกำหนดเป็นกลยุทธ์เชิงรุก โดยผู้บริหารให้การส่งเสริมให้มีการนำข้อมูลที่ได้รวบรวมมาทำการวิเคราะห์เป็นสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจและการบริหารจัดการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปรับปรุงรูปแบบกระบวนการทำงานภายในหน่วยงานเพิ่มบทบาทให้ กองการสื่อสารและสารสนเทศฯ

ในการปฏิบัติงานเพื่อผลักดันงานด้านสารสนเทศของ แผนกทะเบียนและการจัดกองกลางสำนักนโยบาย และแผนกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศรวมทั้งพัฒนาระบบเครือข่ายและอุปกรณ์ ให้เพียงพอเพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในองค์กรให้รองรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและได้ดำเนินการตาม ขั้นตอน POCCC **ขั้นตอนที่ ๑ การวางแผน (Planning)** เริ่มจากการวิเคราะห์หาความจำเป็นและความต้องการ ใช้ข้อมูลประชุมผู้บริหารนำเสนอขออนุมัติโครงการประสานขอความร่วมมือจากกองสื่อสารและสารสนเทศ ออกแบบระบบรวบรวมข้อมูลตรวจสอบให้ครบถ้วนถูกต้องก่อนนำเข้าสู่ระบบ **ขั้นตอนที่ ๒ การจัดองค์กร (Organizing)** มีการมอบหมายหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องกัน ในการจัดทำฐานข้อมูลและจัดทำระบบ รวมถึงมีการฝึกอบรมพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ **ขั้นตอนที่ ๓ การบังคับบัญชา (Command)** ต้องมีการกำหนดเจ้าหน้าที่ตามความเหมาะสม ให้ตรงกับงานที่จัดแบ่งไว้ เพื่อให้ทำหน้าที่ ที่ได้รับ มอบหมาย ลุล่วงตามแผน **ขั้นตอนที่ ๔ การประสานงาน (Coordinate)** ต้องมีการประสานระบบการใช้งานว่า มีความถูกต้องรวดเร็ว และมีฐานข้อมูลที่ได้ตามวัตถุประสงค์ **ขั้นตอนที่ ๕ การควบคุม (Controlling)** ต้องมีการ ทดสอบระบบปรับปรุงฐานข้อมูลโดยสม่ำเสมอ และมีระบบการป้องกันข้อมูลการเก็บสำรอง ในกรณีเกิดปัญหา ขัดข้อง ผลการดำเนินการ แผนกทะเบียนและการจัด มีระบบฐานข้อมูลที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการจัด ราชของครุฑฯ มาปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัย ได้อย่างสมเกียรติ ครบถ้วน ถูกต้อง ร้อยละ ๑๐๐ ใน ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ระบบฐานข้อมูลที่จัดสร้างขึ้นนี้ จะช่วยในการเก็บรักษาข้อมูล ของราชของครุฑฯ ให้เป็น ระบบระเบียบ มีการจัดหมวดหมู่ของข้อมูล ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงาน ทำงานได้สะดวกมากขึ้น และป้องกันความ ผิดพลาด การดึงข้อมูลออกมาใช้ได้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพมากขึ้น การสรุปข้อมูล และประมวลผลต่างๆ จะทำได้ ง่ายขึ้น และยังสามารถเข้าแก้ไขข้อมูล ให้เป็นปัจจุบัน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการ ของกรมราช อกครุฑฯ รวมถึงลดขั้นตอน และเวลาดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ กรมราช อกครุฑฯ ที่มีความพร้อม และศักยภาพในการประยุกต์ใช้ และพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ากับกระบวนการ ทำงานตามภารกิจหลักของหน่วย

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study) เรื่อง โครงการระบบสารสนเทศกับการจัดระบบ การปฏิบัติหน้าที่ราชการของครุฑ์แวร์ของกรมราชองครักษ์ เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานคร ระดับกลาง รุ่นที่ ๑๘ ของสถาบันพัฒนาข้าราชการ กรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙ ซึ่ง ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณคณะผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ที่ได้ส่งเสริมสนับสนุนโครงการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ นอกหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร เข้ามาร่วมอบรมหลักสูตรนักบริหารผู้บริหารมหานครอย่างต่อเนื่องมาโดย ตลอด ทั้งยังช่วยให้ผู้ศึกษาได้รับโอกาสในการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ต่อเพื่อนข้าราชการร่วมรุ่นที่มาจาก หลากหลายวิชาชีพ จากส่วนราชการในสังกัดกรุงเทพมหานคร และจากหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ประโยชน์ที่ได้รับ จากการอบรม ผู้ศึกษาจะได้นำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มกำลัง ความสามารถ เพื่อ แผนกทะเบียนและการจัด กองกลางสำนักนโยบายและแผน กรมราชองครักษ์ และประเทศชาติต่อไป

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณท่าน พันเอก รัชพล เปี่ยมวุฒิ ผู้อำนวยการกองยุทธการ กองทัพน้อยที่ ๑ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ท่านได้เสียสละเวลาอันมีค่า ให้หลักคิด ให้คำปรึกษา และสอนแนวทางในการจัดทำรายงาน การศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้ รวมถึงคณะอาจารย์ วิทยากรทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ และวิทยาการต่างๆ ให้ผู้ศึกษา พร้อมนี้ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร ที่ให้การดูแลและอำนวยความสะดวก ในด้านต่าง ๆ ด้วยดีเสมอมา

พันเอก หลุยง จินดารัตน์ เณรตาก้อง  
บก.รุ่นที่ ๑๘

## สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

กิตติกรรมประกาศ

สารบัญ

หลักการและเหตุผล

๑

ขอบเขตการศึกษา

๖

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

๗

วัตถุประสงค์

๙

เป้าหมาย

๙

ขั้นตอนการปฏิบัติ

๑๐

นิยามศัพท์

๑๑

แผนการดำเนินงานโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ

๑๔

แนวทางบริหารความเสี่ยง

๑๔

การประเมินผล และข้อเสนอแนะ

๑๖

ตัวชี้วัดความสำเร็จ

๑๖

ข้อเสนอแนะ

๑๗

บรรณานุกรม

ประวัติ

## ๑. ชื่อ “โครงการระบบสารสนเทศกับการจัดระบบการปฏิบัติหน้าที่ราชองครักษ์เวรของกรมราชองครักษ์”

### ๒. หลักการและเหตุผล

เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ ไอที มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ ประเทศที่พัฒนาแล้วทุกประเทศล้วนใช้ไอทีอย่างเต็มที่ทั้งนี้ ประเทศที่กำลังพัฒนาก็พากันหันมาใช้ไอทีเพื่อที่จะช่วยให้สามารถก้าวกระโดดให้ทันประเทศที่พัฒนาแล้ว ประเทศที่เปิดและพัฒนามากที่สุดอย่างสหรัฐอเมริกาใช้ไอทีมากที่สุดในโลก การพัฒนานั้นจะถือว่าเป็นสิ่งที่ดีหรือไม่ดีก็เป็นอีกหัวข้อหนึ่งที่จะถกเถียงกันได้มากมาย บางคนอาจจะกล่าวว่าการพัฒนาเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น แต่บางคนก็อาจจะกล่าวว่าการพัฒนาเป็นสิ่งที่ไม่จำเป็นเพราะคุณภาพชีวิตอย่างสมัยโบราณเป็นคุณภาพชีวิตที่ดีกว่าคุณภาพชีวิตสมัยปัจจุบัน ต่างคนต่างใจ ต่างคนต่างมุมมอง แต่ถ้าสนใจจะพัฒนาจะต้องใช้ไอทีอย่างหนีไม่พ้น นักวิชาการหลายท่านกล่าวไว้ว่า ไอทีเปรียบเสมือนเส้นเลือดและหัวใจขององค์กรและธุรกิจแทบทุกประเภท เพราะไอทีสามารถเป็นตัวชี้ได้ว่าธุรกิจเหล่านั้นจะประสบความสำเร็จหรือไม่อย่างไร ไอทีเข้ามามีบทบาทในทุกๆ ที่ ไม่ว่าจะเป็นสถาบันการศึกษา หน่วยงานราชการ องค์กรทั้งขนาดเล็กจนถึงขนาดใหญ่ บริษัทห้างร้านต่างๆ ในทุกประเทศรวมทั้งประเทศไทย ไอทีที่เป็นที่รู้จักกันดีก็คือ อินเทอร์เน็ต เพราะอินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งข้อมูลที่มีทั้งตัวอักษร ตัวเลข และภาพที่เคลื่อนไหวได้ ที่สำคัญอินเทอร์เน็ตสามารถย่อโลกทั้งใบ ให้อยู่ในฝ่ามือของเรา ในปัจจุบันนี้รัฐบาลไทยก็ได้ประกาศนโยบายในการผลักดันให้ไอทีเข้ามาเป็นโครงสร้างพื้นฐานของประเทศและมีการดำเนินการอย่างจริงจังมากยิ่งขึ้น

ด้วยคุณสมบัติของอินเทอร์เน็ตทำให้มีการพัฒนาบริการต่างๆ เพื่อใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตหลายต่อหลายบริการ สำหรับบางบริการก็เกิดก่อนที่อินเทอร์เน็ตจะเป็นรูปเป็นร่างในปัจจุบันเสียอีก แต่บางบริการก็เพิ่งเกิดขึ้น และก็ได้ได้รับความนิยมอย่างท่วมท้น และก็มีบางบริการที่เริ่มหายไป

### บริการต่างๆ ที่มีให้บริการในอินเทอร์เน็ตนั้นได้แก่

๑. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronicmail)หรือที่เรียกกันว่า “อีเมล (E-mail)” เป็นการรับส่งข้อความผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ผู้ใช้งานสามารถรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กับผู้ใช้คนอื่นๆ ในอินเทอร์เน็ต หรือข้ามไปยังเครือข่ายอื่นที่เชื่อมกับอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก

๒. ถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลหรือเอฟทีพี (FTP = Files Transfer Protocol) เป็นบริการสำคัญอีกประเภทหนึ่งในอินเทอร์เน็ต เครือข่ายหลายแห่งเปิดบริการสาธารณะให้ผู้ใช้ภายนอกสามารถถ่ายโอนข้อมูล โดยไม่คิดมูลค่า แฟ้มที่ถ่ายโอนได้มีทั้งข้อมูลทั่วไป ข่าวประจำวัน บทความ รวมทั้งโปรแกรมในระบบปฏิบัติการยูนิกซ์ พีซี หรือแมคอินทอช

๓. กลุ่มข่าว ผู้ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตจำนวนมากทั่วโลกได้รวมตัวกันเป็นกลุ่มเพื่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในหัวข้อต่างๆ ผ่านทางเครือข่ายซึ่งรู้จักกันในชื่อของยูสเน็ต (Usenet) ระบบข่าวของยูสเน็ตมีลักษณะคล้ายกับกระดานข่าวบีบีเอส (BBS = Bulletin Board System) ข่าวจะกระจายออกจากเครือข่ายหนึ่งไปยัง เครือข่ายอื่นที่เชื่อมโยงกันทั่วโลก ผู้อ่านข่าวจึงสามารถรับข่าวเดียวกันในเวลาใกล้เคียงกัน ข่าวในยูสเน็ตไม่จำกัดว่าจะต้องเป็นข่าวเกี่ยวกับเหตุการณ์ในโลกของความเป็นจริงหรือโลกของอินเทอร์เน็ตเอง ผู้อ่านยูสเน็ตนอกจากจะเป็นผู้ฟังรายข่าวทางเครือข่ายแล้ว ยังสามารถทำหน้าที่เป็นคอลัมน์สนิสต์เพื่อร่วมส่งข่าวหรือเสนอข้อคิดเห็นของตนเองได้ตลอดเวลา

“ระบบสารสนเทศ (Information Systems)” มีความหมายตามหลักวิชาการ คือ กลุ่มขององค์ประกอบที่มีความเกี่ยวพันกันสำหรับการรวบรวม การประมวลผล การบันทึก และการกระจายสารสนเทศ เพื่อนำไปใช้ในการสนับสนุนการตัดสินใจและการควบคุมการดำเนินงานในองค์กร

### ความหมายของระบบสารสนเทศ

ผู้คนส่วนใหญ่มักจะสับสนกับความหมายของคำว่า “สารสนเทศ” หรือ “อินฟอร์เมชัน (Information)” และ “ข้อมูล” หรือ “ดาต้า (Data)” ความหมายของสองคำนี้เหมือนกันคือ ข้อมูล แต่เป็นข้อมูลที่ต่างกันอินฟอร์เมชัน หรือสารสนเทศ คือ ผลที่ได้จากการนำข้อมูลมาประมวลผลให้มีความหมาย มีประโยชน์ต่อผู้รับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีผลต่อการตัดสินใจของผู้รับ ดาต้าหรือข้อมูลดิบ คือ ข้อมูลที่ยังไม่ได้ประมวลผล ฉะนั้นจึงอาจจะมีคุณค่าหรือไม่มีคุณค่าโดยตรงต่อผู้รับ อาจจะมีเพียงบางส่วนที่มีคุณค่าต่อผู้รับ

คุณสมบัติของสารสนเทศที่ดี สารสนเทศที่ดีต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

- (๑) มีความถูกต้องเที่ยงตรง
- (๒) มีความน่าเชื่อถือได้
- (๓) ทันสมัยอยู่เสมอ
- (๔) สามารถตรวจสอบได้
- (๕) มีความปลอดภัย
- (๖) คุ่มค่าและประหยัด
- (๗) มีความยืดหยุ่น
- (๘) เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ
- (๙) ง่ายต่อการนำมาใช้งาน

การใช้ไอทีอย่างเหมาะสมจะช่วยบรรเทาหรือขจัดปัญหาต่างๆ ได้ ทั้งนี้เพราะไอทีประกอบด้วยเทคโนโลยีหลายกลุ่มรวมกัน เช่น อินเทอร์เน็ต เป็นต้น ดังนั้นประโยชน์ของการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในองค์กร จึงมีหลายประการด้วยกันไม่ว่าจะเป็นองค์กรด้านเอกชนหรือรัฐบาล ดังตัวอย่างต่อไปนี้

### ๑.ด้านการสื่อสาร

เนื่องจากอินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์เชื่อมโยงรอบโลก ทำให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสามารถติดต่อสื่อสารกันอย่างรวดเร็วและประหยัด จึงมีการประยุกต์อินเทอร์เน็ตไปใช้ในธุรกิจการสื่อสาร เช่น

- ใช้แทนจดหมายด่วน (EMS) และ การโอนถ่ายแฟ้มข้อมูล
- ใช้แทนโทรสาร
- ใช้แทนโทรศัพท์
- ใช้แทนวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ (Video Conference)

ในการใช้อินเทอร์เน็ตแทนจดหมายด่วนนั้น ทำให้ไม่ต้องเสียค่าไปรษณีย์อากรและรับส่งถึงกันได้ทันทีทันใด ในรูปแบบที่อยู่ในคอมพิวเตอร์ สามารถนำไปเข้าแฟ้มและประมวลผลแบบต่างๆ ได้โดยสะดวก โดยสามารถนำเอาแฟ้มข้อมูลไม่ว่าจะอยู่ในรูปของการประมวลผลคำ (Word) หรือตารางคำนวณ (Excel) รูปภาพและอื่นๆ แนบไปกับไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ได้ ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาในการที่จะต้องส่งข้อมูลที่เป็นเอกสารไปให้ผู้รับ ในการใช้อินเทอร์เน็ตแทนโทรสารนั้น ในปัจจุบันได้มีผู้ติดตั้งแม่ข่ายย่อยอินเทอร์เน็ตสำหรับโทรสาร (FaxGate) ทำให้สามารถส่งโทรสารจากเครื่องหนึ่งไปยังอีกเครื่องหนึ่งโดยผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตได้ ทั้งนี้ ผู้ติดตั้งแพคเกจซอฟต์แวร์จะคิดค่าธรรมเนียมบ้างแต่เมื่อคำนวณดูแล้วค่าใช้จ่ายก็ยังต่ำกว่าค่าโทรศัพท์ที่ต้องจ่ายในการใช้โทรสารตามปกติ ในการใช้อินเทอร์เน็ตแทนโทรศัพท์ทางไกล ใน

ปัจจุบันมีซอฟต์แวร์ต่างๆ เช่น อินเทอร์เน็ตโฟน (Internet Phone) ดิจิโฟน (Digiphone) เวฟโฟน (WavePhone) และโฟนเกต (Phone Gate) หรือเว็บที่เปิดให้บริการโทรศัพท์อินเทอร์เน็ต เป็นต้น ช่วยให้สามารถโทรศัพท์ทางไกลจากเครื่องโทรศัพท์ธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตถึงเครื่องโทรศัพท์อีกเครื่องหนึ่งได้ โดยจ่ายเงินให้เจ้าของโฟนเกต ซึ่งอัตราค่าบริการจะต่ำกว่าค่าโทรศัพท์ทางไกลตามปกติ หรือหากมีเครื่องคอมพิวเตอร์ระบบมัลติมีเดียก็สามารถสนทนากันผ่านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต โดยไม่ต้องเสียค่าทางไกลเลยในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการประชุมผ่านวิดีโอคอนเฟอร์เรนซ์จะต้องลงทุนซื้อกล้องและซอฟต์แวร์ ซึ่งราคาแต่ละชุดนั้นก็สูงมากทีเดียว ซอฟต์แวร์ที่ช่วยนี้ช่วยให้สามารถประชุมปรึกษาหารือหรือคุยกันโดยเห็นหน้าทางจอคอมพิวเตอร์ ซึ่งปัญหาเดียวในตอนนี้นำให้วิดีโอคอนเฟอร์เรนซ์ยังไม่ได้รับความนิยมก็คือปัญหาเรื่องความเร็วในการส่งผ่านข้อมูลเช่นถ้ายังใช้ความเร็วต่ำ ๖๔ กิโลบิตต่อวินาที ก็จะเห็นภาพเพียง ๖ ภาพต่อหนึ่งวินาที ต้องใช้ความเร็วสูงขึ้นจึงจะเห็นภาพเคลื่อนไหวแบบวีดีโอจริงได้

## ๒. ด้านธุรกิจบริการ

บริษัทที่ทำธุรกิจด้านการบริการ (Customer Service) ต่างๆ เช่น บริษัทให้คำปรึกษา บริการออกแบบ และประสานงานการพิมพ์เอกสาร บริการหาข้อมูล เป็นต้น ต่างรู้ถึงประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตและได้ใช้อินเทอร์เน็ตในการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ

## ๓. ด้านการขายและการตลาด

สำหรับธุรกิจด้านการตลาดและการจำหน่ายสินค้า (Marketing and Sales) ใหญ่ๆ ต่างใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตในแง่ของการโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มยอดขายผลิตภัณฑ์ของตน นอกจากนั้นยังใช้ทำวิจัยตลาดโดยผ่านอินเทอร์เน็ตแบบเดียวกับที่ผู้เขียนได้จัดตั้งสำนักวิจัยแอบแคค-เคเอสซี อินเทอร์เน็ต โพลล์ โดยมีเว็บอยู่ที่ “แอบแคคโพลล์ดอตคอม (Abacpoll.com)” ขึ้น ส่วนด้านการซื้อขายกันผ่านอินเทอร์เน็ตอยู่เป็นประจำ ผู้เขียนเองก็ได้สั่งซื้อซอฟต์แวร์จากอเมริกาผ่านอินเทอร์เน็ต โดยได้รับสินค้าภายใน ๒-๓ นาที และไม่ต้องผ่านกระบวนการศุลกากร นอกจากนี้อินเทอร์เน็ตยังมีประโยชน์ในการบริการหลังการขายอีกด้วย เช่น ลูกค้าสามารถติดต่อสอบถาม เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องผ่านหน้าเว็บได้โดยตรง

## ๔. ด้านการวิจัยและพัฒนา

อินเทอร์เน็ตเพื่อการวิจัยและพัฒนา (Research and Education) ความจริงนั้นการใช้อินเทอร์เน็ตในระยะแรกๆ เมื่อ พ.ศ. ๒๕๑๒-๒๕๑๖ เป็นการใช้อย่างเฉพาะในด้านการศึกษาเท่านั้น ฉะนั้น ถึงแม้ว่าในปัจจุบันส่วนมากของการใช้อินเทอร์เน็ตจะเป็นการใช้ในเชิงพาณิชย์ ทั้งด้านพาณิชย์และด้านการศึกษาก็ยังใช้อินเทอร์เน็ตในการวิจัยและพัฒนาทั้งคู่ เริ่มตั้งแต่การค้นหาข้อมูล การประสานงานการวิจัย และการพัฒนาจนถึงการจัดทำรายงานการวิจัยล้วนสามารถทำได้ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือช่วยทั้งนั้น

## ๕. ด้านสื่อสิ่งพิมพ์

การจัดทำเอกสารสิ่งพิมพ์ (Publishing) ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเป็นการภายในบริษัท หรือหนังสือพิมพ์และวารสารต่างๆ ล้วนใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตได้ทั้งนั้น สำหรับประเทศไทยก็มีหนังสือพิมพ์และนิตยสารดำเนินการจัดพิมพ์ผ่านอินเทอร์เน็ตอยู่มากมาย เช่น “เนชั่นมัลติมีเดียดอตคอม (Nationmultimedia.com)” ซึ่งเป็นของหนังสือพิมพ์เนชั่นและในเครือ หนังสือพิมพ์ไทยรัฐที่เว็บ “ไทยรัฐดอตซีไอดอตทีเอช (thairath.co.th)” หรือของหนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจที่เว็บชื่อ “ฐานนิวส์ดอตทีเอชดอตคอม (Thanews.th.com)” เป็นต้น

## ๖. ด้านการค้นหาสารสนเทศ

การใช้อินเทอร์เน็ตในการค้นหา แจกจ่ายข้อมูล (Information, Management and Distribution) นักธุรกิจสามารถที่จะหาข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจได้อย่างมากมายในอินเทอร์เน็ต ไม่ว่าจะเป็นข่าวจากทั่วทุกมุมโลกได้จากเว็บ เช่น “เว็บของสำนักข่าวซีเอ็นเอ็น(Cnn.com)” หรือ การหาข้อมูลเรื่องราคาหุ้นของตลาดอเมริกา เช่น “โควตดอตคอม (Quote.com)” หรือการเข้าไปหาข้อมูลเกี่ยวกับการวางแผนในด้านการเงิน โดยวิเคราะห์จากภาวะเศรษฐกิจ รวมทั้งการเรียนรู้เกี่ยวกับการวางแผนด้าน การเงินในเว็บของ “เอเมกไฟแนนส์ เซียลแอนด์ไวเซอร์ (Americanexpress.com/advisors)” หรือถ้าจะดูข้อมูลตลาดหุ้นของเมืองไทยในเรื่องราคาซื้อขาย ข้อมูลของบริษัทต่างๆ ที่อยู่ในตลาดหุ้นเมืองไทย ก็เข้าไปดูได้ที่ “เซตดอตไออาร์ดอททีเอช (Set.or.th)” โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น

## ๗. ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

การนำอินเทอร์เน็ตมาใช้นั้นจะช่วยลดต้นทุนในขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างลงร้อยละ ๒๐-๒๕ ในขั้นตอนการจำหน่าย และการจัด การเอกสารต่อลูกค้าหนึ่งคน จะต่ำลงหลายร้อยเปอร์เซ็นต์ นอกจากนั้น การทำธุรกิจบนอินเทอร์เน็ต ยังไม่ต้องมีต้นทุนค่าอาคารสถานที่ ซึ่งถือเป็นต้นทุนมหาศาลอย่างหนึ่ง ดังนั้น ราคาสินค้าบนอินเทอร์เน็ต จึงสามารถตั้งราคาต่ำกว่าคู่แข่งที่เปิดร้านค้าแบบเดิม ก็เพราะเป็นสินค้าที่ดีกว่า และจับกลุ่มลูกค้าเฉพาะทาง เฉพาะกลุ่ม ที่ไม่มีคู่แข่งเท่านั้น จึงจะตั้งราคาได้ มิฉะนั้นแล้วลูกค้าจะเป็นผู้ตั้งราคา โดยใช้ราคาต่ำที่สุด ในตลาดมาเป็นมาตรฐาน และแน่นอนที่สุดประโยชน์ก็ตกอยู่กับผู้บริโภคเช่นเดียวกันเพราะถ้ากิจการสามารถลดต้นทุนได้มากเท่าใด หมายถึงผลตอบแทนที่ได้รับจะเพิ่มขึ้นเท่านั้น นอกจากความพยายามในอันที่จะลดต้นทุนแล้ว ความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและความถูกต้องเที่ยงตรงก็ยังเป็นสิ่งที่ต้องใคร่ครวญ เพราะการที่จะลดต้นทุนเพียงอย่างเดียว แต่ขาดปัจจัยประกอบต่างๆ เหล่านี้ย่อมไม่สามารถส่งผลให้กิจการประสบความสำเร็จได้ เพราะการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติจะช่วยในการประหยัดแรงคน ซึ่งเป็นการลดค่าใช้จ่าย และลดความผิดพลาด ซึ่งคนมักจะก่อให้เกิดขึ้นในการทำงาน นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดความสะดวกมากยิ่งขึ้น เช่นปัจจุบันนี้ธุรกิจจำนวนมากนิยมใช้เครื่องโทรสารเพราะเป็นวิธีที่ช่วยในการส่งเอกสารไปยังผู้รับในสถานที่ต่างๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วทันต่อความต้องการ โดยที่กิจการไม่ต้องมีการลงทุน ที่สูงมากนัก นอกจากนี้ การใช้เครื่องโทรสารยังเป็นการช่วยลดต้นทุนในการส่งเอกสาร ซึ่งถ้าเป็นการส่งทางอากาศ และเป็นการส่งแบบเอกสารด่วนจะเสียค่าใช้จ่ายสูงกว่าการส่งโดยโทรสาร

## ผลจากการใช้ไอทีในองค์กร

การนำไอทีเข้ามาใช้ในการดำเนินงานขององค์กร ช่วยทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรมากมายดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ในหัวข้อนี้จะขอกกล่าวถึงผลจากการใช้ไอทีในองค์กร

### ๑. ด้านการพัฒนาคุณภาพในการทำงาน

ในการทำงานใดก็ตาม คุณภาพเป็นสิ่งสำคัญอย่างที่ต้องคำนึง หากมองย้อนหลังไปดูระบบการจัดทำเอกสาร ในสำนักงานในอดีตเปรียบเทียบกับปัจจุบัน จะพบว่าได้มีการพัฒนาขึ้นอย่างมากดังตัวอย่าง เช่น สำนักงานส่วนมาก พวกนี้ใช้เครื่องประมวลผลค่าในการจัดทำเอกสาร ถึงแม้ว่าเครื่องนี้ไม่ได้ช่วยลดต้นทุนในการดำเนินการ แต่ความพอใจในคุณภาพของสิ่งพิมพ์เป็นสิ่งที่ผู้บริหารส่วนมากต้องการ สิ่งพิมพ์จากเครื่องประมวลผลค่าจะสำเร็จเรียบร้อย โดยรวดเร็ว และแก้ไขให้ถูกต้องหรือถูกใจได้อย่างง่ายดายกว่าการจัดทำโดยคน เพราะเครื่องประมวลผลค่าสามารถวาดกราฟทำตารางและจัดรูปแบบเอกสารได้โดยอัตโนมัติ ธุรกิจจึงพร้อมที่จะเสียค่าใช้จ่ายให้ได้มาซึ่งคุณภาพที่สูงขึ้น

## ๒. ด้านการพัฒนาคุณภาพของสารสนเทศ

นอกจากคุณภาพการทำงานแล้วคุณภาพของสารสนเทศก็มีความสำคัญไม่น้อยกว่าเมื่อเชื่อมโยงระบบสำนักงานอัตโนมัติเข้ากับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ จะทำให้ระบบสารสนเทศของธุรกิจมีความถูกต้อง รวดเร็ว สม่าเสมอ และทันต่อความต้องการมากยิ่งขึ้น ข้อมูลสารสนเทศของธุรกิจจะสามารถส่งไปยังผู้ใช้ได้โดยการแสดงผลบนจอภาพ บนเทอร์มินัลได้ในทันทีซึ่งเหล่านี้นี้ย่อมทำให้ข้อมูลสารสนเทศของธุรกิจมีคุณภาพสูงขึ้น ซึ่งผลจากการที่สารสนเทศของธุรกิจมีคุณภาพสูงขึ้นนี้จะทำให้ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธุรกิจดีขึ้น มีการตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ฉะนั้นจึงกล่าวได้ว่าสารสนเทศที่ดีก็สามารถเกิดขึ้นได้จากการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ

### ๓. ด้านการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเสมอ

ในการดำเนินธุรกิจมักจะมีปัญหาเกิดขึ้นเสมอๆ ซึ่งส่วนหนึ่งของปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นเนื่องมาจากการขาดคุณภาพในการทำงาน ความไม่ตรงต่อเวลาหรือความล่าช้าในการทำงาน การที่สารสนเทศไม่ครบถ้วนหรือสูญหายไป และการมองข้ามปัญหาเฉพาะหน้า ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลัน ปัญหาเหล่านี้สามารถจะแก้ไขได้โดยใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ซึ่งจะช่วยให้ได้สารสนเทศที่รวดเร็ว ทันต่อความต้องการ และครบถ้วนถูกต้องเมื่อได้แก้ไขปัญหาให้หมดสิ้นไปแล้วก็ย่อมส่งผลให้การดำเนินธุรกิจมีประสิทธิภาพมากขึ้น

กรมราชองครักษ์มีหน้าที่ตามกฎหมาย ว่าด้วยราชองครักษ์ และกฎหมายว่าด้วยตำรวจราชสำนัก มีสมุหราชองครักษ์ เป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ ได้แก่ การถวายความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาทผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ ทั้งนี้ ต้องปฏิบัติให้ถูกต้องตามพระราชประสงค์ นอกจากนี้ยังมีภารกิจต่าง ๆ จำนวนมาก ที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวสมเด็จพระนางเจ้า ฯ พระบรมราชินีนาถ และ พระบรมวงศานุวงศ์ ไว้วางพระราชหฤทัยให้กรมราชองครักษ์ปฏิบัติ ซึ่งนับเป็นพระมหากฤษฎาธิคุณแก่ข้าราชการกรมราชองครักษ์เป็นอย่างยิ่ง และได้สนองพระเดชพระคุณด้วยความเรียบร้อยตลอดมา

โดยเหตุที่กรมราชองครักษ์เป็นส่วนราชการที่มีภารกิจในการสนองพระเดชพระคุณสถาบันพระมหากษัตริย์โดยตรงซึ่งเป็นภารกิจพิเศษที่ต้องใช้ความคล่องแคล่วรวดเร็วในการสั่งการและบริหารงานทั่วไป ดังนั้นกรมราชองครักษ์จึงได้รับการยกฐานะเป็นหน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหม ตั้งแต่วันที่ ๘ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๓๔ มีภารกิจและความรับผิดชอบที่กรมราชองครักษ์ได้รับความไว้วางพระราชหฤทัยให้ปฏิบัติ นั้น มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งมีอาจจะละเว้นให้เกิดความผิดพลาดใด ๆ ขึ้นได้เป็นอันขาดเพราะจะเกิดผลเสียหายต่อสถาบันหลักของชาติและกระทบต่อความรู้สึกของชาวไทยทั้งปวง ลำพังราชองครักษ์ที่ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยโดยใกล้ชิดนั้นไม่อาจจะรับภาระได้เพียงผู้เดียวได้จำเป็นต้องอาศัยส่วนราชการอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นทหาร ตำรวจ พลเรือน ร่วมปฏิบัติตามแผนและ กฎระเบียบที่กำหนด โดยกรมราชองครักษ์จะอำนวยความสะดวกและกำกับดูแลการปฏิบัติของหน่วยเหล่านี้ให้สอดคล้องต้องกัน มีความรัดกุมและเกิดเอกภาพในการปฏิบัติมากที่สุด ตามวิสัยทัศน์ของกรมราชองครักษ์ที่กล่าวว่า “กรมราชองครักษ์เป็นองค์กรหลักในการกำหนดให้มีระบบการถวายความปลอดภัยและการสนองตอบในพระราชประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล”

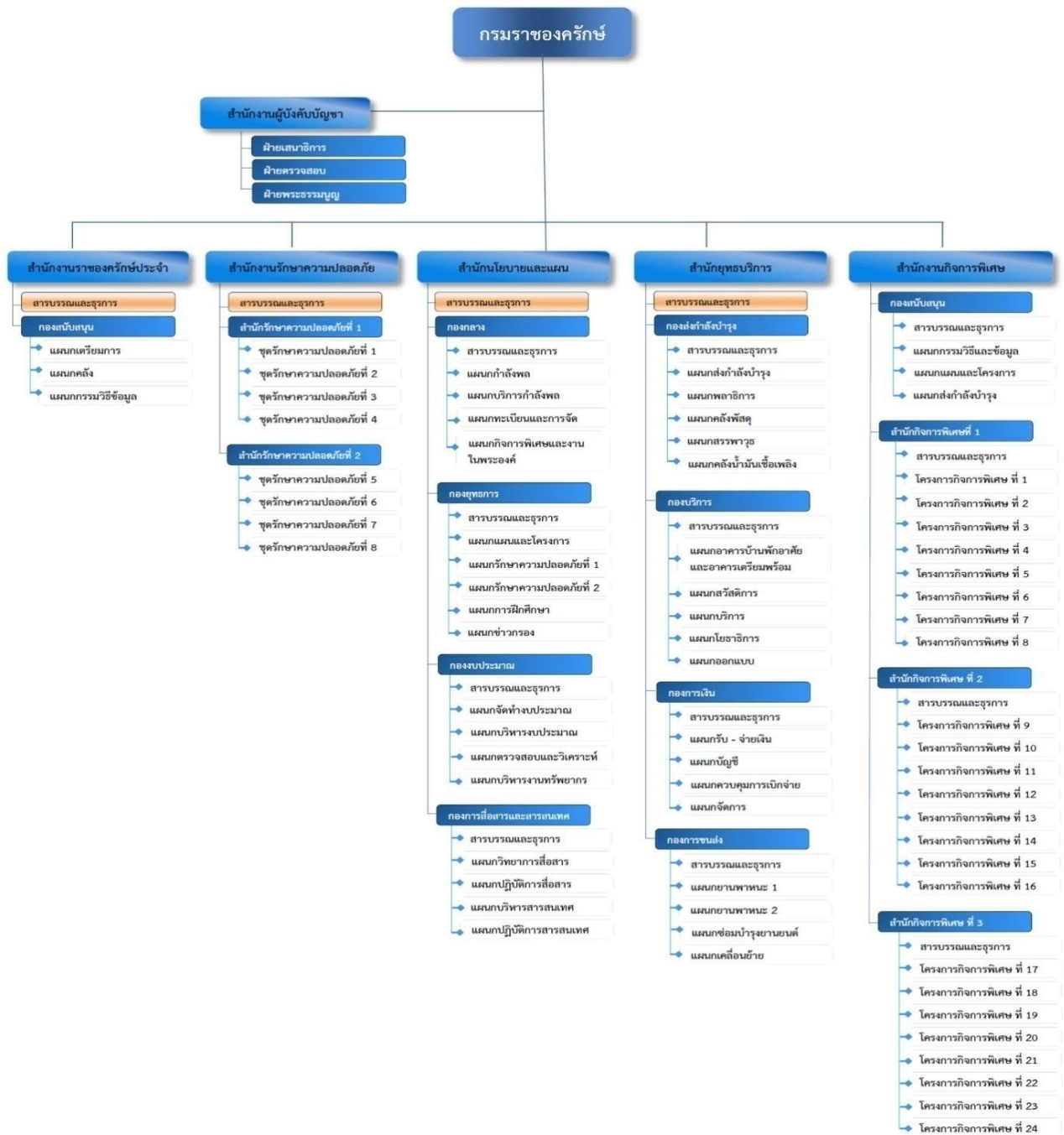
ดังนั้นจากความสำคัญของระบบสารสนเทศ และขอบข่าย ในการปฏิบัติหน้าที่ของราชองครักษ์เวรและ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของราชองครักษ์เวร ให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว แม่นยำ มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มิให้เกิดความผิดพลาดใดๆ ผู้ทำโครงการจึงสนใจที่จะนำระบบสารสนเทศมาใช้ปรับปรุงพัฒนางานดังกล่าว

จึงดำเนินการศึกษาเรื่อง“โครงการระบบสารสนเทศกับการจัดระบบการปฏิบัติหน้าที่ราชองครักษ์เวรของกรมราชองครักษ์”

**ขอบเขตการศึกษา**

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศกับการจัดระบบการปฏิบัติหน้าที่ราชองครักษ์เวรของกรมราชองครักษ์ ให้มีความทันสมัย ถูกต้อง ลดความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติหน้าที่

**ผังการจัดหน่วยกรมราชองครักษ์**



## แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผู้ทำการศึกษาได้นำแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่สนับสนุนการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มาวิเคราะห์ในการจัดระบบการปฏิบัติหน้าที่ราของครีกรีเวอร์ของกรมราชองรักษ์ ซึ่งองค์กรทุกประเภทย่อมมีภารกิจหลักที่จะต้องดำเนินการเพื่อให้บังเกิดผล การที่องค์กรจะปฏิบัติบรรลุภารกิจหลักให้ตีมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นั้นองค์กรจะต้องมีบุคลากรที่มีศักยภาพที่สอดคล้องกับงานบุคลากรจึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงานทุกประเภท และบุคลากรก็เป็น ๑ ใน ๔ ของทรัพยากรการบริหารที่เรียกรย่อ ๆ ว่า “4 M's” ซึ่งได้แก่บุคลากร (man) เงิน (money) วัสดุอุปกรณ์ (materials) และการจัดการ (management) ซึ่งองค์ประกอบทั้ง ๔ ประการนี้ล้วนมีผลโดยตรงต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานภายในองค์กร ดังนั้นผู้ศึกษาจึงขอกล่าวถึงรายละเอียดในแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้

๑. **บุคลากร (man)** นับได้ว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่า และมีความสำคัญมากในองค์กร ดังนั้น การศึกษาเรื่องระบบสารสนเทศกับการจัดระบบการปฏิบัติหน้าที่ราของครีกรีเวอร์ของกรมราชองรักษ์จึงต้องศึกษาพฤติกรรมของคนทั้งบุคคล และกลุ่มบุคคล (สังกัด) ซึ่งต้องอาศัยพื้นฐานทางด้านจิตวิทยาสังคม และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ นอกจากนี้ยังต้องศึกษาในแง่ของปริมาณงาน และคุณภาพของงาน กล่าวคือ บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่ ควรมีความรู้ความชำนาญในระบบสารสนเทศ เพื่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติหน้าที่ต่อไป

๒. **เงิน (money)** นับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญในการให้การสนับสนุนในการจัดหาทรัพยากรเพื่อเอื้ออำนวยให้กิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรดำเนินต่อไปได้โดยไม่ติดขัด ควรมีงบประมาณที่เพียงพอกับปริมาณงานที่ทำเพื่อไม่ให้เกิดอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

๓. **วัสดุอุปกรณ์ (materials)** คือเครื่องมือ อุปกรณ์ที่มีความพอเพียง และทันสมัย ควรมีความเหมาะสมกับงานที่ทำ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่ากับการจัดซื้อและจัดหามาใช้กับการปฏิบัติงานนั้น ๆ

ในการศึกษาโครงการระบบสารสนเทศกับการจัดระบบการปฏิบัติหน้าที่ราของครีกรีเวอร์ของกรมราชองรักษ์ วัสดุอุปกรณ์ก็มีความสำคัญเพราะถ้ามีความพร้อมในด้านอื่น ๆ แล้วแต่ขาดความพร้อมในด้านวัสดุอุปกรณ์การทำงานก็จะขาดประสิทธิภาพเพราะอาจทำให้งานล่าช้า สิ้นเปลืองงบประมาณ และอาจพลาดโอกาสทางธุรกิจที่สำคัญไป ในเรื่องของวัสดุอุปกรณ์นั้นในที่นี่มองในแง่ของ เครื่องมือในการทำงานซึ่งได้แก่ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ เครื่องแฟกซ์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น จะเห็นได้ว่าปัจจุบันโลกแข่งขันกันที่ความเร็ว ใครเร็วกว่าคนนั้นได้เปรียบ และความเร็วนี้ก็ขึ้นอยู่กับวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ใหม่มีความทันสมัย

๔. **การบริหารจัดการ (management)** เป็นภารกิจของผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาโดยตรง คือเป็นกลไกขับเคลื่อน และตัวประสานที่สำคัญที่สุดในการประมวลผลผลักดัน และกำกับปัจจัยต่าง ๆ ทั้ง ๓ ประการ ให้สามารถดำเนินไปได้โดยมีประสิทธิภาพ จนบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานตามที่ต้องการ

ทรัพยากรในการบริหารทั้ง ๔ ประการนี้มีความสำคัญต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากไม่ว่าหน่วยงานใดที่จะประสบผลสำเร็จได้ด้วยดี หากขาดเสียซึ่งการบริหาร 4 M's ที่ดีในข้อใดก็จะทำให้งานนั้นเกิดอุปสรรค และข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานในด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อกัน และจะทำให้การทำงานนั้นไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้น ๆ และการทำงานของผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานที่จะมีกระบวนการบริหารหรือการจัดการที่ดี

อีกทั้งผู้ทำการศึกษาได้นำหลักการสำคัญของ SWOT Analysis คือการวิเคราะห์สภาพการณ์ (Situation Analysis) โดยการสำรวจจากสภาพการณ์ ๒ ด้านคือสภาพการณ์ภายในและสภาพการณ์ภายนอกองค์กรซึ่งเป็นการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนเพื่อให้รู้ตนเอง(รู้เรา) รู้จักสภาพแวดล้อม(รู้เขา) ชัดเจนและวิเคราะห์โอกาสและอุปสรรคการวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆทั้งภายนอกและภายในองค์กรจะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กรทั้งสิ่งที่ได้เกิดขึ้นแล้วและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคตรวมทั้งผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อองค์กรและจุดแข็งจุดอ่อนและความสามารถด้านต่างๆที่องค์กรมีอยู่ผลจากการวิเคราะห์ SWOT Analysis นี้จะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์การกำหนดกลยุทธ์เพื่อให้องค์กรเกิดการพัฒนาไปในทางที่เหมาะสมต่อไป

การศึกษานี้ได้นำผลการวิเคราะห์ SWOT ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของ กองกลาง สำนักนโยบายและแผน กรมราชองครักษ์ มาวิเคราะห์ถึงจุดอ่อนจุดแข็ง โอกาสและอุปสรรคสรุปดังนี้

#### ๑. จุดแข็ง(Strength)

- ๑.๑ ผู้บังคับบัญชาาระดับสูงให้ความสำคัญและเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติการกิจด้านกำลังพล
- ๑.๒ มีงบประมาณเพียงพอในการพัฒนาระบบงานและการฝึกอบรมบุคลากร
- ๑.๓ มีเครื่องมืออุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมราชองครักษ์รองรับการดำเนินงานขั้นพื้นฐาน

#### ๒. จุดอ่อน (Weakness)

- ๒.๑ บุคลากรติดระบบการทำงานแบบเก่าๆขาดความกระตือรือร้นในการพัฒนางานไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง(Change)
- ๒.๒ บุคลากรส่วนหนึ่งซึ่งมีอาวุโสไม่มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยี

#### ๓. โอกาส (Opportunity)

- ๓.๑ บุคลากรใหม่ๆเข้ามาทำงานมากขึ้นและมีความรู้ทางด้านเทคโนโลยี
- ๓.๒ ส่งบุคลากรทั้งอาวุโสและรุ่นใหม่อบรมเพิ่มพูนความรู้ทางด้านเทคโนโลยีทั้งภายในและนอกหน่วยงาน
- ๓.๓ มีความก้าวหน้าในการปฏิบัติหน้าที่

#### ๔. อุปสรรค (Threat)

- ๔.๑ มีข้อจำกัดในการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงาน
- ๔.๒ การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศขั้นพื้นฐานในหน่วยต้นสังกัดไม่มีการกำหนดระบบงาน

(โปรแกรมประยุกต์) เพื่อใช้ในส่วนราชการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ SWOT สภาพแวดล้อมต่างๆทั้งภายนอกและภายใน กองกลาง สำนักนโยบายและแผน กรมราชองครักษ์ที่จะเป็นปัจจัยเกื้อหนุนความสำเร็จของโครงการศึกษาในครั้งนี้โดยพิจารณาจากปัจจัยภายในที่เป็นจุดแข็งหลายด้านที่จะทำให้งานด้านสารสนเทศสามารถดำเนินการได้ซึ่งเกิดจากผู้บริหารระดับสูงมีนโยบายและมีแนวคิดชัดเจนในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ในการบริหารงาน อีกทั้งยังมีเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นคนรุ่นใหม่สนใจต้องการจะนำระบบสารสนเทศมาดำเนินงาน เพราะปัจจุบันข้าราชการเหล่านี้ก็ได้ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการติดต่อข้อมูลข่าวสารผ่านเผยแพร่ข้อมูลขององค์กรเช่น การใช้โปรแกรมLine ในการติดต่อสั่งงานภายในองค์กร ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรภายนอกและประชาชน ผู้ใช้บริการประกอบกับปัจจัยภายนอกที่เป็นโอกาสในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศกำหนดเป็นกลยุทธ์เชิงรุกโดยผู้บริหารให้การส่งเสริมให้มีการนำข้อมูลที่ได้รับรวบรวมมาทำการวิเคราะห์เป็นสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจและการบริหารจัดการปรับปรุงและพัฒนาระบบปรับปรุงแบบกระบวนการทำงานภายในหน่วยงานในการ

ปฏิบัติงานเพื่อผลักดันงานด้านสารสนเทศขององค์กรกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศรวมทั้งพัฒนาระบบเครือข่ายและอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ซอฟต์แวร์ให้เพียงพอเพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในองค์กรให้รองรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากสภาพปัญหาและผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมต่างๆด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่กล่าวมาแล้วข้างต้นเพื่อเป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานตามภารกิจด้านระบบสารสนเทศของ กองกลางสำนักนโยบายและแผน กรมราชองครักษ์ ผู้ทำการศึกษาจึงมีแนวคิดในการที่จะพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานโดยการนำระบบสารสนเทศที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้งานมาเป็นเครื่องมือในการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อจัดระบบการปฏิบัติหน้าที่ของราชองครักษ์เวร ให้มีความถูกต้อง ทันทเวลา ลดความผิดพลาดใดๆ และเป็นการลดขั้นตอนการทำงานด้านเอกสารลงและลดภาระการแก้ไขปรับปรุงข้อมูลรวมทั้งเป็นการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานประจำวันและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพสร้างมาตรฐานในการบริหารงานบุคคลให้กับหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

### ๓. วัตถุประสงค์

ในการศึกษาเรื่อง“ระบบสารสนเทศกับการจัดระบบการปฏิบัติหน้าที่ราชองครักษ์เวร ของกรมราชองครักษ์” จะช่วยแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับความถูกต้องเป็นปัจจุบันลดความผิดพลาดใดๆ ที่จะเกิดขึ้นโดย โดยมีฐานข้อมูลและสารสนเทศที่ถูกต้องและแม่นยำมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังนี้

๓.๑ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยการจัดทำฐานข้อมูล ราชองครักษ์ สังกัดสถานที่ วันเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ ให้มีความเที่ยงตรงแม่นยำและตรวจสอบข้อมูลล่วงหน้าได้ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

๓.๒ เพื่อให้การดำเนินการพิจารณากำหนดตัวบุคคล สังกัด และสถานที่ของกรมราชองครักษ์ในแต่ละครั้ง ที่ปฏิบัติหน้าที่ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถส่งข้อมูลได้ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด

๓.๓ เพื่อแก้ไขปัญหาข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ ที่มีความคลาดเคลื่อน หมายกำหนดการ ของกรมราชองครักษ์ที่ไม่สอดคล้องตรงกันหากได้มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นฐานข้อมูลในการจัดทำ จะช่วยให้ง่ายต่อการสืบค้นข้อมูลและได้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน

๓.๔ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่มีความพร้อมและมีศักยภาพในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับกระบวนการทำงานตามภารกิจหลักได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและได้ประโยชน์คุ้มค่าทันสมัย

### ๔. เป้าหมาย

กองกลางสำนักนโยบายและแผนกรมราชองครักษ์มีระบบสารสนเทศในการจัดระบบการปฏิบัติหน้าที่ของราชองครักษ์เวร ให้ปฏิบัติหน้าที่ได้ถูกต้อง ทันทเวลา ลดความผิดพลาดใดๆ และได้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันครบถ้วนและถูกต้องร้อยละ๑๐๐ในปีงบประมาณพ.ศ.๒๕๖๐

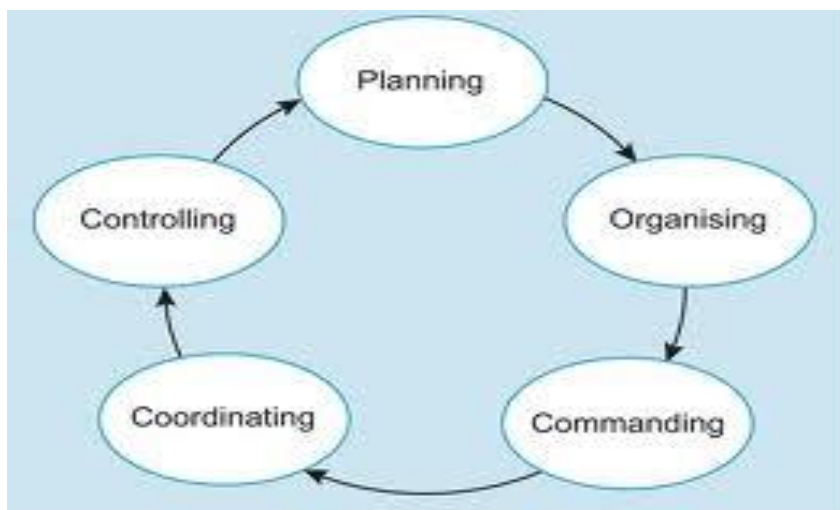
## ๕. ขั้นตอนการปฏิบัติ

ในการศึกษาเรื่อง “ระบบสารสนเทศกับการจัดระบบการปฏิบัติหน้าที่ราชการของครุฑ์แวร์ ของกรมราชองครุฑ์” ผู้ทำการศึกษา มีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

๕.๑ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กรนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการบริหารเพื่อจัดการองค์กรให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในที่นี้ผู้ศึกษาจึงได้ศึกษาค้นคว้าทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศกับการจัดระบบการปฏิบัติหน้าที่ราชการของครุฑ์แวร์ ของกรมราชองครุฑ์สรุปได้ดังนี้

### (๑)การนำ ทฤษฎี POCCC มาใช้ในกระบวนการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบพื้นฐานของกระบวนการจัดการประกอบด้วย ๕ ประการที่เรียกว่า POCCC ได้แก่ การวางแผน (planning) การจัดหน่วยงาน (organizing) การสั่งการบังคับบัญชา (commanding) การประสานงาน (cordinating) และการควบคุม (controlling)



### หลักการบริหารของ เฮนรี เฟย์โฮล์ (Henri fayol)

เฮนรี เฟย์โฮล์ (henrifayol) นักวิชาการอุตสาหกรรมชาวฝรั่งเศสอาศัยประสบการณ์ที่ได้จากการเป็นนักบริหารมาเป็น เวลานาน และรวบรวมขึ้นเป็นหลักการบริหาร เฟย์โฮล์ (fayol) เชื่อว่าเป็นไปได้ที่เราจะหาทางศึกษาถึงศาสตร์ เกี่ยวกับการบริหารที่สามารถใช้ได้กับการบริหารทุกรูปแบบ แนวคิดของ เฟย์โฮล์จึงอยู่ที่การค้นหากฎเกณฑ์ในการบริหารงานที่มีลักษณะเป็นสากล (universal) ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับนักบริหารที่ต้องมีภาระหน้าที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อองค์กร แนวคิดของ เฟย์โฮล์ สามารถสรุปได้ดังนี้

หลักการเกี่ยวกับหน้าที่การจัดการ (Manangement Functions) กระบวนการจัดการงานประกอบด้วยหน้าที่ ๕ ประการ หรือที่เรียกย่อว่า POCCC

- การวางแผน (Planning)การคาดการณ์ล่วงหน้าถึงเหตุการณ์ต่างๆที่จะมีผลกระทบต่อองค์กร
- การจัดองค์การ (Organizing)การจัดให้มีโครงสร้างของหน่วยงานต่างๆ
- การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding)การสั่งงานต่างๆ ให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา
- การประสานงาน (Coordinating)การเชื่อมโยงงานของทุกคนให้เข้ากันได้และไปสู่เป้าหมายเดียวกัน
- การควบคุม (Controlling)การที่จะต้องกำกับให้สามารถประกันได้ว่ากิจกรรมต่างๆที่ทำไปนั้นสามารถเข้ากันได้กับแผนที่วางไว้

กรมราชองครักษ์ ถือเป็นองค์กรหนึ่งที่มีการบริหาร โดยจำเป็นที่จะต้องมีการบริหารจัดการในการบริหารงานภายในองค์กรเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ และมีหลักเกี่ยวกับหน้าที่การจัดการที่สอดคล้องกับกระบวนการจัดการงาน ๕ ประการ หรือ POCCC เพราะในการบริหารงานของราชองครักษ์ จำเป็นจะต้องมีการวางแผน,การจัดองค์การ,การบังคับบัญชาสั่งการ,การประสานงาน และการควบคุม เพื่อดำเนินการบริหารงานขององค์กรให้ประสบความสำเร็จ สมตามความมุ่งหมายของผู้บังคับบัญชา และบรรลุตามพระราชประสงค์ทุกประการ

## (๒)ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

### นิยามศัพท์

**เทคโนโลยีสารสนเทศ** หมายถึง อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวมประมวล เก็บรักษาและเผยแพร่ข้อมูลและสารสนเทศโดยรวมทั้งฮาร์ดแวร์ซอฟต์แวร์และการสื่อสารโทรคมนาคม

**ข้อมูล** คือข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเหตุการณ์หรือข้อมูลดิบที่ยังไม่ผ่านการประมวลผลยังไม่มี ความหมายในการนำไปใช้งานข้อมูลอาจเป็นตัวเลขตัวอักษรสัญลักษณ์รูปภาพเสียงหรือภาพเคลื่อนไหว

**สารสนเทศ** คือข้อมูลที่ได้ผ่านการประมวลหรือจัดระบบแล้วเพื่อให้มีความหมายและคุณค่า สำหรับผู้ใช้สารสนเทศเป็นข้อมูลที่ได้ผ่านการกลั่นกรองอย่างเหมาะสมสามารถนำมาใช้ประโยชน์อย่างมากมาย ไม่ว่าจะเป็นการนำมาใช้งานด้านธุรกิจการบริหารและกิจการอื่นๆ องค์กรที่มีข้อมูลปริมาณมากๆ จะพบความยุ่งยากลำบากในการจัดเก็บข้อมูล ตลอดจนการนำข้อมูลที่ต้องการออกมาใช้ให้ทันต่อเหตุการณ์ ข้อมูลจึงเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้และการที่จะได้มาซึ่งสารสนเทศที่ดีนั้นจำเป็นจะต้องมีการพัฒนาระบบข้อมูลก่อนเพราะข้อมูลเป็นส่วนประกอบที่สำคัญในอันที่จะนำมาซึ่งระบบสารสนเทศเป็นสิ่งที่สนับสนุนในกระบวนการดำเนินการที่สามารถดึงออกมาใช้เป็นประโยชน์จากแหล่งจัดเก็บที่ เรียกว่า ฐานข้อมูล

**ระบบฐานข้อมูล (Database System)** หมายถึง โครงสร้างสารสนเทศที่ประกอบด้วย รายละเอียดของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกันที่จะนำมาใช้ในระบบต่างๆ ร่วมกัน ระบบฐานข้อมูลจะช่วยให้การเก็บรักษาข้อมูลอย่างเป็นระบบระเบียบ มีการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลซึ่งจะทำให้ผู้จัดเก็บทำงานได้สะดวกมากขึ้น ผู้ใช้สามารถจัดการกับข้อมูลได้ในลักษณะต่างๆ ทั้งการเพิ่มการแก้ไข การลบ ตลอดจนการเรียกดูข้อมูล ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการประยุกต์นำเอาระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลการประมวลผล และจัดการข้อมูลรวมทั้งการออกแบบและพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นความสำคัญของการประมวลผลแบบระบบฐานข้อมูลจากการจัดเก็บข้อมูลรวมเป็น

### ฐานข้อมูลจะก่อให้เกิดประโยชน์ดังนี้

#### ๑. สามารถลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลได้

การเก็บข้อมูลชนิดเดียวกันไว้หลายๆ ที่ทำให้เกิดความซ้ำซ้อน (Redundancy) ดังนั้นการนำข้อมูลมารวมเก็บไว้ในฐานข้อมูลจะช่วยลดปัญหาการเกิดความซ้ำซ้อนของข้อมูลได้โดยระบบจัดการฐานข้อมูล (Database Management System : DBMS) จะช่วยควบคุมความซ้ำซ้อนได้เนื่องจากระบบจัดการฐานข้อมูลจะทราบได้ตลอดเวลาว่ามีข้อมูลซ้ำซ้อนกันอยู่ที่ใดบ้าง

#### ๒. หลีกเลี่ยงความขัดแย้งของข้อมูลได้

หากมีการเก็บข้อมูลชนิดเดียวกันไว้หลายๆ ที่และมีการปรับปรุงข้อมูลเดียวกันนี้แต่ปรับปรุงไม่ครบทุกที่ที่มีข้อมูลเก็บอยู่ก็จะทำให้เกิดปัญหาข้อมูลชนิดเดียวกันอาจมีค่าไม่เหมือนกันในแต่ละที่ๆ เก็บข้อมูลอยู่จึงก่อให้เกิดความขัดแย้งของข้อมูลขึ้น (Inconsistency)

๓. สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้  
ฐานข้อมูลจะเป็นการจัดเก็บข้อมูลรวมไว้ด้วยกันดังนั้นหากผู้ใช้ต้องการใช้ข้อมูลในฐานข้อมูลที่มาจากแฟ้มข้อมูลต่างๆ ก็จะทำให้ทำได้โดยง่าย
๔. สามารถรักษาความถูกต้องเชื่อถือได้ของข้อมูล  
บางครั้งพบว่าการจัดเก็บข้อมูลในฐานข้อมูลอาจมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น เช่นจากการที่ผู้ป้อนข้อมูลป้อนข้อมูลผิดพลาดคือป้อนจากตัวเลขหนึ่งไปเป็นอีกตัวเลขหนึ่งโดยเฉพาะกรณีมีผู้ใช้หลายคนต้องใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลร่วมกันหากผู้ใช้คนใดคนหนึ่งแก้ไขข้อมูลผิดพลาดก็ทำให้ผู้อื่นได้รับผลกระทบตามไปด้วยในระบบจัดการฐานข้อมูล (DBMS) จะสามารถใส่กฎเกณฑ์เพื่อควบคุมความผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้
๕. สามารถกำหนดความเป็นมาตรฐานเดียวกันของข้อมูลได้  
การเก็บข้อมูลร่วมกันไว้ในฐานข้อมูลจะทำให้สามารถกำหนดมาตรฐานของข้อมูลได้รวมทั้งมาตรฐานต่างๆ ในการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นไปในลักษณะเดียวกันได้ เช่นการกำหนดรูปแบบการเขียนวันที่ในลักษณะวัน/เดือน/ปี หรือปี/เดือน/วัน ทั้งนี้จะมีผู้ที่คอยบริหารฐานข้อมูลที่เราเรียกว่าผู้บริหารฐานข้อมูล (Database Administrator : DBA) เป็นผู้กำหนดมาตรฐานต่างๆ
๖. สามารถกำหนดระบบความปลอดภัยของข้อมูลได้  
ระบบความปลอดภัยในที่นี้เป็นการป้องกันไม่ให้ผู้ใช้ที่ไม่มีสิทธิมาใช้หรือมาเห็นข้อมูลบางอย่างในระบบผู้บริหารฐานข้อมูลจะสามารถกำหนดระดับการเรียกใช้ข้อมูลของผู้ใช้แต่ละคนได้ตามความเหมาะสม
๗. เกิดความเป็นอิสระของข้อมูล  
ในระบบฐานข้อมูลจะมีตัวจัดการฐานข้อมูลที่ทำหน้าที่เป็นตัวเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลโปรแกรมต่างๆ อาจไม่จำเป็นต้องมีโครงสร้างข้อมูลทุกครั้งดังนั้นการแก้ไขข้อมูลบางครั้งจึงอาจกระทำเฉพาะกับโปรแกรมที่เรียกใช้ข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงเท่านั้นส่วนโปรแกรมที่ไม่ได้เรียกใช้ข้อมูลดังกล่าวก็จะเป็นอิสระจากการเปลี่ยนแปลง

**๕.๒ จากแนวคิดทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ทำการศึกษา มีความเห็นว่าสามารถนำมาเป็นกรอบในการดำเนิน “โครงการระบบสารสนเทศกับการจัดระบบการปฏิบัติหน้าที่ราชการของกรมราชองครักษ์” ดังนี้**

#### **๕.๒.๑ การวางแผน (Planning) การคาดการณ์ล่วงหน้าถึงเหตุการณ์ต่างๆที่จะมีผลกระทบต่อองค์กร**

๑) วิเคราะห์หาความจำเป็นและความต้องการใช้ข้อมูลในการจัดทำ ระบบสารสนเทศกับการจัดระบบการปฏิบัติหน้าที่ราชการของกรมราชองครักษ์ ของกรมราชองครักษ์

๒) จัดประชุมผู้บริหารกรมราชองครักษ์ ผู้บริหารส่วนราชการในกองกลาง สำนักนโยบายและแผน กรมราชองครักษ์ และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องเพื่อนำเสนอโครงการ, รับฟังข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบสารสนเทศกับการจัดระบบการปฏิบัติหน้าที่ราชการของกรมราชองครักษ์ ของกรมราชองครักษ์

๓) ประสานขอความร่วมมือจาก กองการสื่อสารและสารสนเทศ สำนักนโยบายและแผน กรมราชองครักษ์ ทำการศึกษาว่าระบบเทคโนโลยีที่จะนำมาพัฒนาออกแบบระบบการปฏิบัติหน้าที่ราชการของกรมราชองครักษ์ ของกรมราชองครักษ์ ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ต้องการได้หรือไม่อย่างไร

๔) จัดทำแผน/โครงการ เสนอผู้บริหารพร้อมแต่งตั้งและประชุมคณะทำงาน ออกแบบระบบสารสนเทศกับการจัดระบบการปฏิบัติหน้าที่ราชการของกรมราชองครักษ์ ของกรมราชองครักษ์ โดยมอบให้กองการสื่อสาร

และสารสนเทศ สำนักนโยบายและแผน กรมราชองครักษ์ เป็นผู้รับผิดชอบหลักดำเนินการออกแบบระบบ

๕)ทำการรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการจัดองค์กรฯ เสร็จ เมื่อมีการปรับย้ายตำแหน่งตามวงรอบการปรับย้าย

๖)ตรวจสอบข้อมูลทั้งหมด ว่ามีความครบถ้วนถูกต้องสมบูรณ์ตามที่ต้องการหรือไม่ ก่อนนำเข้าสู่ระบบ หากพบข้อผิดพลาด ให้กำหนดแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน และตรวจสอบได้อีกครั้ง

#### ๕.๒.๒ ขั้นตอนการจัดองค์กร (Organizing)

๑)มอบหมายคณะทำงานออกแบบ ระบบจัดทำฐานข้อมูลการโยกย้ายเปลี่ยนตำแหน่งประจำปี ของราชองครักษ์ เสร็จ รวมถึงราชองครักษ์ เสร็จที่ครบวาระ และแต่งตั้งใหม่ โดยดำเนินการออกแบบระบบ มีกองการสื่อสาร และสารสนเทศ สำนักนโยบายและแผน กรมราชองครักษ์เป็นผู้รับผิดชอบหลัก และกองกลางสำนักนโยบายและแผน กรมราชองครักษ์ เป็นผู้รับผิดชอบรอง

๒)จัดอบรมพัฒนาเจ้าหน้าที่ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ดำเนินการให้ผู้ใช้ระบบมีความรู้ทักษะในการใช้งานระบบได้อย่างถูกต้อง จนได้ผลรับที่ต้องการตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้งาน

#### ๕.๒.๓ ขั้นตอนการบังคับบัญชา (Command)

๑)กำหนดมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยแผนกทะเบียนและการจัดกองกลางสำนักนโยบายและแผน กรมราชองครักษ์ เป็นผู้ดูแลทำข้อมูลในฐานข้อมูลที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ได้ทำการออกแบบไว้ เพื่อให้เจ้าหน้าที่เหล่านี้ ได้จัดเจ้าหน้าที่รองๆ ลงไป ทำหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามสายการบังคับบัญชา

๒)มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นผู้ดูแลนำเข้าสู่ข้อมูลในฐานข้อมูล ที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ได้ทำการออกแบบไว้แล้ว

#### ๕.๒.๔ ขั้นตอนการประสานงาน (Coordinate)

- ต้องมีการประสานระหว่าง กองการสื่อสาร และสารสนเทศ กับกองกลาง ของสำนักนโยบายและแผน กรมราชองครักษ์ ในการตรวจสอบข้อมูลว่า ครบถ้วนถูกต้อง และมีฐานข้อมูลตามที่ต้องการแล้วให้ทำการทดลองใช้งาน และทำการตรวจสอบการประมวลผลข้อมูลที่ออกจากระบบว่า มีความครบถ้วนถูกต้องหรือไม่ และระบบตอบสนองความต้องการใช้งานได้อย่างรวดเร็ว

#### ๕.๒.๕ ขั้นตอนการควบคุม (Controlling)

- กำหนดให้มีการตรวจสอบข้อมูลการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ พร้อมรายงานการดำเนินการเป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีหัวหน้าแผนกทะเบียนและการจัด กองกลางสำนักนโยบายและแผน เป็นผู้ควบคุมดูแล

**แผนการดำเนินงานโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ**  
**แผนกทะเบียนและการจัด กองกลางสำนักนโยบายและแผน กรมราชองครักษ์**

กิจกรรม	ระยะเวลาในการดำเนินการ		ผู้รับผิดชอบ
	๒๕๕๙	๒๕๖๐	
๑. ชี้แจงทำความเข้าใจและเสนอผู้บริหารอนุมัติโครงการ	เม.ย.		ผู้ว่าจ้าง
๒. ศึกษารวบรวมข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้อง	พ.ค.		ผู้ว่าจ้าง, ผู้ใช้, ผู้ดูแลระบบ
๓. ออกแบบระบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดราชองครักษ์แวร์และอื่นๆ	มิ.ย. – ก.ค.		ผู้ว่าจ้าง, ผู้ใช้, ผู้ดูแลระบบ
๔. ออกแบบหน้าจอ และกำหนดสิทธิการใช้งาน	ส.ค.		ผู้ว่าจ้าง, ผู้ใช้, ผู้ดูแลระบบ
๕. ออกแบบรูปแบบรายงานและการนำเสนอข้อมูล	ก.ย.		ผู้ว่าจ้าง, ผู้ใช้, ผู้ดูแลระบบ
๖. พัฒนาโปรแกรม	ต.ค.		ผู้ว่าจ้าง, ผู้ใช้, ผู้ดูแลระบบ
๗. ทดสอบการใช้งาน	พ.ย. – ธ.ค.	ม.ค.	ผู้ว่าจ้าง, ผู้ใช้, ผู้ดูแลระบบ
๘. ประเมินผลความพึงพอใจด้วยแบบสอบถาม		ก.พ.	ผู้ว่าจ้าง, ผู้ใช้, ผู้ดูแลระบบ

**แนวทางบริหารความเสี่ยง**

ปัจจัยที่คาดว่าจะเกิดความเสี่ยงในการดำเนินงานโครงการ และแนวทางการบริหารความเสี่ยง ประกอบด้วยรายละเอียดตามตาราง ดังนี้

ปัจจัย	ความเสี่ยง	แนวทางการบริหารความเสี่ยง
๑. ปัจจัยภายนอก	-ความเสี่ยงด้านอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ(Hard Ware)เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากความผิดพลาดของอุปกรณ์ การเคลื่อนย้ายตัวเครื่อง อุปกรณ์การติดตั้งอุปกรณ์ในพื้นที่ไม่เหมาะสม การถูกภัยคุกคามจากภัยต่างๆ เช่น Virusคอมพิวเตอร์ เป็นต้น	-การจัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับลักษณะของงานและของกรมราชองครักษ์ ต้องมีการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ ให้ได้ตามมาตรฐานของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ จัดหาและติดตั้งอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เหมาะสมตามลักษณะของโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศฯ และเหมาะสมกับงบประมาณ  -สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นของเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ และเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานและการดูแลอย่างถูกต้องและต่อเนื่อง  -มีการตรวจสอบบำรุงรักษาอุปกรณ์อย่างต่อเนื่อง

ปัจจัย	ความเสี่ยง	แนวทางการบริหารความเสี่ยง
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการตรวจเช็ค Virus และกำจัดอย่างสม่ำเสมอ</li> <li>- การติดตั้ง Firewall เพื่อป้องกันเบื้องต้นไม่ให้ผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตจากระบบเครือข่าย Internet สามารถเข้าสู่ระบบสารสนเทศแพนทะเบียนและการจัดของกรมราชองครักษ์</li> <li>- การตรวจสอบและดูแลคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเป็นประจำสม่ำเสมอ</li> </ul>
๒. ปัจจัยภายใน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความเสี่ยงด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติขาดศักยภาพและทักษะด้านเทคโนโลยี</li> <li>- เจ้าหน้าที่นำเข้าข้อมูลผิดพลาดไม่ครบถ้วน ข้อมูลเดิมไม่ถูกต้อง ตามข้อเท็จจริง ไม่เป็นข้อมูลปัจจุบัน</li> <li>- ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์อาจมีข้อจำกัด</li> <li>- ออกแบบระบบไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ระบบ</li> <li>- ระบบเครือข่ายไม่สามารถรองรับได้</li> <li>- ระบบขัดข้อง</li> <li>- ระบบฐานข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน รายงานข้อมูลไม่ถูกต้อง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สรรหาเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้มีทักษะพื้นฐานทางด้านสารสนเทศ</li> <li>- พัฒนาทักษะความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ในการใช้ระบบสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ เช่น กำหนดรหัสผู้ใช้ การใช้รหัสผ่าน การจัดทำคู่มือผู้ดูแลอุปกรณ์ระบบสารสนเทศ</li> <li>- กำหนดขั้นตอนหรือวิธีปฏิบัติในการตรวจสอบการรักษาความปลอดภัยของคอมพิวเตอร์ระบบเครือข่าย</li> <li>- ทำการทดสอบ system software เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยและประสิทธิภาพการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ</li> <li>- ติดตั้งโปรแกรมระบบรักษาความปลอดภัย</li> <li>- จัดประชุมบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อเตรียมข้อมูลเบื้องต้น</li> <li>- ทำการตรวจสอบก่อนนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ</li> <li>- จัดฝึกอบรมให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ (Administration) และเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานทั่วไป(user) ก่อนเริ่มต้นการปฏิบัติงานจริงอย่างต่อเนื่อง</li> <li>- ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ใช้ระบบให้ชัดเจนอีกครั้ง</li> <li>- คณะทำงานติดตามความก้าวหน้าให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ</li> <li>- พัฒนาระบบเครือข่ายให้สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต</li> <li>- สำรองข้อมูลเอกสาร</li> <li>- ทำการตรวจสอบข้อมูลโดยละเอียดอีกครั้ง</li> </ul>

ปัจจัย	ความเสี่ยง	แนวทางการบริหารความเสี่ยง
		ก่อนนำส่งหน่วยงานเข้าของเรื่อง

## ๖. การประเมินผล และข้อเสนอแนะ

๑. มีฐานข้อมูลในการใช้งาน เพื่อจัดราชของครักษ์เวรปฏิบัติหน้าที่ของแผนกทะเบียนและการจัดกองกลางสำนักนโยบายและแผน กรมราชของครักษ์ ที่ครบถ้วน สมบูรณ์ สามารถใช้งานได้จริง และเป็นที่ยอมรับจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องของส่วนราชการสังกัดกรมราชของครักษ์รวมถึงราชของครักษ์เวร ที่มาปฏิบัติหน้าที่

๒. ข้อมูลที่นำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณา การจัดราชของครักษ์เวร เพื่อปฏิบัติหน้าที่ มีความถูกต้อง ๑๐๐%

๓. บุคลากรของแผนกทะเบียนและการจัดฯ มีความรู้และทักษะ สามารถปฏิบัติงานในระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่พบความผิดพลาด

๔. การจัดราชของครักษ์เวรปฏิบัติหน้าที่ มีความถูกต้อง สามารถมาปฏิบัติหน้าที่ตามระยะเวลาที่กรมราชของครักษ์กำหนด และสามารถนำฐานข้อมูลไปประยุกต์ใช้ในงานด้านบริหารบุคคลของแผนกอื่นๆได้

## ๗. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

เพื่อให้การดำเนินระบบสารสนเทศกับการพัฒนาแผนกทะเบียนและการจัดฯของกรมราชของครักษ์มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีตัวชี้วัดที่แสดงผลความสำเร็จของการดำเนินงาน ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามของราชของครักษ์เวร ได้ถูกต้อง รวดเร็ว เกี่ยวกับข้อมูลย้อนหลังหรือข้อมูลปัจจุบันได้ถ้าหากมีความต้องการทราบข้อมูลในเรื่อง การปฏิบัติหน้าที่, การแต่งตั้ง และการครบวาระ

๒. ไม่ได้รับการประสานงานจากราชของครักษ์เวรในเรื่องการไม่ทราบการปฏิบัติหน้าที่ และการเปลี่ยนเวร เมื่อมีความจำเป็นเร่งด่วน

๓. หน่วยงานในสังกัดกรมราชของครักษ์เจ้าของเรื่องมีความพึงพอใจในการจัดส่งรายงานหรือแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องได้ภายในกำหนดระยะเวลา

๔. สามารถลดข้อผิดพลาดและไม่ครบถ้วนในการตรวจสอบคุณสมบัติของการแต่งตั้ง และการครบวาระ รวมถึงสถานที่ติดต่อของราชของครักษ์เวร

๕. ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้ได้จริง ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ตรวจสอบได้ และทันตามกำหนดระยะเวลา ประหยัดทรัพยากร

๖. ประเมินผลความพึงพอใจในการดำเนินงานโดยใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลที่จัดสร้างจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

## ๘. ข้อเสนอแนะ

การดำเนินการตามโครงการนี้เป็นการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารจัดการ แผนกทะเบียนและการจัดฯของกรมราชองครักษ์ให้มีประสิทธิภาพ เป็นการเปลี่ยนแปลงกระบวนการบริหาร และการปฏิบัติงาน ที่ระบบเดิมไม่สามารถให้ข้อมูลหรือทำงานได้ตามที่ต้องการ มีการดำเนินการหลายขั้นตอน ยุ่งยาก และใช้เวลาในทุกขั้นตอน ในการแจ้งข้อมูลการมาปฏิบัติหน้าที่ของราชองครักษ์เวร เพื่อให้เกิดความ ถูกต้อง และทันเวลา จึงจำเป็นต้องพัฒนาหรือปรับปรุงระบบสารสนเทศที่สามารถช่วยให้ขั้นตอนการ ปฏิบัติงานภายในกรมราชองครักษ์และกระบวนการบริหารมีประสิทธิภาพมากขึ้น**มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม** คือ

๑. ควรมีการพัฒนาสารสนเทศเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลของราชองครักษ์เวรอย่าง ต่อเนื่อง ติดตามผลการดำเนินงานและนำปัญหาต่างๆที่พบบนมาวิเคราะห์หาทางแก้ไขโดยใช้ระบบสารสนเทศ อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

๒. สนับสนุนให้มีการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ในกรณีมีข้อจำกัดในด้านบุคลากร เทคโนโลยี ควรใช้วิธีจ้างหน่วยงานภายนอก(Outsource) เข้ามาดำเนินการพัฒนาระบบ เนื่องจากหน่วยงาน หรือองค์กรภายนอกที่รับจ้างมีบุคลากรที่มีทักษะ ความชำนาญและจำนวนเพียงพอที่จะรองรับงานและมี มาตรฐานในการบริหารจัดการและการดำเนินงานที่ชัดเจน

๓. พัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีตามสมรรถนะหลักและตามลักษณะงาน โดยสำรวจความ ต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในแผนกทะเบียนและการจัดฯ เป็นระยะๆ เพื่อใช้เป็น ข้อมูลสนับสนุนการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมทางด้านเทคโนโลยีให้มีความทันสมัย ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของ เทคโนโลยี จัดอบรมอย่างต่อเนื่องและทำการประเมินผล เพื่อจะได้ทราบว่าบุคลากรนำมาใช้ได้ผลจริง

๔. กำหนดมาตรการต่างๆเพื่อผลักดันให้เกิดการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการ สนับสนุนการบริหารจัดการภายในองค์กรของกรมราชองครักษ์ ให้เป็นรูปธรรมตามแผนแม่บทของรัฐบาลที่ ต้องการใช้กระดาษในการทำงานน้อยที่สุด

## บรรณานุกรม

“ความสำคัญของการพัฒนาองค์กรด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ”.

<http://webkm.rmutp.ac.th/km/2010/02>(วันที่สืบค้นข้อมูล ๑ เม.ย.๕๙)

สำนักงานสถิติแห่งชาติ.๒๕๕๙.ดัชนีบทความการพัฒนาระบบสารสนเทศ.(ระบบออนไลน์).

แหล่งที่มา <http://thailocol.nso.go.th/nso-cms/itdevelop.ht>.(วันที่สืบค้นข้อมูล ๕ เม.ย.๕๙)

“ระบบฐานข้อมูล” <http://pioneer.netserv.chula.ac.th> (วันที่สืบค้นข้อมูล ๕ เม.ย.๕๙)

“ระบบสารสนเทศเพื่อการพัฒนาองค์กร” <http://th.wikibooks.org> (วันที่สืบค้นข้อมูล ๗เม.ย.๕๙)

“ระบบสารสนเทศในการบริหารทรัพยากรมนุษย์”

[www.songkhla.go.th/songkla52/km/km/4000007](http://www.songkhla.go.th/songkla52/km/km/4000007) (วันที่สืบค้นข้อมูล ๗ เม.ย.๕๙)

พันเอกธัชพล เปี่ยมวุฒิ (๒๕๕๕). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการทหาร กรมทหารม้าที่ ๑ รักษาพระองค์ฯ.หลักสูตร วทบ. ชุดที่ ๕๖; วิทยาลัยการทัพบก

กรมราชองครักษ์ วิกีพีเดีย สารานุกรมเสรี<https://th.wikipedia.org/wiki>

(วันที่สืบค้นข้อมูล ๘ เม.ย.๕๙)

## ประวัติ

ชื่อ	พันเอก หญิง จินดารัตน์ เณรตาก้อง
วันเดือนปีเกิด	๔ กันยายน ๒๕๐๕
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	รองผู้อำนวยการโครงการกิจการพิเศษที่ ๖ สำนักกิจการพิเศษที่ ๑ สำนักงานกิจการพิเศษ กรมราชองครักษ์
ประวัติการศึกษา	- ระดับปริญญาตรี คหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
ประวัติรับราชการ	- ประจำแผนกทะเบียนและการจัด กองกลาง สำนักนโยบายและแผน กรมราชองครักษ์ - หัวหน้าธุรการ สำนักยุทธบริการ กรมราชองครักษ์ - รองผู้อำนวยการโครงการสำนักกิจการพิเศษที่ ๖ สำนักกิจการพิเศษที่ ๑ สำนักงานกิจการพิเศษ กรมราชองครักษ์