

รายงานส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลลูกจ้างชั่วคราว
ของกรุงเทพมหานคร

จัดทำโดย นายชัยพร รัตนดิลก ณ ภูเก็ต

ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ
สังกัด กลุ่มงานสารสนเทศทรัพยากรบุคคล
กองทะเบียนประวัติข้าราชการ
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๗
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

คำนำ

รายงานส่วนบุคคล (Individual Study) เรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลลูกจ้างชั่วคราวของกรุงเทพมหานครฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๗ เป็นการประมวลความรู้และสังเคราะห์ความรู้ที่ได้รับ การถ่ายทอดจากวิทยากรให้เป็นความรู้ของตนเองแล้วนำมาวิเคราะห์งานหรือภารกิจเพื่อกำหนด วัตถุประสงค์แล้วนำเสนอแนวคิด วิธีการ ข้อเสนอในการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพเกิดผลดีต่อ กรุงเทพมหานคร

การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลลูกจ้างชั่วคราวของ กรุงเทพมหานคร มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการพัฒนาระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคลที่ใช้สำหรับการ วิเคราะห์และวางแผนการบริหารจัดการอัตรากำลังบุคลากรของกรุงเทพมหานคร และช่วยให้ ผู้ปฏิบัติงานการเจ้าหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติงานบุคคลลูกจ้างชั่วคราวของกรุงเทพมหานครให้สามารถทำงาน ได้สะดวก รวดเร็ว และง่าย มีขั้นตอนการทำงานที่น้อยแต่ได้งานมาก โดยใช้ระบบฐานข้อมูล (โปรแกรม สำเร็จรูป) ซึ่งเป็นการปฏิบัติงานที่ก้าวสู่ยุค Digital Transformations และดำเนินการตามแผนนโยบาย Thailand ๔.๐

รายงานฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้โดยได้รับความเมตตากรุณาจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้อำนวยการกองสารสนเทศระบายน้ำ สำนักการระบายน้ำ (นายอาสา สุขขัง) และได้รับข้อเสนอแนะ ที่มีคุณค่ายิ่งจากกรรมการรับฟังการนำเสนอ อาจารย์สุรินทร์ กุ้เจริญประสิทธิ์ ผู้เคยดำรงตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักการแพทย์ และอาจารย์สุขุมล เนียมประดิษฐ์ หัวหน้าพยาบาล ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลผู้สูงอายุบางขุนเทียน ผู้จัดทำรายงานต้องกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

เหนือสิ่งอื่นใดขอขอบพระคุณและขอบคุณทุกโอกาสและกำลังใจที่ได้รับเสมอมา ตั้งแต่จุดเริ่มต้นถึงปัจจุบัน และที่จะได้รับในอนาคต หากจะมีสิ่งใดที่จะทำให้เกิดความภาคภูมิใจได้ มากกว่านี้ขึ้นไปอีกก็คงจะเป็นเรื่องของการผลักดันให้ผลการศึกษานี้สามารถนำไปปฏิบัติได้จน เกิดผลสัมฤทธิ์แก่กรุงเทพมหานครอย่างแท้จริง

ชัยพร รัตนติลล ภูเก็ต
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ
กลุ่มงานสารสนเทศทรัพยากรบุคคล
กองทะเบียนประวัติข้าราชการ สำนักงาน ก.ก.
ผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร บนต์. รุ่นที่ ๓๗
๒๑ กันยายน ๒๕๖๓

สารบัญ

๑. ความสำคัญของการศึกษา / ที่มาของการนำเสนอ	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. เป้าหมาย	๑
๔. แนวคิด / หลักการที่ใช้ในการศึกษา	๒
๕. แนวทางการดำเนินการ / ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	๑๒
๖. ประโยชน์จากการศึกษา	๑๔
๗. งบประมาณ	๑๔
๘. แนวทางการติดตามและประเมินผล	๑๕
๙. ข้อเสนอแนะ	๑๖

ภาคผนวก

๑. หัวข้อ การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลลูกจ้างชั่วคราว
ของกรุงเทพมหานคร

๒. ความสำคัญของการศึกษา / ที่มาของการนำเสนอ

แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๗๕) กำหนดวิสัยทัศน์ เพื่อให้กรุงเทพมหานครก้าวสู่การเป็น “มหานครแห่งเอเชีย” และเป็น “มหานครอัจฉริยะ (Smart City) ในปี พ.ศ. ๒๕๗๕ มีการวางแนวทางให้กรุงเทพมหานครเป็น Smart City อย่างเป็นทางการและเป็นรูปธรรมและชัดเจน ด้วยกระบวนการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลตามแนวนโยบาย ‘ประเทศไทย ๔.๐’ และมีแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๙ – ๒๕๖๕ ซึ่งมีหัวใจหลักของการเปลี่ยนแปลงคือการพัฒนา “พลเมืองสมาร์ท” (Smart People) เพื่อนำกรุงเทพมหานครเข้าสู่ Smart City ได้อย่างยั่งยืน โดยใช้แนวทางการพัฒนากรุงเทพมหานคร ใน ๖ มิติ ได้แก่ มิติด้านสิ่งแวดล้อม (Smart Environment) มิติด้านการเดินทางและขนส่ง (Smart Mobility) มิติด้านประชาสังคม (Smart People) มิติด้านการบริหารภาครัฐ (Smart Governance) มิติด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (Smart Safety) และมีมิติด้านเศรษฐกิจ (Smart Economy)

ลูกจ้างชั่วคราวของกรุงเทพมหานครเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การจะบริหารทรัพยากรบุคคลลูกจ้างชั่วคราวของกรุงเทพมหานครได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลได้นั้น จำเป็นต้องมีข้อมูลบุคคลของลูกจ้างชั่วคราวที่ถูกต้อง ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน เพื่อการวิเคราะห์ วางแผนและบริหารจัดการกำลังคนได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งนี้ปัจจุบันระบบ MIS ของกรุงเทพมหานคร ไม่สามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานของการเจ้าหน้าที่และการวางแผนกำลังคนลูกจ้างชั่วคราวของกรุงเทพมหานครได้

สำนักงาน ก.ก. ในฐานะหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางข้อมูลทรัพยากรบุคคลของข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรกรุงเทพมหานคร จึงจำเป็นต้องพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลลูกจ้างชั่วคราวของกรุงเทพมหานคร เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของการเจ้าหน้าที่และการวางแผนกำลังคนลูกจ้างชั่วคราวของกรุงเทพมหานคร โดยพัฒนาระบบฐานข้อมูล (โปรแกรมสำเร็จรูป) ซึ่งจะเป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของการเจ้าหน้าที่และการวางแผนกำลังคนให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย เกิดประสิทธิภาพตามแนวนโยบาย Smart City ของกรุงเทพมหานคร และประเทศไทย ๔.๐

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อให้กรุงเทพมหานครมีเครื่องมือการปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลลูกจ้างชั่วคราว(โปรแกรมสำเร็จรูป)ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

๓.๒ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานการเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานด้านลูกจ้างชั่วคราวของกรุงเทพมหานครสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓.๓ เพื่อให้กรุงเทพมหานครมีข้อมูลสารสนเทศทรัพยากรบุคคลลูกจ้างชั่วคราวสำหรับการบริหารและการวางแผนกำลังคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เป้าหมาย

๔.๑ ศึกษาแนวทางการสร้างและพัฒนาเครื่องมือการปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลลูกจ้างชั่วคราว(โปรแกรมสำเร็จรูป)ที่เหมาะสมกับบริบทของกรุงเทพมหานคร

๔.๒ ศึกษาความต้องการจากผู้ปฏิบัติงานในการพัฒนาเครื่องมือ(โปรแกรมสำเร็จรูป) สำหรับการปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลลูกจ้างชั่วคราวของกรุงเทพมหานคร

๔.๓ รวบรวมข้อมูลบุคคลลูกจ้างชั่วคราวของกรุงเทพมหานครให้อยู่ในฐานข้อมูลเดียวกันมีการปรับปรุงให้ทันสมัย และประมวลผลเป็นสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๕. แนวคิด / หลักการที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลลูกจ้างชั่วคราวของกรุงเทพมหานคร ได้นำความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาเรียนรู้ตามหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้นมาเป็นแนวคิดและเป็นหลักการในการศึกษา ดังนี้

๕.๑ แผนเชิงกลยุทธ์และการบริหารเชิงกลยุทธ์

- แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๕) กำหนดวิสัยทัศน์กรุงเทพมหานคร ให้ก้าวขึ้นสู่การเป็น “มหานครแห่งเอเชีย” ในปี พ.ศ. ๒๕๗๕ การขับเคลื่อนเมืองกรุงเทพมหานครต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากทุกภาคส่วนให้มีบทบาทเป็นเจ้าภาพเพื่อโน้มน้าวใจให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วนร่วมกันเป็นพลังขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองกรุงเทพมหานครและต้องสนใจใส่ใจในทุกประเด็นที่คนกรุงเทพฯ เห็นว่ามีความสำคัญ ซึ่งเส้นทางสู่มหานครแห่งเอเชียจะต้องดำเนินการใน ๗ ด้าน ได้แก่ ด้านที่ ๑ มหานครปลอดภัย ด้านที่ ๒ มหานครสีเขียว สะดวกสบาย ด้านที่ ๓ มหานครสำหรับทุกคน ด้านที่ ๔ มหานครกระชับ ด้านที่ ๕ มหานครประชาธิปไตย ด้านที่ ๖ มหานครแห่งเศรษฐกิจและการเรียนรู้ และด้านที่ ๗ การบริหารจัดการเมืองมหานคร โดยด้านที่ ๗ มีการกำหนดเป้าหมายที่สำคัญ ๕ มิติ ได้แก่ กฎหมาย การบริหารแผนและประเมินผล การบริหารทรัพยากรบุคคล การคลังและงบประมาณ และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับมิติการบริหารทรัพยากรบุคคล มีเป้าหมาย ๒ ประการ ได้แก่ ๑) บุคลากรกรุงเทพมหานครเป็นผู้ปฏิบัติงานแบบมืออาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรม และเป็นที่เชื่อมั่นของประชาชน ๒) กรุงเทพมหานครมีระบบบริหารทรัพยากรบุคคลเข้มแข็งเอื้อต่อความเป็นธรรมสามารถสร้างสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนสามารถดึงดูดผู้มีความรู้ความสามารถสูงและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ และในเป้าหมายข้อนี้มีเป้าประสงค์ที่สำคัญ คือ การพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลและระบบราชการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีความยืดหยุ่น คล่องตัว และสนับสนุนการบริหารราชการกรุงเทพมหานคร และการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบันสนับสนุนระบบบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ

- แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกรุงเทพมหานคร ระยะ ๕ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ – ๒๕๖๕) มีกรอบแนวคิดที่เป็นเครื่องมือในการพัฒนากรุงเทพมหานครให้ก้าวสู่การเป็นสมาร์ทซิตี (Smart City) ๖ ด้าน ประกอบด้วย ๑. ด้านการเป็นหน่วยงานดิจิทัล (SMART GOVERNMENT) ๒. ด้านทรัพยากรมนุษย์ (SMART PEOPLE) ๓. ด้านสิ่งแวดล้อม (SMART ENVIRONMENT) ๔. ด้านคมนาคม (SMART MOBILITY) ๕.ด้านเศรษฐกิจและสังคม (SMART ECONOMY) และ ๖. ด้านการดำเนินชีวิตและการพักอาศัย (SMART LIVING) สำหรับด้านทรัพยากรมนุษย์ (SMART PEOPLE) ให้มีความสำคัญกับทักษะด้านนวัตกรรมดิจิทัล ตามแนวนโยบาย Thailand ๔.๐

และการบริหารทรัพยากรบุคคลให้เป็นมาตรฐานของกรุงเทพมหานคร ดังนั้น สิ่งสำคัญสำหรับ กรุงเทพมหานครประกอบด้วย ๒ ส่วน ส่วนแรก คือ การเตรียมความพร้อมบุคลากรในอนาคตต้อง รองรับกลุ่มที่เป็นนักวิชาชีพด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และส่วนที่สอง คือ การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็น มาตรฐานของกรุงเทพมหานครให้เป็นหนึ่งเดียว ทั้งนี้ แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรุงเทพมหานครฉบับนี้มีเป้าหมายการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลของกรุงเทพมหานครใน ๓ ระยะ ได้แก่ ระยะสั้น (Clearing House) มุ่งเน้นการเตรียมความพร้อมและบูรณาการด้านโครงสร้างพื้นฐาน เทคโนโลยีดิจิทัล มาตรฐานกระบวนการทำงาน พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและ ปรับปรุงกฎ ระเบียบ นโยบาย ระยะกลาง (High Performance) มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการการใช้ทรัพยากรโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล การบูรณาการระบบสารสนเทศ ดิจิทัล และการบูรณาการด้านการเชื่อมโยงข้อมูลสู่หน่วยงานภายนอกเพื่อให้บริการประชาชน (e-Service) และระยะยาว (SMART BMA) มุ่งเน้นการพัฒนาและผลักดันองค์กรไปสู่การเป็น เมืองอัจฉริยะ หรือมหานครอัจฉริยะ

- นโยบายไทยแลนด์ ๔.๐ (Thailand ๔.๐ Value-base Economy : เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม เทคโนโลยี การบริหารจัดการและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์) เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย หรือ โมเดลพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาล ภายใต้กรอบวิสัยทัศน์ “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” มีภารกิจสำคัญในการขับเคลื่อนปฏิรูปประเทศ ด้านต่าง ๆ เพื่อปรับแก้ จัดระบบ ปรับทิศทาง และสร้างหนทางพัฒนาประเทศให้เจริญ สามารถรับมือ กับโอกาสและภัยคุกคามแบบใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและรุนแรงในศตวรรษที่ ๒๑ นโยบายนี้ จึงมุ่งที่จะปรับเปลี่ยนประเทศเป็น “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” (Value-Based Economy) โดยมีฐานคิดหลัก คือ เปลี่ยนจากการผลิตสินค้า “โภคภัณฑ์” ไปสู่สินค้าเชิง “นวัตกรรม” เปลี่ยนจาก การขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรม ไปสู่การ ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม และเปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้าไปสู่การเน้นภาคบริการมากขึ้น จึงควรมีการ เปลี่ยนวิธีการทำที่มีลักษณะสำคัญ คือ เปลี่ยนจากการเกษตรแบบ ดั้งเดิมในปัจจุบันไปสู่การเกษตร สมัยใหม่ ที่เน้นการบริหารจัดการและเทคโนโลยี (Smart Farming) โดย เกษตรกรต้องร่ำรวยขึ้น มีลักษณะเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneur) เปลี่ยนจาก Traditional SMEs หรือ SMEs ที่เป็นอยู่ เดิมและรัฐต้องให้ความช่วยเหลืออยู่ตลอดเวลา ไปสู่การเป็น Smart Enterprises และ Startup บริษัทเกิดใหม่ที่มีศักยภาพสูง เปลี่ยนจาก Traditional Services ซึ่งมีการสร้างมูลค่าค่อนข้างต่ำไปสู่ High Value Services และเปลี่ยนจากแรงงานทักษะต่ำไปสู่แรงงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญและ ทักษะสูง

รายงานการศึกษาฉบับนี้ได้ดำเนินการตามแนวทางแผนพัฒนา กรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ด้านการบริหารจัดการเมือง มิติการบริหารทรัพยากรบุคคล ที่กำหนด เป้าหมายให้กรุงเทพมหานครมีระบบบริหารทรัพยากรบุคคลที่เข้มแข็งเอื้อต่อความเป็นธรรมสามารถ สร้างสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนสามารถดึงดูด ผู้มีความรู้ ความสามารถสูงและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ และเน้นที่เป้าประสงค์ การพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลและระบบราชการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีความ ยืดหยุ่น คล่องตัว และสนับสนุนการบริหารราชการกรุงเทพมหานครร่วมกับการพัฒนาระบบข้อมูล สารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครให้มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบันสนับสนุนระบบ

บริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับสถานการณ์และแนวโน้มในการพัฒนา และมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เป็นไปตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกรุงเทพมหานคร ที่มีเป้าหมายการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลของกรุงเทพมหานครในระยะกลาง (High Performance) ที่มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการการใช้ทรัพยากรโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล การบูรณาการระบบสารสนเทศดิจิทัล และการบูรณาการด้านการเชื่อมโยงข้อมูลสู่หน่วยงานภายนอก และการปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานไปสู่การขับเคลื่อนระบบงานราชการด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม ตามแนวนโยบายประเทศไทย ๔.๐

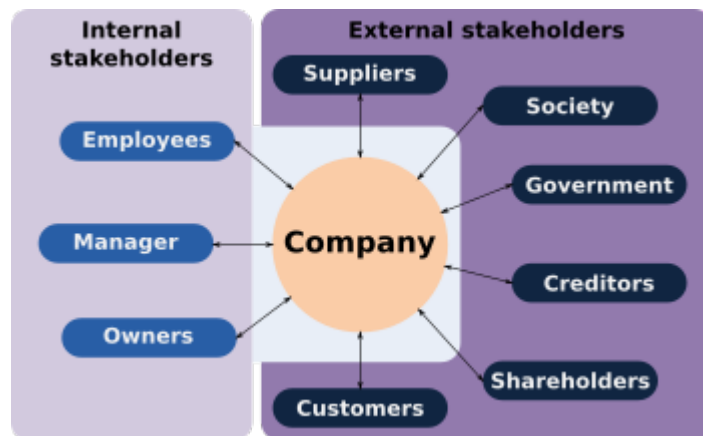
๕.๒ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร (Organizational Stakeholders)

บทบาทของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กรเริ่มต้นในช่วงทศวรรษที่ ๑๙๘๐ เกิดการเปลี่ยนแปลงในวัฒนธรรมองค์กรของบริษัทโดยผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในบริษัทและภายนอกบริษัท เริ่มมีการเรียกร้องให้บริษัทสะท้อนคุณค่าหลักของตนหรือคุณค่าที่สร้างขึ้นในช่วงเวลาที่บริษัทมีขึ้น และคุณค่าเหล่านี้ต้องแสดงถึงวัฒนธรรมองค์กรของบริษัท ต่อมาผู้เกี่ยวข้องเหล่านี้ถูกเรียกว่า “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ได้แก่ บุคคลหรือกลุ่มที่มีผลประโยชน์เรียกร้องหรือมีส่วนได้ส่วนเสียในองค์กร เมื่อบริษัทต่างๆ เริ่มเพิ่มผลกำไรสูงขึ้น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะมีความต้องการและมีอิทธิพลมากขึ้นในกระบวนการตัดสินใจ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะยืนยันในสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีพลวัตกระตุ้นและให้รางวัลมากขึ้นส่งผลให้สภาพการทำงานดีขึ้น เพื่อให้ได้กำไรสูงสุดอย่างเต็มที่ จึงต้องมีการบูรณาการผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกอย่างสมบูรณ์

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การมีส่วนร่วมกับองค์กร
ผู้ถือหุ้น	เงินและทุน
ผู้จัดการ	ทักษะและความเชี่ยวชาญ
พนักงาน	ทักษะและความเชี่ยวชาญ
ลูกค้า	รายได้จากการซื้อสินค้าและบริการ
ซัพพลายเออร์	อินพุตคุณภาพสูง
ยูเนียน (สหภาพ)	การเจรจาต่อรองร่วมกันอย่างเสรีและเป็นธรรม
รัฐบาล	กฎเกณฑ์ที่ใช้ควบคุมการดำเนินธุรกิจที่ดี
กลุ่มอิทธิพล	โครงสร้างพื้นฐานทางสังคมและเศรษฐกิจ
ประชาชนทั่วไป	ความภักดีและชื่อเสียงของลูกค้า

ตาราง : องค์ประกอบของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการมีส่วนร่วม

ที่มาของตาราง : https://en.wikipedia.org/wiki/Organizational_stakeholders



ภาพ : Internal Stakeholders และ External stakeholders

ที่มาของภาพ : https://en.wikipedia.org/wiki/Organizational_stakeholders

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถแบ่งออกเป็น ๒ ประเภทหลัก ได้แก่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Stakeholders) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External stakeholders)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Stakeholders) เป็นผู้ที่มีบทบาทในการตัดสินใจในบริษัทเนื่องจากมีอิทธิพลโดยตรงต่อทรัพยากรขององค์กร ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในสามารถแบ่งออกเป็น ๓ ประเภท ประกอบด้วย ผู้ถือหุ้น พนักงานระดับบริหารและพนักงาน โดยทั่วไปผู้ถือหุ้นเชื่อว่าพวกเขาเป็นผู้ที่มีอำนาจมากที่สุดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเนื่องจากพวกเขาเป็นเจ้าของส่วนหนึ่งของบริษัท อย่างไรก็ตามพนักงานระดับบริหารและพนักงานที่ไม่ใช่ผู้จัดการควรได้รับเครดิตในจำนวนเท่ากัน เนื่องจากพนักงานระดับบริหารเป็นผู้รับผิดชอบใช้กระบวนการบริหารจัดการเพื่อรับประกันความสำเร็จของบริษัท ในขณะที่ผู้จัดการส่งต่อเป้าหมายขององค์กรสู่พนักงานระดับปฏิบัติซึ่งมีหน้าที่นำเป้าหมายเหล่านี้ไปปฏิบัติ ความสำเร็จของบริษัทเกิดขึ้นเมื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งสามประเภทนี้มีความสำคัญเท่ากันจึงต้องประสานกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External stakeholders) คือ บุคคลที่ไม่ได้เป็นเจ้าของส่วนหนึ่งขององค์กรหรือถูกว่าจ้างโดยองค์กร แต่มีความสนใจในองค์กรหรือกิจกรรมขององค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกประกอบด้วยกลุ่มผู้มีส่วนร่วมกับที่กว้างขึ้น ได้แก่ ลูกค้า ซัพพลายเออร์ สหภาพแรงงาน รัฐบาล กลุ่มอิทธิพล และประชาชนทั่วไป ชื่อเรียกร้องของกลุ่มนี้กระตุ้นให้องค์กรบรรลุคุณค่าและเป้าหมายขององค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกสามารถประเมินประสิทธิผลของบริษัทว่าตอบสนองความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านี้หรือไม่ หากไม่ได้จัดการกับประเด็นที่พวกเขาเสนอหรือเรียกร้องพวกเขาสามารถแสดงอิทธิพลต่อตลาดที่บริษัทดำเนินธุรกิจอยู่ ทำให้เกิดการลดผลกำไรของบริษัทนั้น หรือหากมีการดำเนินการที่ดี ก็จะได้รับ การสนับสนุนให้บริษัทมีผลประกอบการที่เพิ่มสูงขึ้น

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร องค์กรไม่ว่าจะใหญ่หรือเล็ก ต้องทำความเข้าใจและจัดการกับผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งจำเป็นต้องได้รับการพิจารณาอย่างรอบคอบเนื่องจากสิ่งเหล่านี้สามารถระบุความสำเร็จในระยะยาวขององค์กรหรือความล้มเหลวในลักษณะเดียวกัน ดังประโยคที่ว่า “องค์กรที่ไม่มีความสามารถในการตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอาจไม่สามารถดำรงอยู่ได้ต่อไป”

จากแนวคิดนี้ การปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลลูกจ้างชั่วคราวของกรุงเทพมหานคร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือผู้เป็นหุ้นส่วนทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานครแยกได้ดังนี้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร สำนักงาน ก.ก. สำนักงานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักงานการเจ้าหน้าที่ สำนักการศึกษา ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล และลูกจ้างชั่วคราวของกรุงเทพมหานคร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกกรุงเทพมหานคร ได้แก่ รัฐบาล หน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ เช่น กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำนักงาน ก.พ. ประชาชน เป็นต้น หากจะผลักดันให้การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลลูกจ้างชั่วคราวของกรุงเทพมหานครสามารถดำเนินการได้จนประสบผลสำเร็จนั้น จำเป็นต้องรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และได้รับความช่วยเหลือความร่วมมือจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

๕.๓ การวิเคราะห์ศักยภาพเพื่อประเมินสถานการณ์พัฒนาขององค์กร (SWOT Analysis)

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพ หรือ การวิเคราะห์สภาวะแวดล้อม เป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์สำหรับองค์กรหรือโครงการ ช่วยในการกำหนดจุดแข็งและจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายใน โอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนผลกระทบที่มีศักยภาพจากปัจจัยเหล่านี้ต่อการทำงานขององค์กรหรือโครงการ คำว่า "สวอต" หรือ "SWOT" นั้น มาจากตัวย่อภาษาอังกฤษ ๔ ตัว ได้แก่

S มาจาก *Strengths* หมายถึง จุดเด่นหรือจุดแข็ง ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายในเป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในบริษัท เช่น จุดแข็งด้านส่วนผสม จุดแข็งด้านการเงิน จุดแข็งด้านการผลิต จุดแข็งด้านทรัพยากรบุคคล บริษัทจะต้องใช้ประโยชน์จากจุดแข็งในการกำหนดกลยุทธ์การตลาด

W มาจาก *Weaknesses* หมายถึง จุดด้อยหรือจุดอ่อน ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายใน เป็นปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในต่างๆ ของบริษัท ซึ่งบริษัทจะต้องหาวิธีในการแก้ปัญหานั้น

O มาจาก *Opportunities* หมายถึง โอกาส ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นผลจากการที่สภาพแวดล้อมภายนอกของบริษัทเอื้อประโยชน์หรือส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กร โอกาสแตกต่างจากจุดแข็งตรงที่โอกาสนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายนอก แต่จุดแข็งนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายใน นักการตลาดที่ดีจะต้องเสาะแสวงหาโอกาสอยู่เสมอ และใช้ประโยชน์จากโอกาสนั้น

T มาจาก *Threats* หมายถึง อุปสรรค ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นข้อจำกัดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งธุรกิจจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์การตลาดให้สอดคล้องและพยายามขจัดอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้ได้จริง

เมื่อได้ข้อมูลเกี่ยวกับ จุดแข็ง-จุดอ่อน โอกาส-อุปสรรค จากการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกด้วยการประเมินสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกแล้ว ให้นำ จุดแข็ง-จุดอ่อนภายในมา เปรียบเทียบกับ โอกาส-อุปสรรค จากภายนอกเพื่อดูว่าองค์กรกำลังเผชิญสถานการณ์เช่นใดและภายใต้ สถานการณ์เช่นนั้น องค์กรควรจะทำอย่างไร โดยทั่วไปในการวิเคราะห์ SWOT ดังกล่าวนี้ องค์กรจะอยู่ใน สถานการณ์ ๔ รูปแบบดังนี้

สถานการณ์ที่ ๑ (จุดแข็ง-โอกาส) สถานการณ์นี้เป็นสถานการณ์ที่พึงปรารถนาที่สุด เนื่องจากองค์กรค่อนข้างจะมีข้อดีหลายอย่าง ดังนั้น ผู้บริหารขององค์กรควรกำหนดกลยุทธ์ในเชิงรุก (Aggressive -Strategy) เพื่อดึงเอาจุดแข็งที่มีอยู่มาเสริมสร้างและปรับใช้และฉกฉวยโอกาสต่างๆ ที่เปิดมาหาประโยชน์อย่างเต็มที่

สถานการณ์ที่ ๒ (จุดอ่อน-ภัยอุปสรรค) สถานการณ์นี้เป็นสถานการณ์ที่เลวร้ายที่สุด เนื่องจากองค์กรกำลังเผชิญอยู่กับอุปสรรคจากภายนอกและมีปัญหาจุดอ่อนภายในหลายประการ ดังนั้น ทางเลือกที่ดีที่สุด คือ กลยุทธ์การตั้งรับหรือป้องกันตัว (Defensive Strategy) เพื่อพยายามลดหรือหลบหลีกภัยอุปสรรค ต่าง ๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ตลอดจนหามาตรการที่จะทำให้องค์กรเกิดความสูญเสียที่น้อยที่สุด

สถานการณ์ที่ ๓ (จุดอ่อน-โอกาส) สถานการณ์นี้องค์กรมีโอกาสดำเนินการได้เปรียบด้านการแข่งขันอยู่หลายประการ แต่ติดขัดอยู่ตรงที่มีปัญหาอุปสรรคที่เป็นจุดอ่อนอยู่หลายอย่างเช่นกัน ดังนั้น ทางออก คือ กลยุทธ์การพลิกตัว (Turnaround-oriented Strategy) เพื่อจัดหรือแก้ไขจุดอ่อนภายในต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะฉกฉวย โอกาสต่าง ๆ ที่เปิดให้

สถานการณ์ที่ ๔ (จุดแข็ง-อุปสรรค) สถานการณ์นี้เกิดขึ้นจากการที่สภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงาน แต่ตัวองค์กรมีข้อได้เปรียบที่เป็นจุดแข็งหลายประการ ดังนั้น แทนที่จะรอจนกระทั่งสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป ก็สามารถที่จะเลือกกลยุทธ์การแตกตัวหรือขยายขอบข่ายกิจการ (Diversification Strategy) เพื่อใช้ประโยชน์จากจุดแข็งที่มีสร้างโอกาสในระยะยาวด้านอื่น ๆ แทน

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ศักยภาพเพื่อประเมินสภาพการปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลลูกจ้างชั่วคราวของกรุงเทพมหานคร โดยรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ จุดแข็ง-จุดอ่อน จากปัจจัยภายใน มาเปรียบเทียบกับ โอกาส-อุปสรรค จากภายนอกเพื่อดูว่ากำลังเผชิญสถานการณ์ใด และควรจะดำเนินการต่อไปอย่างไร ดังนี้

ปัจจัยภายใน	
จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
๑. แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร กำหนดวิสัยทัศน์ในการเป็น “มหานครแห่งเอเชีย” และเป็น “มหานครอัจฉริยะ (Smart City)	๑. ระบบงานบุคลากรของระบบสารสนเทศหลักของกรุงเทพมหานคร (MIS) ไม่สามารถใช้งานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ
๒. แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรุงเทพมหานคร เน้นการพัฒนา “พลเมืองสมาร์ท” (Smart People)	๒. การจัดเก็บข้อมูลลูกจ้างชั่วคราวไม่อยู่ในรูปแบบและแนวทางเดียวกัน
๓. กรุงเทพมหานครมีกฎหมาย ข้อบัญญัติระเบียบ ข้อบังคับ ว่าด้วยการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร และมีการปรับปรุงให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน	๓. ผู้ปฏิบัติงาน (การเจ้าหน้าที่) ไม่มีโปรแกรมหรือระบบงานที่จะสนับสนุนให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว
๔. ลูกจ้างชั่วคราวของกรุงเทพมหานครมีมาตรฐานกำหนดตำแหน่งที่ชัดเจน	๔. การรวบรวมข้อมูลลูกจ้างชั่วคราวเพื่อนำเสนอผู้บริหาร/คณะกรรมการสำหรับการวิเคราะห์ วางแผน และตัดสินใจ ทำได้ยาก

ปัจจัยภายใน (ต่อ)	
จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
<p>๕. มีคณะกรรมการ ก.ก. เป็นองค์กรกลางในการบริหารทรัพยากรบุคคล</p> <p>๖. มี อ.ก.ก.วิสามัญเกี่ยวกับบุคลากรกรุงเทพมหานคร ทำหน้าที่แทน ก.ก. ในการบริหารทรัพยากรบุคคลบุคลากร (ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว) กรุงเทพมหานคร และตามที่ ก.ก. มอบอำนาจ</p> <p>๗. กรุงเทพมหานครมีบุคลากรที่มีความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล</p>	<p>๕. ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>๖. ไม่ได้ได้รับการสนับสนุนผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ชำนาญการ ในการวิเคราะห์ ออกแบบและพัฒนาโปรแกรมหรือระบบงาน</p> <p>๗. ข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และมีจำนวนมาก</p> <p>๘. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและโครงสร้างพื้นฐานด้าน IT ของกรุงเทพมหานครขาดความพร้อม</p> <p>๙. กฎ ระเบียบด้านงบประมาณบางประการเป็นอุปสรรคในการพัฒนาเทคโนโลยี</p>
ปัจจัยภายนอก	
โอกาส (Opportunity)	อุปสรรค (Treat)
<p>๑. นโยบายไทยแลนด์ ๔.๐ เป็นโมเดลพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาลที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมเทคโนโลยี การบริหารจัดการและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์</p> <p>๒. กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมให้การสนับสนุนด้านโครงสร้างพื้นฐาน (G-Cloud)</p> <p>๓. มีสังคม/ชุมชนในโลกไซเบอร์ไว้สำหรับค้นคว้าหาข้อมูลและคำปรึกษาจำนวนมาก</p>	<p>๑. เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็วทำให้ต้องมีการเตรียมตัวและปรับตัวตลอดเวลา</p> <p>๒. ภัยคุกคามทางไซเบอร์อาจทำให้เกิดปัญหาในโปรแกรมและหรือมีการโจรกรรมข้อมูล</p> <p>๓. เทคโนโลยีด้านโปรแกรมมิ่ง (Programing) มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา</p>

จากการวิเคราะห์ศักยภาพเพื่อประเมินสภาพการปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลลูกจ้างชั่วคราวของกรุงเทพมหานคร ข้างต้นจะเห็นได้ว่าปัจจัยภายในมีจุดแข็ง (Strength) ที่มีทั้งแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กฎหมายและองค์กรในการบริหารงานบุคคล และบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และปัจจัยภายนอก มีโอกาส (Opportunity) ในการสนับสนุนแผนพัฒนาของกรุงเทพมหานครและกระบวนการที่สนับสนุนการเป็นรัฐบาลดิจิทัล ดังนั้น จึงสามารถดึงเอาจุดแข็งที่มีอยู่มาเป็นปัจจัยสร้างความสำเร็จและใช้โอกาส (SO) กำหนดในการผลักดันความสำเร็จ ซึ่งเป็นกลยุทธ์ในเชิงรุก (Aggressive –Stratagy) เพื่อให้การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลลูกจ้างชั่วคราวของกรุงเทพมหานครให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้

๕.๔ วงจรการควบคุมคุณภาพ (The Deming Wheel : PDCA Cycle)

PDCA หรือที่เรียกว่าวงจรเดมมิง (Deming Cycle) คือ วงจรหรือแนวคิดการบริหารคุณภาพการทำงานประเภทหนึ่งที่ถูกคิดค้นโดย วอลท์เตอร์ ชิวฮาร์ต (Walter Shewhart) PDCA เป็นตัวย่อของศัพท์ภาษาอังกฤษที่ประกอบไปด้วย P (Plan) คือการวางแผน D (Do) คือการลงมือปฏิบัติ C (Check) คือการตรวจสอบ และ A (Action) คือดำเนินการปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา กระบวนการทำ PDCA เป็นดังนี้

๑) Plan (วางแผน) หมายถึง การวางแผนการดำเนินงานอย่างรอบคอบครอบคลุมถึงการกำหนดหัวข้อที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง รวมถึงการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน อาจประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน การจัดอันดับความสำคัญของ เป้าหมาย กำหนดการดำเนินงาน กำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน กำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ดำเนินการและกำหนดงบประมาณที่จะใช้ การเขียนแผนดังกล่าวอาจปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของลักษณะ การดำเนินงาน การวางแผนยังช่วยให้เราสามารถคาดการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต และช่วยลดความสูญเสียต่างๆที่อาจเกิดขึ้นได้

๒) Do (ปฏิบัติตามแผน) หมายถึง การดำเนินการตามแผน อาจประกอบด้วย การมีโครงสร้างรองรับการดำเนินการ (เช่น คณะกรรมการหรือหน่วยงานของคุณ) มีวิธีการดำเนินการ (เช่น มีการประชุมของคณะกรรมการมีการจัดการเรียน การสอน มีการแสดงความจำนงขอรับนักศึกษาไปยังทบวงมหาวิทยาลัย) และมีผลของการดำเนินการ (เช่น รายชื่อนักศึกษาที่รับในแต่ละปี)

๓) Check (ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน) หมายถึง การประเมินแผน อาจประกอบด้วย การประเมินโครงสร้างที่รองรับ การดำเนินการ การประเมินขั้นตอนการดำเนินงาน และการประเมินผลของ การดำเนินงานตามแผนที่ได้ตั้งไว้ โดยในการประเมินดังกล่าวสามารถ ทำได้เอง โดยคณะกรรมการที่รับผิดชอบแผนการดำเนินงานนั้น ๆ ซึ่งเป็นลักษณะของการประเมินตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องตั้งคณะกรรมการ อีกชุดมาประเมินแผน หรือไม่จำเป็นต้องคิดเครื่องมือหรือแบบประเมินที่ยุ่งยากซับซ้อน

๔) Act (ปรับปรุงแก้ไข) หมายถึง การนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน อาจประกอบด้วย การนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ว่ามีโครงสร้าง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใดที่ควรปรับปรุงหรือพัฒนาสิ่งที่ติอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นไปอีก และสังเคราะห์รูปแบบ การดำเนินการใหม่ที่เหมาะสมสำหรับการดำเนินการ ในปีต่อไป



ภาพ : วงจรบริหารงานคุณภาพ PDCA

ที่มาของภาพ : <https://sites.google.com/site/klumtalung/khorngsrang>

การนำแนวคิด PDCA มาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลลูกจ้างชั่วคราวของกรุงเทพมหานคร จะช่วยให้เกิดกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ มีการวางแผนการทำงานที่ชัดเจนเพื่อให้ผู้ปฏิบัติสามารถปฏิบัติงานได้ง่ายและถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนด มีการติดตามประเมินผลความก้าวหน้า ความสำเร็จหรือความผิดพลาดที่เกิดจากแผนงานหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานนั้นจึงปรับปรุงแก้ไขทุกกระบวนการอย่างสม่ำเสมอจะเห็นได้จากแนวทางการดำเนินการของรายงานการศึกษานี้

๕.๕ Regulatory Sandbox

Regulatory Sandbox หรือ Sandbox เป็นแนวคิดดั้งเดิม หมายถึง กระบะหรือบริเวณที่กั้นไว้เป็นพิเศษเพื่อใส่ทรายให้เป็นที่เล่นของเด็กเล็ก ซึ่งเด็กจะเล่นไปตามจินตนาการเป็นปราสาท ลูกบอล บ้าน ฯลฯ อย่างสนุกและเสรีโดยไม่ต้องกังวลต่อข้อจำกัดในความเป็นจริงแต่ยังคงอยู่ภายในขอบเขตที่ได้รับการดูแล Regulatory Sandbox เป็นกลไกที่สร้างขึ้น เพื่อแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคในทางกฎระเบียบที่มีต่อการสร้างนวัตกรรม และส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการสร้างนวัตกรรมหรือโมเดลทางธุรกิจใหม่ๆ ประเทศแรกที่น่าจะมีเครื่องมือนี้มาใช้คือประเทศอังกฤษ โดยหน่วยงานที่ทำหน้าที่ควบคุมดูแลทางการเงิน (The UK Financial Conduct Authority – FCA) ได้ประกาศนโยบายการเป็นศูนย์กลางด้านนวัตกรรมโดยการส่งเสริมให้เกิดการสร้างนวัตกรรมในธุรกิจการให้บริการทางการเงิน หรือที่เรียกอย่างย่อ ๆ ว่า FinTech ซึ่ง FCA ยอมรับว่ามีความเสี่ยงหรืออุปสรรคในทางกฎระเบียบที่บรรดาผู้ประกอบการทั้งหลายต้องเผชิญอยู่ และได้ร่วมมือกับผู้ประกอบการเพื่อสำรวจและทำความเข้าใจปัญหาภายใต้กรอบของกฎระเบียบที่มีอยู่ร่วมกัน จนนำไปสู่การสร้างกลไก

Regulatory Sandbox ขึ้นและได้ทดลองใช้ในปี ๒๐๑๖ ประเทศที่นำเครื่องมือนี้มาใช้ ได้แก่ ประเทศออสเตรเลีย แคนาดา เดนมาร์ก มาเลเซีย สิงคโปร์ ฮองกง สวิสเซอร์แลนด์ ญี่ปุ่น อินโดนีเซีย และไทย

Regulatory Sandbox จึงเป็นสนามทดสอบสำหรับแนวคิดทางธุรกิจ ผลิตภัณฑ์ หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ แต่เป็นการทดสอบในตลาดจริง ภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง ผู้ประกอบการหรือนักลงทุนสามารถทดสอบผลิตภัณฑ์ หรือปรับแต่งโมเดลทางธุรกิจ ในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจหรือการประกอบการที่ถูกรักษา โดยผู้ประกอบการไม่ต้องกังวลว่าจะถูกดำเนินการทางกฎหมาย หากว่าแนวคิดทางธุรกิจหรือนวัตกรรมที่คิดสร้างขึ้นนั้นขัดกับกฎระเบียบที่ใช้บังคับอยู่ ทำให้ลดความเสี่ยงอันเนื่องมาจากความไม่ชัดเจนแน่นอนของกฎระเบียบให้แก่ผู้ประกอบการหรือนักลงทุน โดยเฉพาะในธุรกิจที่เต็มไปด้วยกฎระเบียบควบคุม ซึ่งส่งผลให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงแหล่งทุนได้มากขึ้น ในขณะที่หน่วยงานของรัฐที่กำกับดูแลก็จะได้เรียนรู้ว่ารูปแบบทางธุรกิจ ผลิตภัณฑ์ หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ ทำงานภายใต้ตลาดจริงอย่างไร เพื่อที่จะได้ทราบว่ากฎระเบียบในปัจจุบันนั้นมีช่องว่างหรือไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างไร อันจะนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงกฎระเบียบให้ทันสมัยต่อไป ตัวอย่างเช่น ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาตให้ ๖ ธนาคารใช้ QR Code ประกอบกับระบบ prompt-pay ในการชำระเงินได้หลังจากที่ได้ทดลองใช้ regulatory sandbox อยู่พักหนึ่งแล้ว และเห็นว่าได้ผลดี ความหมายก็คือธนาคารได้ออกกฎระเบียบพิเศษเกี่ยวกับการใช้ระบบจ่ายเงินดังกล่าวเป็นการเฉพาะแก่ ๖ ธนาคารนี้ในช่วงเวลาทดลอง โดยที่ในช่วงเวลาดังกล่าวการใช้ต้องไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อส่วนอื่นๆ จนอาจเกิดความเสียหายเข้าใจว่าหากธนาคารอื่นต้องการใช้ระบบชำระเงินเช่นนี้ อาจต้องเข้าไปอยู่ในกฎเกณฑ์นี้เพื่อเป็นการทดลองก่อนแล้วจึงจะให้ใช้ได้ หรือเมื่อทดลองไปหลายธนาคารจนเข้าใจสายสนกลใจของมันดีแล้ว ธนาคารอื่นๆ ที่ขออนุญาตในอนาคตก็อาจได้รับการอนุญาตเลยก็เป็นได้ อีกหนึ่งตัวอย่างคือ รัฐบาลต้องการให้หน่วยงานจำนวนหนึ่งอยู่ใน sandbox ซึ่งหมายถึงว่าต้องการให้มีการทดลองใช้กฎเกณฑ์ใหม่ที่ผ่อนปรน หรือมีการใช้นวัตกรรมต่างๆ เป็นพิเศษ เช่น ทำให้เกิดระบบดิจิทัลให้มากที่สุด หรือใช้วิธีการที่ช่วยให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วยระบบการบริหารบุคลากรใหม่สำหรับหน่วยงานเหล่านี้ ทั้งหมดนี้จะต้องไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อส่วนอื่นๆ ในระหว่างทดลอง และเมื่อได้บทเรียนมาแล้วก็จัดเอาไปใช้กับหน่วยงานที่เหลือ การเอาหน่วยงานเหล่านี้ไปอยู่ใน sandbox นั้น สื่อถึงการมีจินตนาการใหม่ๆ อย่างไม่มีขีดจำกัด (เสมือนเด็กเล่นทรายใน sandbox) เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยระหว่างการทดลองนี้ต้องไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อระบบโดยรวม เนื่องจากเสมือนถูกตัดขาดมาทดลองโดยเฉพาะ

ต่อมามีการใช้คำว่า sandbox ในเรื่อง IT โดยเฉพาะเรื่อง security กล่าวคือ sandbox หมายถึง การทดสอบซอฟต์แวร์ใหม่โดยให้อยู่ในขอบเขตที่จำกัด ซึ่งจะไม่มีผลออกไปกระทบระบบการทำงาน (operating system) ซึ่งอาจส่งผลเสียได้ sandbox มีนัยยะของการทดสอบ การทดลองอย่างตัดขาดจากส่วนอื่น โดยไม่ให้เกิดผลกระทบต่อส่วนอื่น sandbox ให้นัยยะของการสร้างนวัตกรรม การสร้างสรรค์ทางความคิด การสร้างเสริมประสิทธิภาพ การกล้าทดลองสิ่งใหม่ ฯลฯ ดังนั้น คำนี้จึงแพร่หลายอย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตามบางครั้ง sandbox มีความหมายเพียงการกันออกมาเป็นพิเศษเพื่อศึกษาและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

Regulatory Sandbox มีลักษณะสำคัญ ๓ ประการคือ ๑) เป็นการกำหนดกฎเกณฑ์เฉพาะในแต่ละกรณี (case by case rules) เพื่อให้สอดคล้องกับข้อเสนอหรือแนวคิดทางธุรกิจใหม่ ๆ ของผู้ประกอบการ มิใช่การกำหนดกฎเกณฑ์ทั่วไปที่ใช้กับผู้ประกอบการทุกราย (one size

fits all) ๒) การทดสอบในตลาดจริงนั้นจะมีข้อจำกัด เช่น จำกัดจำนวนกลุ่มผู้บริโภค จำกัดระยะเวลาของการทดสอบ หรือต้องมีมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคที่เหมาะสม เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อดูแลความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และ ๓) มีการผ่อนปรนหรือยกเว้นการใช้บังคับกฎหมายหรือกฎระเบียบในบางกรณี เช่น ออกใบอนุญาตให้แบบมีเงื่อนไข มีข้อกำหนดหรือแนวปฏิบัติสำหรับผู้ประกอบการที่ร่วมทดสอบปรับเปลี่ยนกฎระเบียบให้สอดคล้องกับโครงการที่ผู้ประกอบการเสนอ รวมถึงการยกเว้นการบังคับใช้กฎหมายในกรณีที่เป็น

การนำแนวคิด Sandbox มาประยุกต์ใช้กับกรุงเทพมหานครเป็นสิ่งที่ควรสนับสนุนเพื่อให้เกิดการผ่อนปรนหรือยกเว้นการบังคับใช้กฎระเบียบที่เคร่งครัดกับความคิดใหม่ ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับการที่รัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจพื้นฐานของนวัตกรรม โดยกรุงเทพมหานครมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างนวัตกรรมในการควบคุมกำกับดูแลหรือนวัตกรรมในทางกฎหมายเช่นกัน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลลูกจ้างชั่วคราวของกรุงเทพมหานคร



ภาพ : ตัวอย่างแนวคิด Regulatory Sandbox ของธนาคารแห่งประเทศไทย

ที่มาภาพ : <https://www.bangkokbankinnohub.com/th/regulatory-sandbox/>

๖. แนวทางการดำเนินการ / ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

แนวทางการดำเนินการ	ระยะเวลา	ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
<p>Plan</p> <p>๑) ตั้งคณะทำงานเพื่อรวบรวมปัญหา ความต้องการ และ ออกแบบระบบงานการบริหารทรัพยากรบุคคลลูกจ้างชั่วคราวของกรุงเทพมหานคร</p> <ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการจัดตั้งคณะทำงาน - จัดประชุมคณะทำงานเพื่อวางแผนและออกแบบระบบงาน 	ต.ค. ๖๓	<ul style="list-style-type: none"> - สำนักงาน ก.ก. - สกจ.สนป. - สกจ.สนศ. - การเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน - สำนักยุทธศาสตร์ฯ

แนวทางการดำเนินการ	ระยะเวลา	ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
<p>Plan (ต่อ)</p> <ul style="list-style-type: none"> - จัดประชุมผู้ปฏิบัติงานการเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน เพื่อร่วมออกแบบกระบวนการงาน แนวทางการปฏิบัติงาน และ กำหนดความต้องการของระบบ - จัดทำรายงานสรุปผลความต้องการของระบบเพื่อ เสนอให้คณะทำงานออกแบบระบบฐานข้อมูลดำเนินการ ต่อไป 		
<p>Do</p> <p>๒) ตั้งคณะทำงานเพื่อออกแบบระบบฐานข้อมูล โปรแกรม สำเร็จรูป ระบบเครือข่าย การกำหนดสิทธิผู้ใช้งาน และการ รักษาความปลอดภัย เพื่อดำเนินการสร้างและพัฒนาโปรแกรม</p> <ul style="list-style-type: none"> - ตั้งคณะทำงานพัฒนาโปรแกรม - นำรายงานสรุปผลความต้องการของระบบมา วิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างฐานข้อมูล โครงสร้าง โปรแกรม การกำหนดสิทธิการใช้งาน การวางระบบเครือข่าย และการดูแลรักษาความปลอดภัย - ประสานกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เพื่อขอใช้บริการ G-Cloud 	พ.ย. ๖๓	<ul style="list-style-type: none"> - สำนักงาน ก.ก. - สกจ.สนป. - สกจ.สนศ. - การเจ้าหน้าที่ของ หน่วยงาน - สำนักยุทธศาสตร์ฯ - กระทรวงดิจิทัลเพื่อ เศรษฐกิจและสังคม
<p>๓) ดำเนินการจัดเตรียมข้อมูลพื้นฐาน สร้างและพัฒนา โปรแกรม ทดลอง ทดสอบการปฏิบัติงานของโปรแกรม การนำ ข้อมูล เข้าสู่ระบบ การตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ และการ เตรียมการเพื่อใช้งานโปรแกรม</p> <ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการจัดเตรียมข้อมูลพื้นฐาน เช่น ข้อมูล โครงสร้างหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร โครงสร้าง ตำแหน่งตามมาตรฐานตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว เป็นต้น - สร้างและพัฒนาโปรแกรม พร้อมทดลอง ทดสอบการ ปฏิบัติงานของโปรแกรม - นำโปรแกรมพัฒนาเข้าสู่ระบบ G-Cloud - นำข้อมูลบุคคลลูกจ้างชั่วคราวเข้าสู่ระบบ - ตรวจสอบความถูกต้องและความสามารถของ โปรแกรม พร้อมแก้ไขข้อผิดพลาด - จัดทำคู่มือการใช้งานโปรแกรมสำหรับผู้ปฏิบัติงาน การเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน 	พ.ย. ๖๓ – พ.ค. ๖๔	<ul style="list-style-type: none"> - สำนักงาน ก.ก. - สกจ.สนป. - สกจ.สนศ. - การเจ้าหน้าที่ของ หน่วยงาน - สำนักยุทธศาสตร์ฯ - กระทรวงดิจิทัลเพื่อ เศรษฐกิจและสังคม

แนวทางการดำเนินการ	ระยะเวลา	ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
<p>Check</p> <p>๔) นำเสนอผลการพัฒนาโปรแกรม การนำเข้าข้อมูล การใช้งานโปรแกรมและข้อมูลเพื่อวางแผนงานในการปฏิบัติงาน และดำเนินการเสนอขอปรับปรุง/แก้ไขระเบียบวิธีการ (ถ้ามี) เพื่อให้การใช้งานโปรแกรมเกิดประสิทธิภาพและประโยชน์ต่อกรุงเทพมหานคร</p> <ul style="list-style-type: none"> - นำเสนอ อ.ก.ก.วิสามัญเกี่ยวกับบุคลากรกรุงเทพมหานคร - เผยแพร่ข้อมูลสถิติและรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลลูกจ้างชั่วคราวของกรุงเทพมหานครผ่านทาง Web site - เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้การเจ้าหน้าที่ทราบข้อมูลและรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาที่ดีขึ้น 	<p>เม.ย.-ก.ค. ๖๔</p>	<ul style="list-style-type: none"> - สำนักงาน ก.ก. - สกจ.สนป. - สกจ.สนศ. - การเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน - สำนักยุทธศาสตร์ฯ
<p>Act</p> <p>๕) ให้ความรู้ในการใช้งานโปรแกรมแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องและให้คำปรึกษาแนะนำ ติดตามและประเมินผลเพื่อปรับปรุงและพัฒนาโปรแกรมต่อไป</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประเมินความรู้ ความเข้าใจในการใช้งานโปรแกรม โดยดูจากการทำงานของการเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน - ประเมินความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรมด้วยแบบสอบถาม 	<p>ก.ค.-ก.ย. ๖๔</p>	<ul style="list-style-type: none"> - สำนักงาน ก.ก. - สกจ.สนป. - สกจ.สนศ. - การเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน - สำนักยุทธศาสตร์ฯ

๗. ประโยชน์จากการศึกษา

๗.๑ กรุงเทพมหานครมีเครื่องมือการปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลลูกจ้างชั่วคราว(โปรแกรมสำเร็จรูป)ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

๗.๒ ผู้ปฏิบัติงานการเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานด้านลูกจ้างชั่วคราวของกรุงเทพมหานครสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๗.๓ กรุงเทพมหานครมีข้อมูลสารสนเทศทรัพยากรบุคคลลูกจ้างชั่วคราวสำหรับการบริหารและการวางแผนกำลังคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๘. งบประมาณ

ใช้งบประมาณ จำนวน ๕๐๐,๐๐๐.- บาท (ห้าแสนบาทถ้วน) สำหรับเป็นค่าใช้จ่ายในการประชุมสัมมนาเพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การฝึกอบรม

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลผลิต (Output) และหรือระดับผลลัพธ์ (Outcome)

๙.๒ วิธีการ / เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผล (สำเร็จ)

การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลลูกจ้างชั่วคราวของกรุงเทพมหานครฉบับนี้ มีแนวทางการติดตามและประเมินผลโดยยึดวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ และมีเครื่องมือที่ใช้ในการติดตาม ได้แก่ โปรแกรมสำเร็จรูปแบบสอบถาม และการรายงานข้อมูลสถิติ ดังตารางที่แสดงดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามผลและประเมินผล
๑. เพื่อให้กรุงเทพมหานครมีเครื่องมือการปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลลูกจ้างชั่วคราว (โปรแกรมสำเร็จรูป) ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ	๑. ศึกษาแนวทางการสร้างและพัฒนาเครื่องมือการปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลลูกจ้างชั่วคราว (โปรแกรมสำเร็จรูป) ที่เหมาะสมกับบริบทของกรุงเทพมหานคร	ร้อยละ ๙๕ ของโปรแกรมระบบงานลูกจ้างชั่วคราวของกรุงเทพมหานครสามารถเปิดบริการให้ผู้ใช้ปฏิบัติงานใช้งานได้	โปรแกรมระบบงานลูกจ้างชั่วคราวของกรุงเทพมหานคร
๒. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานกรเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานด้านลูกจ้างชั่วคราวของกรุงเทพมหานครสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๒. ศึกษาความต้องการจากผู้ปฏิบัติงานในการพัฒนาเครื่องมือ (โปรแกรมสำเร็จรูป) สำหรับการปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลลูกจ้างชั่วคราวของกรุงเทพมหานคร	ร้อยละ ๘๐ ของผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลลูกจ้างชั่วคราวของกรุงเทพมหานครที่ใช้งานโปรแกรมระบบงานลูกจ้างชั่วคราวของกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรม	แบบสอบถามความพึงพอใจ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล (ต่อ)

วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามผลและประเมินผล
๓. เพื่อให้กรุงเทพมหานครมีข้อมูลสารสนเทศทรัพยากรบุคคลลูกจ้างชั่วคราวสำหรับการบริหารและการวางแผนกำลังคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๓. รวบรวมข้อมูลบุคคลลูกจ้างชั่วคราวของกรุงเทพมหานครให้อยู่ในฐานข้อมูลเดียวกันมีการปรับปรุงให้ทันสมัย และประมวลผลเป็นสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ร้อยละ ๙๐ ของรายงานข้อมูลที่ต้องการ แสดงผลได้ถูกต้องเป็นปัจจุบันตามข้อมูลที่บันทึกเข้าสู่โปรแกรมระบบงานลูกจ้างชั่วคราวของกรุงเทพมหานคร	รายงานแสดงข้อมูล สถิติ

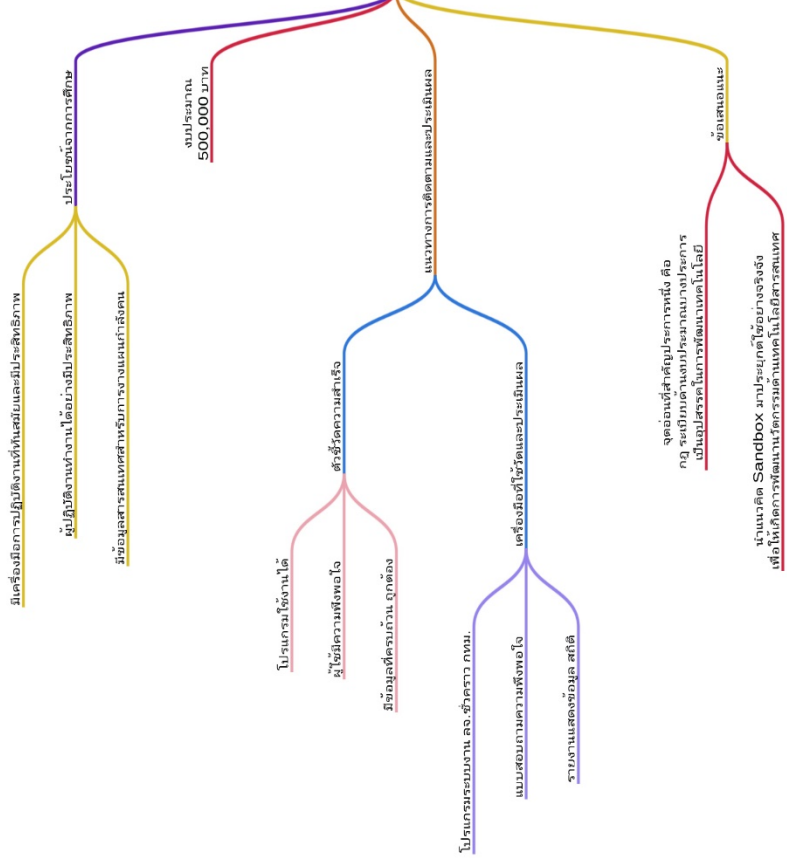
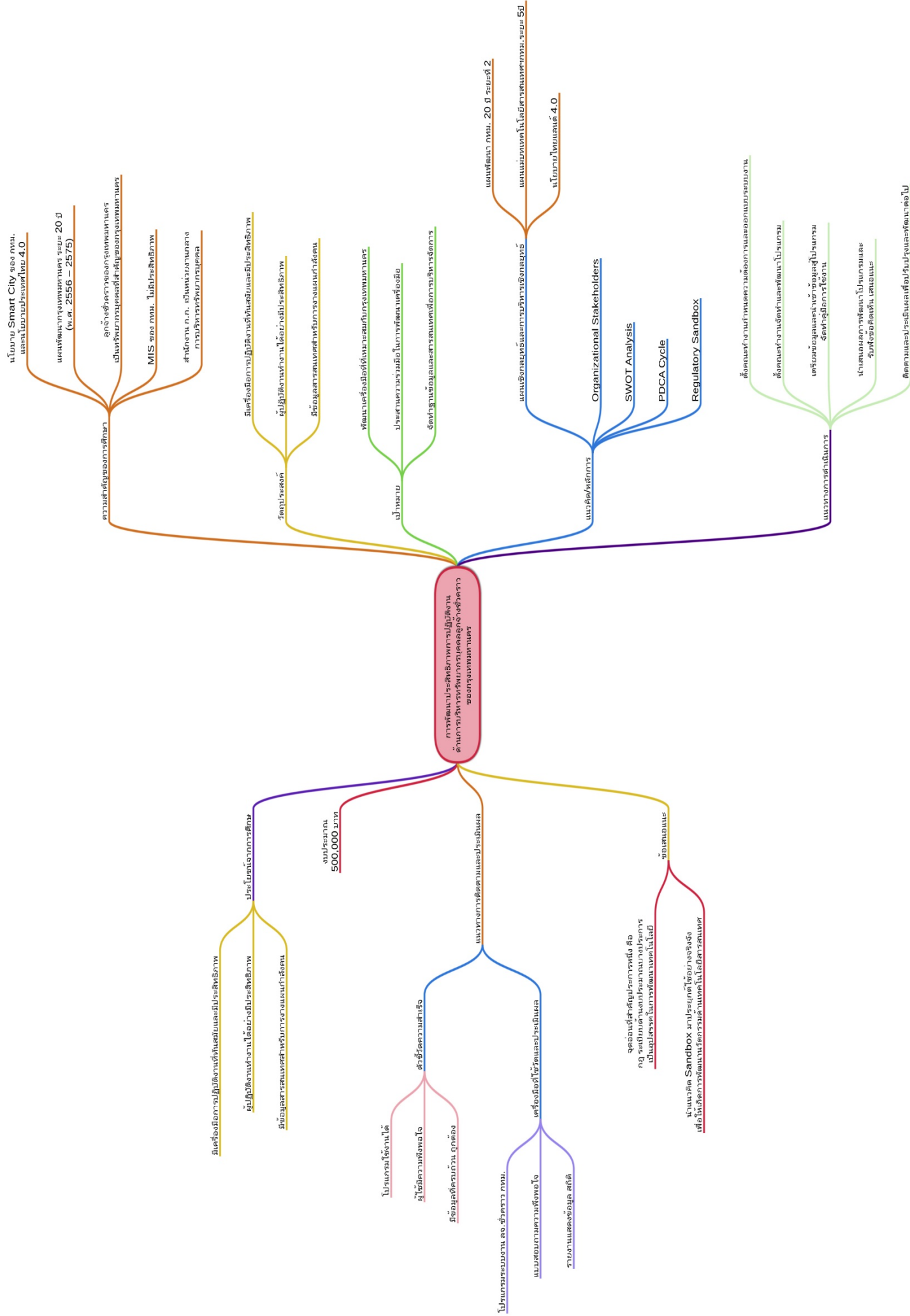
๑๐. ข้อเสนอแนะ

รายงานส่วนบุคคล (Individual Study) เรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลลูกจ้างชั่วคราวของกรุงเทพมหานครฉบับนี้ ได้วิเคราะห์ศักยภาพเพื่อประเมินสถานภาพการพัฒนาขององค์กรในปัจจุบัน (SWOT Analysis) แล้วพบว่าปัจจัยภายในที่เป็นจุดอ่อนอยู่หลายประการ โดยเห็นว่าจุดอ่อนที่สำคัญข้อหนึ่ง ได้แก่ กฎ ระเบียบด้านงบประมาณบางประการเป็นอุปสรรคในการพัฒนาเทคโนโลยี ไม่ว่าจะเป็โครงการเล็กหรือโครงการใหญ่ หากกรุงเทพมหานครสามารถปรับตัวและนำแนวคิด Sandbox มาประยุกต์ สนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดขึ้นอย่างจริงจังได้จะทำให้เกิดการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครได้เป็นอย่างดี

เอกสารอ้างอิง

๑. แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๕)
๒. แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกรุงเทพมหานคร ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๕)
๓. นายสุรพงษ์ สิกขาบัณฑิต, นโยบายประเทศไทย ๔.๐ : โอกาส อุปสรรค และผลประโยชน์ของไทยในภูมิภาคอาเซียน
๔. https://en.wikipedia.org/wiki/Organizational_stakeholders
๕. <https://sites.google.com/site/klumtalung/khorngrang>
๖. <https://th.wikipedia.org/wiki/การวิเคราะห์สวอต>
๗. <https://www.tereb.in.th/erp/pdca-คืออะไร/>
๘. <https://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/645267>
๙. <https://www.the101.world/sandbox-and-algorithm/>
๑๐. <https://www.bangkokbankinnohub.com/th/regulatory-sandbox/>

ภาคผนวก



ปฏิทินแนวทางการดำเนินการ / ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

แนวทางการดำเนินการ	ปี พ.ศ. ๒๕๖๓			ปี พ.ศ. ๒๕๖๔									ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๑) ตั้งคณะกรรมการเพื่อรวบรวมปัญหา ความต้องการ และออกแบบระบบงานการบริหารงานบุคคลลูกจ้างชั่วคราวของกรุงเทพมหานคร													- สำนักงาน ก.ก. - สกจ.สนป. - สกจ.สนศ. - การเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน - สำนักยุทธศาสตร์ฯ
๒) ตั้งคณะกรรมการเพื่อออกแบบระบบฐานข้อมูล โปรแกรมสำเร็จรูป ระบบเครือข่าย การกำหนดสิทธิผู้ใช้งาน และการรักษาความปลอดภัย เพื่อดำเนินการสร้างและพัฒนาโปรแกรม													- สำนักงาน ก.ก. - สกจ.สนป. - สกจ.สนศ. - การเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน - สำนักยุทธศาสตร์ฯ - กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
๓) ดำเนินการจัดเตรียมข้อมูลพื้นฐาน สร้างและพัฒนาโปรแกรม ทดลอง ทดสอบการปฏิบัติงานของโปรแกรม การนำข้อมูล เข้าสู่ระบบ การตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ และการเตรียมการเพื่อใช้งานโปรแกรม													- สำนักงาน ก.ก. - สกจ.สนป. - สกจ.สนศ. - การเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน - สำนักยุทธศาสตร์ฯ - กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
๔) นำเสนอผลการพัฒนาโปรแกรม การนำเข้าข้อมูล การใช้งานโปรแกรมและข้อมูลเพื่อวางแนวทางในการปฏิบัติงาน และดำเนินการเสนอขอปรับปรุง/แก้ไขระเบียบวิธีการ (ถ้ามี) เพื่อให้การใช้งานโปรแกรมเกิดประสิทธิภาพและประโยชน์ต่อกรุงเทพมหานคร													- สำนักงาน ก.ก. - สกจ.สนป. - สกจ.สนศ. - การเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน - สำนักยุทธศาสตร์ฯ
๕) ให้ความรู้ในการใช้งานโปรแกรมแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องและให้คำปรึกษาแนะนำ ติดตามและประเมินผลเพื่อปรับปรุงและพัฒนาโปรแกรมต่อไป													- สำนักงาน ก.ก. - สกจ.สนป. - สกจ.สนศ. - การเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน - สำนักยุทธศาสตร์ฯ

หมายเหตุ

สกจ.สนป. หมายถึง สำนักงานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

สกจ.สนศ. หมายถึง สำนักงานการเจ้าหน้าที่ สำนักการศึกษา

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ
(Service Level Agreement)
ระบบบริการคลาวด์ภาครัฐ
(Government Cloud)

แก้ไขครั้งที่ ๑

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
Digital Government Development Agency (Public Organization)

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ
ระบบบริการคลาวด์ภาครัฐ (Government Cloud)
สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ระบบบริการคลาวด์ภาครัฐ (Government Cloud) คือ บริการคลาวด์ภาครัฐ หรือ G-Cloud เป็นบริการระบบคอมพิวเตอร์เสมือนในรูปแบบการแชร์ทรัพยากรร่วมกัน ถูกออกแบบและบริหารจัดการตามมาตรฐานสากล โดยมีรูปแบบการทำงานแบบ Multi-Data Center ให้สามารถรองรับการขยายตัวในอนาคต เพื่อรองรับตามความต้องการใช้บริการของหน่วยงานภาครัฐ โดยระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน จะเป็นทรัพย์สินของผู้ให้บริการ ส่วนบรรดาข้อมูลที่มีการนำเข้าระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนจะเป็นสิทธิ์ของหน่วยงานภาครัฐนั้น ๆ

ซึ่งในข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการนี้

“ผู้ให้บริการ” หมายความว่า สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

“ผู้ใช้บริการ” หมายความว่า หน่วยงานผู้ใช้ระบบบริการคลาวด์ภาครัฐ

๑. คำจำกัดความ

บริการ หมายถึง บริการคลาวด์ภาครัฐ (Government Cloud หรือ G-Cloud)

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ หมายถึง เกณฑ์ที่ตั้งขึ้นมาในการทำงานด้านการให้บริการเกี่ยวกับงานด้านระบบสารสนเทศ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสามารถนำมาเปรียบเทียบการให้บริการที่เกิดขึ้นจริงกับเกณฑ์การให้บริการที่กำหนดขึ้น

ความพร้อมในการให้บริการ (Service Availability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

ระยะเวลาที่ให้บริการไม่ได้ (Downtime) หมายถึง ระยะเวลาที่บริการไม่สามารถให้บริการกับผู้ใช้บริการได้

เหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents) หมายถึง เหตุการณ์หรือปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถได้รับบริการได้ตามปกติ หรือเป็นเหตุทำให้การให้บริการไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ รวมถึงกรณีทรัพย์สินผู้ใช้บริการเสียหายภายใต้ความรับผิดชอบและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการ

เหตุการณ์ผิดปกติรุนแรง (Major Incidents) หมายถึง เหตุการณ์ผิดปกติ ที่สำคัญและจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนที่สุดเนื่องจากมีผลกระทบและ/หรือสร้างความเสียหายต่อธุรกิจ และผู้ใช้บริการในวงกว้างจึงไม่สามารถรอการแก้ไขได้ตามขั้นตอนปกติได้

คำร้องขอ (Service Requests) หมายถึง คำร้องขอในการแจ้งขอใช้บริการ หรือเปลี่ยนแปลงขอบเขตการใช้บริการ หรือเรื่องความต้องการต่างๆ ของผู้ใช้บริการที่ไม่เกี่ยวข้องกับปัญหาการใช้บริการ หรืออาจจะเป็นลักษณะขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้บริการ

ข้อเสนอแนะและการร้องเรียน (Service Complaints) คือ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ ผ่านช่องทางการร้องเรียนที่ผู้ให้บริการระบุไว้

เหตุภัยพิบัติ (Disaster) หมายถึง เหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อธุรกิจขององค์กร ซึ่งหมายถึงธุรกิจไม่สามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่อง โดยเหตุภัยพิบัติ รวมถึงการชุมนุม การจลาจล การก่อการกบฏ การก่อวินาศกรรม การก่อการร้าย การระเบิดสงครามกลางเมือง การปฏิวัติรัฐประหาร ภาวะฉุกเฉินแห่งชาติ อัคคีภัย ธรณีพิบัติ ภัยवादภัย อุทกภัย สภาวะอากาศที่ไม่เอื้ออำนวย และโรคระบาด เป็นต้น

เหตุสุดวิสัย (Force Majeure) หมายถึง เหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อธุรกิจขององค์กร ซึ่งหมายถึงธุรกิจไม่สามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่อง โดยเหตุสุดวิสัยรวมถึงการชุมนุม การจลาจล การก่อการกบฏ การก่อวินาศกรรม การก่อการร้าย การระเบิดสงครามกลางเมือง การปฏิวัติรัฐประหาร ภาวะฉุกเฉินแห่งชาติ อัคคีภัย ธรณีพิบัติ ภัยवादภัย อุทกภัย สภาวะอากาศที่ไม่เอื้ออำนวย และโรคระบาด เป็นต้น

ระยะเวลาเป้าหมายในการตอบสนอง (Target Response Time) คือ ระยะเวลาในการติดต่อผู้ใช้บริการไม่ว่าจะเป็นทางโทรศัพท์หรืออีเมลตามที่ผู้ให้บริการกำหนด เพื่อตอบสนองการแก้ไขการให้บริการให้ได้ตามเป้าหมายนั้น

ระยะเวลาเป้าหมายในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติและการดำเนินการตามคำร้องขอ (Target Resolution Time) คือ ระยะเวลาดำเนินการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติหรือการดำเนินการตามคำร้องขอเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ตามปกติ โดยนับตั้งแต่เวลาที่ผู้ให้บริการลงรับการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติหรือรับคำร้องขอไว้ในระบบ

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ
ระบบบริการคลาวด์ภาครัฐ (Government Cloud)
สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)



ทุกวัน หมายถึง วันจันทร์ถึงวันอาทิตย์ รวมถึงวันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดตามมติคณะรัฐมนตรี และวันหยุดของผู้ให้บริการ

วันทำการ หมายถึง วันจันทร์ถึงวันศุกร์ แต่ไม่รวมถึงวันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ และวันหยุดตามมติคณะรัฐมนตรี และวันหยุดของผู้ให้บริการ

เวลาทำการ หมายถึง ระหว่างเวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๗.๓๐ น. แต่ไม่รวมวันหยุดของผู้ให้บริการ

๒. ขอบเขตการให้บริการ

๒.๑ ผู้ให้บริการจะจัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนสำหรับให้บริการตามรูปแบบที่ผู้ใช้บริการร้องขอ โดยผู้ให้บริการจะทำการจัดสรรทรัพยากรให้ผู้ใช้บริการตามความเหมาะสม ซึ่งรวมถึงระบบปฏิบัติการ (เฉพาะที่มีให้บริการ), หน่วยความจำเสมือน (vRAM), หน่วยประมวลผลกลางเสมือน (vCPU), พื้นที่จัดเก็บข้อมูล (Storage) เป็นต้น

หมายเหตุ หากผู้ใช้บริการต้องการเปลี่ยนแปลงรูปแบบบริการหรือต้องการให้จัดสรรทรัพยากรเพิ่ม ผู้ใช้บริการต้องดำเนินการร้องขอตามที่ให้บริการกำหนดและระบุรูปแบบบริการที่ต้องการใหม่ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการจะพิจารณาเปลี่ยนแปลงการให้บริการหรือจัดสรรทรัพยากรตามความเหมาะสม

๒.๒ ผู้ให้บริการจะดำเนินการสร้างเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนที่มีระบบปฏิบัติการ (OS) พร้อมทั้งทำการ Configuration ระบบต่าง ๆ ตามที่ระบุในแบบคำขอใช้บริการคลาวด์ภาครัฐภายในระยะเวลา ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้ใช้บริการแจ้งยืนยันการขอใช้บริการตามแบบคำขอใช้บริการตามที่ให้บริการกำหนด หากในกรณีที่ผู้ใช้บริการมีความจำเป็นต้องใช้ซอฟต์แวร์นอกเหนือจากที่ผู้ให้บริการจัดเตรียมให้ ผู้ใช้บริการต้องเป็นผู้จัดหาและดำเนินการติดตั้งเอง รวมถึงรับผิดชอบค่าลิขสิทธิ์ที่เกิดขึ้นด้วย สำหรับระบบปฏิบัติการ (OS) อื่นนอกเหนือจากที่ผู้ให้บริการจัดเตรียมให้ ผู้ใช้บริการต้องเป็นผู้จัดการรวมถึงรับผิดชอบค่าลิขสิทธิ์ที่เกิดขึ้น โดยผู้ให้บริการจะดำเนินการติดตั้งระบบปฏิบัติการให้ ซึ่งผู้ใช้บริการจะเป็นผู้ตั้งค่าอื่น ๆ ของระบบปฏิบัติการ

๒.๓ ผู้ให้บริการจะส่งมอบข้อมูลซีและรหัสผ่านของเครื่องแม่ข่ายเสมือนสำหรับผู้ดูแลระบบเครื่องแม่ข่ายเสมือนนั้น ๆ โดยข้อมูลซีจะส่งผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และรหัสผ่านจะส่งผ่านทางระบบ SMS ทางโทรศัพท์มือถือ หากในกรณีที่ผู้ใช้บริการทำข้อมูลซีหาย ลืมรหัสผ่าน หรือเหตุอื่นใดที่ทำให้ไม่สามารถเข้าใช้งานด้วยข้อมูลซีดังกล่าวได้ จะต้องดำเนินการตามขั้นตอนที่ผู้ให้บริการกำหนดเพื่อขอข้อมูลซีและรหัสผ่านใหม่ ทั้งนี้ เมื่อผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลซีและรหัสผ่านแล้ว จะต้องทำการเปลี่ยนรหัสผ่านใหม่ทันทีเพื่อความปลอดภัย หากเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์เสมือนนั้นถูกโจมตีอันเนื่องมาจากรหัสผ่านเริ่มต้น ผู้ให้บริการจะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายดังกล่าว และเมื่อทำการเปลี่ยนรหัสผ่านแล้ว จะถือว่าผู้ใช้บริการเป็นผู้รับผิดชอบต่อเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์เสมือนเอง ผู้ให้บริการจะไม่ดำเนินการใด ๆ ต่อเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์เสมือนนั้นอีก

๒.๔ บริการระบบการติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วย

(๑) ผู้ให้บริการจะดำเนินการตั้งค่าเพื่อให้สามารถเชื่อมต่อเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายนอกสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนของผู้ใช้บริการบนระบบเครือข่ายของผู้ให้บริการ

(๒) ผู้ให้บริการจะจัดหาหมายเลข Public IP Address ให้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนของผู้ใช้บริการ

๒.๕ ผู้ให้บริการอาจพิจารณาดำเนินการสำรองข้อมูลของผู้ใช้บริการบนระบบบริการคลาวด์ภาครัฐ (Government Cloud) ของผู้ให้บริการ หรือดำเนินการตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ที่ผู้ให้บริการได้จัดทำขึ้น เมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติรุนแรง (Major Incidents) หรือเหตุภัยพิบัติ และ เหตุสุดวิสัย ที่มีผลกระทบต่อระบบคอมพิวเตอร์เสมือนที่ศูนย์ข้อมูลหลักไม่สามารถให้บริการ ทั้งนี้การดำเนินการจะขึ้นอยู่กับปัจจัยความพร้อมและความจำเป็นตามที่ผู้ให้บริการพิจารณาเห็นสมควร โดยการดำเนินการดังกล่าวจะไม่ครอบคลุมถึงข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ (SLA) ฉบับนี้

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ
ระบบบริการคลาวด์ภาครัฐ (Government Cloud)
สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)



๓. ช่วงเวลาการให้บริการ

๓.๑ ระยะเวลาการให้บริการคลาวด์ภาครัฐ (Government Cloud)

บริการ	วัน	เวลา
บริการคลาวด์ภาครัฐ (Government Cloud)	ทุกวัน	ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๓.๒ ระยะเวลาการรับเรื่องและดำเนินการตามคำร้องขอ (Service Request) และเหตุการณ์ผิดปกติ (Incident)

บริการ	วัน	เวลา
รับเรื่องคำร้องขอและเหตุการณ์ผิดปกติจากผู้ให้บริการ	ทุกวัน	ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
ดำเนินการตามคำร้องขอและแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติ	เฉพาะวันทำการ	๘.๓๐ น. - ๑๗.๓๐ น.

๔. การบริการและสนับสนุนการให้บริการ

ผู้ให้บริการจัดเจ้าหน้าที่สำหรับแนะนำการใช้งาน รวมทั้งบริการตอบปัญหา รับแจ้งเหตุการณ์ผิดปกติต่างๆ รับเรื่องคำร้องขอ รับเรื่องขอเปลี่ยนแปลง รับเรื่องร้องเรียน และให้คำปรึกษาต่างๆ ทางด้านเทคนิคตลอดอายุสัญญาใช้บริการ โดยสามารถติดต่อผู้ให้บริการได้ ดังนี้

ศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center)

อีเมล : contact@dga.or.th

โทรศัพท์ : ๐ ๒๖๑๒ ๖๐๖๐

โทรสาร : ๐ ๒๖๑๒ ๖๐๑๑-๑๒

(๑) โดยทุกครั้งที่ใช้บริการได้ติดต่อมายังผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการจะต้องให้ข้อมูลแก่ผู้ให้บริการ ดังต่อไปนี้ชื่อ/ตำแหน่ง/หน่วยงาน/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ

(๒) รายละเอียดของเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอใช้บริการ และการร้องขอเปลี่ยนแปลงแก้ไข

(๓) ผลกระทบที่เกิดขึ้นและ/หรือที่อาจเกิดขึ้น เช่น จำนวนพนักงานที่ได้รับผลกระทบ เป็นต้น

การแจ้งเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอใช้บริการ และการร้องขอเปลี่ยนแปลงแก้ไขทุกประเด็น ควรแจ้งผ่านศูนย์บริการลูกค้าเพื่อให้มีการเก็บบันทึกและจัดทำรายงานการบรรลุข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการฉบับนี้

๔.๑ เหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents)

เหตุการณ์ผิดปกติจะได้รับการดำเนินการตามลำดับความสำคัญและกรอบเวลา ดังนี้

ลำดับความสำคัญ (Priority)	ระยะเวลาเป้าหมายในการตอบสนอง (Target Response Time)	ระยะเวลาเป้าหมายในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติ (Target Resolution Time)
Critical	ทางโทรศัพท์ : ทันที ทางอีเมล : ภายใน ๓๐ นาที	๓ ชั่วโมง ๓๖ นาที
High		๘ ชั่วโมง
Medium		๑๒ ชั่วโมง (เฉพาะเวลาทำการ)
Low		๒๔ ชั่วโมง (เฉพาะเวลาทำการ)

คำนิยามลำดับความสำคัญ

1. Critical: บริการไม่สามารถใช้งานได้ส่งผลให้การทำงานของลูกค้าหยุดชะงัก และกระทบและ/หรือสร้างความเสียหายต่อธุรกิจและผู้ให้บริการในวงกว้าง
2. High: บริการไม่สามารถใช้งานได้ส่งผลให้การทำงานของลูกค้าหยุดชะงัก แต่ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อธุรกิจและผู้ให้บริการในวงกว้าง
3. Medium: บริการเกิดความไม่เสถียรในการใช้งาน แต่ลูกค้ายังสามารถใช้งานได้ หรือลูกค้ายังมีระบบทำงานทดแทน (Redundancy)

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ
ระบบบริการคลาวด์ภาครัฐ (Government Cloud)
สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)



4. Low: บริการเกิดปัญหาแต่ไม่เป็นนัยยะสำคัญ ไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของลูกค้ำ

ในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติ ผู้ให้บริการจะดำเนินการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติของการใช้บริการจากสาเหตุที่ตรวจพบ ซึ่งระยะเวลาการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติจะนับตั้งแต่วันที่ผู้ให้บริการบันทึกข้อมูลลงรับการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติไว้ในระบบ เป็นต้นไปจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการสามารถติดตามสถานะการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติจากเลขที่ลงรับ การแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติที่ผู้ให้บริการแจ้ง

การบันทึกปิดเหตุการณ์ผิดปกติเป็นหน้าที่ของศูนย์บริการลูกค้ำ ในการติดต่อผู้แจ้งเพื่อปิดเหตุการณ์ผิดปกติหากไม่สามารถดำเนินการติดต่อผู้ให้บริการได้ ภายในระยะเวลา ๓ วัน นับจากวันรับแจ้ง (เฉพาะวันและเวลาทำการ) ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการบันทึกปิดเหตุการณ์ผิดปกติที่แจ้งมา

๔.๒ คำคำร้องขอ (Service Requests)

คำร้องขอจะได้รับการดำเนินการตามลำดับความสำคัญและรอบเวลา ดังนี้

ลำดับความสำคัญ (Priority)	ระยะเวลาเป้าหมายในการตอบสนอง (Target Response)	ระยะเวลาเป้าหมายในการดำเนินการตามคำร้องขอ (Target Resolution)
High	ทางโทรศัพท์ : ทันที	๘ ชั่วโมง
Medium	ทางอีเมล : ภายใน ๓๐ นาที	๑๒ ชั่วโมง (เฉพาะเวลาทำการ)
Low		๒๔ ชั่วโมง (เฉพาะเวลาทำการ)

ค่านิยมลำดับความสำคัญ

- High: คำร้องขอ และปรับเปลี่ยนรายละเอียดของบริการ ที่เกี่ยวข้องกับระบบที่สำคัญของลูกค้ำที่มีความต้องการอย่างเร่งด่วน
- Medium: คำร้องขอ และปรับเปลี่ยนรายละเอียดของบริการ
- Low: คำร้องขอเพื่อขอทราบรายละเอียดต่างๆ ของบริการ

ในการดำเนินการตามคำร้องขอ ผู้ใช้บริการสามารถติดตามการดำเนินการจากเลขที่ลงรับการดำเนินการตามคำร้องขอที่ผู้ให้บริการแจ้ง

การบันทึกปิดคำร้องขอเป็นหน้าที่ของศูนย์บริการลูกค้ำ ในการติดต่อผู้แจ้งเพื่อปิดคำร้องขอหากไม่สามารถดำเนินการติดต่อผู้ให้บริการได้ ภายในระยะเวลา ๓ วัน นับจากวันรับแจ้ง (เฉพาะวันและเวลาทำการ) ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการบันทึกปิดคำร้องขอที่แจ้งมา

๔.๓ ข้อเสนอแนะและการร้องเรียน (Service Complaints)

การร้องเรียนการให้บริการในกรณีที่ผู้ใช้บริการพบปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งข้อร้องเรียนมายังผู้ให้บริการผ่านศูนย์บริการลูกค้ำ โดยระบุปัญหาและข้อร้องเรียนอย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถทำการตรวจสอบและปรับปรุงได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

ทั้งนี้ คำติชมหรือข้อเสนอแนะเพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ ผู้ให้บริการจะรับไว้เป็นเรื่องพิจารณาเพื่อหาแนวทางดำเนินการต่อไป แต่จะไม่นับรวมเป็นระยะเวลาในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติและการดำเนินการตามคำร้องขอ

๕. การรับประกันการให้บริการ

๕.๑ ความพร้อมในการให้บริการ (Service Availability)

ความพร้อมในการให้บริการ หมายถึง การให้บริการเพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าใช้งานบริการได้ ไม่รวมถึงข้อขัดข้องที่เกิดจากสาเหตุของอุปกรณ์หรือเครือข่ายของผู้ใช้บริการ ดังนี้

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ
ระบบบริการคลาวด์ภาครัฐ (Government Cloud)
สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)



รายละเอียด	เป้าหมาย (Target)
ร้อยละความพร้อมในการให้บริการ	ร้อยละ ๙๙.๕
ระยะเวลาสะสมที่ไม่สามารถใช้งานบริการได้ต่อเดือน	๒๑๖ นาที

ร้อยละความพร้อมในการให้บริการต่อเดือน (Availability (%)) คำนวณได้ดังนี้

$$\text{Availability (\%)} = \frac{(\text{Total number of minutes in a month} - \text{Total downtime (Minutes)}) \times 100}{\text{Total number of minutes in a month}}$$

ทั้งนี้ ระยะเวลาสะสมที่ไม่สามารถใช้งานบริการได้ต่อเดือนไม่นับรวมระยะเวลาในการบำรุงรักษาระบบเครือข่ายหรือปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบ

๕.๒ การรับเรื่องคำร้องขอ (Service Requests) และรับเรื่องแจ้งเหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents)

รายละเอียด	เป้าหมาย (Target)
ความสามารถในการดำเนินการตามระยะเวลาเป้าหมายในการตอบสนอง (Target Response)	๙๙.๐%
ความสามารถในการดำเนินการตามระยะเวลาเป้าหมายในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติและการดำเนินการตามคำร้องขอ (Target Resolution)	๙๙.๐%

๕.๓ ขีดจำกัดที่บริการสามารถรองรับได้ (Workload limit)

เป้าหมายการให้บริการ (Service Target) ที่ระบุไว้ในข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการ (SLA) ฉบับนี้ อยู่บนพื้นฐานของปริมาณการให้บริการที่กำหนด หากปริมาณการให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญอาจมีผลกระทบต่อความสามารถในการให้บริการตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ปริมาณการให้บริการที่เป็นพื้นฐานในการให้บริการตามเป้าหมายที่กำหนด มีดังนี้

ข้อจำกัด	รายละเอียด
จำนวน Public IP Address	๑ IP Address ต่อ ๑ VM
รูปแบบของระบบปฏิบัติการ (OS)	เฉพาะที่ระบุในใบคำขอเท่านั้น

๖. หน้าที่ของผู้ให้บริการ

เพื่อให้การบริการคลาวด์ภาครัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ใช้บริการจะต้องปฏิบัติตามนี้

๖.๑ ผู้ใช้บริการจะต้องกรอกข้อความในแบบคำร้องขอตามที่ผู้ให้บริการกำหนดให้ครบถ้วนสมบูรณ์ หากมีความต้องการในการปรับปรุงแก้ไข ผู้ใช้บริการต้องแจ้งผู้ให้บริการทราบผ่านทางแบบคำร้องขอทุกครั้ง

๖.๒ ผู้ใช้บริการจะต้องเข้าสู่ระบบจากชื่อบัญชีที่ผู้ให้บริการที่ออกให้ เพื่อใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนและทำการติดตั้งโปรแกรมอื่น ๆ ที่ต้องการใช้งาน พร้อมทำการกำหนดชื่อบัญชีอื่น ๆ ที่ต้องการด้วยตนเอง และทำการถ่ายโอนข้อมูลที่ต้องการใช้บริการมายังเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนที่ให้บริการ

๖.๓ ผู้ใช้บริการจะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมถึงกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการอย่างเคร่งครัด และต้องปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของผู้ให้บริการ ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการนี้ และนโยบายคุ้มครองความเป็นส่วนตัว (Privacy Policy) ของผู้ให้บริการ และไม่กระทำการใด ๆ ที่ก่อหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ให้บริการ

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ
ระบบบริการคลาวด์ภาครัฐ (Government Cloud)
สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

โดยผู้ให้บริการจะไม่รับผิดชอบต่อความสูญหายหรือความเสียหายของข้อมูลหรือแฟ้มข้อมูลของผู้ใช้บริการในกรณีที่ผู้ให้บริการไม่ปฏิบัติตาม เงื่อนไขที่กำหนดไว้ข้างต้น

๖.๔ หากผู้ให้บริการพบว่ามีความผิดปกติใด ๆ เกิดขึ้นกับเครื่องที่ใช้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องแจ้งผู้ให้บริการทราบในทันที เพื่อป้องกันหรือบรรเทาความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นแก่ทรัพย์สินของผู้ใช้บริการหรือผู้ให้บริการ

๖.๕ ข้อมูลหรือแฟ้มข้อมูลที่เก็บไว้ในหน่วยความจำของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนที่ผู้ให้บริการฝากไว้กับ ผู้ให้บริการ จะต้องไม่มีลักษณะต้องห้ามหรือขัดต่อกฎหมายหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน

๖.๖ ผู้ใช้บริการมีหน้าที่จัดหาเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ไม่ว่าจะ เป็น Dial Up, ADSL Leased Line หรืออื่นๆ เพื่อเชื่อมต่อมายังผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแจ้งชุด IP Address ของเครือข่ายที่ใช้งานแก่ผู้ให้บริการเพื่อควบคุมการใช้งาน รวมถึงลดการโจมตีจากผู้ที่ไม่ประสงค์ หากในกรณีที่ไม่มีแจ้งชุด IP Address เพื่อควบคุม ผู้ให้บริการจะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายอันเกิดขึ้นจากผู้ไม่ประสงค์

๖.๗ ผู้ใช้บริการจะต้องไม่ทำการเปลี่ยนค่า Configuration เครือข่ายคอมพิวเตอร์นอกเหนือจากที่ผู้ให้บริการกำหนด

๖.๘ ในกรณีที่สิ้นสุดการใช้บริการ ผู้ใช้บริการจะต้องเป็นผู้จัดหาอุปกรณ์บันทึกข้อมูลเพื่อจัดเก็บข้อมูลจากบริการคลาวด์ภาครัฐและเป็นผู้รับผิดชอบในการถ่ายโอนข้อมูลลงในอุปกรณ์ที่จัดหา

๖.๙ ผู้ใช้บริการต้องอ่านและทำความเข้าใจข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการนี้เป็นอย่างดี จึงลงนามในแบบคำขอใช้บริการ

๖.๑๐ กรณีผู้ให้บริการทำการปรับปรุง แก้ไข หรือเพิ่มเติมข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ ผู้ให้บริการจะประกาศให้ทราบผ่านทางเว็บไซต์หรือช่องทางอื่น ตามที่ผู้ให้บริการพิจารณาเห็นสมควร

๗. เงื่อนไขและข้อจำกัดการให้บริการ

๗.๑ ผู้ให้บริการจะเก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ รวมถึงนโยบายคุ้มครองความเป็นส่วนตัว (Privacy Policy) และจะไม่ทำการเปิดเผยต่อบุคคลใด เว้นแต่ข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลที่กำหนดให้ต้องเปิดเผยโดยกฎหมายหรือโดยคำสั่งศาล

๗.๒ การให้บริการนี้ ผู้ให้บริการได้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ดังนั้น ผู้ให้บริการจะไม่รับผิดชอบต่อความสูญหายหรือความเสียหายของข้อมูลหรือแฟ้มข้อมูลของผู้ใช้บริการ กรณีเกิดความเสียหายอันเนื่องมาจากผู้ใช้บริการ หรือความเสียหายที่เกิดจากเหตุการณ์สุดวิสัย

๗.๓ ภายหลังจากที่ผู้ให้บริการออกใบแจ้งข้อบัญชีและรหัสผ่านของเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์เสมือนแล้ว สิทธิการเข้าถึง บริหารจัดการ และใช้งานเป็นของผู้ใช้บริการทั้งหมด

๗.๔ การให้บริการจะไม่ครอบคลุมปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้หรือติดตั้ง Application ที่ผู้ให้บริการทำการติดตั้งเอง หากผู้ใช้บริการมีความประสงค์ขอให้ผู้ให้บริการตรวจสอบหรือติดตั้ง Application ดังกล่าว ผู้ใช้บริการจะต้องทำเป็นหนังสือแจ้งความประสงค์มายังผู้ให้บริการ เพื่อทำการพิจารณาคำขอของผู้ใช้บริการเป็นราย ๆ ไป

๗.๕ ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการตรวจสอบค้นหาช่องโหว่ของระบบที่ใช้งานบนบริการคลาวด์ภาครัฐ (Vulnerability Assessment) ตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของผู้ให้บริการ

๗.๖ ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ระงับการให้บริการ รวมทั้งการเชื่อมต่อระหว่างเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการ หรือลดจำนวนการให้บริการกับเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้บริการในทันที หากตรวจพบในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนของผู้ใช้บริการก่อให้เกิดผลกระทบต่อภาพรวมการใช้งานของอุปกรณ์ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบการสื่อสารข้อมูลของผู้ให้บริการหรือมีปัญหาทางด้านความมั่นคงปลอดภัย

(๒) ผู้ใช้บริการกระทำการฝ่าฝืนกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการหรือละเมิดต่อข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ

(๓) ในกรณีที่มีเหตุจำเป็น ซึ่งผู้ให้บริการไม่สามารถจัดการหรือควบคุมได้ เกิดขึ้นแก่ผู้ให้บริการ

(๔) ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องบำรุงรักษาหรือแก้ไขเครือข่ายที่ใช้ในการให้บริการ

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ
ระบบบริการคลาวด์ภาครัฐ (Government Cloud)
สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

๗.๗ ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาความเหมาะสมในการจัดสรรทรัพยากร กรณีวิเคราะห์ข้อมูลย้อนหลังแล้วพบว่ามีการใช้งานทรัพยากรน้อยกว่าเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อบริหารจัดการให้ผู้ให้บริการสามารถใช้งานทรัพยากรที่ได้รับอย่างเต็มประสิทธิภาพ

๗.๘ ผู้ใช้บริการสามารถลงทะเบียนให้เจ้าหน้าที่ พนักงาน หรือลูกจ้างของผู้ใช้บริการเป็นผู้ประสานงานกับผู้ให้บริการได้ไม่เกิน ๒ คน หากมีการเปลี่ยนแปลงผู้ประสานงานดังกล่าว ผู้ใช้บริการต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบเป็นลายลักษณ์อักษรในทันที ทั้งนี้ ผู้ให้บริการจะไม่รับผิดชอบบรรดาความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการแจ้งเปลี่ยนผู้ประสานงานล่าช้าหรือไม่ดำเนินการแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบ

๗.๙ การที่ผู้ให้บริการยินยอมให้รหัสข้อมูลซึ่งอาจเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลองค์กร และข้อมูลใดๆ ของผู้ให้บริการแก่ผู้ให้บริการ เพื่อประโยชน์ในการเข้าตรวจสอบปัญหา ให้คำปรึกษา หรือแก้ไขปัญหา สำหรับการใช้งานต่างๆ จะถือว่าผู้ให้บริการได้รับรหัสข้อมูลซึ่งอาจเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ภายใต้การอนุญาตเพื่อขอรับบริการตรวจสอบปัญหา ให้คำปรึกษา หรือแก้ไขปัญหาโดยผู้ให้บริการ จึงไม่ถือเป็นการเข้าถึงข้อมูลของผู้ให้บริการอันเป็นความผิดต่อกฎหมาย และไม่ถือเป็นการละเมิดสิทธิอื่นใดของผู้ใช้บริการ ภายหลังจากที่ผู้ให้บริการได้รับบริการจากผู้ให้บริการ ในการดำเนินการต่าง ๆ ดังกล่าวเสร็จเรียบร้อยแล้ว เพื่อเป็นการรักษาความปลอดภัยในข้อมูลของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการหรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องรับผิดชอบในการดำเนินการเปลี่ยนแปลงรหัสข้อมูลดังกล่าวใหม่โดยทันที

โดยผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ไม่รับผิดชอบต่อความสูญหายหรือเสียหายใด ๆ จากการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นความเสียหายโดยตรง ความเสียหายโดยอ้อม ความเสียหายพิเศษ ความเสียหายต่อเนื่อง หรือค่าเสียหายใด ๆ ที่เกิดขึ้นกับข้อมูล โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา สิทธิอื่นใด ผลประโยชน์ทางธุรกิจ หรือการหยุดชะงักทางธุรกิจของผู้ใช้บริการหรือของบุคคลใด ในทุกกรณี

๗.๑๐ สงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลง

(๑) ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์เด็ดขาด ในการเปลี่ยนแปลง แก้ไขเพิ่มเติมหรือตัดออก ซึ่งส่วนใดส่วนหนึ่งของข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการนี้ได้ตลอดเวลา และถือว่าผู้ให้บริการได้ยอมรับข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการใหม่โดยปริยาย ตลอดระยะเวลาที่ผู้ให้บริการยังคงใช้บริการและรับบริการจากผู้ให้บริการ

(๒) ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์เด็ดขาดในการเปลี่ยนแปลง การวางเงื่อนไขข้อกำหนด การจำกัดขอบเขต การระงับใช้ชั่วคราว การบอกเลิก หรือการยกเลิกรูปแบบการให้บริการ หรือการให้บริการได้ตลอดเวลา โดยไม่จำเป็นต้องบอกกล่าวล่วงหน้า และไม่ก่อให้เกิดความรับผิดชอบใด ๆ แก่ผู้ให้บริการ

ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ให้บริการบอกเลิก หรือยกเลิกการอนุญาตให้ใช้บริการ หรือยกเลิกการให้บริการแล้ว ผู้ให้บริการจะแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้า ตามที่ผู้ให้บริการพิจารณาเห็นสมควร โดยผู้ให้บริการจัดเก็บข้อมูลทั้งหมดของผู้ใช้บริการบนระบบบริการคลาวด์ภาครัฐ (Government Cloud) ของผู้ให้บริการเป็นระยะเวลา ๓๐ วัน นับตั้งแต่ผู้ให้บริการได้แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบหรือนับตั้งแต่ผู้ให้บริการได้ทราบความดังกล่าว โดยหลังจากระยะเวลา ๓๐ วัน ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์นำข้อมูลทั้งหมดของผู้ใช้บริการออกจากระบบบริการคลาวด์ภาครัฐ (Government Cloud) ของผู้ให้บริการ

๘. การรายงานผลการให้บริการ

ผู้ให้บริการจะจัดส่งรายงานผลการให้บริการตามขอบเขตการให้บริการแก่ผู้ให้บริการเมื่อได้รับคำร้องขอจากผู้ใช้บริการ หรือแจ้งช่องทางที่ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงได้ด้วยตนเอง

๙. ระยะเวลาของข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ

ระยะเวลาของข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการนี้ ให้มีผลตั้งแต่วันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๒ เป็นต้นไป