

แผนแม่บทสารสนเทศ

เทศบาลตำบลโพหนอง

ปี2557-2559



คำนำ

แผนแม่บทการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของเทศบาลตำบลโพทอง พ.ศ. 2557 - พ.ศ. 2559 เป็นแผนงานที่ถ่ายทอดนโยบายและหลักการสำคัญจาก “นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศระยะ พ.ศ. 2544 – 2553 (ค.ศ.2001 - 2010) ของประเทศไทย” ให้เป็นวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์หลัก กลยุทธ์และแผนปฏิบัติให้กับองค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน/ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง นำไปใช้เป็นกรอบเพื่อปฏิบัติให้เกิดผลในภาพรวมขององค์กรส่วนท้องถิ่นต่อไป เพื่อสร้างความเข้มแข็งในการแข่งขันในยุคโลกาภิวัตน์ด้วยการพัฒนาสังคมและประชากรให้เป็นสังคมของการเรียนรู้ ที่สามารถใช้ภูมิปัญญาพัฒนาชุมชนในเขตเทศบาลตำบลโพทองให้เจริญก้าวหน้า กลายเป็นสังคมที่พัฒนาแล้วในทุกด้าน เกิดความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้าที่ยั่งยืน ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความสุขทั่วกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโทรคมนาคมที่ทันสมัย เป็นแรงขับเคลื่อนกิจกรรมต่างๆ ให้เกิดผลเป็นรูปธรรมของการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและความมั่นคงที่ยั่งยืน ใน 5 สาขาหลัก ได้แก่สาขาภาครัฐ (e - Government) สาขาพาณิชย์ (e - Commerce) สาขาอุตสาหกรรม (e - Industry) สาขาการศึกษา (e - Education) และ สาขาสังคม (e - Society) โดยมียุทธศาสตร์สำคัญ 5 ด้านคือ การนำ ICT มาใช้ประโยชน์ในการบริหาร และการให้บริการของภาครัฐ การใช้ ICT เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน การยกระดับแรงงานให้มีความรู้ด้าน ICT เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน ส่งเสริมผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมใช้ ICT และเพื่อให้สามารถแปรไปสู่ภาคปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมและมีความเป็นไปได้ โดยอิงแผนแม่บทของจังหวัดซึ่งได้กำหนดแผนงานหลัก ได้แก่การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การส่งเสริมการใช้เทคโนโลยี การพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการบริหารและการบริการของภาครัฐ เพื่อก้าวสู่ e - Government ซึ่งมีความสำคัญสำหรับการริเริ่มการพัฒนาสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ ซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญในการวางรากฐานที่จะทำให้เกิดการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลต่อไปในอนาคต

เทศบาลตำบลโพทอง

12 ธันวาคม 2556

สารบัญ

ส่วนที่1

1

1. แนวความคิดและหลักการการจัดทำแผนแม่บท ICT
2. วัตถุประสงค์การจัดทำแผนแม่บท ICT
3. วิสัยทัศน์แผนแม่บท ICT
4. พันธกิจ
5. เป้าประสงค์แผนแม่บท ICT
6. ยุทธศาสตร์หลักแผนแม่บท ICT
7. กลยุทธ์การพัฒนา
8. แผนงาน/โครงการ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ สภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

3

ส่วนที่ 3 เป้าหมายโดยรวมและยุทธศาสตร์ในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

9

ส่วนที่ 4 การบริหารและการติดตามประเมินผล (Unit Profile)

11

ภาคผนวก

. คำสั่งเทศบาลตำบลโพธิ์ทองที่ 546 /2556 ลงวันที่ 12 ธันวาคม 2556 เรื่อง แต่งตั้ง
คณะกรรมการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง พ.ศ.2557-2559



ส่วนที่ 1

กรอบแนวคิดและหลักการด้าน ICT

หน่วยงานภาครัฐจะต้องช่วยฟื้นฟูและบูรณาการประเทศ โดยเทคโนโลยีทันสมัยทุกด้านมาเป็นเครื่องมือในการสร้างโอกาสให้คนไทยสามารถเข้าถึงแหล่งทุนทั้งที่เป็นเงินและองค์ความรู้และส่งเสริมให้คนไทยเรียนลัดนำความรู้สมัยใหม่มาผสมผสานกับภูมิปัญญาไทยเพื่อลดช่องว่างระหว่างชนบทกับเมือง และลดช่องว่างระหว่างสังคมไทยและสังคมโลกการพัฒนาด้าน ICT ของเทศบาลตำบลโพธิ์ทองอาศัยแนวนโยบายและหลักการของกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ พ.ศ.2544-2553 ของประเทศไทย (IT 2010 Policy Framework) และแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ.2545-2549/แผนยุทธศาสตร์กระทรวงมหาดไทย พ.ศ.2547-2549 เป็นแนวทางในการวิเคราะห์เพื่อกำหนดเป้าหมายการพัฒนา ICT ของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางให้กับกอง/ฝ่ายต่างๆของสำนักงานเทศบาลตำบลโพธิ์ทองนำไปใช้กำหนดกรอบงบประมาณด้าน ICT ของกอง/ฝ่ายงานต่อไป

1.1 วิสัยทัศน์ (Vision) ด้าน ICT ของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง

พัฒนาส่งเสริมและสนับสนุนให้ทุกกอง/ฝ่าย มีการเชื่อมโยงเครือข่ายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ อย่างทั่วถึงภายในปี 2559

1.2 พันธกิจ ด้าน ICT ของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง

ได้กำหนดพันธกิจไว้ดังนี้

1) เทศบาลตำบลโพธิ์ทองจะส่งเสริมและพัฒนาระบบงาน IT ของเทศบาลเพื่อใช้ในการบริการและสนับสนุนภารกิจของอำเภอและจังหวัด

2) ส่งเสริมและพัฒนาศูนย์ข้อมูลและศูนย์ข้อมูลและศูนย์ปฏิบัติการเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง เพื่อสนับสนุนการบริหารของจังหวัดแบบบูรณาการ (CEO) รวมตลอดจนมูลผลเป็นระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการใช้ประโยชน์ส่วนร่วมกันเป็นลักษณะเครือข่าย ที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานต่างๆ ภายในจังหวัดร้อยเอ็ด สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานรัฐมนตรี บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

3) พัฒนาศูนย์ปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานด้าน ITC ให้มีความรู้สามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ในระดับปฏิบัติ และพัฒนาศูนย์ปฏิบัติการของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง ให้สามารถใช้ IT บริหารจัดการและปฏิบัติงานได้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่

1.3 ยุทธศาสตร์ (Strategic) ด้าน ICT โดยรวมของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ส่งเสริมพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 บริหารและพัฒนาระบบการเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลเป็นเครือข่ายในลักษณะ ศูนย์ข้อมูลกลางเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง

ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาระบบงานบริหารข้อมูลข่าวสารและการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ส่งเสริมพัฒนาศักยภาพบุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน

-ยุทธศาสตร์นี้ เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะในการใช้ ICT ในปฏิบัติงาน และเข้าถึงข้อมูล ตลอดจนให้ความรู้กับผู้เกี่ยวข้อง ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life Long learning)

ยุทธศาสตร์ที่ 2 บริหารและพัฒนาการเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลเป็นเครือข่ายในลักษณะ การพัฒนาระบบคลังข้อมูล (Data Ware House) การพัฒนาฐานข้อมูลและการสื่อสาร เพื่อเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเครือข่ายเพื่อจัดทำแม่บทด้าน ICT

ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาระบบงานบริหารข้อมูลข่าวสารให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ เกี่ยวกับการพัฒนาระบบงาน ฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการบริหารงานภายในองค์กร (Back office) และพัฒนาระบบสารสนเทศฐานข้อมูลเพื่อให้บริการแก่ส่วนราชการและประชาชน (Front office) ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์



ส่วนที่ 2

การวิเคราะห์ สภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

2.1 บทวิเคราะห์สถานภาพด้าน ICT

สำนักงานเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง มีการแบ่งโครงการของสำนักงานออกเป็น 2 กลุ่มงาน ใน 1 ฝ่าย คือ

- 1) กลุ่มงานศูนย์ข้อมูลข่าวสารและงานประชาสัมพันธ์
- 2) กลุ่มงานวิเคราะห์นโยบายและแผน
- 3) ฝ่ายอำนวยการ

กลุ่มงานศูนย์ข้อมูลข่าวสารและงานประชาสัมพันธ์

มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศและเป็นศูนย์สารสนเทศ เพื่อการพัฒนาและการจัดการให้มีและให้บริการเครือข่ายเชื่อมโยง ฐานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสารระหว่างกอง/ฝ่าย รวมทั้งระหว่างจังหวัด และกับส่วนกลางการให้บริการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์การตรวจสอบระบบไฟฟ้าสำนักงานเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง

- 2) กลุ่มงานวิเคราะห์นโยบายและแผน

มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง การทำแผนพัฒนา การประสานและปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนา การประสานและดำเนินโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ สนับสนุนเชิงการดำเนินนโยบายและแผนแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องติดตามประเมินผล การแปลงยุทธศาสตร์ชาติไปสู่การพัฒนาอปท. การติดตามประเมินผลการดำเนินการตามแผนพัฒนาเทศบาลและงานตรวจราชการ

ฝ่ายอำนวยการ

งานในฝ่ายอำนวยการได้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

- 1) กลุ่มช่วยอำนวยการจะประสานราชการมีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ บริหารงานทั่วไปของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง การเสนอแนะการบริหารราชการตามกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจของผู้ว่าราชการ ดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารงานบุคลากรขององค์กร

2) กลุ่มพัฒนาระบบบริหารราชการและการบริหารงานบุคลากร มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริหารราชการ และวิธีการปฏิบัติราชการของราชการส่วนภูมิภาคให้เป็นไปตาม ม. 3/1 พ.ร.บ. ระบบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การปฏิบัติงานประสานงาน สนับสนุน ร่วมมือส่วนราชการตลอดจนติดตามประเมินผลการพัฒนาระบบราชการในองค์กร การจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาและวางแผนการบริหารกำลังคนขององค์กร มีหน้าที่ความรับผิดชอบดูแลและพัฒนาด้าน ICT ภายใต้การกำกับดูแลของผู้บริหาร ส่งผ่านไปยัง ศูนย์ปฏิบัติการกระทรวงมหาดไทย (MOC) นอกจากนี้พัฒนาและจัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศ (MIS) ได้มีการสำรวจการมีเครื่อง Computer สำนักงานและ Note book ดังนี้

- ห้องผู้บริหาร Note book 1 ชุด
 - สภาเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง คอมพิวเตอร์สำนักงาน 1 ชุด
 - สำนักปลัดเทศบาล Note book 1 ชุด คอมพิวเตอร์สำนักงาน 6 ชุด
 - กองคลัง Note book 2 ชุด คอมพิวเตอร์สำนักงาน 9 ชุด
 - กองการศึกษา Note book 1 ชุด คอมพิวเตอร์สำนักงาน 3 ชุด
 - กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม Note book 1 ชุด คอมพิวเตอร์สำนักงาน 2 ชุด
 - หัวหน้าสำนักปลัด Note book 1 ชุด
 - กองช่าง Note book 1 ชุด คอมพิวเตอร์สำนักงาน 3 ชุด
 - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดบ้านโนนสวรรค์ คอมพิวเตอร์สำนักงาน 2 ชุด
 - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดอินทาวาส คอมพิวเตอร์สำนักงาน 2 ชุด
 - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดบ้านเตื่อ คอมพิวเตอร์สำนักงาน 2 ชุด
 - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดบ้านหนองนกเป็ด คอมพิวเตอร์สำนักงาน 2 ชุด
 - กลุ่มงานศูนย์ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ Note book 1 เครื่อง คอมพิวเตอร์สำนักงาน 2 ชุด
 - ห้องจัดรายการเสียงตามสาย มีคอมพิวเตอร์สำนักงาน 1 เครื่อง
 - งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คอมพิวเตอร์สำนักงาน 1 ชุด
 - อัตราส่วนขอบบุคลากรต่อเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยเฉลี่ย 3: 1 ไม่นับรวมเจ้าหน้าที่ไม่ได้ปฏิบัติงาน
- สำนักงาน ข้าราชการทุกคนสามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานได้ทุกคน โดยส่วนที่ใช้เป็นการใช้โปรแกรมปฏิบัติงานสำนักงาน

2.2 สถานภาพด้าน ICT ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กับหน่วยงานภายนอก รวมทั้งปัจจัยหรืออิทธิพลจากภายนอก ที่มีผลกระทบต่อ ICT ของหน่วยงาน

1) กลุ่มงานศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง ได้ทำการศึกษาวิจัย “สภาพและปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกใช้และเพิ่มบทบาทด้าน ICT ของสำนักงานเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง” ดำเนินการวิจัยโดยเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลโพธิ์ทองและคณะ ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม ถึง 30 ตุลาคม 2557

2)สรุปผลการศึกษา ด้วยปัจจุบันเทศบาลตำบลโพธิ์ทองโดยงานกลุ่มศูนย์ข้อมูลข่าวสารและงานประชาสัมพันธ์ได้พัฒนาระบบการสื่อสารโดยติดตั้งสัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย จึงทำให้บุคลากรเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้อย่างทั่วถึง

-การมี Web Site เพื่อใช้ประโยชน์ของหน่วยงานพบว่า เทศบาลตำบลโพธิ์ทองมีการใช้ Web Site ของหน่วยงานในการประชาสัมพันธ์และมีFace Book:ประชาสัมพันธ์ และWebpageประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล

ทางการแก่ประชาชน รวมตลอดจนให้บริการต่างๆ กับ ประชาชน ให้มีความสำคัญกับการมีระบบ Internet ใช้
เพื่อเป็นเครื่องมือติดตามข่าวสาร รับข้อมูลข่าวสารจากส่วนกลางและเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน และ
ให้บริการแก่ประชาชนได้รวดเร็วยิ่งขึ้น –ปัจจัย ที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้ IT พบว่าปัจจัยที่มี
ความสัมพันธ์กับการตัดสินใจ IT เพื่อประโยชน์ในการปฏิรูประบบงานส่วนใหญ่หน่วยราชการจะมีความพร้อม
ด้านบุคลากรอยู่ใน ระดับปานกลางค่อนข้างสูงถึงร้อยละ 88.89

3) ปัญหาอุปสรรค

สำหรับปัญหาและอุปสรรคที่พบ ได้แก่

- 1.ขาดการสนับสนุนด้านอุปกรณ์และComputer ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันเป็น รุ่นเก่า/ช้า/ไม่ทันสมัย
- 2.ในการหน่วยงานผู้บริหาร ยังไม่ให้ความสำคัญกับเรื่อง TI มากเท่าไร
- 3.พบปัญหาในเรื่องไวรัส Internet

4) ข้อเสนอแนะ

จากชุดคำถามบทบาทหน่วยงานด้านสังกัดของท่านสนับสนุนความพร้อมของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรด้าน ITอย่างไร

- 1.ให้หน่วยงานด้านสังกัด มีการแจ้งให้ทราบและประชาสัมพันธ์ความรู้เรื่อง IT ต่างๆ ตลอดเวลา
2. ขอให้มีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้าน IT ตลอดเวลา (Smart IT Program) หมายถึงให้มีการยกระดับความสามารถของผู้ใช้ อยู่เสมอ
3. สนับสนุนให้ให้บุคลากรทุกคนใช้ IT และ Internet เป็นทุกคน
4. ควรมีการจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับงานด้าน ICT โดยจังหวัด
5. เห็นควรให้ข้าราชการและพนักงานมีเครื่อง Computer ประจำทุกคน ตามนโยบาย One Man Computer

2.3 ควรจัดทำการประชุมสัมมนา

“การกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) และยุทธศาสตร์ (Strategic) เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร” อย่างน้อยสองปีต่อครั้ง



ตารางที่ 1

1) การวิเคราะห์สถานภาพด้าน ICT เฉพาะภายในหน่วยงาน

องค์ประกอบหลัก/ ตัวแปล (ITem)	จุดแข็ง/ข้อได้เปรียบ (Strength)	จุดอ่อน/ปัญหา (Weakness)
ปัจจัยด้านอุปกรณ์ ซอฟต์แวร์ และ โครงข่าย ICT	1. มีโครงสร้างพื้นฐาน ด้าน สารสนเทศและการสื่อสาร ให้บริการเชื่อมโยง ระบบ คอมพิวเตอร์ทั้งภายใน และ เชื่อมโยงระบบข้อมูลสารสนเทศ 2. มีการปรับปรุงและจัดหาระบบ สารสนเทศ สำหรับศูนย์ สารสนเทศกลางอย่างต่อเนื่อง โดยได้รับการสนับสนุน งบประมาณ	1. เทศบาลฯไม่สามารถที่จะ ควบคุมดูแล การใช้ทรัพยากร ด้าน Hardware ได้ทั้งระบบจึง ยังมีการใช้ทรัพยากรอย่างไม่ คุ้มค่า
ปัจจัยด้านบุคลากร	3. เทศบาลตำบลโพธิ์ทองมีศูนย์ ข้อมูลข่าวสารและงาน ประชาสัมพันธ์ทำหน้าที่เป็นศูนย์ รวมข้อมูลของจังหวัด และมีการ เชื่อมโยงเป็นเครือข่ายทั้งจังหวัด (PMOC) และส่งผ่านข้อมูลให้ MOC ของกระทรวงมหาดไทย	2. ขาดแคลนอัตรากำลัง ทางด้าน ICT อย่างมาก ทำให้ เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน 3. การพัฒนาบุคลากรด้าน ICT ยังไม่เป็นระบบ บุคลากร บางส่วนไม่มีทักษะในการปฏิบัติ
ปัจจัยด้าน งบประมาณ ปัจจัยด้านการบริหาร จัดการ	5. ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญ ด้านระบบข้อมูลสารสนเทศและ การสื่อสารและให้งบประมาณ สนับสนุนตามเทศบัญญัติ งบประมาณรายจ่าย 6. สำนักปลัดเทศบาลกำกับดูแล และดำเนินงานด้าน ICT ขององค์กร	4งบประมาณมีไม่เพียงพอ 5. ส่วนกลางมักทำหน้าที่จัดหา อุปกรณ์ให้เอง

ตารางที่ 2

2) การวิเคราะห์สถานภาพด้าน ICT เฉพาะหน่วยงานภายนอก

องค์ประกอบหลัก/ ตัวแปล (ITem)	โอกาส (Opportunity)	ผลกระทบ/ภัยคุกคาม (threat)
→ หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง → ปัจจัยและข้อกำหนดในแผนเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ.2545-2549 และแผนแม่บทเทคโนโลยีและการสื่อสารของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย พ.ศ.2547-2549 → มาตรฐาน ข้อกำหนด กฎ ระเบียบ และกฎหมาย → ความก้าวหน้า	1. รัฐบาลมีนโยบายที่ชัดเจน มีวิสัยทัศน์ (Vision) และให้ความสำคัญด้าน ICT โดยใช้เป็นยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประเทศ 2) มีการจัดตั้งกระทรวง ICT เพื่อสนับสนุนและเสริมการดำเนินงานภาครัฐ 3) นายกรัฐมนตรีมีนโยบายให้ทุกกระทรวง ทุกส่วนราชการ/หน่วยงาน จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการระดับต่างๆ (MOC/ CIC/ POC) โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลไปยังศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรี (POC) ทำให้ผู้บริหารให้ความสำคัญ 4) รัฐบาลได้มอบหมายให้กระทรวงมหาดไทยจัดเครื่องข่ายเชื่อมโยงระบบการประชุมวิดีโอทางไกลให้กับทุกกระทรวงและจังหวัด 5) นโยบายของรัฐบาลเรื่องการบริหารจังหวัดแบบ CEO ให้มีความสำคัญกับระบบเทคโนโลยี โดยเฉพาะการพัฒนา Back office เพื่อสนับสนุนการบริหารงานของผู้ว่า CEO ทุกจังหวัด 6) มีแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสํารัของประเทศไทย พ.ศ. 2545-2549 เพื่อกำหนดทิศทางด้าน ICT ระดับประเทศ 7)มีแผนแม่บทเทคโนโลยี	1. การพัฒนาด้านข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสารของจังหวัดในกลุ่มภาคอีสาน(ร้อยแก่นสาร) ยังขาดการกำหนดมาตรฐานร่วมกัน จึงเป็นลักษณะต่างคนต่างทำ 2.เทคโนโลยีด้าน ICT พัฒนา

ทางด้าน ICT	สารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2547-2549 เพื่อกำหนดทิศทางด้าน ICT ระดับจังหวัด 8) แนวทางการพัฒนาของรัฐบาล เปิดโอกาสให้ใช้วิธี Out Sourer ทำให้การพัฒนาระบบของจังหวัดเกิดขึ้นได้รวดเร็ว 9) ในภาคอีสานมีโครงการ E-Sean Software Park เพื่อช่วยในการพัฒนาด้าน ICT 10) เทคโนโลยีด้าน ICT มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วมากและต่อเนื่องและมีระบบเปิดให้เลือกใช้ได้มาก ทำให้สามารถเลือกใช้และต่อยอดได้ง่ายขึ้น	ก้าวหน้าอย่างรวดเร็วเป็นอุปสรรคในการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรและยังทำให้อุปกรณ์ด้าน ICT ที่มีอยู่ไม่ทันสมัยได้ง่าย
--------------------	---	---

ส่วนที่ 3

เป้าหมายโดยรวมและยุทธศาสตร์ในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง

3.1 เป้าหมายโดยรวมของการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง

3.1.1 พัฒนาในการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรให้มีการใช้ ICT ในหน่วยงานจนเป็นเรื่องปกติในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการรองรับการเข้าสู่ยุคการปฏิบัติงานใน e-government ต่อไป

3.1.2 จัดให้มีการพัฒนาเครือข่ายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพภาพเพื่อรองรับการเชื่อมโยงข้อมูลและสามารถเป็นเครือข่ายหลักในหน่วยงาน

3.1.3 พัฒนาระบบการบริหารงานข้าราชการขององค์กร โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อให้งานระบบข้อมูลข่าวสารและการให้บริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพส่งผลต่อการพัฒนาเทศบาลตำบลโพธิ์ทองต่อไป

3.2 ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ส่งเสริมพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 บริหารและพัฒนาการเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลเป็นเครือข่ายทั้ง 14 ชุมชน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาระบบงานบริหารข้อมูลข่าวสารและการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ



ตารางที่ 3

ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมหลัก

Table: Strategic/Target /Plan /Project /Work

ยุทธศาสตร์ (Strategic)	เป้าหมาย (Target)	แผนงานโครงการกิจกรรมหลัก (Plan/ Project/work)
1. ส่งเสริม พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน	ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานในด้านความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ICT)เพื่อรองรับงานตามนโยบาย e- government ของรัฐบาลและของกระทรวงต่างๆ ภายในปี พ.ศ.2549	แผนงานที่ 1.1 พัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร แผนงานที่ 1.2 พัฒนาวិชาการและงานวิจัย เพื่อพัฒนาทักษะความรู้ ICT
2. บริหารและพัฒนาการเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลเป็นเครือข่ายในลักษณะศูนย์ข้อมูลกลางของหน่วยงาน	ประสานการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสารทั้งในและนอกสังกัดกระทรวงมหาดไทย ที่ปฏิบัติงานในระดับเทศบาลถึงจังหวัด	



ส่วนที่4 การประเมินผล

*** สรุปข้อมูลสำคัญของหน่วยงาน (Unit Profile)

- 1.หน้าที่ เป้าหมาย วัตถุประสงค์
- 2.กระบวนการทำงานและโอกาสพัฒนา
- 3.การบรรลุเป้าหมายและการพัฒนาต่อเนื่อง

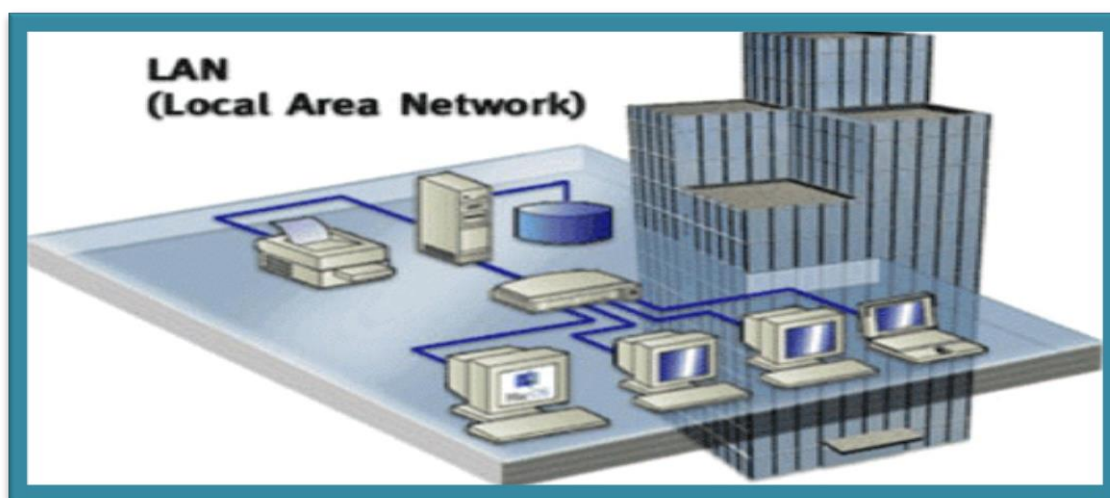
*** รายละเอียดของการปฏิบัติตามมาตรฐานทั่วไป

บทที่ 1 การนำ

บทที่ 2 การบริหาร

บทที่3 การบริหารสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย

บทที่ 4 เครื่องมือและการจัดการเกี่ยวกับเครื่องมือ





หน้าที่ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ (Gen.1)

สำนักงานเทศบาลตำบลโพหนอง

งานศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และ งานประชาสัมพันธ์ ฝ่ายอำนวยการ
สำนักปลัดเทศบาล

เจตจำนง/ความมุ่งหมาย/(Purpose)



ขอบเขตบริการ

ผู้มารับบริการได้รับการต้อนรับประดุจญาติ เกิดความประทับใจ ข้อมูล
ข่าวสารถูกต้อง รวดเร็ว

ความต้องการของผู้มารับบริการ

ผู้มารับบริการ(กลุ่มเป้าหมาย)	ความต้องการของผู้มารับบริการ
ประชาชนทั่วไป ส่วนราชการการต่างๆ	-การต้อนรับด้วยความสุภาพ วาจาไพเราะ -แนะนำขั้นตอนการรับบริการ ถูกต้อง รวดเร็ว ชัดเจน -แนะนำสถานที่ กองงานต่างๆได้ถูกต้อง ชัดเจน -ค้นหา สืบข้อมูลได้รวดเร็ว และถูกต้อง -แนะนำสถานที่ ข้อมูลด้านการบริการและอื่นๆ ชัดเจน ถูกต้อง -ประสานงานที่ดี

ความต้องการของผู้ร่วมงาน

ผู้ร่วมงาน	ความต้องการของผู้ร่วมงาน
เจ้าหน้าที่	-ข้อมูลข่าวสารทุกเหตุการณ์ ทันเวลา ถูกต้อง -การติดต่อประสานงานที่ดี
กองต่างๆ	-รายงานข้อเสนอแนะ/การแสดงความคิดเห็นของผู้มารับบริการ -พฤติกรรมบริการเป็นเลิศ
ผู้อำนวยการกอง	-ต้องการข้อมูลข่าวสาร หนังสือราชการถูกต้อง ชัดเจน ทันเวลา
ระดับผู้บริหาร	-ประชาชนศรัทธา เชื่อมั่นในทัศนคติ

ยินดีต้อนรับ นะคะ(นะครับ)ขอเชิญติดต่อ สอบถามได้ค่ะ (ได้ครับ)





เป้าหมายของเรา (GOAL)

ให้บริการต้อนรับด้วยความประทับใจ ข้อมูลข่าวสาร รวดเร็ว ถูกต้อง
(ประสานสัมพันธ์ ผูกพันคุณาติมิตร ใกล้ชิดมวลชน)

เครื่องชี้วัด

- ★ อัตราความผิดพลาดการค้นหาข้อมูล
- ★ อัตราความผิดพลาดการประกาศข่าว
- ★ อัตราความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

จุดเน้นในการพัฒนา

*** พฤติกรรมบริการประทับใจ

*** ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน

*** ข่าวสาร รวดเร็ว ทันเวลา

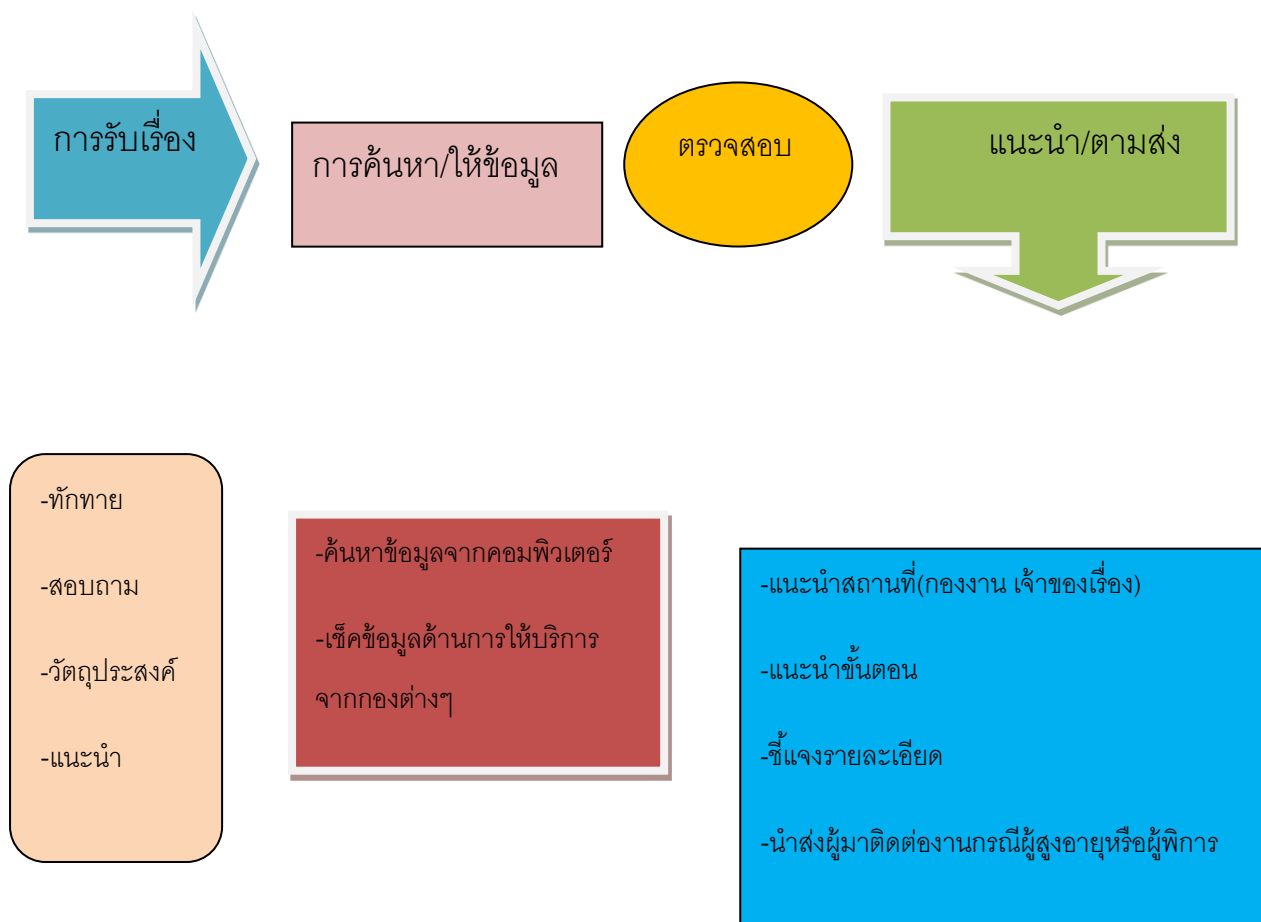
วัตถุประสงค์ของแผนการปฏิบัติการ

วัตถุประสงค์/กลยุทธ์	เครื่องชี้วัด	เป้าหมาย	ระดับที่ปฏิบัติได้
-สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ	อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการ	100 %	90%
-การค้นหาข้อมูล	อัตราความผิดพลาดการค้นหาข้อมูล	0	0.01
-การประกาศเสียงชัดเจนถูกต้องตามกำหนด	อัตราความผิดพลาดการประกาศข่าว	0	0.01

2

กระบวนการทำงานและโอกาสพัฒนา
(The working process and developing opportunity.)

2.1 กระบวนการของหน่วยงาน

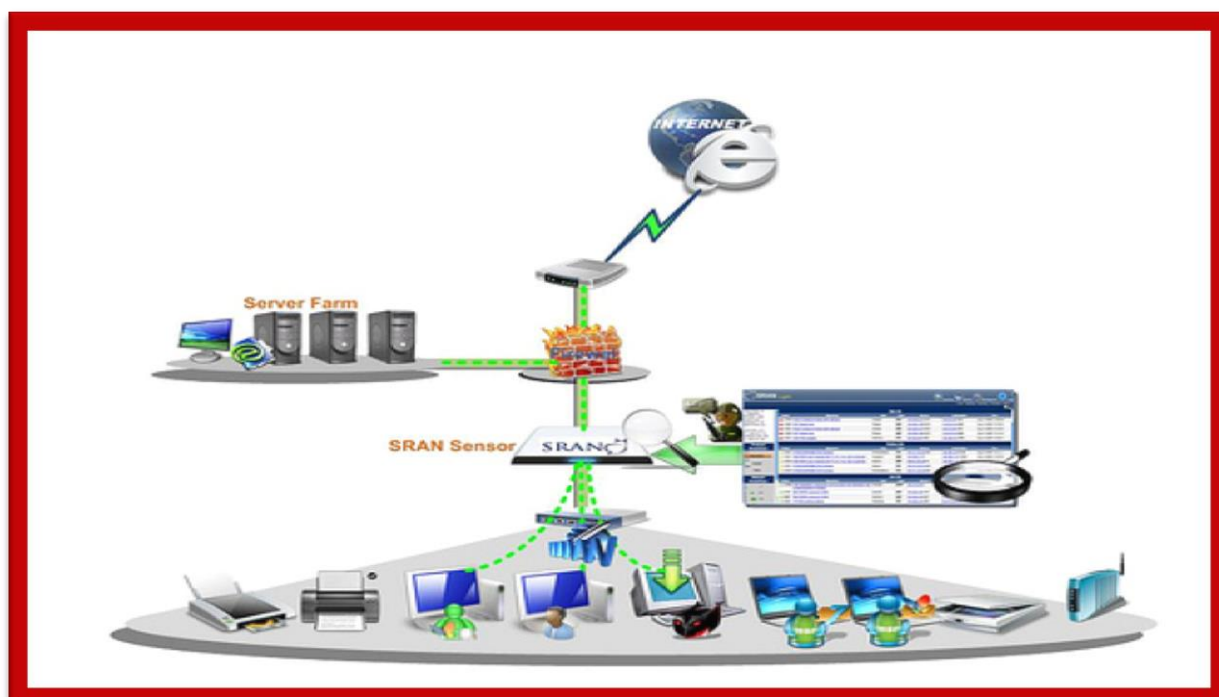


2.2 วิเคราะห์โอกาสพัฒนา

ปัญหา/ความเสี่ยง	โอกาสพัฒนา
1.ด้านการสื่อสาร <u>การสื่อสารกับประชาชน</u>	ให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับระบบงานในกองต่างๆ -การร้องเรียน -การร้องขอ -แนะนำให้ถูกลักษณะงาน -ทำความเข้าใจว่าประชาชนต้องการ หรือร้องขอในสิ่งใด -จัดทำคู่มือ -กระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ ศึกษาระบบงานของแต่ละกองงานเพื่อจะได้แนะนำประชาชนได้ถูกต้อง
2.ความไม่พึงพอใจต่อผู้ร่วมทีมบริการ .-ความไม่พึงพอใจต่อผู้ร่วมทีมบริการเดียวกัน	-มีการประสานงานกันทุกครั้งในทีมการทำงานเมื่อต้องการทำงานร่วมกัน หรือ รับผิดชอบร่วมกัน -มีการจัดพบปะสังสรรค์ พูดคุย เปิดใจกันตามโอกาสที่เหมาะสม เช่น งานสังสรรค์ปีใหม่ งานวันเทศบาล แสดงความยินดีกับผู้ได้รับการเลื่อนขั้นยศและอื่นๆ -เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีสิทธิ์แสดงออกถึงความรู้ ความสามารถได้เต็มที่ พร้อมนำมาพิจารณาร่วมกันเพื่อหาโอกาสพัฒนา
ความเสี่ยงที่สำคัญของหน่วยงาน 3.ด้านบุคลากร -ประสานงานไม่ชัดเจน -บุคลากรน้อย 4.จิตใจ/อารมณ์ -ผู้มาใช้บริการอารมณ์เสียขณะมาติดต่อ -ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ	-ประสานโดยตรง ลงบันทึกเพื่อการตรวจสอบ -ฝึกอบรมบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย -พูดจาด้วยความนุ่มนวล พยายามช่วยผ่อนคลายเป็นพิเศษ -รับฟังปัญหาและดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน -ส่งเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เข้าอบรมพฤติกรรมบริการ

2.3 แนวทางการป้องกันความเสี่ยงที่สำคัญ

ความเสี่ยง	แนวทางป้องกัน/หลีกเลี่ยง
1.แจ้งข้อมูล	-จัดอบรมให้เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับความสำคัญของกองงานในสังกัดและกองงานอื่นๆ
2.ผู้มารับบริการแสดงอาการไม่สภาพต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	-ประสานหน่วยรักษาความปลอดภัยเพื่อดูแลความเรียบร้อย
3.เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้น	-ส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมการบริการสู่ความเป็นเลิศ (ESB) เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบริการ -สร้างความตระหนักให้เกิดความรับผิดชอบ -จัดการมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบ
4.ประกาศข่าวสารข้อมูลขาดความชัดเจน(เสียงตามสาย)	-สอบถามกลับทุกครั้งเมื่อได้รับข้อมูลพร้อมลงบันทึกเพื่อการตรวจสอบ





การบรรลุเป้าหมายและการพัฒนาต่อเนื่อง
Fulfillment and development continuously.

3.1 ผลงานเด่นและภาคภูมิใจของหน่วยงานที่สามารถเป็นตัวอย่างให้ผู้อื่น

สร้างภาพลักษณ์และรักษาชื่อเสียง



แนวคิด

1. แผนกประชาสัมพันธ์เป็นหน่วยงานบริการด้านหน้าขององค์กร การต้อนรับด้วยวาจาสุภาพ ไพเราะ มีอัธยาศัยที่ดี เป็นการสร้างความพึงพอใจและความไว้วางใจของผู้มารับบริการ

2. ผู้มารับบริการตระหนักว่า หากมีปัญหาใดๆ แผนกประชาสัมพันธ์ สามารถฟังปัญหาและข้อร้องเรียนได้

กิจกรรม

1. แสดงความเต็มใจรับฟังปัญหาและกล่าวโทษ

2. ชี้แจงเหตุผลที่เกิดขึ้นในบางกรณีที่สามารถอธิบายให้ผู้มารับบริการเข้าใจในขั้นต้น

ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

1. ลดปัญหาข้อโต้แย้งที่อาจก่อให้เกิดความรุนแรงขึ้น

2. เป็นตัวชี้วัดถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของแผนกประชาสัมพันธ์

3. ปลุกจิตสำนึกในการให้บริการและหน้าที่รับผิดชอบ

4. สร้างทัศนคติและแนวความคิดของผู้มารับบริการกับองค์กรในด้านที่ดีขึ้น



จัดทำเอกสารแนะนำ

แนวคิด

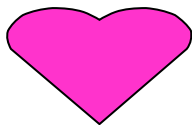
- 1.แนะนำผู้บริหาร วิสัยทัศน์ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ
- 2.แนะนำหน่วยงาน หน้าที่รับผิดชอบแต่ละกองงาน เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการ รับบริการ
- 3.แหล่งท่องเที่ยว สถานที่สำคัญของเทศบาลตำบลโพนทอง

กิจกรรม

- 1.รวบรวมการให้บริการด้านต่างๆในแต่ละหน่วยงานของฝ่ายงานวิชาการ การคลังฝ่ายส่งเสริมกิจกรรมและฝ่ายสนับสนุน (กองช่าง กองสาธารณสุข)
- 2.จัดแสดงภาพประกอบเครื่องมือ อุปกรณ์ อาคาร สถานที่และกิจกรรมของเทศบาลตำบลโพนทอง

ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

- 1.ข้าราชการลูกจ้าง ลูกจ้างและประชาชนทั่วไปและผู้มารับบริการอื่นๆรู้จักและทราบถึงศักยภาพ ขีดความสามารถด้านการบริการและการทำงาน
- 2.ผู้มารับบริการพึงพอใจในการบริการ
- 3.สามารถประชาสัมพันธ์เสริมสร้างชื่อเสียงให้แก่หน่วยงานได้

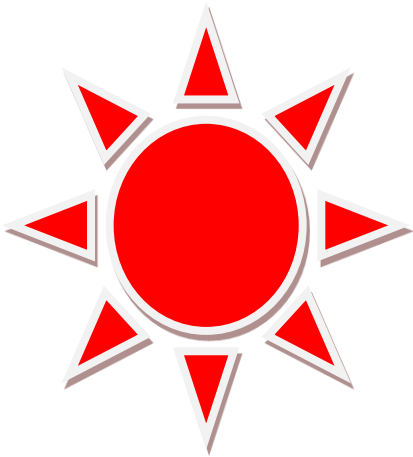


3.2 สรุปกิจกรรมพัฒนาคุณภาพที่ได้ทำแล้ว การปรับเปลี่ยนและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

- 1.เจ้าหน้าที่ได้รับการรับรองพัฒนาคุณภาพ
- 2.สร้างความตระหนักในองค์กร
- 3.ส่งเจ้าหน้าที่ดูงานบริการด้านหน้า One Stop Service
- 4.มาตรฐานการบริการดูญาติและเคารพในสิทธิของผู้เข้ามาใช้บริการ
- 5.จัดทำกิจกรรม 5 ส.อย่างต่อเนื่อง
- 6.จัดทำช่องทางรับข้อร้องเรียนและแสดงความคิดเห็น

3.3 สรุปกิจกรรมพัฒนาคุณภาพที่ได้ทำแล้ว การปรับเปลี่ยนและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

เรื่อง	จะเริ่มเมื่อ	ความหวัง/เป้าหมาย/วัตถุประสงค์
1.จัดทำป้ายแสดงสถานที่ต่างๆสู่อาเซียน	ดำเนินการแล้ว	.ผู้มารับบริการสามารถติดต่องานได้สะดวกและเป็นสากล
2.ปรับปรุงเอกสารแนะนำสู่อาเซียน	ดำเนินการแล้ว	ผู้มารับบริการสามารถติดต่องานได้สะดวกและเป็นสากล
3.จัดทำเอกสารแนะนำ(ฉบับปรับปรุง)	ดำเนินการแล้ว.	ผู้มารับบริการรู้สิทธิประโยชน์ของตนเอง
4.ดำเนินการในการหารายชื่อพนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงาน	ดำเนินการแล้ว	1.สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาในการติดต่อ และประสานงานในด้านการบริการ 2.การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน รวดเร็ว และคล่องตัว
5.จัดงานลงสู่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารระบบสารสนเทศ	ดำเนินการแล้ว	จัดให้เป็นปัจจุบัน ปรับปรุงทุก6เดือน



*****รายละเอียดของ*****

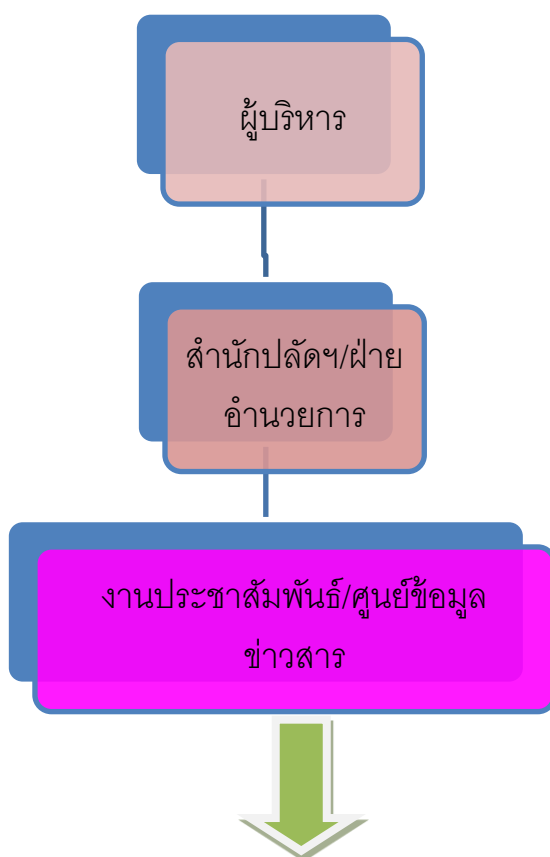
การปฏิบัติตามมาตรฐานทั่วไป





การจัดองค์กรและการบริหาร

พนักงาน...งานประชาสัมพันธ์และศูนย์ข้อมูลข่าวสาร



เอกสาร/งาน สื่อสารมวลชน	ทรมบริการ ด้านหน้า	เสียงตาม สาย	บริการข้อมูล ข่าวสาร
----------------------------	-----------------------	-----------------	-------------------------

1. มีการจัดองค์กรและการบริหารในลักษณะที่เอื้อต่อการให้บริการตามพันธกิจที่กำหนดไว้ได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

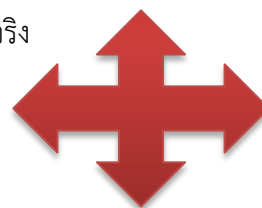
1.1 มีการติดต่อประสานงาน ระหว่างฝ่ายงาน เรื่องเฉพาะหน่วยงานใช้การประสานโดยตรง กับผู้รับผิดชอบงานนั้นๆ

1.2 วิธีการหรือช่องทางการสื่อสาร/ประสานงานที่ดี โดยการพุดจาโดยตรงกับฝ่าย/กองงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับทราบปัญหางานแต่ละฝ่าย/กองงานและข้อตกลงในแนวทางการปฏิบัติร่วมกัน



2. โครงสร้างการบริหาร/ชี้นำการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน

งานประชาสัมพันธ์ขึ้นตรงกับสำนักปลัด งานฝ่ายอำนวยการ มีหัวหน้างานเป็นผู้บริหารงานและแบ่งงานย่อยเฉพาะส่วน เช่นงานบริการด้านหน้า งานสื่อสารมวลชนและประชาสัมพันธ์ งานเสียงตามสาย มีการประเมินและติดตามการดำเนินงานของหน่วยงานเดือนละครั้ง มาปรับปรุงการปฏิบัติจริง



3. มีวิธีการในการตรวจสอบหรือค้นหาปัญหา

3.1 ตรวจสอบจากการการจัดทำบันทึก ปัญหา-อุปสรรค งาน เพื่อนำมาประชุมปรึกษาหารือในคณะทำงาน

3.2 ตรวจสอบจาก ช่องทางการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ เฟซบุ๊กประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์เทศบาลตำบลโพหนอง

3.3 ตรวจสอบจากการติดตั้งตู้รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ กรณีเร่งด่วนการสังเกตในกรณีมีผู้มาประสานติดต่อราชการว่าเกิดความพึงพอใจกลับไปหรือไม่และสื่อสารตรงตามที่คุณมาใช้บริการต้องการหรือไม่

ผลงาน/มติที่สำคัญในรอบปีที่ผ่านมา

ผลงาน	ผลลัพธ์/ การเปลี่ยนแปลง
1.จัดทำเอกสารข้อมูลแนะนำ	ดี/ผู้มาติดต่อประสานงานและบุคคลทั่วไปสามารถรับทราบศักยภาพการให้บริการ
2การจัดทำป้ายต่างๆเพื่อการประชาสัมพันธ์	ดี/สามารถสื่อสารกับหน่วยงานราชการต่างๆและประชาชนทั่วไปได้รวดเร็วขึ้น ประหยัดเวลาในการติดต่อราชการการ
3เปิดให้บริการบริการออนไลน์ในเฟซบุ๊กและไลน์เว็บไซต์ เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์	ดี/ ประสานงานได้รวดเร็ว ทั้งในและนอกเวลาราชการ
4.จัดหาเก้าอี้และหนังสือสำหรับผู้มาติดต่อราชการและญาติได้อ่าน เพื่อลดการกระวนกระวาย	ดี/ประชาชนและญาติมีความพึงพอใจและยังได้ความรู้เพิ่มเติมและลดอาการกระวนกระวายได้พอสมควร
5จัดมุม ฟรี ไวไฟ เพื่อให้ประชาชนได้ใช้ในเวลารว่างหรือช่วงรอเอกสาร	ดี/ประชาชนพอใจและลดอาการเครียด ลดอาการกระวนกระวายได้พอสมควร

4. การพัฒนาที่เป็นรูปธรรมของงาน

- 4.1 มีการระบุงานงานที่แบ่งอย่างชัดเจน ตรวจสอบปัญหาง่าย
- 4.2 มีช่องทางการสื่อสารที่ดี ข่าวสารรวดเร็ว ทันเหตุการณ์
- 4.3 มีการนิเทศปฏิบัติงาน รับฟังปัญหาและการแก้ไขปัญหาทันที
- 4.4 การทำงานเป็นทีม ร่วมแรงร่วมใจในการปฏิบัติงานที่ดี
- 4.5 นำระบบ 5 ส.สู่การปฏิบัติงาน

ภาคผนวก



คำสั่งเทศบาลตำบลโพหนอง

ที่ 546 / 2556

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
เทศบาลตำบลโพหนอง พ.ศ.2557-2559

ด้วยแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เทศบาลตำบลโพหนอง พ.ศ.2557-2559 เป็นแผนงานที่ถ่ายทอดนโยบายและหลักการสำคัญจาก “นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศระยะ พ.ศ. 2544 – 2553 (ค.ศ.2001 - 2010) ของประเทศไทย” ให้เป็นวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์หลัก กลยุทธ์และ แผนปฏิบัติให้กับองค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน/ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง นำไปใช้เป็นกรอบเพื่อปฏิบัติให้เกิดผล ในภาพรวมของจังหวัดต่อไป เพื่อสร้างความเข้มแข็งในการแข่งขันในยุคโลกาภิวัตน์ด้วยการพัฒนาสังคมและ ประชากรให้เป็นสังคมของการเรียนรู้ ที่สามารถใช้ภูมิปัญญาพัฒนาเทศบาลตำบลโพหนองให้เจริญ ก้าวหน้า กลายเป็นสังคมที่พัฒนาแล้วในทุกด้าน เกิดความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้าที่ยั่งยืน ทำให้ ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความสุขทั่วกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโทรคมนาคมที่ ทันสมัย เป็นแรงขับเคลื่อนกิจกรรมต่างๆ ให้เกิดผลเป็นรูปธรรมของการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและความ มั่นคงที่ยั่งยืน ใน 5 สาขาหลัก ได้แก่สาขาภาครัฐ (e - Government) สาขาพาณิชย์ (e - Commerce) สาขาอุตสาหกรรม (e - Industry) สาขาศึกษา (e - Education) และ สาขาสังคม (e - Society) โดยมียุทธศาสตร์สำคัญ 5 ด้านคือ การนำ ICT มาใช้ประโยชน์ในการบริหาร และการให้บริการของภาครัฐ การใช้ ICT เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน การพัฒนาอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ให้เป็น ผู้นำในอนุภูมิภาค การยกระดับแรงงานให้มีความรู้ด้าน ICT เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน ส่งเสริม ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมใช้ ICT และเพื่อให้สามารถแปรไปสู่ภาคปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมและมี ความเป็นไปได้ เทศบาลตำบลโพหนองจึงได้กำหนดแผนงานหลัก ได้แก่การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร การส่งเสริมการใช้เทคโนโลยี การพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการบริหารและ การบริการของภาครัฐ เพื่อก้าวสู่ e - Government ซึ่งมีความสำคัญสำหรับการริเริ่มการพัฒนาสังคมแห่ง ภูมิปัญญาและการเรียนรู้ ซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญในการวางรากฐานที่จะทำให้เกิดการพัฒนาเทคโนโลยี สารสนเทศของเทศบาลตำบลโพหนองต่อไปในอนาคต

ฉะนั้น เพื่อให้การดำเนินการตามแผนแม่บทสารสนเทศเทศบาลตำบลโพหนองจึงขอแต่งตั้งผู้มีรายนาม ดังต่อไปนี้

...../ คณะที่ปรึกษา

คณะที่ปรึกษา ประกอบด้วย

- | | | |
|-----------------------------|---------|------------------------------|
| 1.นายบุรชาติ สวัสดิ์พละ | ตำแหน่ง | นายกเทศมนตรีตำบลโพหนอง |
| 2.นายพงษ์ศักดิ์ อ่างทรัพย์ | ตำแหน่ง | รองนายกเทศมนตรี |
| 3.นายภาณุภรณ์ สุวรรณธาดา | ตำแหน่ง | รองนายกเทศมนตรี |
| 4.นายศิริศักดิ์ ผดุงลม | ตำแหน่ง | เลขาธิการนายกเทศมนตรี |
| 5.สิบทวีพรภักดิ์ พลเยี่ยม | ตำแหน่ง | ประธานสภาเทศบาลตำบลโพหนอง |
| 6.นายศักดิ์ชัย บุญเฉลียว | ตำแหน่ง | รองประธานสภาเทศบาลตำบลโพหนอง |
| 7.นางมุกดา บุตรพรม | ตำแหน่ง | เลขาธิการสภาเทศบาลตำบลโพหนอง |
| 8.สมาชิกสภาเทศบาลตำบลโพหนอง | | |

คณะผู้จัดทำ ..

- 1.ปลัดเทศบาลตำบลโพหนอง
- 2.รองปลัดเทศบาล
- 3.ผู้อำนวยการกองทุกกองงานเทศบาลตำบลโพหนอง
- 4.งานประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลโพหนอง
- 5.งานวางแผนสถิติและวิชาการ
- 6.ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลโพหนอง
- 7.งานนิติการ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล

ให้มีหน้าที่ กลั่นกรองข้อมูลข่าวสาร บทความและการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร เทศบาลตำบลโพหนอง พ.ศ.2557-2559

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 12 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2256

(นายบุรชาติ สวัสดิ์พละ)
นายกเทศมนตรีตำบลโพหนอง

ระบบสารสนเทศ (Information system)

ระบบสารสนเทศ (Information system) หมายถึง ระบบที่ประกอบด้วยส่วนต่างๆ ได้แก่ ระบบคอมพิวเตอร์ทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่าย ฐานข้อมูล ผู้พัฒนาระบบ ผู้ใช้ระบบ พนักงานที่เกี่ยวข้อง และ ผู้เชี่ยวชาญในสาขา ทุกองค์ประกอบนี้ทำงานร่วมกันเพื่อกำหนด รวบรวม จัดเก็บ ข้อมูล ประมวลผลข้อมูลเพื่อสร้างสารสนเทศ และส่งผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้ให้ผู้ใช้เพื่อช่วยสนับสนุนการทำงาน การตัดสินใจ การวางแผน การบริหาร การควบคุม การวิเคราะห์และติดตามผลการดำเนินงานขององค์กร (สุชาติ กิระนันท์, 2541)

ระบบสารสนเทศ หมายถึง ชุดขององค์ประกอบที่ทำหน้าที่รวบรวม ประมวลผล จัดเก็บ และ แจกจ่ายสารสนเทศ เพื่อช่วยการตัดสินใจ และการควบคุมในองค์กร ในการทำงานของระบบสารสนเทศ ประกอบไปด้วยกิจกรรม 3 อย่าง คือ การนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ (Input) การประมวลผล (Processing) และการนำเสนอผลลัพธ์ (Output) ระบบสารสนเทศอาจจะมี การสะท้อนกลับ (Feedback) เพื่อการประเมินและปรับปรุงข้อมูลนำเข้า ระบบสารสนเทศอาจจะเป็นระบบที่ประมวลด้วยมือ(Manual) หรือระบบที่ใช้คอมพิวเตอร์ก็ได้ (Computer-based information system –CBIS) (Laudon & Laudon, 2001) แต่อย่างไรก็ตามในปัจจุบันเมื่อกล่าวถึงระบบสารสนเทศ มักจะหมายถึงระบบที่ต้องอาศัยคอมพิวเตอร์และระบบโทรคมนาคม

ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบคอมพิวเตอร์ที่จัดเก็บข้อมูล และประมวลผลเป็นสารสนเทศ และระบบสารสนเทศเป็นระบบที่ต้องอาศัยฐานข้อมูล (CIS 105 -- Survey of Computer Information Systems, n.d.)

ระบบสารสนเทศ หมายถึง ชุดของกระบวนการ บุคคล และเครื่องมือ ที่จะเปลี่ยนข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ (FAO Corporate Document Repository, 1998) ระบบสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็นระบบมือหรือระบบอัตโนมัติ หมายถึง ระบบที่ประกอบด้วย คน เครื่องจักรกล(machine) และวิธีการในการเก็บข้อมูล ประมวลผลข้อมูล และเผยแพร่ข้อมูล ให้อยู่ในลักษณะของสารสนเทศของผู้ใช้ (Information system, 2005)

สรุปได้ว่า ระบบสารสนเทศ ก็คือ ระบบของการจัดเก็บ ประมวลผลข้อมูล โดยอาศัยบุคคลและเทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินการ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เหมาะสมกับงานหรือภารกิจแต่ละอย่าง

Laudon & Laudon (2001) ยังอธิบายว่าในมิติทางธุรกิจ ระบบสารสนเทศเป็นระบบที่ช่วยแก้ปัญหาการจัดการขององค์กร ซึ่งถูกท้าทายจากสิ่งแวดล้อม ดังนั้นการใช้ระบบสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นที่จะต้องเข้าใจองค์กร(Organizations) การจัดการ (management) และ เทคโนโลยี (Technology)

ประเภทของระบบสารสนเทศ

ปัจจุบันจะเห็นความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร กับระบบสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศชัดเจนมากขึ้น และเนื่องจากการบริหารงานในองค์กรมีหลายระดับ กิจกรรมขององค์กรแต่ละประเภทอาจจะแตกต่างกัน ดังนั้นระบบสารสนเทศของแต่ละองค์กรอาจแบ่งประเภทแตกต่างกันออกไป (สุชาติ กิระนันท์, 2541)

ถ้าพิจารณาจำแนกประเภทระบบสารสนเทศตามการสนับสนุนระดับการทำงานในองค์กร จะแบ่งระบบสารสนเทศได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้ (Laudon & Laudon, 2001)

1. ระบบสารสนเทศสำหรับระดับผู้ปฏิบัติงาน (Operational – level systems) ช่วยสนับสนุนการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในส่วนปฏิบัติงานพื้นฐานและงานทำรายการต่างๆขององค์กร เช่น ใบเสร็จรับเงิน รายการขาย การควบคุมวัสดุของหน่วยงาน เป็นต้น วัตถุประสงค์หลักของระบบนี้ก็เพื่อช่วยการดำเนินงานประจำแต่ละวัน และควบคุมรายการข้อมูลที่เกิดขึ้น
2. ระบบสารสนเทศสำหรับผู้ชำนาญการ (Knowledge-level systems) ระบบนี้สนับสนุนผู้ทำงานที่มีความรู้เกี่ยวข้องกับข้อมูล วัตถุประสงค์หลักของระบบนี้ก็เพื่อช่วยให้มีการนำความรู้ใหม่มาใช้ และช่วยควบคุมการไหลเวียนของงานเอกสารขององค์กร
3. ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (Management - level systems) เป็นระบบสารสนเทศที่ช่วยในการตรวจสอบ การควบคุม การตัดสินใจ และการบริหารงานของผู้บริหารระดับกลางขององค์กร
4. ระบบสารสนเทศระดับกลยุทธ์ (Strategic-level system) เป็นระบบสารสนเทศที่ช่วยการบริหารระดับสูง ช่วยในการสนับสนุนการวางแผนระยะยาว หลักการของระบบคือต้องจัดความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมภายนอกกับความสามารถภายในที่องค์กรมี เช่นในอีก 5 ปีข้างหน้า องค์กรจะผลิตสินค้าใด

สุชาติ กิระนันท์ (2541)และ Laudon & Laudon (2001) ได้แบ่งประเภทของระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน/ผู้บริหารระดับต่างๆไว้ ดังนี้

ประเภทของระบบสารสนเทศ (สุชาติ กิระนันท์, 2541)	ประเภทของระบบสารสนเทศ (Laudon & Laudon, 2001)
1. ระบบประมวลผลรายการ (Transaction Processing Systems)	1. Transaction Processing System - TPS
2. ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation Systems)	2. Knowledge Work -KWS and office Systems
3. ระบบงานสร้างความรู้ (Knowledge Work Systems)	
4. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems)	3. Management Information Systems - MIS
5. ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support Systems)	4. Decision Support Systems - DSS
6. ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูง (Executive Information Systems)	5. Executive Support System - ESS

1. **ระบบประมวลผลรายการ (Transaction Processing Systems - TPS)** เป็นระบบที่ทำหน้าที่ในการปฏิบัติงานประจำ ทำการบันทึกจัดเก็บ ประมวลผลรายการที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ทำงานแทนการทำงานด้วยมือ ทั้งนี้เพื่อที่จะทำการสรุปข้อมูลเพื่อสร้างเป็นสารสนเทศ ระบบประมวลผลรายการนี้ ส่วนใหญ่จะเป็นระบบที่เชื่อมโยงกิจการกับลูกค้า ตัวอย่าง เช่น ระบบการจองบัตรโดยสารเครื่องบิน ระบบการฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น ในระบบต้องสร้างฐานข้อมูลที่จำเป็น ระบบนี้มักจัดทำเพื่อสนองความต้องการของผู้บริหารระดับต้นเป็นส่วนใหญ่เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานประจำได้ ผลลัพธ์ของระบบนี้ มักจะอยู่ในรูปของ รายงานที่มีรายละเอียด รายงานผลเบื้องต้น

2. **ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation Systems- OAS)** เป็นระบบที่สนับสนุนงาน ในสำนักงาน หรืองานธุรการของหน่วยงาน ระบบจะประสานการทำงานของบุคลากรรวมทั้ง บุคคลภายนอก หรือหน่วยงานอื่น ระบบนี้จะเกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสาร โดยการใช้ซอฟต์แวร์ด้านการพิมพ์ การติดต่อผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ผลลัพธ์ของระบบนี้ มักอยู่ในรูปของเอกสาร กำหนดการ สิ่งพิมพ์

3. **ระบบงานสร้างความรู้ (Knowledge Work Systems - KWS)** เป็นระบบที่ช่วยสนับสนุน

บุคลากรที่ทำงานด้านการสร้างความรู้เพื่อพัฒนาการคิดค้น สร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ บริการใหม่ ความรู้ใหม่เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในหน่วยงาน หน่วยงานต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนให้การพัฒนาก่อตัวขึ้นได้โดยสะดวก สามารถแข่งขันได้ในด้านเวลา คุณภาพ และราคา ระบบต้องอาศัยแบบจำลองที่สร้างขึ้น ตลอดจนการทดลองการผลิตหรือดำเนินการ ก่อนที่จะนำมาดำเนินการจริงในธุรกิจ ผลลัพธ์ของระบบนี้ มักอยู่ในรูปของ สิ่งประดิษฐ์ ตัวแบบ รูปแบบ เป็นต้น

4. **ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems- MIS)** เป็นระบบสารสนเทศสำหรับผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง ใช้ในการวางแผน การบริหารจัดการ และการควบคุม ระบบจะเชื่อมโยงข้อมูลที่มีอยู่ในระบบประมวลผลรายการเข้าด้วยกัน เพื่อประมวลและสร้างสารสนเทศที่เหมาะสมและจำเป็นต่อการบริหารงาน ตัวอย่าง เช่น ระบบบริหารงานบุคลากร ผลลัพธ์ของระบบนี้ มักอยู่ในรูปของรายงานสรุป รายงานของสิ่งผิดปกติ

5. **ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support Systems – DSS)** เป็นระบบที่ช่วยผู้บริหารในการตัดสินใจสำหรับปัญหา หรือที่มีโครงสร้างหรือขั้นตอนในการหาคำตอบที่แน่นอนเพียงบางส่วน ข้อมูลที่ใช้ต้องอาศัยทั้งข้อมูลภายในกิจการและภายนอกกิจการประกอบกัน ระบบยังต้องสามารถเสนอทางเลือกให้ผู้บริหารพิจารณา เพื่อเลือกทางเลือกที่เหมาะสมที่สุดสำหรับสถานการณ์นั้น หลักการของระบบ สร้างขึ้นจากแนวคิดของการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยการตัดสินใจ โดยให้ผู้ใช้ได้ตอบโดยตรงกับระบบ ทำให้สามารถวิเคราะห์ ปรับเปลี่ยนเงื่อนไขและกระบวนการพิจารณาได้ โดยอาศัยประสบการณ์ และ ความสามารถของผู้บริหารเอง ผู้บริหารอาจกำหนดเงื่อนไขและทำการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขต่างๆ ไปจนกระทั่งพบสถานการณ์ที่เหมาะสมที่สุด แล้วใช้เป็นสารสนเทศที่ช่วยตัดสินใจ รูปแบบของผลลัพธ์ อาจจะอยู่ในรูปของ รายงานเฉพาะกิจ รายงานการวิเคราะห์เพื่อตัดสินใจ การทำนาย หรือ พยากรณ์เหตุการณ์

6. ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูง (Executive Information System - EIS) เป็นระบบที่สร้างสารสนเทศเชิงกลยุทธ์สำหรับผู้บริหารระดับสูง ซึ่งทำหน้าที่กำหนดแผนระยะยาวและเป้าหมายของกิจการ สารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูงนี้จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลภายนอกกิจกรรมเป็นอย่างมาก ยิ่งในยุคปัจจุบันที่เป็นยุค Globalization ข้อมูลระดับโลก แนวโน้มระดับสากลเป็นข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการแข่งขันของธุรกิจ ผลลัพธ์ของระบบนี้ มักอยู่ในรูปของการพยากรณ์/การคาดการณ์

ถึงแม้ว่าระบบสารสนเทศจะมีหลายประเภท แต่องค์ประกอบที่จำเป็นของระบบสารสนเทศทุกประเภท ก็คือต้องประกอบด้วยกิจกรรม 3 อย่างตามที่ Laudon & Laudon (2001) ได้กล่าวไว้ คือ ระบบต้องมีการนำเข้าข้อมูล การประมวลผลข้อมูล และการแสดงผลลัพธ์ของข้อมูล

สุชาติ กิระนันท์ (2541) สรุปไว้ว่า การพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กรนั้นเป็นสิ่งท้าทายผู้บริหารเป็นอย่างมาก การที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศขึ้นในหน่วยงานเป็นสิ่งที่ผู้บริหารและผู้รับผิดชอบการพัฒนา ระบบ ต้องร่วมกันตัดสินใจอย่างรอบคอบ เพราะการนำระบบสารสนเทศมาใช้ อาจกระทบต่อกระบวนการดำเนินงานและการบริหารที่เป็นอยู่ หรืออาจจะมีผลก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กร