

เอกสารผลงาน

ชื่อผลงาน การพัฒนาและบริหารระบบบริการด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์

โดย

นางพินยดา แจ่มจันทร์ศรี  
ตำแหน่ง นักวิชาการแรงงาน 6ว



ว12.05.6  
พ663ก  
2550

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน



11875

การพัฒนาและบริหารระบบ

ผู้ขอรับการประเมินในตำแหน่ง นักวิชาการแรงงาน 7ว  
หน่วยงาน/สังกัด ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร  
สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน



## บทคัดย่อ

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นภายหลังการปรับโครงสร้างระบบราชการตาม พ.ร.บ.ปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.2545 โดยมีภารกิจโดยสรุปคือ จัดทำแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวงให้สอดคล้องกับมาตรฐานกลางและนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศ พัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์และเครือข่าย รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำหรือฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์และการใช้โปรแกรม รวมทั้งบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน

การพัฒนาและบริหารระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ จึงเป็นภารกิจประการหนึ่งที่อยู่ในความรับผิดชอบดำเนินการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่กล่าวถึงในการนำเสนอผลงานนี้ประกอบด้วย

- 1.ระบบประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ (<http://www.mol.go.th>)
- 2.ระบบแจ้งเวียนทางอิเล็กทรอนิกส์ (<http://www.mol.go.th/intranet>)
- 3.ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (<http://webmail.mol.go.th>)

โดยมีแนวนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ พ.ศ. 2544-2553 ของประเทศไทย แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย (พ.ศ.2547 - 2549) และแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของกระทรวงแรงงาน (พ.ศ.2545 - 2549) เป็นแนวคิดการดำเนินการ รวมทั้งความรู้ด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ในระดับที่จะสามารถวิเคราะห์กระบวนการทำงานของระบบอิเล็กทรอนิกส์ในเบื้องต้นได้ นอกเหนือไปจากความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์นโยบาย การแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติการนำเสนอแผนงานโครงการ หลักการประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ซึ่งนักวิชาการแรงงานจำเป็นต้องมีความรู้ด้านนี้เป็นพื้นฐานอยู่แล้ว

ขั้นตอนการดำเนินงานของแต่ละระบบข้างต้น สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระยะ คือ ระยะแรก เป็นการวิเคราะห์เพื่อกำหนดรายละเอียดคุณลักษณะของระบบที่จะพัฒนาขึ้นใหม่หรือปรับปรุงให้ทันสมัย นำเสนอเพื่อขออนุมัติดำเนินการ ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนเมื่อได้มีการพัฒนาหรือปรับปรุงเสร็จสมบูรณ์ จัดทำบัญชีผู้ใช้ จัดทำคู่มือ และจัดอบรมให้แก่ผู้ใช้งาน ระยะที่สองคือ การบริหารจัดการเพื่อให้ระบบสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการปรับข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ ตรวจสอบข้อผิดพลาดเพื่อแก้ไข ให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้งานอย่างต่อเนื่อง

ประเมินผลการใช้งาน ค้นคว้าหาข้อมูลใหม่ ๆ เพิ่มเติม และวางแผนพัฒนาบริการให้ก้าวทันเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

ทั้งนี้ การดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศฯ นั้น ไม่สามารถบริหารจัดการได้โดยบุคลากรเพียงผู้เดียว เนื่องจากเป็นกระบวนการที่ต้องเชื่อมโยงกันสนับสนุนกัน ทั้งการดูแลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ให้มีความมั่นคงปลอดภัย ทำให้ระบบงานสามารถออนไลน์ได้ไม่ล้มเหลว และต้องมีการปรับข้อมูลของระบบให้ทันสมัยมีคุณค่าต่อการใช้งานอยู่เสมอ ซึ่งต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญการเฉพาะด้านที่แตกต่างกัน

ผลของการดำเนินงานที่ปรากฏคือ ประชาชนมีความพึงพอใจในระบบบริการผ่านเว็บไซต์ ร้อยละ 80 สถิติการเข้าชมโดยเฉลี่ยจำนวน 70,000 คน/เดือน โดยผลการสำรวจของ [www.truehits.net](http://www.truehits.net) จัดอยู่ในระหว่างอันดับที่ 24-30 จากจำนวน 499 เว็บไซต์ของหน่วยงานราชการด้วยกัน และมีสมาชิกรับจดหมายข่าวจำนวนกว่า 18,000 คน สำหรับระบบแจ้งเวียนทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นช่องทางในการแจ้งข้อมูลข่าวสารภายในกระทรวงแรงงานที่ทำให้ข้าราชการในส่วนภูมิภาค และต่างประเทศ ได้รับทราบข่าวสารและดำเนินการตามข้อสั่งการได้รวดเร็วขึ้น สามารถประชาสัมพันธ์กิจกรรมที่ได้ดำเนินการให้หน่วยงานอื่น ๆ ได้รับทราบพร้อมภาพประกอบ รวมทั้งสามารถใช้เป็นพื้นที่แลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นและข้อมูลที่เป็นประโยชน์ระหว่างกัน ส่วนระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยใช้งานได้ง่ายขึ้น โดยทุกหน่วยงานและข้าราชการตั้งแต่ระดับ 7 ขึ้นไป มี e-mail address สำหรับการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร ซึ่งสามารถส่ง e-mail ถึงกลุ่มผู้รับได้โดยใช้ e-mail address เดียวตาม MailingList ที่จัดไว้ให้ และในอนาคตข้าราชการทุกระดับจะได้รับ e-mail address เพื่อการใช้งานครบทุกคน

ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานด้านการพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์ เกิดจากบุคลากรด้าน IT มีไม่เพียงพอ การสนับสนุนด้านงบประมาณไม่สอดคล้องความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอจัดสรรแก่เจ้าหน้าที่ ระเบียบปฏิบัติการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ยังไม่ชัดเจน ฯลฯ

ข้อเสนอแนะคือ การสนับสนุนทั้งด้านบุคลากรคอมพิวเตอร์และงบประมาณที่สอดคล้องกับการแผนพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศฯ การจัดหาบุคลากรด้าน IT ให้เหมาะสมกับภารกิจที่ต้องดำเนินการรวมทั้งการจัดอบรมบุคลากรให้มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## คำนำ

สังคมแห่งยุคเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในปัจจุบัน ที่โลกแคบลงด้วยเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้การแข่งขันในเชิงธุรกิจและบริการต่าง ๆ เอาชนะกันด้วยความรวดเร็วของข้อมูลข่าวสาร เช่นเดียวกับหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการที่ต้องปรับปรุงรูปแบบการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างฉับไวยิ่งขึ้น ภายหลังจากการปรับโครงสร้างระบบราชการเมื่อปี 2545 รัฐบาลจึงได้กำหนดแผนนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาเป็นเครื่องมือในการปรับกระบวนการทำงาน กระทรวงแรงงาน โดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจึงพัฒนาระบบงานให้สอดคล้องกับแนวทางดังกล่าวคือ การพัฒนาเว็บไซต์ (www.mol.go.th) เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน พัฒนาระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เพื่อให้ผู้บริหารและข้าราชการใช้เป็นช่องทางสำหรับติดต่อสื่อสาร และพัฒนาระบบแจ้งเวียนทางอิเล็กทรอนิกส์ (www.mol.go.th/intranet) สำหรับการแจ้งเวียนข้อมูลข่าวสารแก่ข้าราชการและหน่วยงานภายในกระทรวงแรงงาน ซึ่งเอกสารผลงานฉบับนี้ ในส่วนแรกจะเป็นการนำเสนอแนวคิดในการพัฒนาและบริหารจัดการระบบบริการฯ ข้างต้น สรุปขั้นตอนการดำเนินงาน รายละเอียดของงาน ผลประโยชน์ที่ได้รับ รวมทั้งปัญหาอุปสรรคตลอดจนข้อเสนอแนะ และในส่วนที่ 2 เป็นการนำเสนอแนวคิดวิธีการเพื่อพัฒนางานของหน่วยงานโดยใช้เทคโนโลยี CMS Open Source ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้ในงานได้ในหลากหลายรูปแบบ โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับกรรมสิทธิ์ลิขสิทธิ์อื่นจะช่วยรัฐประหยัดงบประมาณในการพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ในระดับหนึ่ง และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าส่วนหนึ่งของเอกสารผลงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวงแรงงาน ต่อไป

นางพินยดา แจ่มจันทร์ศรี

มกราคม 2550

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
คำนำ	ค
สารบัญ	ง
<b>ส่วนที่ 1 ผลงานที่เป็นผลการดำเนินงานที่ผ่านมา</b>	
1. ชื่อผลงาน : การพัฒนาและบริหารระบบบริการด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์	1
2. ระยะเวลาที่ดำเนินการ	1
3. ความรู้ทางวิชาการหรือแนวความคิดที่ใช้ในการดำเนินการ	
3.1 แนวนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e- Government)	1
3.2 นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทย แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย และแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศกระทรวงแรงงาน	4
3.3 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546	10
3.4 รายงานการวิจัยผลการสำรวจเว็บไซต์ภาครัฐ ครั้งที่ 1: ระดับกรม โครงการประเมินและสำรวจความพร้อมการให้บริการภาครัฐ	11
3.5 ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และการใช้งานคอมพิวเตอร์	11
4. สรุปสาระและขั้นตอนการดำเนินการ	13
5. ผู้ร่วมดำเนินการ	23
6. ส่วนของงานที่ผู้เสนอเป็นผู้ปฏิบัติ	23
7. ผลสำเร็จของงาน	24
8. การนำไปใช้ประโยชน์	26
9. ความยุ่งยากในการดำเนินการ/ปัญหา/อุปสรรค	27
10. ข้อเสนอแนะ	27
<b>ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนวความคิด/วิธีการเพื่อพัฒนางานหรือปรับปรุงงานของหน่วยงานที่จะประเมินเพื่อแต่งตั้งให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น</b>	
1. หลักการและเหตุผล	28
2. บทวิเคราะห์/แนวความคิด/ข้อเสนอ	30

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3. ผลที่คาดว่าจะได้รับ	34
4. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	35
บรรณานุกรม	ณ
ภาคผนวก	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ โครงการปรับปรุงพัฒนาระบบประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บ</li> <li>▪ โครงการพัฒนาระบบแจ้งเวียนทางอิเล็กทรอนิกส์ของกระทรวงแรงงาน</li> <li>▪ โครงการ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของกระทรวงแรงงาน</li> <li>▪ คำสั่งกระทรวงแรงงานที่ 226/2547 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาเว็บไซต์ กระทรวงแรงงาน ลงวันที่ 14 ธันวาคม 2547</li> <li>▪ คำสั่งคณะกรรมการพัฒนาเว็บไซต์กระทรวงแรงงานที่ 01/2548 เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงาน ดำเนินการพัฒนาเว็บไซต์กระทรวงแรงงาน ลงวันที่ 7 กันยายน 2548</li> <li>▪ คู่มือการ Upload ข่าวในเว็บไซต์กระทรวงแรงงาน</li> </ul>	