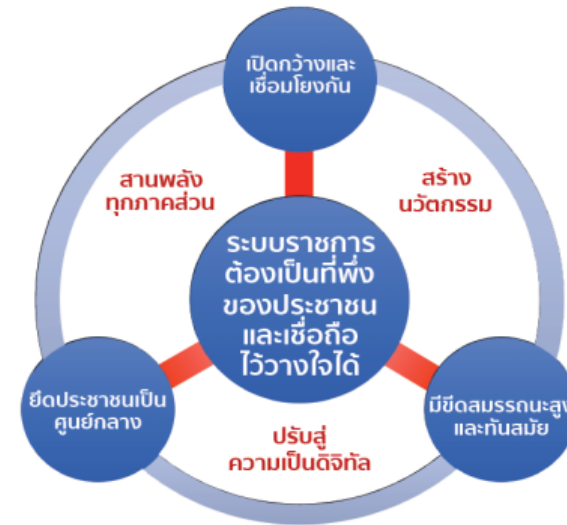


เทคนิคการบริหารกระบวนการงานภายใต้องค์กรดิจิทัล

ระบบราชการ 4.0

ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

เพื่อรองรับต่อยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0
ระบบราชการต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่
เพื่อพลิกโฉม (transform) ให้สามารถเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจ
และเป็นพึงของประชาชนได้อย่างแท้จริง
(Credible and Trusted Government)



หลักการการบูรณาการกระบวนการทำงานอัตโนมัติกับหน่วยงาน การแก้ปัญหาเชิงซ้อนโดยใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีดิจิทัล (Complex Problem Solving VUCA)

- ระบุประเด็นปัญหา และผลกระทบของปัญหา
 - ชี้ประเด็นปัญหาจากข้อมูล
 - อธิบายความสัมพันธ์ประเด็นปัญหาและผลกระทบได้อย่างมีเหตุผล
- วิเคราะห์สาเหตุปัญหา กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยใช้สื่อดิจิทัล
 - วิเคราะห์และอธิบายสาเหตุของปัญหาสำคัญที่มีผลกระทบต่อภาครัฐและสาธารณะ
 - แลกเปลี่ยนทัศนะกับผู้เกี่ยวข้องด้วยการนำสมมติฐานของแต่ละฝ่ายมาคุยกันอย่างเปิดเผยโดยใช้ช่องทางดิจิทัล

การแก้ปัญหาเชิงซ้อนโดยใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีดิจิทัล (Complex Problem Solving VUCA)

- วางแผนแก้ไขปัญหาในการทำงานอย่างเป็นระบบ เช่น ปัญหาที่ถูกแก้ไขแล้วไม่ควรเกิดอีก
 - วางแผนสร้างจิตสำนึกให้ผู้ที่เกี่ยวข้องตระหนักถึงความเป็นส่วนหนึ่งของทีม องค์กร ความเป็นเจ้าของ
 - กำหนดแนวทางการปฏิบัติเชิงรุกและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในแก้ไขปัญหาได้ทันเหตุการณ์ และป้องกันในอนาคต
 - ใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีดิจิทัลในการติดตามอย่างทันการณ์ ตรวจสอบ ประเมินผลการแก้ปัญหา รับฟังความคิดเห็นและการตอบรับย้อนกลับ และคาดการณ์ สถานการณ์หรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

การวิเคราะห์ปัญหา ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการทำงานแบบ บูรณาการ

- กำหนดเป้าหมายเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้างกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติ
 1. ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลติดตามการเปลี่ยนแปลงสถานภาพเศรษฐกิจและสังคม และคาดการณ์ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานของภาครัฐแบบแยกส่วน
 2. เสนอแนวทางการปรับตัว และปรับกลยุทธ์และแผนดำเนินงานสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่มีการทำงานแบบบูรณาการและสอดคล้องกับสถานการณ์ในอนาคต
 3. อธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจถึงเป้าหมายขององค์กรและสามารถนำไปปรับใช้กับงานของตนเองในอนาคตโดยใช้ช่องทางดิจิทัล

การวิเคราะห์ปัญหา ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการทำงานแบบ บูรณาการ

- คิดหาวิธีการกระตุ้นใจให้บุคลากรภาครัฐปรับวัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัลเพื่อให้บริการตามความคาดหวังของประชาชน (User Experience)
- วางแผนจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเพื่อดำเนินการพัฒนาองค์กรดิจิทัลได้อย่างเต็มที่และต่อเนื่อง สำหรับโครงการริเริ่มเพื่อให้ได้ต้นแบบ แห่งความสำเร็จและการเรียนรู้
- อธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจถึงกระบวนการเริ่มต้นของการลดกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล
- อธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจถึงกระบวนการพัฒนาของการเชื่อมโยงข้อมูลภายในหน่วยงาน
- อธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจถึงกระบวนการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน อื่นๆ
- กำหนดกรอบหรือมาตรฐานใหม่ๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูลให้ชัดเจนและจัดเป็นระบบขึ้น

การบริหารการเปลี่ยนแปลง กลยุทธ์ และบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานต่างๆ สู่กระบวนการการทำงานแบบบูรณาการ การอย่างอัตโนมัติ

ออกแบบและพัฒนาระบบการบริหารงานแบบบูรณาการ

วางระบบการบริหารงานแบบบูรณาการในยุทธศาสตร์สำคัญของประเทศ (Cross Functional Management System) ตามห่วงโซ่มูลค่า (Value Chains) ครอบคลุมกระบวนการ ตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ จนกระทั่งปลายน้ำ รวมทั้งกำหนดบทบาทภารกิจให้มีความชัดเจนว่าใคร มีความรับผิดชอบในเรื่องหรือกิจกรรมใด รวมทั้งการจัดทำตัวชี้วัดของกระทรวงที่มีเป้าหมาย ร่วมกัน (Joint KPIs)

การออกแบบโครงสร้างและระบบบริหารงานราชการใหม่ในรูปแบบของหน่วยงานรูปแบบพิเศษ เพื่อให้สามารถรองรับการขับเคลื่อนประเด็นยุทธศาสตร์สำคัญของประเทศที่ต้องอาศัย การดำเนินงานที่มีความยืดหยุ่น คล่องตัว ไม่ยึดติดกับโครงสร้างองค์การและระบบราชการแบบเดิม

ปรับปรุงการจัดสรรงบประมาณให้มีลักษณะแบบยืดหยุ่นและเป้าหมายร่วมเป็นหลัก เพื่อให้เอื้อต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์สำคัญของประเทศและการบริหารงานแบบบูรณาการ

การออกแบบการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของข้อมูล กระบวนการย่อย ให้เกิดการบูรณาการข้ามหน่วยงานอย่างมี เกิดประสิทธิภาพ

ตัวอย่าง การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการติดตามงาน โครงการงานประจำ และการเบิกจ่ายเงิน งบประมาณของแต่ละโครงการ

ผลลัพธ์ ระบบสามารถสร้างห้องสนทนา รับส่งข้อความ ประสานงาน ระดมความคิด ประชุมทางไกล และพูดคุยด้วยการโทรผ่านแอปหรือวิดีโอคอลล์ มีประสิทธิภาพ และมีความปลอดภัยระดับสากล มีการจัดการผู้ใช้ ตามโครงสร้างของหน่วยงาน มีความเป็นส่วนตัว และมีความปลอดภัยของข้อมูล ปรับกระบวนการทำงานราชการสู่ยุครัฐบาลดิจิทัล

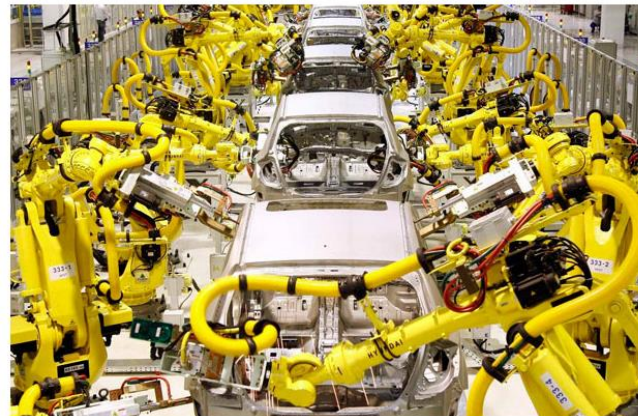
การออกแบบการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของข้อมูล กระบวนการย่อย ให้เกิดการบูรณาการข้ามหน่วยงานอย่างมี เกิดประสิทธิภาพ

ตัวอย่าง การพัฒนาระบบเทคโนโลยี แบบฟอร์มเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์

1. สำรวจความต้องการ
 2. กำหนดแบบฟอร์ม และขออนุมัติ
 3. พัฒนาแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์
 4. ส่งมอบแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ ตามที่กำหนดไว้
 - 5 จัดทำคู่มือการใช้งาน
 6. ฝึกอบรมผู้ใช้งาน และผู้ดูแลระบบ พร้อมเอกสารการฝึกอบรม
 7. การนำไปใช้
 8. ตรวจสอบงาน
 9. ประกาศใช้งานอย่างเป็นทางการ
- และประชาสัมพันธ์ให้บุคลากร
10. ติดตามผลการใช้งานและปรับปรุงให้เหมาะสม ตลอดอายุการรับประกัน

การประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์กับการบริหารสำนักงานอัตโนมัติของ องค์กรดิจิทัล

ตัวอย่าง การพัฒนาระบบเทคโนโลยี โรงพยาบาลกรุงเทพ มีเปิด BDMS Wellness Clinic เพื่อดูแล
สุขภาพก่อนที่จะป่วย และเพิ่งเปิดใช้งาน mobile health passport app เป็นโปรแกรมตรวจวัด
ไขมันในเลือด ดัชนีมวลกาย ความเข้มข้นของเม็ดเลือดแดง เป็นส่วนหนึ่งของการเขย่าโมเดลธุรกิจ
โดยแทนที่คนไข้จะต้องไปโรงพยาบาลเพื่อเจาะเลือดตรวจเช็ค ก็ยกการบริการพื้นฐานทั้งหมดมาไว้บน
มือถือ ส่งมอบการบริการถึงที่บ้าน เป็นการเร่งสปีดเพื่อให้แข่งขันได้ในสงคราม red ocean



ตัวอย่างกรณีศึกษา กระบวนการและเข้าใจองค์กรดิจิทัล โครงการพัฒนาระบบจัดเก็บเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ ECM Enterprise Content Management

1. หลักการและเหตุผล

เนื่องจากหน่วยงาน มีเอกสารเป็นจำนวนมากทำให้การทำงานในการจัดการเอกสารมีความยุ่งยาก ลำบากในการจัดเก็บ การสืบค้น รวมไปถึงการสูญหายหรือเสื่อมสภาพของเอกสาร และสิ้นเปลืองพื้นที่จัดเก็บ

ระบุวิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมาย ของหน่วยงานดิจิทัลระดับกอง

2. วัตถุประสงค์

1. พัฒนาระบบจัดเก็บเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเก็บข้อมูลเอกสารที่ใช้งานภายใน หน่วยงาน
2. เพื่อจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบและลดพื้นที่การจัดเก็บ
3. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ในการบริหารจัดการเอกสารและการสืบค้น

3. เป้าหมาย

1. ระบบจัดเก็บเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ รองรับงานหน่วยงานภายใน หน่วยงานได้ ไม่น้อยกว่า 1,600,000 หน้า
2. มีการเชื่อมต่อระบบต่างๆ ของหน่วยงาน ด้วย API
3. พัฒนาระบบบริการห้องเก็บเอกสาร
4. พัฒนาระบบ Work Flow System
5. มีเทคโนโลยี OCR / หรือเทียบเท่า

วิเคราะห์ปัญหา ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการทำงานแบบบูรณาการ

โครงการพัฒนาระบบจัดเก็บเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพในการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการและจัดเก็บข้อมูลเอกสารในรูปแบบดิจิทัล เพื่อจัดเก็บและบริหารเอกสารในรูปแบบไฟล์ที่สามารถ แยกประเภท รวบรวม และจัดการหมวดหมู่ได้อย่างเหมาะสมและง่ายต่อการสืบค้นและส่งเวียนไปยังผู้เกี่ยวข้อง ทั้งยังเป็นการสำรองข้อมูลไว้เพื่อป้องกันการสูญหาย จากข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้อีกด้วย เพื่อที่จะมีระบบในการรองรับการเก็บสำเนาเอกสารและหลักฐานเก่าทั้งหมด และเอกสารใหม่ที่เป็นดิจิทัลไฟล์ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และลดพื้นที่การจัดเก็บรวมทั้งสามารถเชื่อมโยงระบบการทำงานด้านต่างๆ สอดคล้องตามแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมตามนโยบาย Thailand 4.0

ตัวอย่างการ ออกแบบกลยุทธ์สำหรับการเชื่อมโยงกระบวนการร่วมกัน
ระหว่างหน่วยงาน สู่กระบวนการการทำงานแบบบูรณาการอย่าง
อัตโนมัติ

วัตถุประสงค์ของโครงการ

- ❑ เพื่อสแกนเอกสารและจัดเก็บเอกสารเข้าระบบคอมพิวเตอร์และใช้ซอฟต์แวร์เพื่อจัดเก็บไฟล์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์พร้อมควบคุมเอกสารให้เป็นหมวดหมู่เพื่อสะดวกต่อการค้นหา
- ❑ เพื่อการตั้งค่าของเอกสารให้เหมาะสมกับแต่ละแผนก พร้อมการตั้งค่าเพื่อจำกัดการใช้งานของแต่ละบุคคล
- ❑ เพื่ออำนวยความสะดวก ให้ลดการใช้กระดาษ ประหยัดงบประมาณ ประหยัดเวลาในการค้นหาเอกสาร โดยสแกนและจัดเก็บลงคอมพิวเตอร์ ให้จัดการเรื่องเอกสาร องค์กรต่างๆ ให้การจัดการง่ายขึ้น และสะดวกขึ้น เช่น เอกสารสำคัญ , เอกสารบัญชี เอกสารลับ เอกสารทางราชการ และเอกสารทุกชนิด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ประหยัดเวลาในการจัดการเอกสาร
- เพื่อเพิ่มพื้นที่ว่างให้กับออฟฟิศ
- สามารถแบ่งปันและทำงานร่วมกันได้อย่างง่ายดาย
- สามารถเข้าถึงเอกสารได้ทันที
- ป้องกัน การสูญหายของข้อมูลจากภัยพิบัติต่างๆ
- ประหยัด สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายได้
- ลดค่าใช้จ่ายในการดูแลเอกสาร ระยะยาว

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- องค์กรทำงานคล่องตัวขึ้น ด้วยระบบที่ช่วยลดปริมาณกระดาษให้กับองค์กรได้อย่างมหาศาล
- ช่วยลดค่าใช้จ่ายเอกสารต่อปีที่เกิดความจำเป็น
- ช่วยแก้ปัญหาเอกสารสูญหาย เอกสารเก่าข้อมูลสูญหาย และเอกสารชำรุดเสียหาย
- ลดปัญหาการทำงานซ้ำซ้อนผิดพลาดบ่อย และปัญหาการทำงานด้านเอกสาร
- ลดจำนวนพนักงานในการดูแลเอกสาร ทำให้ช่วยค่าใช้จ่ายในองค์กร ลดปัญหางานไม่มีประสิทธิภาพ
- ตรวจสอบข้อมูลเอกสารได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว พร้อมการค้นหาเอกสารได้อย่างละเอียด

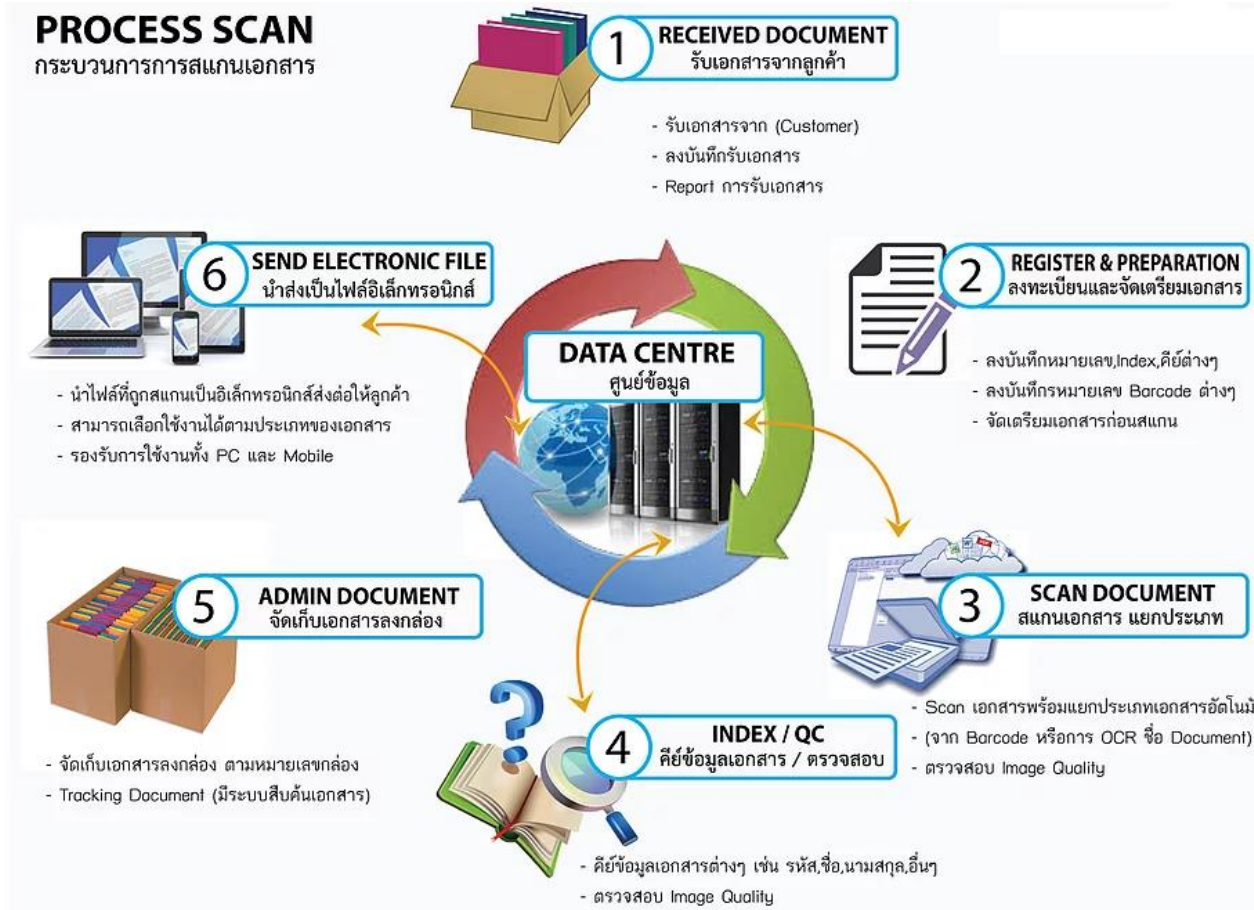
- รองรับการจัดเก็บเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกชนิด รวมทั้งไฟล์วิดีโอ เพลง และ ไฟล์ดิจิทัลอื่นๆ
- มีระบบสืบค้นหรือค้นหาจากชื่อเอกสาร ชื่อแฟ้มที่จัดเก็บ เนื้อหาในเอกสาร หรือตามหมวดหมู่ที่จัดเก็บ (Indexing)
- สามารถกำหนดสิทธิ์การเข้าใช้งานถึงระดับไฟล์เอกสาร หรือแฟ้มเอกสารได้ (Permission for file level/folder level)
- รองรับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ สารบรรณ ของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้
- มีรายงานการใช้งานแบบธุรกิจ และรายงานการเข้าใช้งาน (Event Log)
- โปรแกรมใช้งานในรูปแบบ web-base ผ่านเบราว์เซอร์

ตัวอย่าง ออกแบบกระบวนการงานสู่กระบวนการงาน
การทำงานแบบบูรณาการอย่างอัตโนมัติ

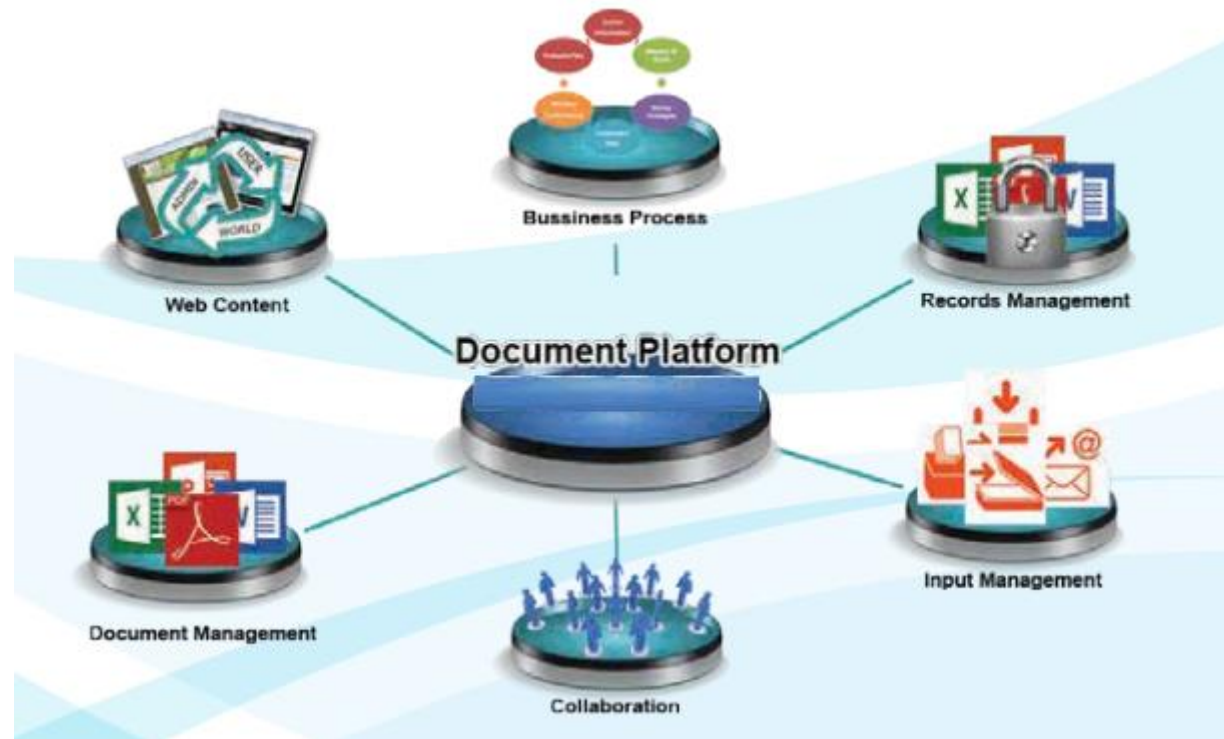
รูปแบบการจัดทำข้อมูล



รูปแบบการจัดทำข้อมูล



รูปแบบการจัดทำข้อมูล



รูปแบบการจัดทำข้อมูล



Document Management

สนับสนุนการจัดเก็บเอกสารเป็นเวอร์ชัน ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้โดยการค้นหาไฟล์เอกสารได้หลายรูปแบบ



Records Management

กำหนดช่วงเวลาในการคำสั่งให้ระบบจัดการเอกสาร เช่น กำหนดเวลาของการ cut-off ไฟล์, กำหนดอายุของไฟล์เอกสาร หรือตั้งเวลาในการย้ายไฟล์เอกสาร



Web Content Management

ใช้ในการบริหารจัดการ Content บนเว็บไซต์ โดยจัดการเว็บไซต์ในลักษณะของ Multiple Site และยังสามารถแยกการทำงานระหว่าง User ได้อย่างอิสระ



Collaboration

ใช้งานในลักษณะของการติดตาม Project, การแชร์ข้อมูลระหว่าง Co-workers รวมถึงการ Research ต่างๆ เช่น ฟังชั่น Discussion, Calendar, Blog, Wiki, หรือ Document library เป็นต้น



Business Process Management

การทำกระบวนการ BPM เช่น เรื่องของการทำ Workflow โดยไฟล์เอกสาร จะทำงานในลักษณะของการแนบ Content ไปกับ Workflow ที่กำหนด แล้วมีการ Review ไฟล์หรือ Content ที่ Flow มาจนจบกระบวนการ

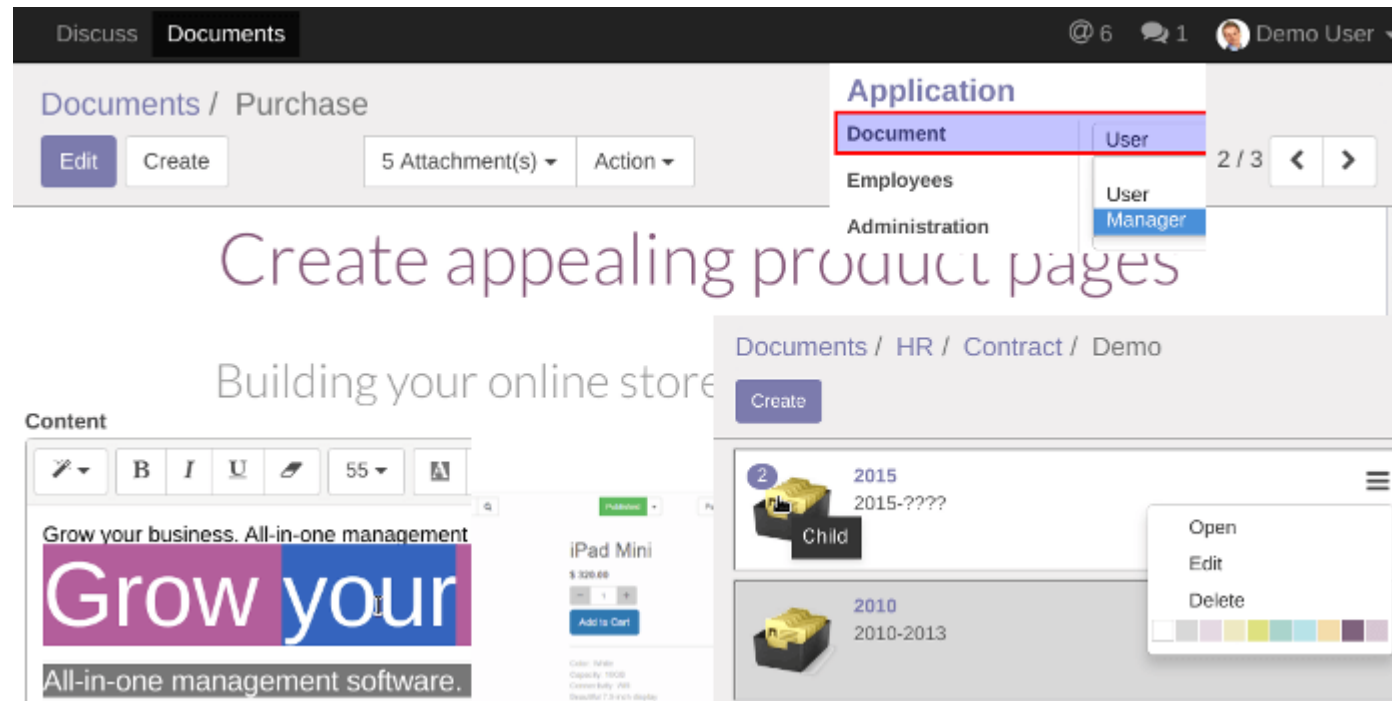


Input Management

การจัดการไฟล์เอกสารที่มีการ scan เข้ามาในระบบ โดยเอกสารเหล่านั้นจำเป็นต้องมีการแยกประเภทการจัดเก็บไฟล์ให้ถูกต้อง รวมถึงการทำ OCR เพื่อช่วยลดช่วยให้ User สามารถนำเข้าเอกสารได้อย่างรวดเร็วขึ้น

ระบบ Smart E-Document Document Management System

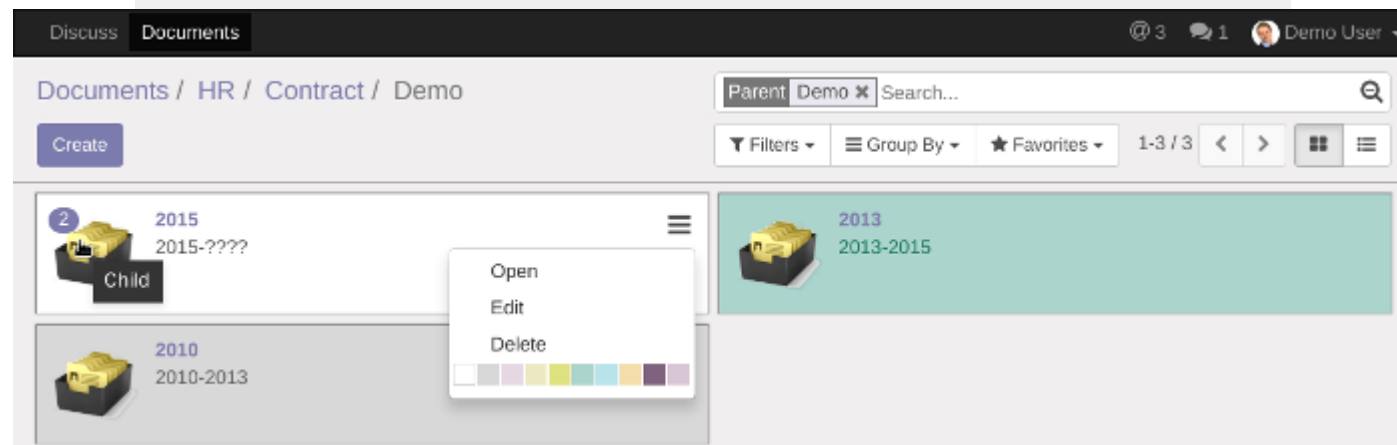
Enterprise online document management



ระบบ Smart E-Document

Kanban View

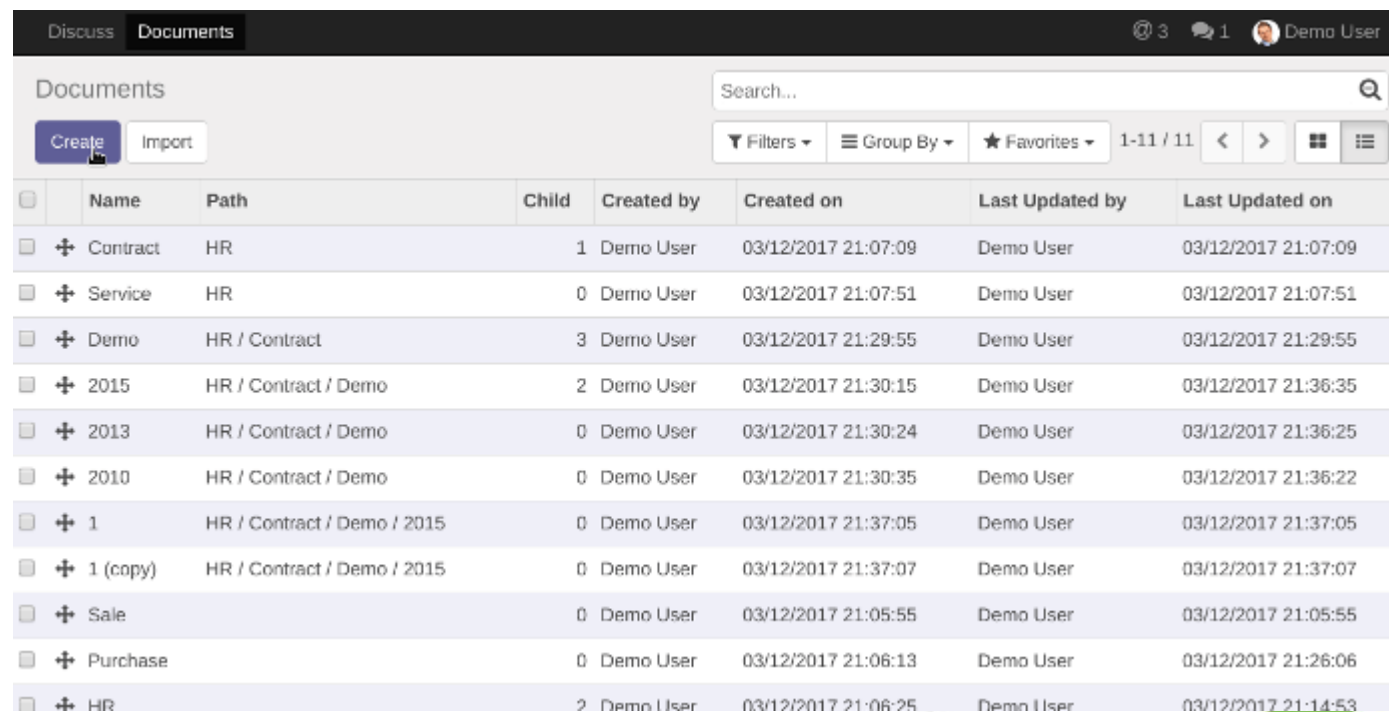
Tree path, parent and child, description and color



ระบบ Smart E-Document

List View

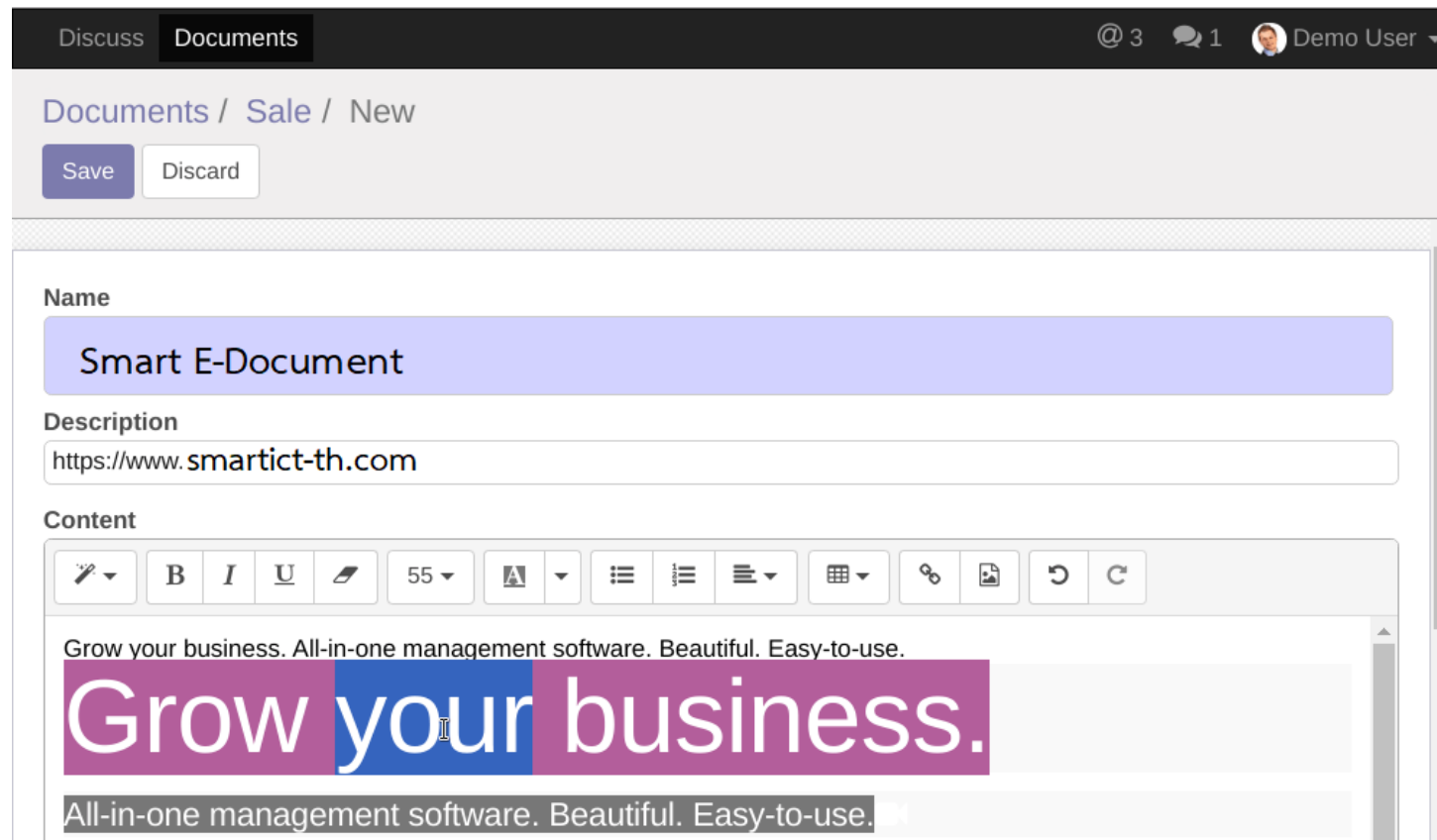
Document details, sorting and grouping, batch operation



The screenshot shows a web interface for document management. At the top, there are tabs for 'Discuss' and 'Documents', with 'Documents' selected. A search bar and navigation controls are visible. Below is a table listing documents with columns for Name, Path, Child count, Created by, Created on, Last Updated by, and Last Updated on.

	Name	Path	Child	Created by	Created on	Last Updated by	Last Updated on
<input type="checkbox"/>	+ Contract	HR	1	Demo User	03/12/2017 21:07:09	Demo User	03/12/2017 21:07:09
<input type="checkbox"/>	+ Service	HR	0	Demo User	03/12/2017 21:07:51	Demo User	03/12/2017 21:07:51
<input type="checkbox"/>	+ Demo	HR / Contract	3	Demo User	03/12/2017 21:29:55	Demo User	03/12/2017 21:29:55
<input type="checkbox"/>	+ 2015	HR / Contract / Demo	2	Demo User	03/12/2017 21:30:15	Demo User	03/12/2017 21:36:35
<input type="checkbox"/>	+ 2013	HR / Contract / Demo	0	Demo User	03/12/2017 21:30:24	Demo User	03/12/2017 21:36:25
<input type="checkbox"/>	+ 2010	HR / Contract / Demo	0	Demo User	03/12/2017 21:30:35	Demo User	03/12/2017 21:36:22
<input type="checkbox"/>	+ 1	HR / Contract / Demo / 2015	0	Demo User	03/12/2017 21:37:05	Demo User	03/12/2017 21:37:05
<input type="checkbox"/>	+ 1 (copy)	HR / Contract / Demo / 2015	0	Demo User	03/12/2017 21:37:07	Demo User	03/12/2017 21:37:07
<input type="checkbox"/>	+ Sale		0	Demo User	03/12/2017 21:05:55	Demo User	03/12/2017 21:05:55
<input type="checkbox"/>	+ Purchase		0	Demo User	03/12/2017 21:06:13	Demo User	03/12/2017 21:26:06
<input type="checkbox"/>	+ HR		2	Demo User	03/12/2017 21:06:25	Demo User	03/12/2017 21:14:53

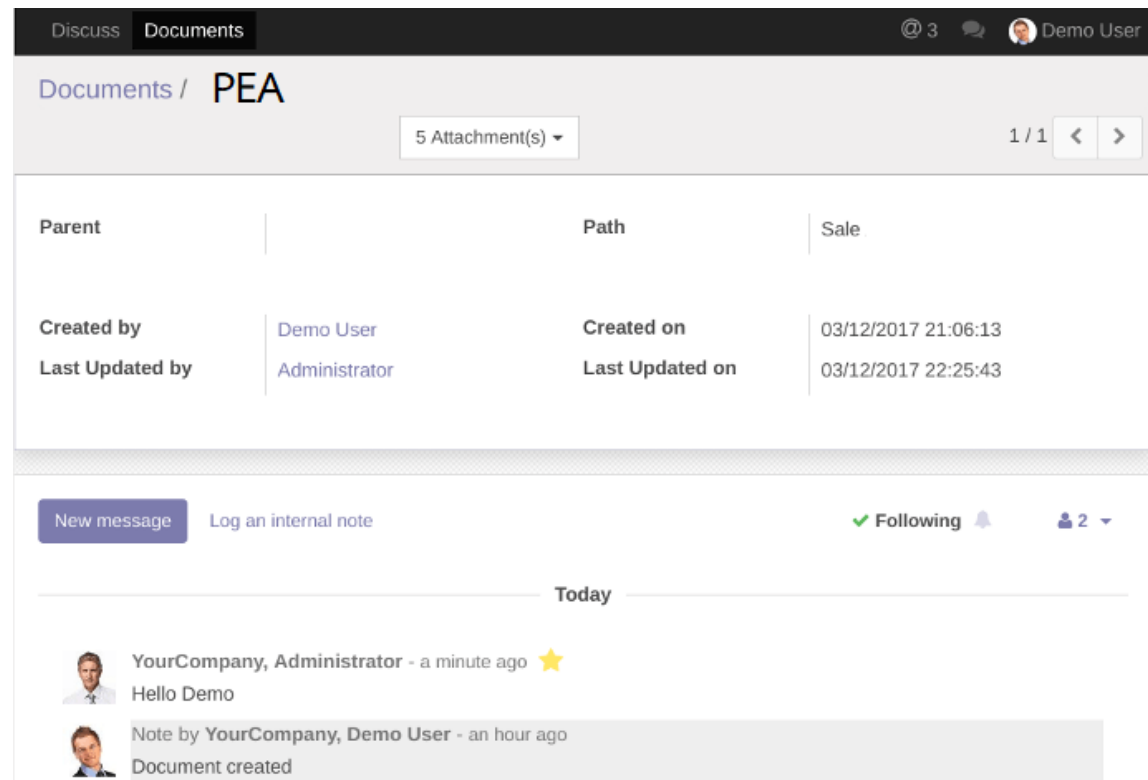
ระบบ Smart E-Document



The screenshot shows a web interface for document management. At the top, there are tabs for 'Discuss' and 'Documents', with 'Documents' selected. To the right, it shows '@ 3', a speech bubble icon with '1', and a user profile for 'Demo User'. Below the tabs is a breadcrumb trail: 'Documents / Sale / New'. There are two buttons: 'Save' (highlighted in blue) and 'Discard'. The main form has three sections: 'Name' with a text input field containing 'Smart E-Document'; 'Description' with a text input field containing 'https://www.smartict-th.com'; and 'Content' with a rich text editor. The rich text editor has a toolbar with icons for bold, italic, underline, strikethrough, font color, background color, bulleted list, numbered list, indent, table, link, unlink, undo, and redo. The content area contains the text 'Grow your business. All-in-one management software. Beautiful. Easy-to-use.' followed by a large, stylized heading 'Grow your business.' where 'your' is highlighted in blue. Below the heading is another line of text: 'All-in-one management software. Beautiful. Easy-to-use.'

ระบบ Smart E-Document Discuss Panel

Everyone can participate



The screenshot shows a web interface for document management. At the top, there are tabs for 'Discuss' and 'Documents', with 'Documents' selected. The breadcrumb path is 'Documents / PEA'. Below this, there is a dropdown menu showing '5 Attachment(s)' and a pagination indicator '1 / 1'. The main content area displays a table with the following data:

Parent		Path	Sale
Created by	Demo User	Created on	03/12/2017 21:06:13
Last Updated by	Administrator	Last Updated on	03/12/2017 22:25:43

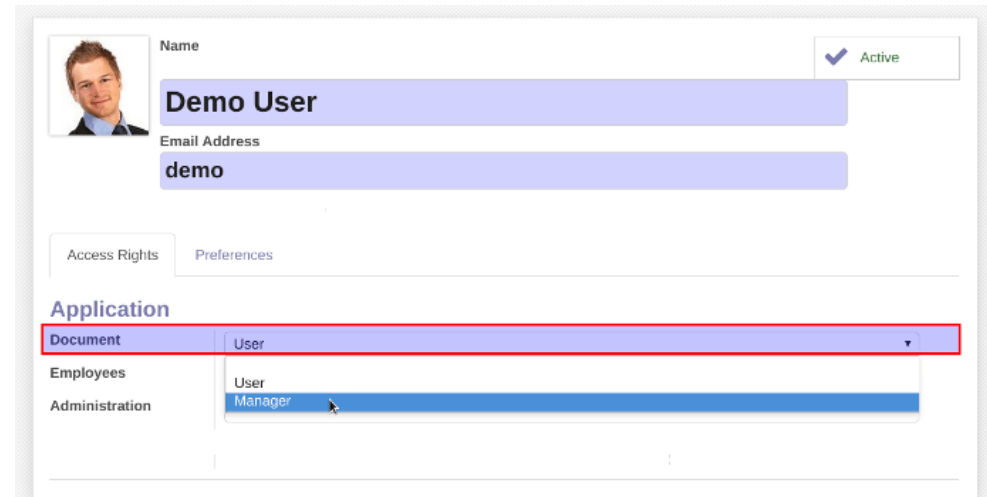
Below the table, there are buttons for 'New message' and 'Log an internal note'. To the right, there is a status indicator 'Following' with a bell icon and a user count '2'. A horizontal separator line is labeled 'Today'. Below this, there are two messages:

- From 'YourCompany, Administrator' - a minute ago (marked with a star): 'Hello Demo'
- From 'Note by YourCompany, Demo User' - an hour ago: 'Document created'

ระบบ Smart E-Document

Access Rights

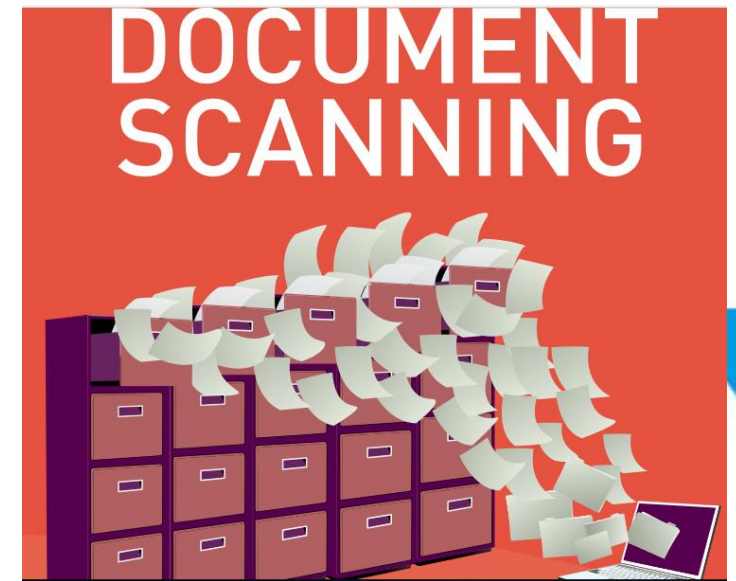
General users can read, manage users can write



The screenshot shows a user management interface for 'Demo User'. The user is active. The 'Access Rights' tab is selected, showing a table with columns for 'Application' and 'User'. The 'Application' column has a dropdown menu with 'Document' selected. The 'User' column has a dropdown menu with 'User' and 'Manager' options. The 'Manager' option is highlighted.

Application	User
Document	User
Employees	User
Administration	Manager

ตัวอย่าง การระบุปัจจัยความสำเร็จของการ
ออกแบบกระบวนการงานสำหรับองค์กรดิจิทัลระดับกอง



แบบฟอร์มรวบรวมข้อมูลเอกสารที่ใช้ในปัจจุบันของสายงาน

สายงานที่เกี่ยวข้อง : สายงาน.....

หน่วยงาน	รายละเอียดของงาน	วิธีการจัดเก็บข้อมูล			สิทธิ์ในการเข้าถึง		ระดับความปลอดภัย	ปริมาณข้อมูล (จำนวน)	ความถี่ในการใช้ข้อมูล	ระยะเวลาที่ต้องการจัดเก็บ (ปี)	ผู้รับผิดชอบในการรวบรวม	หมายเหตุ
		ระบบ IT	ระบบ Non IT		เฉพาะบุคคล	ทุกคน						
			ประเภทของข้อมูล	กรณีเลือกอื่นๆ โปรดระบุ								
กบท.	ข้อมูลรายงานการให้บริการของ Call Center รายเดือน	ระบบ สารบรรณ	Word			✓	น้อย	1 ไฟล์	รายเดือน	5 ปี	ศศพ. กบท.	
กบท.	ข้อมูลรายงานผลการปฏิบัติงาน 1129 PEA Call	Intranet	PowerPoint			✓	น้อย	1 ไฟล์	รายเดือน	5 ปี	ศศพ. กบท.	
กบท.	ข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 1129 รายไตรมาส (Third Party)	Intranet	อื่นๆ ระบุ	PDF		✓	น้อย	1 ไฟล์	ไตรมาส	5 ปี	ศศพ. กบท.	
กบท.	ข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจ KAM	Intranet	Excel			✓	น้อย	12 ไฟล์	รายปี	3 ปี	ศศพ. กบท.	
กบท.	ข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจเรื่องร้องเรียน	Intranet	Excel			✓	น้อย	1 ไฟล์	ไตรมาส	3 ปี	ศศพ. กบท.	
กบท.	ข้อมูลแผนการอบรมเจ้าหน้าที่รับสาย (Agent)	Intranet, ระบบ สารบรรณ	อื่นๆ ระบุ	PDF		✓	น้อย	12 ไฟล์	รายเดือน	5 ปี	ศศพ. กบท.	
กบท.	ข้อมูลผลการตรวจสอบเจ้าหน้าที่รับสาย (Agent) รายบุคคล	Intranet, ระบบ สารบรรณ	อื่นๆ ระบุ	PDF		✓	น้อย	12 ไฟล์	รายเดือน	5 ปี	ศศพ. กบท.	
กบท.	ข้อมูลประวัติการส่งข้อความสั้น (SMS) ทุกเดือน	ระบบ SMS พัฒนาโดย สัสสอ	อื่นๆ ระบุ	Excel, Text		✓	มาก	5 file	รายเดือน	3 ปี	ศพพ. กบท.	(Excel/Text) มีขนาดไฟล์ใหญ่

Q&A

