



รายงานการศึกษาส่วนบุคคล  
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านเอกสิทธิ์  
และความคุ้มกันทางการทูต

จัดทำโดย นายประสม แพ่งทอง  
รหัส ๕๐๒๐

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรนักบริหารการทูต รุ่นที่ ๕ ปี ๒๕๕๖  
สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ  
ลิขสิทธิ์ของกระทรวงการต่างประเทศ



รายงานการศึกษาส่วนบุคคล  
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านเอกสิทธิ์และความคุ้มกันทางการทูต

จัดทำโดย นายประสม แพงทอง  
รหัส ๕๐๒๐

หลักสูตรนักบริหารการทูต รุ่นที่ ๕ ปี ๒๕๕๖  
สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ  
รายงานนี้เป็นความคิดเห็นเฉพาะบุคคลของผู้ศึกษา



เอกสารรายงานการศึกษาส่วนบุคคลนี้ อนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรนักบริหารการทูตของกระทรวงการต่างประเทศ

ลงชื่อ.....

(ดร.สมเกียรติ อริยปรัชญา)

อาจารย์ที่ปรึกษา

ลงชื่อ.....

(ศาสตราจารย์ ดร.สร้อยตระกูล อรรถมานะ)

อาจารย์ที่ปรึกษา

ลงชื่อ.....

(ศาสตราจารย์ ดร.พลภัทร บุราคม)

อาจารย์ที่ปรึกษา

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ปัจจุบันกระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) มีผลกระทบต่อวิถีการดำรงชีวิตของประชาคมโลกในทุกมิติทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองการปกครอง กฎหมาย เทคโนโลยี และวัฒนธรรม ทั้งในทางด้านลบและด้านบวก ขณะเดียวกันกระแสโลกาภิวัตน์ได้ส่งผลกระทบต่อดำเนินความสัมพันธ์ระหว่างประเทศในทุกมิติ ดังนั้น รัฐบาลจึงจำเป็นต้องปรับตัวอย่างสูงเพื่อให้สามารถตอบสนองกับการเคลื่อนไหวและการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรมระหว่างประเทศที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ ความก้าวหน้าของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ที่ได้ส่งผลให้การกระจายข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทุกทิศทุกทาง และมีระบบตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้วยเหตุนี้ ผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมจากประเทศหนึ่งไปยังอีกประเทศหนึ่งหรือกลุ่มประเทศหนึ่งจะเป็นไปอย่างกว้างขวางและมีนัยสำคัญ ดังนั้น การสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่จะมีบทบาทอย่างยิ่งต่อการช่วยการตัดสินใจในประเด็นนโยบายของประเทศต่าง ๆ เนื่องจากการมีข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนและถูกต้อง จะยังประโยชน์ให้ผู้บริหารสามารถนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

กระทรวงการต่างประเทศ โดยกรมพิธีการทูตมีพันธกิจหลักที่สำคัญในการดำเนินงานเกี่ยวกับพิธีการ ระเบียบแบบแผนที่จะสนับสนุนการดำเนินงานยุทธศาสตร์ และนโยบายด้านการต่างประเทศของไทยในอันที่จะส่งเสริมความสัมพันธ์ฉันมิตรกับประเทศต่าง ๆ สร้างความสามัคคี ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศ และตอบสนองการดำเนินการตามนโยบายต่างประเทศของรัฐบาลในการปกป้อง รักษาและส่งเสริมสถานะ และผลประโยชน์ของไทยในระบบความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

การจัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study : IS) ในหัวข้อเรื่อง “การพัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านเอกสิทธิ์และความคุ้มกันทางการทูต” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและหาแนวทางการพัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านเอกสิทธิ์และความคุ้มกันทางการทูตที่กรมพิธีการทูตใช้ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันให้สามารถตอบสนองนโยบายและพันธกิจด้านการต่างประเทศ และสนับสนุนภารกิจของกรมพิธีการทูต หน่วยงานภายในกระทรวงการต่างประเทศ รวมทั้งสถานเอกอัครราชทูต และสถานกงสุลไทยในต่างประเทศ และเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานด้านพิธีการทูตของบุคลากรและการพัฒนาองค์กรในภาพรวม

ที่ผ่านมา ระบบการจัดเก็บฐานข้อมูล (database) เกี่ยวกับงานด้านเอกสิทธิ์และความคุ้มกันทางการทูตขาดการบริหารจัดการและบำรุงรักษาที่ดี ขาดบุคลากรและงบประมาณ รวมทั้งรูปแบบการจัดเก็บข้อมูลยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ ทำให้ข้อมูลและรายละเอียดที่ยังไม่ได้จัดเก็บอยู่จะจัดกระจายไปตามแฟ้มงานของเจ้าหน้าที่ โดยไม่ได้มีการรวบรวมข้อมูล และจัดเก็บอย่างเป็นระบบซึ่งทำให้ยากต่อการนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ได้อย่างทันที และไม่สามารถที่

จะนำข้อมูลเหล่านั้นมาประกอบการพิจารณาตัดสินใจสำหรับผู้บริหารในประเด็นความสัมพันธ์กับประเทศต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพเนื่องจากขาดความสมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูล

ดังนั้น กรมพิธีการทูตจึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านเอกสิทธิ์และความคุ้มกันทางการทูต โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาใช้บริหารจัดการข้อมูลที่มีอยู่เพื่อให้สามารถจัดเก็บ บันทึกและค้นหาข้อมูลได้โดยง่าย ข้อมูลมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

ขอบเขตการศึกษาจะกำหนดไว้ในประเด็นการศึกษาและวิเคราะห์ระบบฐานข้อมูลด้านเอกสิทธิ์และความคุ้มกันทางการทูตที่ใช้ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน และแนวทางการพัฒนาระบบฐานข้อมูล ซึ่งผู้เขียนได้ศึกษาและวิเคราะห์จากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งเป็นการจัดเก็บข้อมูลโดยตรงจากการสัมภาษณ์ส่วนบุคคล (Personal Interview) บันทึกการสนทนา เอกสารการประชุม และเอกสารอ้างอิงต่าง ๆ และจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งเป็นการจัดเก็บข้อมูลจากระบบแฟ้มข้อมูลที่มีอยู่ภายในกรมพิธีการทูต รวมทั้งข้อมูลที่จัดทำโดยบุคคลหรือองค์กรภายนอกที่มีหน้าที่รวบรวมข้อมูลประเภทนั้นอยู่แล้ว เช่น เอกสารหรืองานที่หน่วยงานภาครัฐทำการศึกษาวิจัย รายงานของสถาบันการศึกษา ซึ่งได้เผยแพร่ในวารสารและสื่อต่างๆ ตลอดจนอินเทอร์เน็ต

ผู้เขียนได้นำแนวความคิดและทฤษฎี SWOT Analysis แนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ระบบการจัดเก็บฐานข้อมูล (Data Base Management System - DBMS) และแนวทางและวิธีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลมาใช้วิเคราะห์สภาพแวดล้อมของกรมพิธีการทูตในปัจจุบันในประเด็นที่เกี่ยวข้อง และผลจากการวิเคราะห์นี้จะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์เพื่อให้องค์กรเกิดการพัฒนาไปในทางที่เหมาะสม

การศึกษาพบว่า ระบบฐานข้อมูลด้านเอกสิทธิ์และความคุ้มกันทางการทูตที่ใช้อยู่ในปัจจุบันไม่สามารถตอบสนองนโยบายและพันธกิจด้านการต่างประเทศ และไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้บริหารของกรมพิธีการทูต มีจุดอ่อนและข้อจำกัดหลายประเด็น อาทิ รูปแบบระบบการจัดเก็บข้อมูล บุคลากรไม่เพียงพอและไม่มีความชำนาญในการจัดเก็บข้อมูล การขาดงบประมาณในการนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ และขาดการบำรุงรักษาระบบและความต่อเนื่องในการจัดเก็บข้อมูล อย่างไรก็ตาม การศึกษาพบว่า มีโอกาสที่จะพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้มีความทันสมัยขึ้น โดยผู้บริหารพร้อมที่จะสนับสนุนการพัฒนาระบบฐานข้อมูลโดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการจัดเก็บข้อมูล สนับสนุนการจัดสรรงบประมาณที่เหมาะสม รวมทั้งบุคลากรของกรมพิธีการทูต เห็นพ้องกันไป ในแนวทางเดียวกันว่า จำเป็นที่จะต้องร่วมกันพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อช่วยการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และพัฒนาการปฏิบัติงานของกรมพิธีการทูต

รายงานการศึกษานี้มีประโยชน์ในการช่วยพัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านเอกสิทธิ์และความคุ้มกันทางการทูตของกรมพิธีการทูตให้มีความทันสมัย โดยกรมพิธีการทูตจะมีระบบบริหารจัดการข้อมูลองค์กรที่สนับสนุนผู้บริหารในแต่ละระดับที่สามารถนำข้อมูลด้านเอกสิทธิ์และความคุ้มกันทางการทูตจากระบบฐานข้อมูลที่ได้พัฒนาแล้วมาใช้ประโยชน์ในการพิจารณาตัดสินใจประเด็นต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และมีประสิทธิภาพ สามารถลดขั้นตอน

การทำงาน และจำนวนเอกสาร รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของกรมพิธีการทูต เจ้าหน้าที่สถานเอกอัครราชทูตฯ และสถานกงสุลไทยในต่างประเทศได้ใช้ประโยชน์จากระบบฐานข้อมูลใหม่นี้

## กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study) ในหัวข้อเรื่อง “การพัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านเอกสิทธิ์และความคุ้มกันทางการทูต” เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมหลักสูตร นักบริหารการทูต รุ่นที่ ๕ ของสถาบันการต่างประเทศ เทเวศรวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ ประจำปี ๒๕๕๖ ซึ่งผู้เขียนพยายามอย่างยิ่งที่จะให้รายงานฉบับนี้มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ที่จะช่วยพัฒนาระบบฐานข้อมูลของกรมพิธีการทูตให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ก่อนอื่น ผู้เขียนต้องขอขอบคุณนายจักริน ฉายะพงศ์ อธิบดีกรมพิธีการทูต เป็นผู้ซึ่งจุดประกายและสนับสนุนความคิดการพัฒนาระบบฐานข้อมูลของกรมพิธีการทูตอย่างเต็มที่ รวมทั้งขอขอบคุณรองอธิบดีกรมพิธีการทูตอีก ๒ ท่าน คือ นายภควัต ต้นสกุล และ นายนริศโรจน์ เฟื่องระบิล ที่ได้ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ รวมทั้งเจ้าหน้าที่กรมพิธีการทูตทุกท่าน ที่ช่วยเหลือและสนับสนุนการดำเนินโครงการ การพัฒนาระบบฐานข้อมูลของกรมพิธีการทูตอย่างเต็มที่

ผู้เขียนขอถือโอกาสนี้ แสดงความขอบคุณอาจารย์ที่ปรึกษารายงานการศึกษาส่วนบุคคล ทั้ง ๓ ท่าน คือ ดร.สมเกียรติ อริยปรัชญา ศ.ดร.สร้อยตระกูล อรรถมานะ และ ศ.ดร.พลภัทร บุราคม ที่กรุณาให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ทางด้านวิชาการที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงรายงานนี้ ให้มีความเหมาะสมและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ซึ่งการจัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้ จะไม่ประสบความสำเร็จ หากไม่ได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาทุกท่าน

ผู้เขียนขอแสดงความขอบคุณ นายธีรวัฒน์ ภูมิจิตร ผู้อำนวยการสถาบันการต่างประเทศ เทเวศรวงศ์วโรปการ และเจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ ทุกท่าน ซึ่งได้เสียสละแรงกายแรงใจในการจัดการฝึกอบรม ตลอดจนการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมทั้งหลาย จนสามารถสำเร็จหลักสูตรนักบริหารการทูต รุ่นที่ ๕ ด้วยดีทุกประการ

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณนางสาวอรุณวรรณ สีดาบุตร เจ้าหน้าที่บริหารข้อมูลที่ช่วยเหลือในการค้นหาข้อมูลประกอบการจัดทำรายงาน และนางสาวเชมจิรา อุทธรี บรรณารักษ์ ประจำกองบรรณสารและห้องสมุด กระทรวงการต่างประเทศ ที่ช่วยพิมพ์รายงาน ผู้เขียนหวังว่า รายงานฉบับนี้จะเป็นแนวทางสำหรับบุคลากรกรมพิธีการทูต ได้ศึกษาและใช้ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ได้ไม่มากนักน่อย

ประสม แฟงทอง

สิงหาคม ๒๕๕๖

## สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ง
กิตติกรรมประกาศ	๗
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภูมิ	ญ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมา	๑
๑.๒ ความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๓ วัตถุประสงค์	๒
๑.๔ ขอบเขตการศึกษา	๒
๑.๕ ระเบียบวิธีการศึกษา	๒
๑.๖ ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา	๓
บทที่ ๒ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	๔
๒.๑ แนวคิดและทฤษฎี	๔
๒.๒ สรุปกรอบแนวความคิด	๑๓
บทที่ ๓ ผลการศึกษา	๑๔
๓.๑ วิธีการศึกษาและการจัดเก็บข้อมูล	๑๕
๓.๒ การวิเคราะห์ข้อมูล	๒๐
๓.๓ การพัฒนาปรับปรุงระบบฐานข้อมูล	๒๒
๓.๔ การปรับปรุงการปฏิบัติงาน	๒๕
บทที่ ๔ บทสรุปและข้อเสนอแนะ	๒๗
๔.๑ สรุปผลการศึกษา	๒๗
๔.๒ ข้อเสนอแนะ	๒๘
บรรณานุกรม	๓๐
ภาคผนวก	๓๑
ก ความสามารถของระบบงานฐานข้อมูล (System Requirements and Features)	๓๒
ข กองเอกสารและความคุ้มกันทางการทูต	๓๕
ประวัติผู้เขียน	๓๖



## สารบัญตาราง

ตารางที่ ๑	ผลการตอบแบบสอบถามการพัฒนาระบบฐานข้อมูลของกรมพิธีการทูต	๑๕
ตารางที่ ๒	เปรียบเทียบความสามารถทั่วไปของระบบงาน	๑๗
ตารางที่ ๓	เปรียบเทียบความสามารถของระบบงานในมุมมองการใช้งานของผู้ใช้	๑๘

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่ ๑ การแบ่งงานตามกลุ่มและประเภทของงาน	๒๕
แผนภูมิที่ ๒ การแบ่งงานตามกลุ่มภูมิภาคและองค์การระหว่างประเทศ	๒๖

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑.๑ ความเป็นมา

๑.๑.๑ กระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) ซึ่งเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงทางสังคมระดับโลก ครอบคลุมการเปลี่ยนแปลงขนาดใหญ่ที่มีผลกระทบต่อวิถีการดำรงชีวิตของประชาคมโลก ในทุกด้านทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองการปกครอง กฎหมาย เทคโนโลยี และวัฒนธรรม ทั้งในทางด้านลบและด้านบวก กระแสโลกาภิวัตน์ได้ส่งผลต่อการดำเนินความสัมพันธ์ระหว่างประเทศในทุกมิติ รัฐบาลจำเป็นต้องปรับตัวอย่างสูงเพื่อให้สามารถตอบสนองกับการเคลื่อนไหวและการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรมระหว่างประเทศที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

๑.๑.๒ เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) เป็นความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีของโลกในยุคปัจจุบัน ด้วยความก้าวหน้าที่กล่าวส่งผลให้การกระจายข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างรวดเร็วทุกทิศทุกทาง และมีระบบตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้วยเหตุนี้ ผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมจากประเทศหนึ่งไปยังอีกประเทศหนึ่ง หรือกลุ่มประเทศหนึ่งจะเป็นไปอย่างกว้างขวางและมีนัยสำคัญ ดังนั้น การสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ที่มีความก้าวหน้าจะมีบทบาทอย่างยิ่งต่อการตัดสินใจด้านนโยบายของประเทศต่าง ๆ เนื่องจากการมีข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนและถูกต้อง ผู้บริหารสามารถนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

### ๑.๒ ความสำคัญของปัญหา

๑.๒.๑ กรมพิธีการทูตได้ใช้ระบบฐานข้อมูลด้านพิธีการทูตช่วยในการปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลานาน แต่ต่อมาระบบการจัดเก็บข้อมูลในส่วนของกรมพิธีการทูต ขาดการบริหารจัดการและบำรุงรักษาที่ดี อันเนื่องมาจากการขาดบุคลากรและงบประมาณ ประกอบกับรูปแบบการจัดเก็บข้อมูลยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ จึงทำให้ระบบฐานข้อมูลที่มีอยู่ปัจจุบันไม่สามารถใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

๑.๒.๒ การจัดเก็บฐานข้อมูล (database) เกี่ยวกับงานของกรมพิธีการทูตที่เกี่ยวกับงานด้านการรับรอง งานแบบพิธี โดยเฉพาะงานเอกสิทธิ์และความคุ้มกันทางการทูตนั้น ข้อมูลและรายละเอียดจะอยู่กระจัดกระจายไปตามตำแหน่งงานของเจ้าหน้าที่ ไม่ได้มีการรวบรวมข้อมูลและจัดเก็บอย่างเป็นระบบข้อมูลบางส่วนขาดหายไปครบถ้วนสมบูรณ์ ซึ่งทำให้ยากต่อการนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ประโยชน์ได้อย่างทันที และไม่สามารถที่จะนำข้อมูลมาประกอบการพิจารณาตัดสินใจสำหรับผู้บริหารในการดำเนินความสัมพันธ์กับประเทศและองค์การระหว่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ของประเทศได้

๑.๒.๓ กระทรวงการต่างประเทศ โดยกรมพิธีการทูตมีพันธกิจหลักที่สำคัญในการดำเนินงานเกี่ยวกับพิธีการ ระเบียบแบบแผนที่จะสนับสนุนการดำเนินงานยุทธศาสตร์และนโยบายด้านการต่างประเทศของไทยในอันที่จะส่งเสริมความสัมพันธ์ฉันมิตรกับประเทศต่างๆ สร้างความสามัคคี ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศ และตอบสนองการดำเนินการตามนโยบายต่างประเทศของรัฐบาลในการปกป้อง รักษาและส่งเสริมสถานะ และผลประโยชน์ของไทยในระบบความสัมพันธ์ระหว่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๑.๒.๔ ขณะนี้ในปัจจุบันมิติความสัมพันธ์ด้านต่างประเทศมีความซับซ้อนเพิ่มมากขึ้น การตัดสินใจที่ถูกต้องและแม่นยำในการดำเนินความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ดังนั้น กรมพิธีการทูตจำเป็นต้องพัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านพิธีการทูต เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมพิธีการทูตในปัจจุบัน โดยจะพัฒนาและปรับปรุงระบบฐานข้อมูลที่มีอยู่เดิมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นโดยนำเทคโนโลยีสมัยสารสนเทศใหม่มาใช้และให้มีการบริหารจัดการที่ดี เพื่อให้สามารถจัดเก็บ บันทึกและค้นหาข้อมูลได้โดยง่าย และข้อมูลมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

### ๑.๓ วัตถุประสงค์

๑.๓.๑ เพื่อศึกษาระบบฐานข้อมูลด้านเอกสิทธิ์และความคุ้มกันทางการทูตที่ใช้ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน

๑.๓.๒ เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาปรับปรุงระบบฐานข้อมูลด้านเอกสิทธิ์และความคุ้มกันทางการทูต และพัฒนาการบริหารและจัดการองค์ความรู้ของกรมพิธีการทูตให้มีความถูกต้อง แม่นยำและเชื่อถือได้ เพื่อที่จะสามารถจะนำมาใช้ประโยชน์และตอบสนองการดำเนินการกิจของกรมพิธีการทูต และหน่วยงานภายในกระทรวงการต่างประเทศรวมทั้งสถานเอกอัครราชทูต และสถานกงสุลไทยในต่างประเทศ

๑.๓.๓ เพื่อหาแนวทางส่งเสริมการปฏิบัติงานด้านพิธีการทูตของบุคลากร และการพัฒนาหน่วยงาน

### ๑.๔ ขอบเขตการศึกษา

ศึกษาและวิเคราะห์ระบบฐานข้อมูลด้านเอกสิทธิ์และความคุ้มกันทางการทูตที่ใช้ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน และแนวทางการพัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านเอกสิทธิ์และความคุ้มกันทางการทูตให้มีความทันสมัย

### ๑.๕ ระเบียบวิธีการศึกษา (Methodology)

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพโดยใช้ทั้งข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ โดยรวบรวมจากการสัมภาษณ์ส่วนบุคคล บันทึกการสนทนา เอกสารการประชุม แฟ้มข้อมูลที่มีอยู่เดิม และเอกสารวิจัยของสถานศึกษา รายงานการศึกษาส่วนบุคคล และข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต โดยมีระเบียบวิธีการ ดังนี้

### ๑.๕.๑ แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

๑) ศึกษาจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการจัดเก็บข้อมูลโดยตรงจากการสัมภาษณ์ส่วนบุคคล (Personal Interview) ประกอบด้วย ผู้บริหารและข้าราชการของกรมพิธีการทูต เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นลักษณะการสัมภาษณ์รายบุคคล นอกจากนี้เป็นการเก็บข้อมูลโดยการโทรศัพท์สอบถามอดีตข้าราชการกรมพิธีการทูตและผู้ที่เกี่ยวข้องรวมทั้งบันทึกการสนทนา เอกสารการประชุมและเอกสารอ้างอิงต่าง ๆ

๒) ศึกษาจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการจัดเก็บจากข้อมูลที่มีอยู่แล้วภายในกรมพิธีการทูตโดยรวบรวมข้อมูลเหล่านั้นทำการบันทึกและสรุปผลตามวัตถุประสงค์และความต้องการในการศึกษาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เช่น ข้อมูลสถิติด้านเอกสิทธิ์และความคุ้มกันทางการทูตที่มีอยู่ในระบบแฟ้มข้อมูลของกรมพิธีการทูต

นอกจากนี้ยังจัดเก็บจากข้อมูลภายนอกซึ่งเป็นข้อมูลที่จัดทำโดยบุคคลหรือองค์กรภายนอกที่มีหน้าที่รวบรวมข้อมูลประเภทนั้นอยู่แล้ว เช่น เอกสารหรืองานที่หน่วยงานภาครัฐ นักวิชาการ สถาบันการศึกษา ได้จัดทำขึ้นและเผยแพร่ในวารสารและสื่อต่างๆ ตลอดจนค้นคว้าจากอินเทอร์เน็ต

๑.๕.๒ การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางพัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านเอกสิทธิ์และความคุ้มกันทางการทูตให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

### ๑.๖ ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

๑.๖.๑ พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมพิธีการทูตให้มีประสิทธิภาพและมีความทันสมัยสามารถตอบสนองนโยบายและพันธกิจด้านการต่างประเทศของกระทรวงการต่างประเทศได้ในภาพรวม

๑.๖.๒ กรมพิธีการทูตมีระบบบริหารจัดการข้อมูลองค์กรที่จะสนับสนุนผู้บริหาร โดยผู้บริหารแต่ละระดับสามารถนำข้อมูลด้านเอกสิทธิ์และความคุ้มกันทางการทูตจากระบบฐานข้อมูลที่ได้พัฒนาแล้วมาใช้ประโยชน์ในการพิจารณาตัดสินใจประเด็นต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการทำงานและลดจำนวนเอกสาร รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของกรมพิธีการทูต เจ้าหน้าที่สถานเอกอัครราชทูตฯ และสถานกงสุลไทยในต่างประเทศได้ใช้ประโยชน์จากระบบฐานข้อมูลใหม่

๑.๖.๓ พัฒนาความเป็นเลิศขององค์กรและบุคลากรของกรมพิธีการทูต

## บทที่ ๒ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

### ๒.๑ แนวคิดและทฤษฎี

#### ๒.๑.๑ SWOT Analysis

##### ๒.๑.๑.๑ ความหมายของ SWOT Analysis

SWOT Analysis เป็นการวิเคราะห์สภาพองค์กรหรือหน่วยงานในปัจจุบัน เพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดเด่น จุดด้อย หรือสิ่งทีอาจเป็นปัญหาสำคัญในการดำเนินงานสู่สภาพที่ต้องการ ในอนาคต ความหมายของ SWOT Analysis

**S** มาจาก Strengths หมายถึง จุดเด่นหรือจุดแข็ง ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายใน เป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เช่น จุดแข็งด้านทรัพยากร จุดแข็งด้านเศรษฐกิจ จุดแข็งด้านการเมือง จุดแข็งด้านทรัพยากรบุคคล องค์กรจะต้องใช้ประโยชน์จากจุดแข็งในการกำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานขององค์กร

**W** มาจาก Weaknesses หมายถึง จุดด้อยหรือจุดอ่อน ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายใน เป็นปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในต่างๆขององค์กร ซึ่งองค์กรจะต้องหาวิธีในการแก้ปัญหาเหล่านั้น

**O** มาจาก Opportunity หมายถึง โอกาส ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นผลจากการที่สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรเอื้อประโยชน์หรือส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กร โอกาสแตกต่างจากจุดแข็งตรงที่โอกาสนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายนอก แต่จุดแข็งนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายใน ผู้กำหนดยุทธศาสตร์ที่ดีจะต้องเสาะแสวงหาโอกาสอยู่เสมอ และใช้ประโยชน์จากโอกาสนั้น

**T** มาจาก Treats หมายถึง สิ่งทำลายหรืออุปสรรค ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นข้อจำกัดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งองค์กรจำเป็นต้องปรับยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องและพยายามขจัดอุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้น<sup>๑</sup>

หลักการสำคัญของ SWOT คือการวิเคราะห์โดยการสำรวจจากสภาพการณ์ ๒ ด้าน คือ สภาพการณ์ภายในและสภาพการณ์ภายนอก ดังนั้นการวิเคราะห์ SWOT จึงเรียกได้ว่าเป็นการวิเคราะห์สภาพการณ์ (Situation Analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อให้รู้ตนเอง (รู้เรา) รู้จักสภาพแวดล้อม (รู้เขา) ชัดเจน และวิเคราะห์โอกาส-อุปสรรค การวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ทั้งภายนอก และภายในองค์กรจะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กร ทั้งสิ่งที่ได้เกิดขึ้นแล้วและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมทั้งผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ที่มีต่อองค์กร รวมไปถึงจุดแข็ง จุดอ่อน

<sup>๑</sup> รศ.ดร.ดำรงค์ วัฒนา และ ชีระ กุลสวัสดิ์, แผนยุทธศาสตร์การดำเนินงาน ทำไม่ต้องเริ่มต้นด้วยการวิเคราะห์ SWOT.

และความสามารถด้านต่างๆ ที่องค์กรมีอยู่ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการกำหนดวิสัยทัศน์การกำหนดกลยุทธ์และการดำเนินตามกลยุทธ์ขององค์กรที่เหมาะสมต่อไป<sup>๒</sup>

#### ๒.๑.๑.๒ ประโยชน์ของการวิเคราะห์ SWOT

การวิเคราะห์ SWOT เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจได้ว่าปัจจัยแต่ละอย่างเหล่านี้มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างไร จุดแข็งขององค์กรจะเป็นความสามารถภายในที่ถูกใช้ประโยชน์เพื่อการบรรลุเป้าหมาย ในขณะที่จุดอ่อนขององค์กรจะเป็นคุณลักษณะภายในที่อาจจะทำลายผลการดำเนินงาน โอกาสทางสภาพแวดล้อมจะเป็นสถานการณ์ที่ให้โอกาสเพื่อการบรรลุเป้าหมายองค์กร ในทางกลับกันอุปสรรคทางสภาพแวดล้อมจะเป็นสถานการณ์ที่ขัดขวางการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ผลจากการวิเคราะห์ SWOT นี้จะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์ เพื่อให้องค์กรเกิดการพัฒนาไปในทางที่เหมาะสม<sup>๓</sup>

#### ๒.๑.๑.๓ ขั้นตอน / วิธีการดำเนินการทำ SWOT Analysis

การวิเคราะห์ SWOT จะครอบคลุมขอบเขตของปัจจัยที่กว้างด้วยการระบุจุดแข็ง-จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคขององค์กร ทำให้มีข้อมูลในการกำหนดทิศทางหรือเป้าหมายที่จะถูกสร้างขึ้นมาบนจุดแข็งขององค์กร และแสวงหาประโยชน์จากโอกาสทางสภาพแวดล้อม และสามารถกำหนดกลยุทธ์ที่มุ่งเอาชนะอุปสรรคทางสภาพแวดล้อม หรือลดจุดอ่อนขององค์กรให้มัน้อยที่สุดได้ ภายใต้การวิเคราะห์ SWOT นั้น จะต้องวิเคราะห์ทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร โดยมีขั้นตอนดังนี้

##### ๑) การประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

การประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กร จะเกี่ยวกับการวิเคราะห์และพิจารณาทรัพยากรและความสามารถภายในองค์กรทุกๆ ด้าน เพื่อที่จะระบุจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร แหล่งที่มาเบื้องต้นของข้อมูลเพื่อการประเมินสภาพแวดล้อมภายใน คือระบบข้อมูลเพื่อการบริหารที่ครอบคลุมทุกด้าน ทั้งในด้านโครงสร้าง ระบบ ระเบียบ วิธีปฏิบัติงาน บรรยากาศในการทำงานและทรัพยากรในการบริหาร (คน เงิน วัสดุ การจัดการ) รวมถึงการพิจารณาผลการดำเนินงานที่ผ่านมาขององค์กรเพื่อที่จะเข้าใจสถานการณ์และผลกลยุทธ์ก่อนหน้านี้ด้วย

(๑) จุดแข็งขององค์กร (S-Strengths) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ภายในองค์กรนั่นเอง ว่าปัจจัยใดภายในองค์กรที่เป็นข้อได้เปรียบหรือจุดเด่นขององค์กร ที่องค์กรควรนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรได้ และควรดำรงไว้เพื่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร

(๒) จุดอ่อนขององค์กร (W-Weaknesses) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ในองค์กรนั้น ๆ เองว่าปัจจัยภายในองค์กรที่เป็นจุดด้อย ข้อเสียเปรียบขององค์กรที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือขจัดให้หมดไป อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

<sup>๒</sup> SWOT Analysis, สืบค้นเมื่อ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๖, แหล่งข้อมูล ๒๐๒.๒๙.๕.๑๗/edu-admin๑๒/file/organ.doc.

<sup>๓</sup> เรื่องเดียวกัน.

## ๒) การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอก

ภายใต้การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรนั้น สามารถค้นหาโอกาสและอุปสรรคทางการดำเนินงานขององค์กรที่ได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจทั้งในและระหว่างประเทศที่เกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กร เช่น อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ นโยบาย การเงิน การงบประมาณ สภาพแวดล้อมทางสังคม เช่น ระดับการศึกษา และอัตรารู้หนังสือของประชาชน การตั้งถิ่นฐานและการอพยพของ ประชาชน ลักษณะชุมชน ขนบธรรมเนียมประเพณี ค่านิยม ความเชื่อและวัฒนธรรม สภาพแวดล้อมทางการเมือง เช่น พระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา มติคณะรัฐมนตรี และสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี หมายถึง กรรมวิธีใหม่ๆ และพัฒนาการทางด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ที่จะช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพในการผลิต และให้บริการ

(๑) โอกาสทางสภาพแวดล้อม (O-Opportunities) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กรปัจจัยใด ที่สามารถมีประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการดำเนินการขององค์กรในระดับมหภาค และองค์กรสามารถฉกฉวยข้อดีเหล่านี้มาเสริมสร้างให้หน่วยงานเข้มแข็งขึ้นได้

(๒) อุปสรรคทางสภาพแวดล้อม (T-Threats) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กรปัจจัยใด ที่สามารถส่งผลกระทบในระดับมหภาคในทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งองค์กรจำต้องหลีกเลี่ยงหรือปรับสภาพองค์กรให้มีความแข็งแกร่งพร้อมที่จะเผชิญแรงกระทบดังกล่าวได้

## ๓) ระบุสถานการณ์จากการประเมินสภาพแวดล้อม

เมื่อได้ข้อมูลเกี่ยวกับ จุดแข็ง-จุดอ่อน โอกาส-อุปสรรค จากการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกด้วยการประเมินสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกแล้ว ให้นำจุดแข็ง-จุดอ่อนภายในมาเปรียบเทียบกับ โอกาส-อุปสรรค จากภายนอกเพื่อดูว่าองค์กร กำลังเผชิญสถานการณ์เช่นใดและภายใต้สถานการณ์เช่นนั้น องค์กรควรจะทำอย่างไร โดยทั่วไป ในการวิเคราะห์ SWOT ดังกล่าวนี้องค์กร จะอยู่ในสถานการณ์ ๔ รูปแบบดังนี้

(๑) สถานการณ์ที่ ๑ (จุดแข็ง-โอกาส) สถานการณ์นี้เป็นสถานการณ์ที่พึงปรารถนาที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารขององค์กรควรกำหนดกลยุทธ์ในเชิงรุก (Aggressive - Strategy) เพื่อดึงเอาจุดแข็งที่มีอยู่มาเสริมสร้างและปรับใช้ และฉกฉวยโอกาสต่างๆ เพื่อใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่

(๒) สถานการณ์ที่ ๒ (จุดอ่อน-ภัยอุปสรรค) สถานการณ์นี้เป็นสถานการณ์ที่เลวร้ายที่สุด เนื่องจากองค์กรกำลังเผชิญอยู่กับอุปสรรคจากภายนอกและมีปัญหาจุดอ่อนภายในหลายประการ ดังนั้น ทางเลือกที่ดีที่สุดคือกลยุทธ์การตั้งรับหรือป้องกันตัว (Defensive Strategy) เพื่อพยายามลดหรือหลบหลีกภัยอุปสรรค ต่างๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นตลอดจนหามาตรการที่จะทำให้องค์กรเกิดความสูญเสียที่น้อยที่สุด

(๓) สถานการณ์ที่ ๓ (จุดอ่อน-โอกาส) สถานการณ์ที่องค์กรมีโอกาสเป็นข้อได้เปรียบด้านการแข่งขันอยู่หลายประการ แต่ติดขัดอยู่ตรงที่มีปัญหาอุปสรรค



ที่เป็นจุดอ่อนอยู่หลายอย่างเช่นกัน ดังนั้น ทางออกคือกลยุทธ์การพลิกตัว (Turnaround-Oriented Strategy) เพื่อจัดหรือแก้ไขจุดอ่อนภายในต่างๆ ให้พร้อมที่จะฉกฉวยโอกาสต่างๆที่เปิดให้

(๔) สถานการณ์ที่ ๔ (จุดแข็ง-อุปสรรค) สถานการณ์นี้เกิดขึ้นจากการที่สภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงาน แต่ตัวองค์กรมีข้อได้เปรียบที่เป็นจุดแข็งหลายประการ ดังนั้นแทนที่จะรอจนกระทั่งสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป ก็สามารถที่จะเลือกกลยุทธ์การแตกตัว หรือขยายขอบข่ายกิจการ (Diversification Strategy) เพื่อใช้ประโยชน์จากจุดแข็งที่มีสร้างโอกาสในระยะยาวด้านอื่นๆแทน

#### ๒.๑.๑.๔ ข้อพิจารณาในการวิเคราะห์ SWOT มีดังนี้

๑) ควรวิเคราะห์แยกแยะอย่างลึกซึ้ง เพื่อให้ได้ปัจจัยที่มีความสำคัญจริงๆ เป็นสาเหตุหลักๆ ของปัญหาที่แท้จริง กล่าวคือ เป็นปัจจัยที่มีประโยชน์ในการนำไปกำหนดเป็นนโยบาย ตลอดจนสามารถนำไปกำหนดกลยุทธ์ ที่จะทำให้องค์กร/ชุมชนบรรลุเป้าหมายที่เป็นผลลัพธ์ขั้นสุดท้าย (Result) ได้จริง

๒) การกำหนดปัจจัยต่าง ๆ ไม่ควรกำหนดขอบเขตของความหมายของปัจจัยต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น จุดอ่อน (W) หรือ จุดแข็ง (S) หรือ โอกาส (O) หรือ อุปสรรค (T) ให้มีความหมายคาบเกี่ยวกัน จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องตัดสินใจ และชี้ชัดว่าปัจจัยที่กำหนดขึ้นมาเป็นปัจจัยในกลุ่มใด ทั้งนี้เพราะปัจจัยที่อยู่ต่างกลุ่มกัน ก็ต้องสมควรที่จะนำไปกำหนดกลยุทธ์ที่ต่างกันอย่างไป<sup>๔</sup>

#### ๒.๑.๑.๕ ข้อดี – ข้อเสีย ของการทำ SWOT Analysis

๑) ข้อดี เทคนิคการวิเคราะห์ SWOT ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายในการวิเคราะห์สถานการณ์ต่างๆ ทางธุรกิจและการบริหารเชิงกลยุทธ์ เนื่องจากเป็นเทคนิคที่เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน ให้ความสะดวกเป็นอย่างมากสำหรับผู้ผู้นำ SWOT มาใช้ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ด้านต่างๆ มากมาย เช่น การตัดสินใจเลือกเมื่อมีทางเลือกหลายๆ ทาง การกำหนดความสำคัญก่อนหลังของเหตุการณ์ การบริหารความเปลี่ยนแปลงที่ต้องการให้เกิดขึ้น การวิเคราะห์และแก้ปัญหาในการดำเนินการ การวิเคราะห์โครงการริเริ่มใหม่ การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สูงขึ้น การสร้างกระบวนการเรียนรู้ใหม่ ฯลฯ

๒) ข้อเสีย ของการใช้ SWOT ก็มีอยู่ไม่น้อยเช่นกัน เมื่อเปรียบเทียบกับประโยชน์และความหลากหลายในการประยุกต์ใช้งาน เช่น โอกาสผิดพลาดที่เกิดจากคุณภาพของข้อมูลที่นำมาใช้วิเคราะห์ ทักษะ ประสบการณ์ และความเข้าใจในความรู้พื้นฐานของเทคนิค SWOT ของผู้วิเคราะห์ ต้องทบทวน SWOT เป็นระยะๆ เพื่อตรวจสอบสภาพว่า เหตุการณ์และปัจจัยต่างๆ ที่นำมาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน ยังเหมือนเดิมหรือมีการเปลี่ยนแปลงไปแล้วหรือไม่<sup>๕</sup>

#### ๒.๑.๒ แนวคิดและทฤษฎีองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

<sup>๔</sup> SWOT Analysis, สืบค้นเมื่อ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๖, แหล่งข้อมูล ๒๐๒.๒๙.๕.๑๗/edu-admin๑๒/file/orgn.doc.

<sup>๕</sup> SWOT Analysis, สืบค้นเมื่อ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๖, แหล่งข้อมูล ๒๐๒.๒๙.๕.๑๗/edu-admin๑๒/file/orgn.doc.

### ๒.๑.๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)<sup>๖</sup>

เซนเจ (Senge, ๑๙๙๐) เป็นองค์กรที่คนมีการขยายความสามารถได้อย่างต่อเนื่องด้วยการสร้างสรรค์ที่เป็นผลมาจากความปรารถนาอย่างแท้จริงของพวกเขา เป็นองค์กรที่มีรูปแบบการคิดแบบใหม่และมีการแตกแขนงความคิดให้เกิดขึ้น เป็นองค์กรที่คนในองค์กรมีความปรารถนาร่วมกันอย่างเสรี โดยเป็นการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องด้วยวิธีการเรียนรู้ในองค์กร

เพดเลอร์ บูร์เกนีย์ และบอดเดลล์ (Pedler, Burgoyne, ๑๙๙๑) เป็นองค์กรที่เอื้ออำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ให้แก่สมาชิกทุกคน และการปรับเปลี่ยนตัวเองอย่างต่อเนื่อง โดยต้องสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ที่มีลักษณะเอื้อและกระตุ้นให้ทุกคนเรียนรู้ร่วมกัน

การ์วิน (Garvin, ๑๙๙๓) เป็นองค์กรที่มีลักษณะในการสร้าง การได้มา และการถ่ายโอนความรู้และการนำไปปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อสะท้อนถึงความรู้และความเข้าใจใหม่ ๆ

วรนาถ แสงจันทร์ (๒๕๔๐) เป็นองค์กรที่มีการปฏิรูปอย่างต่อเนื่อง อำนวยความสะดวก กระตุ้นและสร้างบรรยากาศของการเรียนรู้ เน้นกระบวนการเรียนรู้ให้เกิดทุกระดับซึ่งคนในองค์กรสามารถขยายขอบเขตความสามารถของตนอย่างต่อเนื่องเพื่อนำไปสู่จุดหมายที่บุคคลในระดับต่าง ๆ ต้องการอย่างแท้จริง เป็นที่ซึ่งให้อิสระในการคิดสิ่งใหม่ ๆ ได้รับการยอมรับเอาใจใส่ เป็นที่ซึ่งบุคคลมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องมีการเรียนรู้กันทั้งบทเรียนที่ผิดพลาดและประสบความสำเร็จ และสามารถนำความรู้มาปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนในองค์กรจนสามารถนำองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ร่วมกันกำหนดไว้

๒.๑.๒.๒ ลักษณะขององค์การที่เรียนรู้ : Peter Senge ผู้ที่มีความสำคัญในการผลักดันแนวคิดเรื่องการเรียนรู้ เสนอว่า องค์กรที่เรียนรู้จะต้องปฏิบัติ ๕ ประการดังนี้<sup>๗</sup>

๑) มีความสามารถในการคิดเชิงระบบ (System Thinking) บุคลากรในองค์กรสามารถมองเห็นถึงความเชื่อมโยงต่อเนื่องของเหตุการณ์ต่าง ๆ ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในลักษณะพึ่งพาอาศัยกัน (Interdependence)

๒) มีความสามารถในการตระหนักถึงกรอบความคิด (Metal Model) ของตนเอง ซึ่งเป็นกรอบในการเรียนรู้ทำความเข้าใจความเป็นไปต่างๆ และสามารถจะปรับเปลี่ยนกรอบความคิดให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลกได้ และทำความเข้าใจได้ด้วย ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเชิงการรื้อปรับระบบงาน (Reengineering) เป็นลักษณะของการ Rethink ซึ่งหมายถึงการกลับไปเริ่มคิดใหม่ตั้งแต่รากฐาน (Change in the Fundamental Thinking)

๓) องค์กรที่เรียนรู้ต้องสามารถส่งเสริมให้คนในองค์กรสามารถเรียนรู้พัฒนาตนเองไปสู่ความเป็นเลิศในด้านต่าง ๆ ได้ (Personal Mastery) ซึ่งหมายถึงการจัดกลไกในองค์กรอาทิ โครงสร้างองค์การ ระบบสารสนเทศ ระบบการพัฒนาบุคคล หรือระบบระเบียบการปฏิบัติงานประจำวัน เป็นต้น เพื่อให้คนในองค์กรได้เรียนรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะต่างจากองค์การแบบดั้งเดิมที่แบ่งงานตามหน้าที่เฉพาะหรือตามสายงานเดิม

<sup>๖</sup> กิ่งแก้ว ศรี, แนวคิดและทฤษฎีองค์การแห่งการเรียนรู้, สืบค้นเมื่อ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๖, แหล่งข้อมูล [www.gotoknow.org/posts/๑๙๓๘๒๒](http://www.gotoknow.org/posts/๑๙๓๘๒๒) (วันที่ค้นข้อมูล:

<sup>๗</sup> ศ.ดร.ป๋นรศ มาลากุล ณ อยุธยา, องค์การแห่งการเรียนรู้, สืบค้นเมื่อ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๖, แหล่งข้อมูล [www.web.eng.ubu.ac.th/personnel/personneldata/nanasara/](http://www.web.eng.ubu.ac.th/personnel/personneldata/nanasara/).

๔) องค์การที่เรียนรู้จะต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision) ซึ่งจะเป็นกรอบความคิดเกี่ยวกับสภาพในอนาคตขององค์การที่ทุกคนจะต้องมุ่งมั่นในแนวทางเดียวกัน ทั้งนี้ก็เพื่อให้การเรียนรู้ ริเริ่ม การทดลองสิ่งใหม่ ๆ เป็นไปในทิศทาง หรือกรอบแนวทางที่มุ่งไปสู่จุดเดียวกัน คือสภาพขององค์การที่ทุกคนต้องการ

๕) องค์การที่เรียนรู้จะต้องมีการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning) คือมีการแลกเปลี่ยน ถ่ายทอดข้อมูลระหว่างกัน ทั้งในเรื่องของความรู้ใหม่ ๆ ที่ได้มาจากการค้นคิดหรือจากภายนอก รวมทั้งมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทั้งความสำเร็จและความล้มเหลวซึ่งการแลกเปลี่ยนจะนำไปสู่การแพร่กระจาย (Diffusion) ของวิทยาการใหม่ ๆ นอกจากนี้ การเรียนรู้เป็นทีมยังควรครอบคลุมไปถึงการเรียนรู้เกี่ยวกับการทำงานร่วมกันเป็นทีมด้วย ซึ่งการเรียนรู้และการพัฒนาดังกล่าวจะช่วยให้คุณบุคลากรในองค์การสามารถแสดงศักยภาพที่มีอยู่ ออกมาได้อย่างเต็มที่

๒.๑.๒.๓ องค์การแห่งการเรียนรู้นอกจากจะช่วยพัฒนาองค์กรเกิดการพัฒนามาจนสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วยังช่วยพัฒนาบุคลากรได้ดังนี้<sup>๕</sup>

๑) ช่วยให้บุคลากรเข้าถึงองค์ความรู้ ทั้งองค์ความรู้ที่มีอยู่เดิมในตัวบุคคล องค์ความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นรวมถึงเทคนิควิธีการต่าง ๆ ที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เกิดการร่วมแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันของคนในองค์กร

๒) บุคลากรเกิดการพัฒนาตนเอง เมื่อสามารถเข้าถึงความรู้ได้แล้ว บุคลากรจะมีความรู้เพิ่มมากขึ้นและสามารถนำมาปรับใช้พัฒนาตนเองให้มีศักยภาพเพื่อนำไปพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓) พัฒนาการทำงานร่วมกัน และการเรียนรู้ร่วมกันโดยอาศัยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากสมาชิกในองค์กร นอกจากช่วยพัฒนาความสามารถของทีมแล้วยังช่วยให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน อันเกิดจากการที่สมาชิกมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์กันอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ จึงเกิดการเรียนรู้ ร่วมกัน เข้าใจกัน และช่วยเหลือแบ่งปันกัน

### ๒.๑.๓ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า e-Government คือ วิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ โดยการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานภาครัฐ ปรับปรุงการบริการแก่ประชาชน การบริการด้านข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ประชาชนมีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น สื่ออิเล็กทรอนิกส์จะเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเข้าถึงบริการของรัฐ ประการสำคัญจะต้องมีความร่วมมืออย่างใกล้ชิดและเต็มใจจากทั้ง ๓ ฝ่าย ได้แก่ ภาครัฐ ภาคธุรกิจ และประชาชน ผลพลอยได้ที่สำคัญที่จะได้รับคือ ธรรมาภิบาลและความโปร่งใสที่มีมากขึ้นในกระบวนการทำงานของระบบราชการอันเนื่องมาจากการเปิดเผยข้อมูลและประชาชนสามารถเข้ามาตรวจสอบได้ตลอดเวลา ซึ่งประชาชนจะได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่ รัฐบาลมีเป้าหมายในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) มาพัฒนาและปรับปรุงงานบริหารที่สำคัญ ทุกประเภทของส่วนงาน

<sup>๕</sup> นฤภัค ฤชาทิพย์, ก้าวสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้, สืบค้นเมื่อ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๖, แหล่งข้อมูล [www.klb.dmh.go.th/download\\_file.php?](http://www.klb.dmh.go.th/download_file.php?)

ของรัฐให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ยุทธศาสตร์ที่ใช้ในการพัฒนาเป็นการปฏิบัติงานวางแผน และงบประมาณการจัดองค์กรการพัฒนาบุคลากรของรัฐ การพัฒนาการบริหารและ การให้บริการ โดยรวม โดยมุ่งให้เกิดความกะทัดรัด ประหยัด ประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศควบคู่กับการปรับขั้นตอนและกระบวนการทำงาน

#### ๒.๑.๔ ระบบการจัดเก็บฐานข้อมูล (Database Management System-DBMS)<sup>๔</sup>

ระบบการจัดเก็บฐานข้อมูล (Database Management System – DBMS) คือ ระบบการจัดการฐานข้อมูลหรือซอฟต์แวร์ที่ดูแลจัดการเกี่ยวกับฐานข้อมูล โดยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ทั้งในด้านการสร้างการปรับปรุงแก้ไข การเข้าถึงข้อมูล และการจัดการเกี่ยวกับระบบเพิ่มข้อมูลทางกายภาพ ภายในฐานข้อมูลซึ่งต่างไปจากระบบเพิ่มข้อมูล

##### ๒.๑.๔.๑ หน้าที่ของระบบการจัดเก็บข้อมูล คือ

๑) การจัดการพจนานุกรมข้อมูล ระบบการจัดการฐานข้อมูลจะทำการจัดเก็บนิยามของข้อมูล และความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลไว้ในพจนานุกรมข้อมูล เป็นสารนิเทศที่บอกเกี่ยวกับโครงสร้างของฐานข้อมูล โปรแกรมประยุกต์ทั้งหมดที่ต้องการเข้าถึงข้อมูลในฐานข้อมูล จะต้องทำงานผ่านระบบการจัดการฐานข้อมูล โดยที่ระบบจัดการฐานข้อมูลจะใช้พจนานุกรมข้อมูลเพื่อค้นหาโครงสร้างตลอดจนส่วนประกอบของข้อมูลและความสัมพันธ์ที่ต้องการ นอกจากนั้นแล้ว การเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่มีต่อโครงสร้างฐานข้อมูลจะถูกบันทึกไว้โดยอัตโนมัติในพจนานุกรมข้อมูล ทำให้เราไม่ต้องเปลี่ยนแปลงแก้ไขโปรแกรมเมื่อโครงสร้างข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลง

๒) การจัดเก็บข้อมูล ระบบการจัดการฐานข้อมูลจะสร้างโครงสร้างที่จำเป็นต่อการจัดเก็บข้อมูล ช่วยลดความยุ่งยากในการนิยามและการเขียนโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับคุณสมบัติทางกายภาพของข้อมูล ระบบการจัดการฐานข้อมูลในปัจจุบันไม่เพียงแต่จะช่วยในการจัดเก็บข้อมูลเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการจัดเก็บกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลอีกด้วย

๓) การแปลงและนำเสนอข้อมูล ระบบการจัดการฐานข้อมูลจะทำหน้าที่ในการแปลงข้อมูลที่ได้รับเข้ามา เพื่อให้สอดคล้องกับโครงสร้างในการจัดเก็บข้อมูล ทำให้เราไม่ต้องไปยุ่งเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างรูปแบบของข้อมูลทางตรรกะและทางกายภาพ กล่าวคือ ทำให้มีความเป็นอิสระของข้อมูล ระบบการจัดการฐานข้อมูลจะแปลงความต้องการเชิงตรรกะของผู้ใช้ให้เป็นคำสั่งที่สามารถดึงข้อมูลทางกายภาพที่ต้องการ

๔) การจัดการระบบความปลอดภัยของข้อมูล ระบบการจัดการฐานข้อมูลจะสร้างระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล โดยการกำหนดรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้าใช้ระบบ และความสามารถในการใช้ระบบ เช่น การอ่าน เพิ่ม ลบ หรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูล การจัดการระบบความปลอดภัยของข้อมูลมีความสำคัญมากในระบบฐานข้อมูลแบบที่มีผู้ใช้หลายคน

๕) การควบคุมการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้หลายคน ระบบการจัดการฐานข้อมูล จะใช้หลักการออกแบบโปรแกรมที่เหมาะสม เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ใช้หลายคนสามารถเข้าใช้ฐานข้อมูลพร้อมกันได้ และข้อมูลมีความถูกต้อง

<sup>๔</sup> การจัดการข้อมูลด้วยระบบการจัดการฐานข้อมูล, ความหมายและหน้าที่ของการจัดเก็บระบบฐานข้อมูล, สืบค้นเมื่อ ๒๒ กรกฎาคม ๒๕๕๖, แหล่งข้อมูล [www.school.obec.go.th/kubird/NewDBMS/db๐๓.htm](http://www.school.obec.go.th/kubird/NewDBMS/db๐๓.htm) .

๖) การเก็บสำรองและกู้คืนข้อมูล ระบบการจัดการฐานข้อมูล จะมีโปรแกรม เพื่อสนับสนุนการสำรองและกู้คืนข้อมูล เพื่อให้แน่ใจด้านความปลอดภัยและความมั่นคงของข้อมูล ในระบบ ระบบการจัดการฐานข้อมูลจะกู้ข้อมูลในฐานข้อมูลคืนมาหลังจากระบบเกิดความล้มเหลว เช่น เมื่อเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เป็นต้น

๗) การควบคุมความถูกต้องของข้อมูล ระบบการจัดการฐานข้อมูล จะสนับสนุน และควบคุมความถูกต้องของข้อมูล ตั้งแต่ลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล ไปจนถึงความไม่สอดคล้องกันของข้อมูล ความสัมพันธ์ของข้อมูลที่เก็บไว้ในพจนานุกรมข้อมูลจะถูกนำมาใช้ในการควบคุม ความถูกต้องของข้อมูลด้วย

๘) ภาษาที่ใช้ในการเข้าถึงฐานข้อมูลและการเชื่อมต่อกับโปรแกรมประยุกต์ ระบบการจัดการฐานข้อมูลสนับสนุนการเข้าถึงข้อมูลโดยผ่านภาษาคิวรี (query language) ซึ่งเป็นคำสั่งที่ใช้ในการค้นคืนข้อมูลจากฐานข้อมูล โดยผู้ใช้เพียงบอกว่าต้องการอะไร และไม่จำเป็นต้องรู้ ว่ามีขั้นตอนอย่างไรในการนำข้อมูลออกมา เพราะระบบการจัดการฐานข้อมูลจะเป็นผู้กำหนดวิธีการในการเข้าถึงข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพเอง

๙) การติดต่อสื่อสารกับฐานข้อมูล ระบบการจัดการฐานข้อมูลที่ทันสมัย จะต้องสนับสนุนการใช้งานฐานข้อมูลผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้

ปัจจุบันสารสนเทศมีจำนวนมากและเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วทำให้เกิดปัญหาในการจัดเก็บข้อมูลและสืบค้นเพื่อให้สารสนเทศตรงตามความต้องการ การจัดเก็บข้อมูลเป็นเอกสารเป็นเรื่องที่ค่อนข้างยุ่งยากเปลืองพื้นที่และค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บและเสียเวลาในการสืบค้น บางครั้งทำให้ได้ข้อมูลสำหรับการตัดสินใจสั่งการไม่ทันตามที่ต้องการ ดังนั้น ฐานข้อมูลจึงเข้ามา มีบทบาทในฐานะของระบบจัดการและให้บริการข้อมูล ที่มีประสิทธิภาพ และช่วยแก้ไขปัญหาในการจัดการเอกสารที่เกิดขึ้นจากการจัดเก็บโดยระบบมือ โดยเฉพาะการสืบค้น สามารถกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ลดค่าใช้จ่าย ลดภาระงานของเจ้าหน้าที่และสามารถประหยัดงบประมาณด้านการจัดเก็บเอกสารได้ ดังนั้น ระบบการจัดการสารสนเทศ (Management Information System) และระบบจัดการฐานข้อมูล (Database Management System) ที่ทันสมัยและถูกต้องแม่นยำ มีความจำเป็นอย่างมาก ซึ่งทั้งภาครัฐและภาคเอกชนได้นำไปประยุกต์ใช้อย่างกว้างขวาง

#### ๒.๑.๔.๒ ข้อดีและข้อเสียของระบบการจัดการฐานข้อมูล

การจัดเก็บข้อมูลเป็นฐานข้อมูลจะมีข้อได้เปรียบกว่าการจัดเก็บข้อมูลแบบแฟ้มข้อมูล ดังนี้

##### ๑) ข้อดี

(๑) หลีกหนีถึงความขัดแย้งของข้อมูล การจัดเก็บข้อมูลแบบแฟ้มข้อมูล โดยข้อมูลเรื่องเดียวกันอาจมีอยู่หลายแฟ้มข้อมูล ซึ่งก่อให้เกิดความขัดแย้งของข้อมูลได้ (Inconsistency)

(๒) สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ ฐานข้อมูลเป็นการจัดเก็บข้อมูลรวมไว้ด้วยกัน เมื่อผู้ใช้ต้องการข้อมูลจากฐานข้อมูล ซึ่งเป็นข้อมูลที่มาจากแฟ้มข้อมูลที่แตกต่างกัน จะทำได้ง่าย

(๓) สามารถลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล การจัดเก็บข้อมูลในลักษณะเพิ่มข้อมูล อาจทำให้ข้อมูลประเภทเดียวกันถูกเก็บไว้หลาย ๆ แห่ง ทำให้เกิดความซ้ำซ้อน (Redundancy) การนำข้อมูลมารวมเก็บไว้ในฐานข้อมูลจะช่วยลดปัญหาความซ้ำซ้อนได้

(๔) รักษาความถูกต้อง ฐานข้อมูลบางครั้งอาจมีข้อผิดพลาดขึ้น เช่น การป้อนข้อมูลผิด ซึ่งระบบการจัดการฐานข้อมูลสามารถระบุกฎเกณฑ์เพื่อควบคุมความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้

(๕) สามารถกำหนดความเป็นมาตรฐานเดียวกันได้ เพราะในระบบฐานข้อมูลจะมีกลุ่มบุคคลที่คอยบริหารฐานข้อมูล กำหนดมาตรฐานต่าง ๆ ในการจัดเก็บข้อมูลในลักษณะเดียวกัน

(๖) สามารถกำหนดระบบความปลอดภัยของข้อมูลได้ ผู้บริหารระบบฐานข้อมูลสามารถกำหนดการเรียกใช้ข้อมูลของผู้ใช้แต่ละคนให้แตกต่างกันตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้ง่าย

(๗) ความเป็นอิสระของข้อมูลและโปรแกรม โปรแกรมที่ใช้ในแต่ละแฟ้มข้อมูลจะมีความสัมพันธ์กับแฟ้มข้อมูลโดยตรง ถ้าหากมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงโครงสร้างข้อมูลก็ทำการแก้ไขโปรแกรมนั้นๆ

## ๒) ข้อเสีย

(๑) มีต้นทุนสูง ระบบฐานข้อมูลมีต้นทุนสูง เช่น ฮาร์ดแวร์ที่ใช้ในการจัดการระบบฐานข้อมูล บุคลากร ต้นทุนในการปฏิบัติงาน และฮาร์ดแวร์ เป็นต้น

(๒) มีความซับซ้อน การเริ่มใช้ระบบฐานข้อมูลอาจก่อให้เกิดความซับซ้อนได้ เช่น การจัดเก็บข้อมูล การออกแบบฐานข้อมูล การเขียนโปรแกรม เป็นต้น

(๓) การเสี่ยงต่อการหยุดชะงักของระบบ เนื่องจากข้อมูลถูกจัดเก็บไว้ในลักษณะ เป็นศูนย์รวม (Centralized Database System) การทำงานบางส่วนในระบบอาจทำให้ระบบฐานข้อมูลทั้งระบบหยุดชะงัก

### ๒.๑.๔.๓ แนวทางและวิธีการพัฒนาระบบฐานข้อมูล<sup>๑๐</sup>

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มุ่งเน้นแนวทางการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ คือ ประชาชนได้ประโยชน์จากการบริการและดูแลอย่างทั่วถึง โดยสรุปการดำเนินการตามเกณฑ์ขั้นพื้นฐาน ดังนี้ ประการแรก มีแนวทางหรือมีระบบงาน (Approach) ประการที่สอง มีการนำไปใช้จริง (Deployment) ประการที่สาม มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงมีการพัฒนา มีความก้าวหน้า (Learning) และประการสุดท้าย มีการเริ่มบูรณาการกับระบบงานอื่น ๆ (Integration) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานจึงต้องมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technologies : ICT) มาใช้ในการสนับสนุนการดำเนินงานในแต่ละระบบงานด้วยวิธีการต่าง ๆ ปัจจัยสำคัญ ประการหนึ่งในการพัฒนาระบบงาน คือ การได้มาซึ่งข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว โดยใช้ระบบสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการแปลงข้อมูลให้อยู่ในรูปของสารสนเทศที่พร้อมใช้งานได้ทันที โดยข้อมูลต้องมีความถูกต้อง ทันสมัย

<sup>๑๐</sup> วิไลภรณ์ ศรีไพศาล, แนวทางการพัฒนาระบบฐานข้อมูล, สืบค้นเมื่อ ๒๒ กรกฎาคม ๒๕๕๖, แหล่งข้อมูล [www.stabundamrong.go.th/web/book/๕๓/b๖\\_๕๓.pdf](http://www.stabundamrong.go.th/web/book/๕๓/b๖_๕๓.pdf).

มีความซ้ำซ้อนของข้อมูลน้อยที่สุด และมีการแบ่งกันใช้งานข้อมูล ทั้งนี้ การพัฒนาระบบสารสนเทศให้ตอบสนองวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ระบบต้องเริ่มจากการออกแบบระบบที่ดี ซึ่งระบบสารสนเทศที่ได้รับการออกแบบมาเป็นอย่างดีแล้วนั้นเมื่อนำไปดำเนินการพัฒนาก็สามารถสอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานให้มีความสมบูรณ์ ทันสมัย พันธกิจครบถ้วน เข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ๑) ขั้นตอนการพัฒนาระบบงาน
  - (๑) วางแผนงาน/โครงการ
  - (๒) กำหนดขอบเขตการดำเนินการ
  - (๓) การรวบรวมและวิเคราะห์ความต้องการ
  - (๔) การออกแบบ
  - (๕) การทดสอบระบบ และนำระบบไปใช้งาน
  - (๖) การบำรุงรักษา
- ๒) บุคลากรในการออกแบบฐานข้อมูล
  - (๑) ผู้บริหารฐานข้อมูล และผู้บริหารข้อมูล
  - (๒) นักวิเคราะห์ระบบและนักเขียนโปรแกรม
  - (๓) ผู้ใช้
- ๓) ขั้นตอนในการออกแบบฐานข้อมูล
  - (๑) การออกแบบฐานข้อมูลในระดับแนวคิด
  - (๒) การออกแบบฐานข้อมูลในเชิงตรรกะ
  - (๓) การออกแบบฐานข้อมูลในระดับกายภาพ

## ๒.๒ สรุปกรอบแนวความคิด

กระแสโลกาภิวัตน์และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้การดำเนินการนโยบายต่างประเทศมีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ดังนั้น การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบฐานข้อมูลที่ทันสมัย รวมทั้งการพัฒนาองค์กร และบุคลากรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งนี้เพื่อให้ประเทศมีศักยภาพที่สามารถแข่งขันกับนานาประเทศ

## บทที่ ๓ ผลการศึกษา

รายงานฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระบบฐานข้อมูลด้านเอกสิทธิ์และความคุ้มกันทางการทูตที่ใช้ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน และหาแนวทางการพัฒนาปรับปรุงระบบฐานข้อมูลใหม่ เพื่อพัฒนาบริหารการจัดการองค์ความรู้ของกรมพิธีการทูตให้มีความถูกต้องและแม่นยำ สามารถ ที่จะนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ และตอบสนองการดำเนินภารกิจของกรมพิธีการทูต และของกระทรวงการต่างประเทศในภาพรวม โดยนำแนวความคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง อันประกอบด้วย SWOT Analysis องค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ระบบการจัดเก็บฐานข้อมูล (Database Management System – DBMS) รวมทั้งแนวทางและวิธีการพัฒนาระบบฐานข้อมูล มาใช้วิเคราะห์และอธิบายการศึกษา สำหรับข้อมูลที่น่ามาใช้ศึกษาและวิเคราะห์ มาจากทั้งข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ โดยรวบรวมจากการออกแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล บันทึกการสนทนา เอกสารการประชุมที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อมูลจากระบบแฟ้มข้อมูล รายงานการศึกษา ส่วนบุคคล เอกสารวิจัยของสถานศึกษา และข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ซึ่งได้ผลการศึกษาดังนี้

๑) ระบบฐานข้อมูลด้านเอกสิทธิ์และความคุ้มกันทางการทูตที่ใช้อยู่ในปัจจุบันเป็นระบบเก่าที่ใช้งานมาเป็นเวลานาน ความสามารถของระบบทั้งคุณภาพของ Hardware และ Software ไม่สามารถตอบสนองการใช้งานของผู้ใช้ที่เพิ่มจำนวนมากขึ้น และความต้องการใช้ข้อมูลที่มีความละเอียดและซับซ้อนได้

๒) ขาดบุคลากรในการจัดเก็บข้อมูลที่มีความชำนาญทำให้การจัดเก็บข้อมูลไม่ต่อเนื่อง ข้อมูลที่อยู่ในระบบฐานข้อมูลไม่ครบถ้วน ซึ่งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่สามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ประกอบการตัดสินใจในเชิงนโยบาย

๓) การขาดงบประมาณสนับสนุนในช่วงเวลาที่ผ่านมามีทำให้ออกจากไม่สามารถพัฒนาระบบฐานข้อมูลเดิมให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นแล้ว ยังเป็นปัจจัยด้านลบอีกประการหนึ่งส่งผลให้ไม่สามารถวางแผนการบำรุงรักษาระบบฐานข้อมูล และการพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้ทันสมัยและสามารถตอบสนองการใช้งานของผู้ใช้ได้อย่างเพียงพอ รวมทั้งไม่มีงบประมาณในการจัดจ้างเจ้าหน้าที่เพื่อทำการจัดเก็บข้อมูลต่างๆ เข้าสู่ระบบส่งผลให้การจัดเก็บข้อมูลขาดความต่อเนื่องและไม่เป็นปัจจุบัน

อย่างไรก็ดี การศึกษาพบว่า ผู้บริหารกรมพิธีการทูตตระหนักและเล็งเห็นความสำคัญของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเข้ามาพัฒนาปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงาน โดยผู้บริหารพร้อมที่จะสนับสนุนการโครงสร้างงบประมาณ และจำนวนบุคลากรที่เหมาะสมสำหรับการบริหารจัดการระบบ รวมทั้ง บุคลากรของกรมพิธีการทูตเห็นพ้องกันไป ในแนวทางเดียวกันที่จะร่วมกันพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อช่วยการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และร่วมกันพัฒนาองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศ



### ๓.๑ วิธีการศึกษาและการจัดเก็บข้อมูล

#### ๓.๑.๑ ข้อมูลที่นำมาศึกษา

ได้จัดเก็บจากการออกแบบสอบถามเรื่องการพัฒนากระบวนการพื้นฐานข้อมูลของกรมพิธีการทูต โดยสอบถามกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเป็นบุคลากรของกรมพิธีการทูต ที่มีภารกิจและความรับผิดชอบเกี่ยวกับกระบวนการพื้นฐานข้อมูล และเจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศ จำนวนรวม ๗ ราย ระหว่างวันที่ ๒๔ - ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๕๖ ประกอบด้วย

- ๑) ผู้บริหารกรมพิธีการทูต จำนวน ๑ ราย
  - ๒) เจ้าหน้าที่กรมพิธีการทูต จำนวน ๕ ราย
  - ๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน ๑ ราย
- โดยผู้ที่ได้รับแบบสอบถามได้ตอบคำถามในประเด็นคือ

- ๑) ระบบฐานข้อมูลเดิมใช้งานได้ดีหรือไม่
- ๒) บุคลากรจัดเก็บข้อมูล และการบำรุงรักษาระบบข้อมูล มีความต่อเนื่องหรือมีปัญหาหรือไม่
- ๓) งบประมาณสำหรับการบำรุงรักษาระบบและจัดจ้างบุคลากรดูแลระบบ
- ๔) ข้อเสนอแนะในการพัฒนากระบวนการพื้นฐานข้อมูลของกรมพิธีการทูต

#### ตารางที่ ๑ ผลการตอบแบบสอบถามการพัฒนากระบวนการพื้นฐานข้อมูลของกรมพิธีการทูต

คำถาม	คำตอบ
๑. ระบบฐานข้อมูลเดิมใช้งานได้ดีหรือไม่	๑. ระบบฐานข้อมูลเดิมมีปัญหาในการใช้ ตัวระบบฐานข้อมูลมักเกิดการสะดุดในขณะที่ใช้งาน จนถึง ไม่สามารถเปิดเข้าสู่ระบบได้ ๒. ความสามารถของระบบยังไม่มี ความซับซ้อนเพียงพอ ซึ่งฐานข้อมูลที่ดีควรจะ สามารถเรียกข้อมูลได้หลายอย่างและแยกชนิด ประเภท บุคคล และสิ่งของได้มากกว่านี้ ๓. ระบบฐานข้อมูลเดิมยังไม่ตอบสนองต่อความต้องการในการ ตรวจสอบข้อมูลเฉพาะด้าน การแสดงผลข้อมูลเปรียบเทียบ ระหว่างประเทศต่าง ๆ และการแสดงข้อมูลในภาพรวมของแต่ละ ประเทศเพื่อการตัดสินใจเชิงนโยบายของผู้บริหาร
๒. บุคลากรจัดเก็บข้อมูล และการบำรุงรักษาระบบข้อมูล มีความต่อเนื่องหรือมีปัญหาหรือไม่	๑. การขาดงบประมาณของหน่วยงานสำหรับ จัดจ้างบุคลากร ส่งผลให้ขาดการบันทึกข้อมูล ในระบบอย่างต่อเนื่องและไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ๒. ขาดการบำรุงรักษาระบบฐานข้อมูลทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อให้ระบบสามารถใช้งานได้ อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ตลอดเวลา
๓. งบประมาณสำหรับการ	๑. ควรมีการจัดสรรงบประมาณอย่างต่อเนื่องสำหรับ การพัฒนา และ

คำถาม	คำตอบ
บำรุงรักษาระบบและจัดจ้างบุคลากร	การบำรุงรักษาระบบฐานข้อมูล ๒. ควรจัดจ้างบุคลากรในการบันทึกข้อมูลให้เพียงพอเพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลของกรมพิธีการทูต	๑. จำเป็นต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล อย่างต่อเนื่อง และเจ้าหน้าที่ต้องมีความเข้าใจ ในขอบเขตงานและหลักการทำงานของระบบฐานข้อมูลเป็นอย่างดี ๒. ควรมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้มีประสิทธิภาพ และทันสมัยมากขึ้น และสามารถตอบสนองการใช้งานของผู้ใช้ให้มากที่สุด ๓. ควรมีการจัดสรรงบประมาณอย่างพอเพียง ในการบำรุงรักษาระบบฐานข้อมูลและจัดจ้างเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

### ๓.๑.๒ การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล

โดยการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร สำนักปลัดกระทรวงการต่างประเทศ จำนวนรวม ๒ ราย เมื่อวันที่ ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๕๖ สรุปได้ดังนี้

๓.๑.๒.๑ กรมพิธีการทูตได้พัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดเก็บข้อมูลต่างๆ มาเป็นระยะเวลาานานมากกว่า ๑๐ ปี โดยเริ่มแรกระบบฐานข้อมูลออกแบบมาเพื่อให้สอดคล้องกับการใช้งานของกองต่าง ๆ ภายในกรม อันได้แก่ กองเอกสิทธิ์และความคุ้มกันทางการทูต กองแบบพิธี และกองรับรอง แต่ในปัจจุบันพบว่า กองเอกสิทธิ์และความคุ้มกันทางการทูตมีการใช้งานระบบฐานข้อมูลของกรมพิธีการทูตมากที่สุด ดังนั้น กรมพิธีการทูตจึงมีดำริที่จะพัฒนาระบบฐานข้อมูลใหม่ให้มีความทันสมัยและตอบสนองต่อการใช้งานได้มากขึ้น ซึ่งปัจจุบันอยู่ในช่วงพัฒนาและปรับปรุงระบบฐานข้อมูล เนื่องจากพบว่า ระบบฐานข้อมูลเดิมได้ออกแบบและใช้มาเป็นระยะเวลาานาน และผู้ใช้งานพบว่า ระบบฐานข้อมูลเดิมมีความผิดพลาดในการจัดเก็บข้อมูลบางส่วน เช่น ข้อมูลบางส่วนสูญหายไป หรือรายชื่อคณะผู้แทนทางการทูต (Diplomatic list) มีความผิดพลาดเป็นต้น นอกจากนี้ ทางด้านเทคนิคฐานข้อมูลที่มีอยู่ยังไม่รองรับกับการใช้งานภายใต้ระบบปฏิบัติการวินโดวส์รุ่นใหม่ เช่น Windows ๒๐๐๗ ซึ่งอาจทำให้การทำงานของระบบฐานข้อมูลผิดพลาด

๓.๑.๒.๒ กรมพิธีการทูตจึงเห็นความสำคัญของการพัฒนาระบบฐานข้อมูลใหม่ขึ้น เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถจัดเก็บข้อมูลได้เป็นระเบียบมากขึ้น ระบบฐานข้อมูลทำงานเร็วขึ้น อีกทั้งฐานข้อมูลที่มีการพัฒนาใหม่นี้สามารถใช้งานผ่านทางเว็บไซต์ ทำให้คอมพิวเตอร์ที่ไม่มีโปรแกรมสำหรับเรียกใช้ฐานข้อมูลดังกล่าวก็สามารถเข้าใช้งานฐานข้อมูลนี้ได้ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้งานให้สามารถเข้าถึงและเรียกข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลมาใช้งานได้สะดวกขึ้น

โดยสรุปอาจกล่าวได้ว่า การพัฒนาระบบฐานข้อมูลของกรมพิธีการทูตนั้นจะช่วยตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้มากขึ้นและทำให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๓.๑.๓ สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่บริษัทพัฒนาระบบฐานข้อมูล และข้อมูลจากเอกสารการพัฒนาระบบฐานข้อมูลของบริษัท (สัมภาษณ์และรวบรวมเอกสาร เมื่อวันที่ ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๕๖)

เป็นการเปรียบเทียบคุณสมบัติของระบบทั้งของระบบงานเก่าและระบบงานใหม่ ในแง่ความสามารถทั่วไป ของระบบงาน และความสามารถทั่วไปของระบบงานในมุมมองการใช้งานของผู้ใช้ระบบ สรุปดังนี้

ตารางที่ ๒ เปรียบเทียบความสามารถทั่วไปของระบบงาน

หัวข้อ	ระบบงานเก่า	ระบบงานใหม่
ภาษาคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการพัฒนา	Visual Basic / Winforms สนับสนุนการสร้างฟอร์มการกรอกข้อมูล	C# MVC .NET Framework เทคโนโลยีสมัยใหม่ที่สามารถเชื่อมโยงการทำงานของข้อมูล และการแสดงผลในรูปแบบ ต่าง ๆ ได้
การติดตั้งระบบงานสำหรับเครื่องลูกข่าย	ต้องติดตั้งโปรแกรมลงบนเครื่องลูกข่าย ที่เป็นระบบปฏิบัติการ Windows เท่านั้น	ใช้งานระบบงานผ่านทาง web browser เช่น IE, Fire fox และ Google Chrome โดยไม่ต้องติดตั้งโปรแกรมบนเครื่องลูกข่ายและไม่จำกัดประเภทของระบบปฏิบัติการ (OS)
การใช้งานระบบงาน	ใช้งานผ่านทางโปรแกรมที่ติดตั้ง โดยจะใช้งานได้เฉพาะเครื่องที่มีการติดตั้งโปรแกรมไว้เท่านั้น (ปัจจุบัน มีบางส่วนงานที่ไม่สามารถใช้งานได้ เนื่องจากโปรแกรมมีข้อผิดพลาด)	ใช้งานระบบงานผ่านทาง web browser เช่น IE, Fire fox และ Google Chrome
ความเร็วในการประมวลผล	ขึ้นกับ Server ที่ใช้	ขึ้นกับ Server ที่ใช้ (ใช้เทคโนโลยีที่ดีที่สุดในปัจจุบัน)
การสำรองข้อมูล	ไม่มีการสำรองข้อมูล	มีการสำรองข้อมูลทุกวัน
การเชื่อมโยงข้อมูล	สามารถเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกันในแต่ละกองได้	สามารถเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกันในแต่ละกองได้
ภาษาที่ใช้งาน	รองรับทั้งภาษาไทยและอังกฤษ	รองรับทั้งภาษาไทยและอังกฤษ
ระบบฐานข้อมูล	Microsoft SQL Server ๒๐๐๓	Microsoft SQL Server ๒๐๑๒
ระบบการยืนยันตัวตน	ยืนยันตัวตนด้วยชื่อผู้ใช้และรหัสผ่าน	ยืนยันตัวตนด้วยชื่อผู้ใช้และรหัสผ่าน
การเชื่อมต่อ	เชื่อมต่อเข้ากับระบบเครือข่ายขององค์กร	เชื่อมต่อเข้ากับระบบเครือข่ายขององค์กร
ความปลอดภัย	-	๑) มีระบบป้องกันการโจมตีระบบงานแบบ Cross Site Request Forgery (CSRF)

หัวข้อ	ระบบงานเก่า	ระบบงานใหม่
		๒) มีระบบป้องกันการโจมตีแบบ Cross site scripting โดยการคัดกรองข้อมูลนำเข้า

ตารางที่ ๓ เปรียบเทียบความสามารถของระบบงานในมุมมองการใช้งานของผู้ใช้

หัวข้อ	ระบบงานเก่า	ระบบงานใหม่
เมนู	มีเมนูการเข้าใช้งานส่วนต่างๆ ที่หน้าแรกของระบบงาน	มีแถบเมนู ด้านซ้ายอยู่ตลอดการทำงาน เพื่อสามารถเปลี่ยนส่วนการทำงานได้ทันที โดยมีรูปแบบการแบ่งลำดับของส่วนงานที่เข้าใจง่าย
การคีย์ข้อมูลเข้า	ไม่มีฟังก์ชันอำนวยความสะดวกในการพิมพ์ข้อมูล	มีฟังก์ชัน Auto-suggestion และ Live Search ช่วยเหลือผู้ใช้งานการพิมพ์ข้อมูล โดยระบบจะนำเอาข้อมูลในระบบงานมาแนะนำเสนอ ให้ผู้ใช้สามารถเลือกข้อมูลที่ต้องการ ได้ทันที
การบันทึกข้อมูล	สามารถบันทึกข้อมูลได้ตามขอบเขตงานเดิม	สามารถบันทึกข้อมูลประเภทอื่นๆ ในส่วนที่เพิ่มขึ้นมาใหม่ได้ คือ ๑) ข้อมูลบันทึกเหตุการณ์ ๒) ข้อมูลทะเบียนอาวุธปืน ๓) ข้อมูลเอกสิทธิ์ที่ได้รับจากประเทศอื่น ๔) ข้อมูลเอกสิทธิ์ที่มีให้ประเทศอื่น
การตรวจสอบการบันทึกข้อมูล	ไม่สามารถตรวจสอบการบันทึก หรือการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลได้	สามารถตรวจสอบการบันทึก หรือการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลได้
การยืนยันการบันทึกข้อมูล	ไม่มีฟังก์ชันการยืนยันข้อมูลก่อนทำการบันทึก	มีฟังก์ชันการยืนยันข้อมูลก่อนบันทึกในระบบจริง เพื่อช่วยป้องกันความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล
การตรวจสอบการบันทึกข้อมูล	ไม่มีระบบแจ้งเตือนเมื่อมีการลงข้อมูลผิดหรือข้อมูลซ้ำ	มีระบบการแจ้งเตือนเมื่อมีการใส่ข้อมูลที่ไม่ตรงกับประเภทของข้อมูล หรือใส่ข้อมูลซ้ำ
การประมวลผล	สามารถคิดคำนวณตัวเลขได้อัตโนมัติในบางส่วนงาน	สามารถคิดคำนวณตัวเลขต่างๆได้อย่างอัตโนมัติ ในทุกส่วนงานที่จำเป็น ตามที่ผู้ใช้ต้องการ เช่น การคิดคำนวณภาษีมูลค่าเพิ่มร้อยละ ๗ โดยผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลนั้นๆ หรือการรวมยอดภาษีมูลค่าเพิ่มของแต่ละประเทศโดยอัตโนมัติ เป็นต้น

หัวข้อ	ระบบงานเก่า	ระบบงานใหม่
การเรียกดูข้อมูล	สามารถเรียกดูข้อมูลที่ถูกบันทึกไว้ได้	๑) สามารถแสดงข้อมูลที่เชื่อมโยงกันได้ เช่น สามารถแสดงข้อมูลทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรคนที่สนใจได้ ๒) มี link เชื่อมโยงข้อมูลถึงกันในทุกหน้า ทำให้สามารถตรวจสอบข้อมูลได้สะดวก เช่น ในหน้าข้อมูลบุคลากร จะมี link สามารถไปดูข้อมูลการใช้ เอกสิทธิ์ของบุคลากรนั้น หรือไปดูประวัติการทำบัตรประจำตัวบุคลากรได้ทันที
การออกรายงาน	สามารถออกรายงานสำหรับแสดงผลทางหน้าจอ หรือพิมพ์ออกทางเครื่องพิมพ์ได้เท่านั้น	๑) สามารถออกรายงานได้หลายรูปแบบ เช่น PDF, DOC, XLS ๒) สามารถออกรายงานแบบเฉพาะเจาะจงได้มากขึ้น เนื่องจากมีการเพิ่มส่วนการบันทึกเป็นหมวดหมู่ เช่น สามารถออกรายงานเรียกดู การใช้เอกสิทธิ์ การขอยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่มของแต่ละประเทศ เฉพาะสินค้าที่เป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ๓) สามารถออกรายงาน เปรียบเทียบข้อมูลเชิงตัวเลขของแต่ละประเทศได้ เช่น เปรียบเทียบยอดรวมการขอคืนภาษีนำเข้า ของ ๒ ประเทศ ๔) ผู้ดูแลระบบสามารถเปลี่ยนรูปแบบ และ หน้าตาของรายงานได้ด้วยตนเอง โดยใช้ฟังก์ชัน ของ Telerik ๕) มีการปรับปรุงรูปแบบรายงานให้ตรงกับที่ผู้ใช้ต้องการมากขึ้น และมีการแก้ไขรายงานเดิมที่แสดงข้อมูลผิดพลาด
การออกรายงานในรูปแบบกราฟ	ไม่สามารถออกรายงานในรูปแบบกราฟข้อมูลได้	สามารถออกรายงานในรูปแบบกราฟข้อมูลได้
การปรับการแสดงผล	ไม่สามารถปรับหน้าจอการแสดงผลได้	สามารถปรับขนาดตัวหนังสือในการแสดงผลได้
การแสดงผลแบบ Dashboard	ไม่มีฟังก์ชันการแสดงผลแบบ Dashboard สำหรับผู้ใช้งาน	มีฟังก์ชันการแสดงผลแบบ Dashboard สำหรับผู้ใช้งาน แต่ละคน

## ๓.๒ การวิเคราะห์ข้อมูล

### ๓.๒.๑ SWOT analysis ระบบฐานข้อมูลเดิมกองเอกสิทธิ์และความคุ้มกันทางการทูต

#### ๓.๒.๑.๑ จุดอ่อน

๑) ระบบฐานข้อมูลเดิมถูกพัฒนาและใช้งานมาเป็นระยะเวลานาน โดยระบบฐานข้อมูลดังกล่าวถูกออกแบบมาให้ใช้ได้กับระบบปฏิบัติการวินโดว์รูปแบบเก่า คือ Windows XP ส่งผลให้การใช้งานของระบบฐานข้อมูลในปัจจุบันที่มีการใช้งานบนระบบปฏิบัติการวินโดว์แบบใหม่ คือ Windows ๒๐๐๗ ค่อนข้างมีปัญหา กล่าวคือ ระบบมักเกิดการสะดุดและขัดข้องระหว่างการใช้งาน จนถึงไม่สามารถเปิดเข้าสู่ระบบได้ ทั้งนี้ พบว่าแม้แต่การใช้งานระบบฐานข้อมูลดังกล่าวบนระบบปฏิบัติการ Windows XP ก็พบว่ามีปัญหาในลักษณะเดียวกัน ซึ่งอาจเป็นผลมาจากเครื่องคอมพิวเตอร์รุ่นเก่าด้วย

๒) ระบบฐานข้อมูลเดิมยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ที่จะใช้ข้อมูลที่มีความละเอียดและความซับซ้อนเพิ่มมากขึ้น เช่น

(๑) ระบบเดิมมีความซับซ้อนในเรื่องการบันทึกและเรียกดูข้อมูลไม่เพียงพอ กล่าวคือ ฐานข้อมูลดังกล่าวไม่ได้มีการจำแนกประเภทของข้อมูลอย่างละเอียดและตรงตามกับความต้องการในปัจจุบัน เช่น การแยกชนิดของสิ่งของ ประเภทของบุคลากร การบันทึกข้อมูลด้านเอกสิทธิ์ต่างๆ เป็นต้น

(๒) ระบบเดิมไม่สามารถออกรายงานแสดงผลข้อมูลในรูปแบบกราฟข้อมูลหรือแผนภูมิ

(๓) ระบบเดิมสามารถคิดคำนวณตัวเลขด้านสถิติได้อัตโนมัติในบางส่วนงานเท่านั้น

(๔) ไม่มีฟังก์ชันการยืนยันข้อมูลก่อนทำการบันทึก

๓) บุคลากรที่ต้องการใช้งานระบบฐานข้อมูลจำเป็นต้องลงโปรแกรมเพื่อเรียกใช้งานฐานข้อมูลบนเครื่องคอมพิวเตอร์ก่อน ซึ่งเป็นการเพิ่มระยะเวลาและความยุ่งยากในการทำงานมากขึ้น อีกทั้งฐานข้อมูลเดิมต้องติดตั้งบนระบบปฏิบัติการ Windows เท่านั้น

๔) การขาดงบประมาณของหน่วยงานในช่วงที่ผ่านมา ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้ไม่มีการบำรุงรักษาระบบฐานข้อมูลและการพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้ทันสมัย และสามารถตอบสนองการใช้งานของผู้ใช้ได้อย่างเพียงพอ

#### ๓.๒.๑.๒ โอกาส

การพัฒนาทางเทคโนโลยีที่ทันสมัยในยุคปัจจุบัน ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่เอื้อต่อการพัฒนาและออกแบบระบบฐานข้อมูลที่สามารถตอบสนองการใช้งานของผู้ใช้งานช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้และทำให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

#### ๓.๒.๑.๓ อุปสรรค

การขาดงบประมาณยังส่งผลต่อการจัดจ้างเจ้าหน้าที่เพื่อทำการจัดเก็บข้อมูลต่างๆเข้าสู่ระบบ ส่งผลให้การจัดเก็บข้อมูลขาดความต่อเนื่อง ไม่เป็นปัจจุบัน

### ๓.๒.๒ SWOT analysis ระบบฐานข้อมูลใหม่ของกองเอกสารและควบคุมกันทางการทูต

#### ๓.๒.๒.๑ จุดแข็ง

๑) ระบบฐานข้อมูลใหม่ถูกพัฒนาให้มีรูปแบบการใช้งานที่ทันสมัย และสามารถตอบสนอง การใช้งานของผู้ใช้ได้มากขึ้น เช่น

(๑) ผู้ใช้สามารถบันทึกข้อมูลประเภทอื่นๆ ที่ได้ถูกเพิ่มเติมมาจาก ระบบฐานข้อมูลเดิม เช่น ข้อมูลทะเบียนอาวุธปืน ข้อมูลบันทึกเหตุการณ์ ข้อมูลเอกสารที่มีให้ ประเทศอื่น เป็นต้น

(๒) สามารถคิดคำนวณตัวเลขด้านสถิติต่าง ๆ ได้อย่างอัตโนมัติ ในทุกส่วนงานที่จำเป็น ตามที่ผู้ใช้งานต้องการ เช่น การคิดคำนวณภาษีมูลค่าเพิ่มร้อยละ ๗ โดยผู้ใช้งาน ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลนั้น ๆ หรือการรวมยอดภาษีมูลค่าเพิ่มของแต่ละประเทศโดยอัตโนมัติ เป็นต้น

(๓) สามารถออกรายงานในรูปแบบกราฟและแผนภูมิข้อมูล

(๔) มีระบบการแจ้งเตือนเมื่อมีการใส่ข้อมูลที่ไม่ตรงกับประเภท ของข้อมูล

(๕) มีฟังก์ชันการยืนยันข้อมูลก่อนการบันทึกในระบบจริง เพื่อช่วยป้องกันความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล

๒) ระบบฐานข้อมูลใหม่ใช้งานผ่านทาง Web browser เช่น IE, Fire fox และ Google Chrome โดยไม่ต้องติดตั้งโปรแกรมบนเครื่องคอมพิวเตอร์ และไม่จำกัด ประเภทของระบบปฏิบัติการ ซึ่งทำให้การเข้าใช้งานฐานข้อมูลเป็นไปอย่างรวดเร็วและสะดวกมากขึ้น

๓) การพัฒนาระบบฐานข้อมูลใหม่จะช่วยแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ขัดข้องหรือ ข้อบกพร่องต่าง ๆ ของระบบเดิม เช่น การสะดุดและขัดข้องระหว่างการใช้งาน และการไม่สามารถ เปิดเข้าสู่ระบบได้ เป็นต้น

#### ๓.๒.๒.๒ จุดอ่อน

การพัฒนาและออกแบบระบบฐานข้อมูลใหม่ต้องใช้งบประมาณ จำนวนมาก รวมถึงต้องใช้ระยะเวลาไม่ต่ำกว่า ๔ เดือนในการพัฒนาระบบให้สามารถใช้งานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

#### ๓.๒.๒.๓ โอกาส

๑) การพัฒนาทางเทคโนโลยีที่ทันสมัยในยุคปัจจุบัน ถือเป็นปัจจัยสำคัญ ที่เอื้อต่อการพัฒนาและคิดค้นระบบฐานข้อมูลที่สามารถตอบสนองการใช้งานของผู้ใช้งานมากขึ้น กล่าวคือ สามารถพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้และทำให้การทำงาน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๒) กรมพิธีการทูตได้มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ในการพัฒนาระบบ ฐานข้อมูล อีกทั้งบุคลากรในหน่วยงานยังให้การสนับสนุนและความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่บริษัทที่รับออกแบบและพัฒนาระบบฐานข้อมูลตัวใหม่

### ๓.๓ การพัฒนาปรับปรุงระบบฐานข้อมูล

#### ๓.๓.๑ ขั้นตอนการดำเนินงาน

กรมพิธีการทูตได้ว่าจ้างบริษัทผู้เชี่ยวชาญมาเพื่อพัฒนาระบบฐานข้อมูลเมื่อเดือนมิถุนายน ๒๕๕๖ โดยบริษัทได้เสนอแผนและวิธีการดำเนินงานออกเป็น ๕ ขั้นตอน ดังนี้

##### ๓.๓.๑.๑ การรวบรวมข้อมูลความต้องการของผู้ใช้ (Requirement Gathering)

- ๑) เก็บข้อมูลความต้องการของผู้ใช้
- ๒) วิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้
- ๓) วางแผนการดำเนินการโครงการ
- ๔) ออกแบบระบบฐานข้อมูล

##### ๓.๓.๑.๒ ขั้นตอนการพัฒนา (Development)

- ๑) เขียนโปรแกรมตามความต้องการของผู้ใช้
- ๒) รายงานความคืบหน้าของโครงการ

##### ๓.๓.๑.๓ การทดสอบ (Testing)

- ๑) ทดสอบระบบงานโดยโปรแกรมเมอร์
- ๒) ทดสอบระบบงานโดยผู้ใช้งาน
- ๓) ทดสอบความเชื่อมต่อของระบบงาน

##### ๓.๓.๑.๔ การติดตั้งระบบงาน (Deployment)

##### ๓.๓.๑.๕ การดูแลระบบงาน (Post Implementation)

จนถึงปัจจุบันบริษัทอยู่ระหว่างการดำเนินงานขั้นตอนที่ ๓.๓.๑.๑ และขั้นตอนที่ ๓.๓.๑.๒ โดยจัดประชุมร่วมกับผู้ใช้งานทั้งกลุ่มใหญ่และกลุ่มย่อยเพื่อเก็บข้อมูลความต้องการของผู้ใช้ สัปดาห์ละ ๑ ครั้ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยืนยันขอบเขตวัตถุประสงค์ของระบบงานและจัดทำระบบงานตามความต้องการของผู้ใช้งาน และเมื่อแล้วเสร็จบริษัทจะดำเนินการในขั้นตอนที่ ๓.๓.๑.๓-๓.๓.๑.๕ โดยกำหนดส่งมอบงานภายใน ๑๒๐ วัน ทั้งนี้ บริษัทจะจัดการฝึกอบรมการใช้และการดูแลบำรุงรักษาระบบให้แก่เจ้าหน้าที่ รวมทั้งจัดทำคู่มือการใช้ระบบก่อนส่งมอบงาน

#### ๓.๓.๒ เหตุผลและความจำเป็นในการพัฒนาปรับปรุงระบบฐานข้อมูล

๓.๓.๒.๑ กระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) รัฐบาลจำเป็นต้องปรับตัวอย่างสูงเพื่อให้สามารถตอบสนองกับการเคลื่อนไหวทางด้านพฤติกรรมระหว่างประเทศที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

๓.๓.๒.๒ กรมพิธีการทูตมีภารกิจที่จะต้องให้การดูแลประเทศต่าง ๆ ที่มีสำนักงานอยู่ที่ประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น กล่าวคือ ปัจจุบันประเทศไทยมีความสัมพันธ์ทางการทูตกับ ๒๑๑ ประเทศทั่วโลก มีสถานเอกอัครราชทูตใน ๖๕ ประเทศ มีสถานกงสุลใหญ่ ๒๖ แห่ง คณะทูตผู้แทนถาวร ๓ แห่ง และสำนักงานเศรษฐกิจการค้าไทเป รวมทั้งหมดจำนวนทั้งสิ้น ๙๕ สำนักงานทั่วโลก ขณะที่ มีสถานเอกอัครราชทูตต่างประเทศในไทย จำนวน ๗๓ ประเทศ ประเทศที่มีถิ่นพำนักใน



ต่างประเทศ อีกจำนวน ๗๖ แห่ง สถานกงสุล ๑๓ แห่ง และองค์การระหว่างประเทศ ๒๐ แห่ง ทำให้มิติของความสัมพันธ์และภารกิจของกรมพิธีการทูตต้องมีความรับผิดชอบตามอำนาจหน้าที่ที่มากขึ้น<sup>๑</sup>

๓.๓.๒.๓ จากเหตุผลในข้อ ๓.๓.๒.๑ และข้อ ๓.๓.๒.๒ ส่งผลให้ภารกิจของกรมพิธีการทูตมีปริมาณ เพิ่มมากขึ้น และเป็นภารกิจที่ทำนายต่อผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของกรมพิธีการทูตที่จะต้องบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ<sup>๒</sup>

### ๓.๓.๓ ปัจจัยเกื้อหนุนต่อการพัฒนาระบบฐานข้อมูล

#### ๓.๓.๓.๑ ผู้บริหารให้การสนับสนุน

๑) ผู้บริหารของกรมพิธีการทูตตระหนักว่า การจัดเก็บข้อมูลของกรมพิธีการทูต ในปัจจุบันยังไม่สามารถตอบสนองนโยบายและพันธกิจด้านการต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระบบการจัดเก็บข้อมูลแบบเดิมและการจัดเก็บข้อมูลในระบบแฟ้มยังมีจุดอ่อนและขาดความครบถ้วนถูกต้อง จึงเล็งเห็นถึงความสำคัญในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานของข้าราชการ โดยอนุมัติให้จัดทำโครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านเอกสิทธิ์และความคุ้มกันทางการทูต เพื่อให้การจัดเก็บระบบข้อมูลเป็นไปอย่างมีระบบและมีความต่อเนื่อง สามารถนำข้อมูล ที่จัดเก็บใช้ประโยชน์ในการพิจารณาตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ รวมทั้งสามารถ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและจำนวนเอกสาร<sup>๓</sup>

๒) ผู้บริหารให้การสนับสนุนการจัดสรรบุคลากรในจำนวนที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์กับแนวทางการพัฒนาระบบฐานข้อมูล

๓.๓.๓.๒ สอดคล้องกับนโยบายกระทรวงฯ ที่จะพัฒนาองค์การให้มีความทันสมัย โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาบริหารจัดการการปฏิบัติงานเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพขององค์กร

<sup>๑</sup> กฎกระทรวง การแบ่งส่วนราชการกรมพิธีการทูต กระทรวงการต่างประเทศ พ.ศ.๒๕๔๕ ข้อ ๑ ให้กรมพิธีการทูต กระทรวงการต่างประเทศ มีภารกิจเกี่ยวกับพิธีการ ระเบียบแบบแผนและประเพณีปฏิบัติทางการทูต การให้การรับรองการเยือนของแขกสำคัญต่างประเทศในทุกระดับและการกำกับ ดูแลเอกสิทธิ์และความคุ้มกันทางการทูต เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อคนไทยและประเทศไทย โดยให้มีอำนาจหน้าที่ตาม (๓) ดำเนินการเกี่ยวกับการให้เอกสิทธิ์และความคุ้มกันทางการทูตและทางกงสุล โดยกองเอกสิทธิ์และความคุ้มกันทางการทูต มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้ (ก) ดำเนินการเกี่ยวกับการกำกับดูแลสถานที่ ทรัพย์สินของคณะผู้แทนและตัวแทนทางทูต ทางกงสุล องค์การระหว่างประเทศ และเจ้าหน้าที่องค์การระหว่างประเทศ และอำนวยความสะดวกแก่บุคคลในคณะผู้แทนทางทูต ทางกงสุล และองค์การระหว่างประเทศที่ประจำประเทศไทยเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผน ความตกลงและกฎหมายว่าด้วยการให้เอกสิทธิ์และความคุ้มกัน (ข) กำกับ ดูแลการใช้เอกสิทธิ์ของคณะผู้แทนและตัวแทน ทางทูต ทางกงสุล สำนักงานองค์การระหว่างประเทศ และบุคคลในคณะผู้แทนทางการทูต ทางกงสุล พนักงานองค์การระหว่างประเทศ ให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผน ความตกลง และกฎหมายว่าด้วยการให้เอกสิทธิ์และความคุ้มกัน (ค) เสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาในการจัดทำความตกลงเกี่ยวกับเอกสิทธิ์และความคุ้มกันของสำนักงานและพนักงานองค์การระหว่างประเทศ (ง) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

<sup>๒</sup> ภาคผนวก

<sup>๓</sup> กรมพิธีการทูต, เอกสารรายงานสรุปผลการประชุมระดับผู้อำนวยการกอง วันที่ ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ และวันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๕๖ และสรุปผลการประชุมกรมพิธีการทูต วันพุธที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖.

### ๓.๓.๓.๓ การจัดสรรงบประมาณสนับสนุน

การจัดทำโครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลของกรมพิธีการทูตได้รับความเห็นชอบและจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ในการจัดจ้างผู้เชี่ยวชาญเข้ามาบริหารจัดการออกแบบระบบฐานข้อมูล โดยกระทรวงการต่างประเทศได้อนุมัติงบประมาณให้กรมพิธีการทูต จัดจ้างบริษัทออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลด้านพิธีการทูต โดยเบิกจ่ายจากงบประมาณประจำปี ๒๕๕๖ งบรายจ่ายอื่น ค่าใช้จ่าย ในการพัฒนาฐานข้อมูลและองค์ความรู้ด้านการต่างประเทศเพื่อประโยชน์ ในการวางแผนนโยบายและเผยแพร่ต่อสาธารณชน<sup>๔</sup>

### ๓.๓.๔ ประโยชน์ของการพัฒนาระบบฐานข้อมูล

๓.๓.๔.๑ ผู้บริหารสามารถใช้ข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรให้เกิดความชำนาญด้านการบริหารข้อมูล และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ ทำให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว และลดขั้นตอนการทำงาน

๓.๓.๔.๒ กรมพิธีการทูตมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลด้านพิธีการทูต ที่ทันสมัย และสามารถรองรับการใช้งานที่มีปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้นได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกรมพิธีการทูต เพื่อให้สามารถตอบสนององภารกิจยุทธศาสตร์ของกระทรวงฯ ตามแบบพิธีที่ถูกต้อง และมีข้อผิดพลาดอันเป็นเหตุให้เกิดการร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง<sup>๕</sup>

<sup>๔</sup> งบประมาณ Flagship Projects เป็นงบประมาณที่ใช้สำหรับโครงการที่ดำเนินการโดยกรม/หน่วยงานในกระทรวงฯ เป็นหลัก เพื่อผลักดันยุทธศาสตร์ด้านการต่างประเทศทั้งทวิภาคี พหุภาคี การส่งเสริมผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ การพัฒนาและเผยแพร่องค์ความรู้ด้านการต่างประเทศแก่สาธารณชน การดำเนินการกิจการตามยุทธศาสตร์ต่อโลกมุสลิม การพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร ในปีงบประมาณ ๒๕๕๖ Flagship Projects ประกอบด้วย ๖ หัวข้อหลัก ได้แก่ ๑) ค่าใช้จ่ายในการส่งเสริมความสัมพันธ์และขยายความร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้าน ๒) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการรักษาพัฒนาและส่งเสริมผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจของไทย ๓) ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาฐานข้อมูลและองค์ความรู้ด้านการต่างประเทศเพื่อประโยชน์ในการวางแผนนโยบายและเผยแพร่ต่อสาธารณชน ๔) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการกิจการตามยุทธศาสตร์ไทยต่อโลกมุสลิม ๕) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการกิจการยุทธศาสตร์ พหุภาคีและประเด็นระหว่างประเทศที่สำคัญ ๖) ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรด้านการทูตและการต่างประเทศ โดยกรม/หน่วยงานในกระทรวงฯ จะต้องจัดทำแผนหรือโครงการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์เสนอต่อกระทรวงฯ เพื่อพิจารณาอนุมัติแผนหรือโครงการ พร้อมทั้งจัดสรรงบประมาณจำนวนที่ขอทั้งหมดให้กับกรม หรือหน่วยงานเป็นผู้บริหารงบประมาณ

<sup>๕</sup> **ฝ่ายเอกสิทธิ์ฯ** ประกอบด้วย การขอยกเว้นอากรศุลกากรสำหรับสิ่งของที่ได้รับเอกสิทธิ์และอากรศุลกากรสำหรับรถยนต์และงานทะเบียนรถยนต์ การขอคืนเงินภาษีสรรพสามิตสำหรับน้ำมัน การขอยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT) การนำเข้าอาวุธยุทธโธปกรณ์ทางทหาร

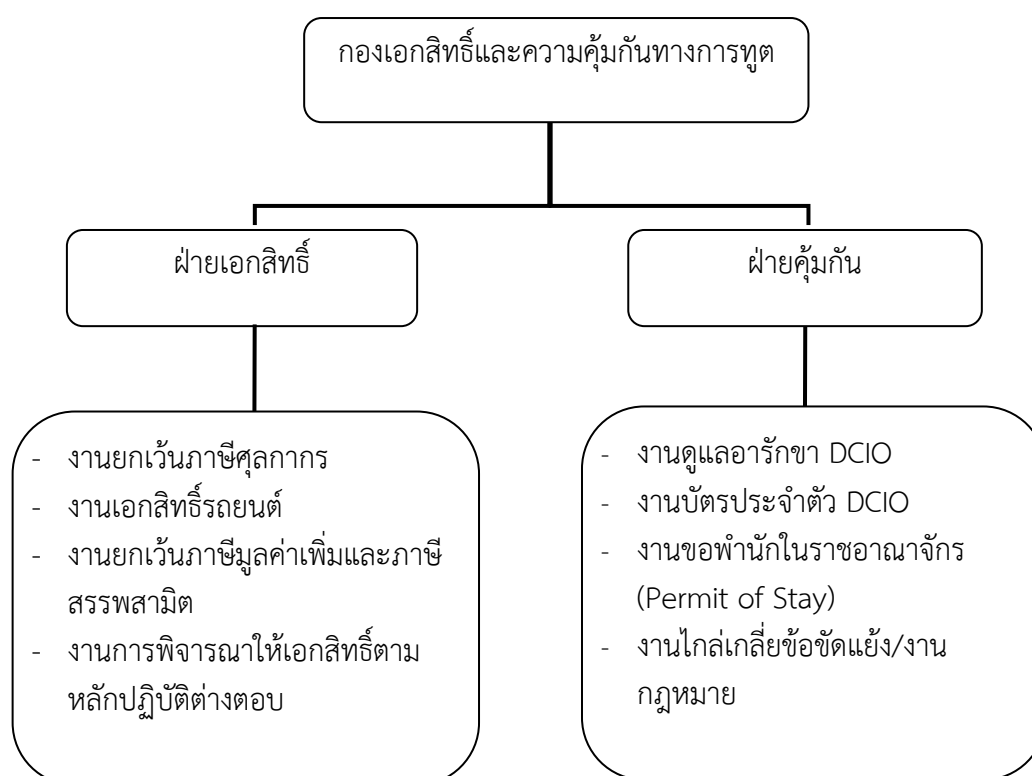
**ฝ่ายคุ้มกันฯ** ประกอบด้วย การออกบัตรประจำตัวให้แก่บุคคลในคณะผู้แทนทางทูต การขออนุญาตพำนักอยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว การถือครองอาวุธปืน เครื่องกระสุน การขอรับการอำนวยความสะดวกการขอซื้อขาย ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง การขอการอารักขาสถานที่และบุคคล กรณีพิพาทระหว่างเอกชนกับผู้มีสิทธิ์และความคุ้มกัน ขั้นตอนการปฏิบัติของกระทรวงการต่างประเทศเกี่ยวกับการประกาศให้เจ้าหน้าที่การทูตเป็นบุคคลไม่พึงปรารถนา (Persona non grata)

๓.๓.๔.๓ การพัฒนาการให้บริการด้านพิธีการทูตให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลย่อมทำให้คณะทูต คณะกงสุล และองค์การระหว่างประเทศประจำประเทศไทย ตลอดจนหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องของไทยและสาธารณชนไทยในและต่างประเทศ ได้รับประโยชน์อย่างทั่วถึงและกว้างขวางมากขึ้น ซึ่งส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ ทักษะ ทศนคติ ความเชื่อมั่นของคณะทูต คณะกงสุล และองค์การระหว่างประเทศที่มีต่อประเทศไทย

### ๓.๔ การปรับปรุงการปฏิบัติงาน

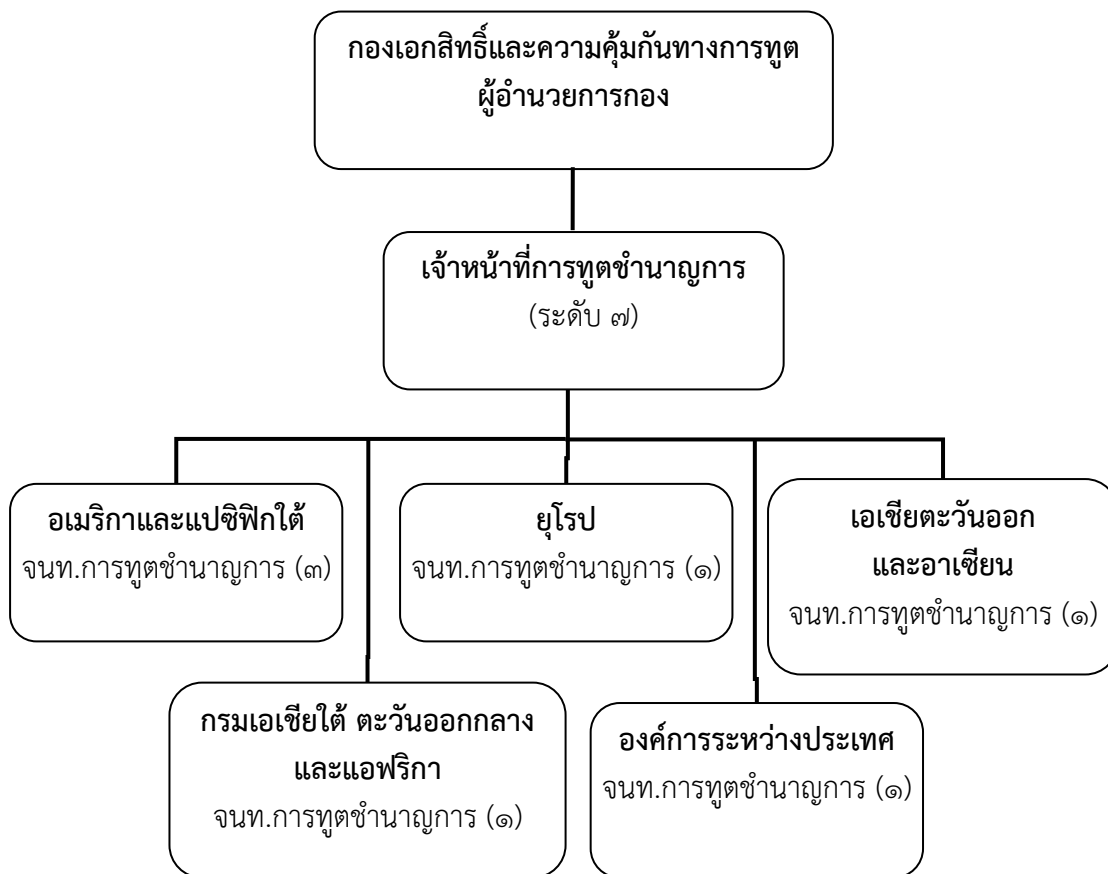
ผลจากการปรับปรุงระบบฐานข้อมูลส่งผลให้บุคลากรในกองเอกสิทธิ์และความคุ้มกันทางการทูตต้องปรับเปลี่ยนแนวคิด วิธีการและวัฒนธรรมขององค์กร ทั้งนี้ เพื่อพัฒนาตนเองและพัฒนาองค์กรให้ก้าวทันยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือ กองเอกสิทธิ์และความคุ้มกันทางการทูตจะปรับการแบ่งงานและภาระความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจากการแบ่งงานตามกลุ่มงาน๑๕ เป็นการแบ่งภารกิจงานออกเป็นตามกลุ่มภูมิภาคและจัดสรรบุคลากรในจำนวนที่เหมาะสมกับปริมาณงานตามกลุ่มภูมิภาค ทั้งนี้จะทำให้งานดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะจะสอดคล้องกับรูปแบบของระบบฐานข้อมูลที่น่ามาใช้ใหม่ ซึ่งเป็นการออกแบบระบบฐานข้อมูลที่เน้นการจัดเก็บข้อมูลเป็นรายประเทศ

#### ๓.๔.๑ การแบ่งงานตามกลุ่มและประเภทของงาน



แผนภูมิที่ ๑ การแบ่งงานตามกลุ่มและประเภทของงาน

**๓.๔.๒ การแบ่งงานตามกลุ่มภูมิภาคและองค์การระหว่างประเทศ**



**แผนภูมิที่ ๒** การแบ่งงานตามกลุ่มภูมิภาคและองค์การระหว่างประเทศ

**๓.๔.๓ ประโยชน์จากการแบ่งงานตามกลุ่มภูมิภาค**

๓.๔.๓.๑ เจ้าหน้าที่กองเอกสิทธิ์และความคุ้มกันทางการทูตทุกคนรู้ระบบงานและขอบเขตของงานเท่ากันทุกคน ซึ่งนำไปสู่การมีองค์ความรู้ที่กว้างขวางและการพัฒนาตนเอง

๓.๔.๓.๒ สามารถแบ่งปันข้อมูล ทักษะและประสบการณ์ร่วมกันทั้งในด้านผลสำเร็จ และปัญหาที่เกิดขึ้น รวมทั้งแนวทางแก้ไขปัญหาให้แก่เพื่อนร่วมงาน

๓.๔.๓.๓ พัฒนาทำงานร่วมกัน ทำงานเป็นทีมและสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ เนื่องจากลักษณะงานที่เหมือนกัน และช่วยสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน

๓.๔.๓.๔ เจ้าหน้าที่ของกองเอกสิทธิ์และความคุ้มกันทางการทูตทุกคนเห็นพ้องกันว่าผู้บริหารควรมอบหมายงานและแบ่งงานออกเป็นลักษณะแยกตามกลุ่มภูมิภาค ซึ่งในที่สุด จะนำไปสู่การทำงานเป็นทีมและการพัฒนาความเป็นเลิศของกององค์กร คือ จะพัฒนาระบบฐานข้อมูลของ กองเอกสิทธิ์และความคุ้มกันทางการทูตให้มีลักษณะเป็นโครงการนำร่องสำหรับการพัฒนาระบบงานของกองต่าง ๆ ในกรมพิธีการทูตต่อไป

## บทที่ ๔ บทสรุปและข้อเสนอแนะ

### ๔.๑ สรุปผลการศึกษา

๔.๑.๑ ระบบฐานข้อมูลด้านเอกสิทธิ์และความคุ้มกันทางการทูตที่ใช้อยู่ในปัจจุบันเป็นระบบเก่าที่ใช้งานมาเป็นเวลานาน ความสามารถของระบบทั้งคุณภาพของ Hardware และ Software ไม่สามารถตอบสนองการใช้งานของผู้ใช้ที่เพิ่มจำนวนมากขึ้น และความต้องการใช้ข้อมูล ที่มีความละเอียดและซับซ้อนได้ และเกิดความผิดพลาดไม่สามารถตอบสนองนโยบายและพันธกิจด้านการต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔.๑.๒ ขาดบุคลากรในการจัดเก็บข้อมูลที่มีความชำนาญทำให้การจัดเก็บข้อมูลไม่ต่อเนื่องข้อมูลที่อยู่ในระบบฐานข้อมูลไม่ครบถ้วน ซึ่งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่สามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ประกอบการตัดสินใจในเชิงนโยบาย

๔.๑.๓ ขาดงบประมาณสนับสนุนทำให้ออกจากไม่สามารถพัฒนาระบบฐานข้อมูลเดิมให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นแล้ว ยังเป็นปัจจัยด้านลบที่ส่งผลให้ไม่สามารถวางแผนการบำรุงรักษาระบบฐานข้อมูล และการพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้ทันสมัยและสามารถตอบสนองการใช้งานของผู้ใช้ได้อย่างเพียงพอ รวมทั้ง ไม่มีงบประมาณในการจัดจ้างเจ้าหน้าที่เพื่อทำการจัดเก็บข้อมูลต่างๆ เข้าสู่ระบบส่งผลให้การจัดเก็บข้อมูลขาดความต่อเนื่องและไม่เป็นปัจจุบัน

๔.๑.๔ ผู้บริหารกรมพิธีการทูตตระหนักและเล็งเห็นความสำคัญของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเข้ามาพัฒนาปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงาน โดยผู้บริหารพร้อมที่จะสนับสนุนการจัดสรรงบประมาณ และจำนวนบุคลากรที่เหมาะสมสำหรับการบริหารจัดการระบบ รวมทั้ง บุคลากรของกรมพิธีการทูตเห็นพ้องกันไปในแนวทางเดียวกันที่จะร่วมกันพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อช่วยการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และร่วมกันพัฒนาองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศ

๔.๑.๕ ผลจากการปรับปรุงระบบฐานข้อมูลส่งผลให้มีการปรับปรุงการแบ่งงานและภารกิจความรับผิดชอบของบุคลากรในกองเอกสิทธิ์และความคุ้มกันทางการทูต โดยแบ่งภารกิจงานออกเป็นตามกลุ่มภูมิภาคเพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบของระบบฐานข้อมูลที่นำมาใช้ใหม่ ซึ่งเป็นการออกแบบระบบฐานข้อมูลที่เน้นการจัดเก็บข้อมูลเป็นรายประเทศ และจัดสรรบุคลากรในจำนวนที่เหมาะสมกับปริมาณงานตามกลุ่มภูมิภาค

## ๔.๒ ข้อเสนอแนะ

### ๔.๒.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑) กระทรวงการต่างประเทศมีนโยบายและแผนงานที่ชัดเจนที่จะมุ่งพัฒนาองค์กรให้มีความทันสมัย และมีศักยภาพในการแข่งขันกับนานาชาติประเทศ รวมทั้งสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการทั้งในกระทรวงและประจำการในต่างประเทศ โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาช่วยบริหารจัดการการปฏิบัติงานเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพขององค์กรในทุกส่วน และจัดสรรงบประมาณที่เหมาะสมอย่างต่อเนื่องให้กับแผนงานและโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกรม กองต่าง ๆ

๒) ผู้บริหารกรมพิธีการทูตให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบฐานข้อมูลของกรมพิธีการทูต โดยสนับสนุนให้มีการจัดทำแผนงานและโครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูล อย่างต่อเนื่อง ใน ทุกปีงบประมาณ รวมทั้งพิจารณาจัดสรรบุคลากรให้มีจำนวนที่เหมาะสมที่จะมา ดูแลและ บำรุงรักษาฐานข้อมูลให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติของกรมพิธีการทูตควรตระหนักว่าระบบฐานข้อมูล มีประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรและบุคลากร ระบบฐานข้อมูลที่ทันสมัยจะช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ ช่วยให้ผู้บริหารของกรมพิธีการทูตใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาตัดสินใจเชิงนโยบายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

### ๔.๒.๒ ข้อเสนอแนะการดำเนินการ

๑) กรมพิธีการทูตจัดเตรียมทำแผนงาน และ/หรือโครงการพัฒนาระบบ ฐานข้อมูลของกรมพิธีการทูตในกรอบของงบประมาณ Flagship Projects ซึ่งเป็นงบประมาณที่ใช้ สำหรับโครงการที่ดำเนินการโดยกรม/หน่วยงานในกระทรวงฯ อย่างต่อเนื่องในทุกปีงบประมาณ โดยทำ ค่าของงบประมาณในหัวข้อยุทธศาสตร์หลักที่ ๓ เรื่องงบประมาณค่าใช้จ่ายในการพัฒนา ฐานข้อมูลและองค์ความรู้ด้านการต่างประเทศเพื่อประโยชน์ในการวางแผนนโยบายและเผยแพร่ ต่อสาธารณชน โดยกรมพิธีการทูตจะต้องจัดทำแผนหรือโครงการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ เสนอต่อกระทรวงฯ เพื่อพิจารณาอนุมัติแผนหรือโครงการ

๒) กรมพิธีการทูตจัดเตรียมบุคลากรจำนวนที่เพียงพอในการดูแลและบำรุงรักษา ระบบให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓) กรมพิธีการทูตพิจารณาให้ผู้เชี่ยวชาญเข้ามาช่วยพัฒนาปรับปรุงระบบ ฐานข้อมูลด้านพิธีการทูต โดยดำเนินการดังนี้

(๑) จัดหาและติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง

(๒) ศึกษาวิเคราะห์ออกแบบระบบฐานข้อมูลให้สอดคล้องกับความต้องการ ของผู้ใช้งาน

(๓) มีระบบรักษาความปลอดภัยและสามารถตรวจการใช้ระบบงานได้

(๔) จัดการถ่ายโอนข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลเดิมเข้าสู่ฐานระบบข้อมูลใหม่

(๕) จัดหาบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการพัฒนาและบำรุงรักษาระบบ

ให้สามารถปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้น

ผู้ดูแลระบบ

(๖) จัดฝึกอบรมและจัดทำคู่มือดูแลระบบและการทำงานแก่ผู้ใช้และ

## บรรณานุกรม

- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. การค้นคว้าและการเขียนรายงาน. พิมพ์ครั้งที่ ๑๐ (แก้ไขปรับปรุง).  
โครงการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ ลำดับที่ ๕๐ ชุด พื้นฐานมนุษยศาสตร์ ลำดับที่ ๒.  
คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษร  
ศาสตร์, ๒๕๕๒.
- ดำรงค์ วัฒนา รศ.ดร.และธีระ กุลสวัสดิ์. “แผนยุทธศาสตร์การดำเนินงาน ทำไมต้องเริ่มต้นด้วยการ  
วิเคราะห์ SWOT.” บทความทางวิชาการ. คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
บูรพา.
- “รายงานการเปรียบเทียบระบบงานของกรมพิธีการทูต System Comparison Report.” โครงการ  
พัฒนาระบบงานสำหรับกองเอกสิทธิ์และความคุ้มกันทางการทูต. บริษัท วันไบต์ จำกัด.  
๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๖.
- “รายงานการออกแบบระบบ System Design Report.” โครงการพัฒนาระบบงานสำหรับ  
กองเอกสิทธิ์และความคุ้มกันทางการทูต. บริษัท วันไบต์ จำกัด. ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๖.
- “เอกสารข้อเสนอโครงการระบบงานสำหรับกรมพิธีการทูต.” บริษัท วันไบต์ จำกัด. ๒๙ เมษายน  
๒๕๕๖
- SWOT Analysis. แหล่งที่มา 202.29.5.17/edu-admin12/file/organ.doc.
- กิ่งแก้ว ศรี. แนวคิดและทฤษฎีองค์การแห่งการเรียนรู้. แหล่งที่มา [www.gotoknow.org/posts/  
๑๙๓๘๒๒](http://www.gotoknow.org/posts/๑๙๓๘๒๒).
- ปิ่นรส มาลากุล ณ อยุธยา, ผศ. องค์การแห่งการเรียนรู้. แหล่งข้อมูล  
[www.web.eng.ubu.ac.th/personnel/personneldata/nanasara/](http://www.web.eng.ubu.ac.th/personnel/personneldata/nanasara/).
- การจัดการข้อมูลด้วยระบบการจัดการฐานข้อมูล : ความหมายและหน้าที่ของการจัดเก็บระบบ  
ฐานข้อมูล. แหล่งข้อมูล [www.school.obec.go.th/kubird/NewDBMS/db03.htm](http://www.school.obec.go.th/kubird/NewDBMS/db03.htm).
- วิไลภรณ์ ศรีไพศาล. แนวทางการพัฒนาระบบฐานข้อมูล. แหล่งข้อมูล  
[www.stabundamrong.go.th/web/book/53/b6\\_53.pdf](http://www.stabundamrong.go.th/web/book/53/b6_53.pdf).



ภาคผนวก

## ภาคผนวก ก

## ความสามารถของระบบงานฐานข้อมูล (System Requirements and Features)

## ส่วนงานข้อมูลบุคลากรสำนักงานต่างประเทศในประเทศไทย

๑. เพิ่มข้อมูลบุคลากรสำนักงานต่างประเทศในประเทศไทย
๒. ค้นหาข้อมูลบุคลากรสำนักงานต่างประเทศในประเทศไทย
๓. ลบข้อมูลบุคลากรสำนักงานต่างประเทศในประเทศไทย
๔. ปรับปรุงข้อมูลบุคลากรสำนักงานต่างประเทศในประเทศไทย
๕. พิมพ์บัตรประจำตัวบุคลากร
๖. ค้นหาข้อมูลการพิมพ์บัตรประจำตัวบุคลากร
๗. ลบข้อมูลการพิมพ์บัตรประจำตัวบุคลากร
๘. ปรับปรุงข้อมูลบุคลากรสำนักงานต่างประเทศในประเทศไทย
๙. เพิ่มข้อมูลการขอ Permit of Stay
๑๐. ค้นหาข้อมูลการขอ Permit of Stay
๑๑. แก้ไขข้อมูลการขอ Permit of Stay
๑๒. ลบข้อมูลการขอ Permit of Stay
๑๓. ออกหนังสือถึงสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
๑๔. ออกหนังสือถึงสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
๑๕. ออกรายงานข้อมูลบุคลากร และสมาชิกในครอบครัว
๑๖. ออกรายงานข้อมูลบุคลากรตามสำนักงาน

## ส่วนงานการใช้เอกสิทธิ์เพื่อขอยกเว้นภาษี

๑. เพิ่มข้อมูลการใช้เอกสิทธิ์เพื่อขอยกเว้นภาษี
๒. ค้นหาข้อมูลการใช้เอกสิทธิ์เพื่อขอยกเว้นภาษี
๓. แก้ไขข้อมูลการใช้เอกสิทธิ์เพื่อขอยกเว้นภาษี
๔. ลบข้อมูลการใช้เอกสิทธิ์เพื่อขอยกเว้นภาษี
๕. พิมพ์หนังสือขอยกเว้น ภาษีศุลกากร
๖. พิมพ์หนังสือขอคืนเงินค่าภาษีสรรพสามิต
๗. ออกรายงานการใช้เอกสิทธิ์ของใช้สำนักงาน
๘. ออกรายงานการใช้เอกสิทธิ์ของใช้ส่วนตัว
๙. ค้นหาข้อมูลการใช้เอกสิทธิ์รายตัว
๑๐. ออกรายงานสถิติภาษีศุลกากร
๑๑. ออกรายงานสถิติการนำเข้าสุราและยาสูบ
๑๒. ออกรายงานสถิติภาษีสรรพสามิต
๑๓. ออกรายงานสถิติภาษีมูลค่าเพิ่ม
๑๔. กำหนดโควตาการนำเข้าสินค้า

๑๕. เพิ่มข้อมูลการขอโควตานำเข้าสินค้า
๑๖. ค้นหาข้อมูลการขอโควตานำเข้าสินค้า
๑๗. แก้ไขข้อมูลการขอโควตานำเข้าสินค้า
๑๘. ลบข้อมูลการขอโควตานำเข้าสินค้า
๑๙. ออกหนังสือการขออนุมัติโควตานำเข้าสินค้า

#### ส่วนงานข้อมูลรถยนต์และข้อมูลการจดทะเบียนรถยนต์

๑. เพิ่มข้อมูลรถยนต์ และข้อมูลการจดทะเบียนรถยนต์
๒. ค้นหาข้อมูลรถยนต์ และข้อมูลการจดทะเบียนรถยนต์
๓. แก้ไขข้อมูลรถยนต์ และข้อมูลการจดทะเบียนรถยนต์
๔. ลบข้อมูลรถยนต์ และข้อมูลการจดทะเบียนรถยนต์
๕. ค้นหาเลขทะเบียนรถยนต์ที่ว่าง
๖. บันทึกข้อมูลการโอนรถยนต์
๗. ออกหนังสือการนำเข้ารถยนต์
๘. ออกหนังสือการจดทะเบียนรถยนต์
๙. ออกหนังสือการขอแก้ไขรายละเอียดรถยนต์
๑๐. ออกหนังสือแจ้งการโอนรถยนต์
๑๑. ออกหนังสือขอยกเลิกการจดทะเบียนรถยนต์
๑๒. ออกหนังสือเรียกเก็บภาษีอากรรถยนต์
๑๓. ออกหนังสือแจ้งการขายรถยนต์
๑๔. ออกหนังสือแจ้งการส่งออกรถยนต์
๑๕. ออกหนังสือต่ออายุทะเบียนรถยนต์
๑๖. ออกรายงานรายละเอียดทะเบียนรถยนต์
๑๗. ออกรายงานรายละเอียดรถยนต์ตามสำนักงาน
๑๘. ออกรายงานรถยนต์ที่อยู่ใน Watch List
๑๙. ออกรายงานการส่งออกหรือนำเข้ารถยนต์
๒๐. ออกรายงานการโอนรถยนต์
๒๑. ออกรายงานรายการรถนำเข้าปัจจุบัน
๒๒. เพิ่มข้อมูลอนุมัติการนำเข้า-โอน รถยนต์
๒๓. ออกหนังสือขออนุมัตินำเข้ารถยนต์
๒๔. ออกหนังสือขออนุมัติซื้อแทนรถยนต์
๒๕. ออกหนังสือขออนุมัติขายและซื้อแทนรถยนต์

#### ส่วนงานผู้มีอำนาจในการลงนามเอกสาร

๑. เพิ่มข้อมูลผู้มีอำนาจในการลงนามเอกสาร
๒. ออกหนังสือแต่งตั้งผู้มีอำนาจในการลงนามเอกสารใหม่

๓. ออกหนังสือแต่งตั้งผู้มีอำนาจในการลงนามเอกสารแทน
๔. ออกหนังสือแต่งตั้งผู้มีอำนาจในการลงนามเอกสารชั่วคราว
๕. ออกรายงานรายชื่อผู้มีอำนาจลงนามในเอกสาร

#### ส่วนงานบันทึกเหตุการณ์

๑. เพิ่มข้อมูลบันทึกเหตุการณ์
๒. ค้นหาข้อมูลบันทึกเหตุการณ์
๓. ลบข้อมูลบันทึกเหตุการณ์
๔. ปรับปรุงข้อมูลบันทึกเหตุการณ์

**ภาคผนวก ข**  
**กองเอกสิทธิ์และความคุ้มกันทางการทูต**

**งานฝ่ายเอกสิทธิ์ทางการทูต**

- การขอยกเว้นอากรศุลกากรสำหรับสิ่งของที่ได้รับเอกสิทธิ์
- การขอยกเว้นอากรศุลกากรสำหรับรถยนต์และงานทะเบียนรถยนต์
- การขอคืนเงินภาษีสรรพสามิตสำหรับน้ำมัน
- การขอยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT)
- การขออนุญาตตั้งสถานีวิทยุคมนาคมและใช้เครื่องวิทยุคมนาคม
- การขอนำเข้า – ส่งออก สิ่งของต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในการแสดงนิทรรศการ
- การนำเข้าสิ่งของเพื่อบริจาคให้สภาภาษาชาติไทย
- การนำเข้าและการส่งออกพระพุทธรูป โบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุ
- การนำเข้าอาวุธยุทโธปกรณ์ทางทหาร
- การนำเข้าและการส่งออกสัตว์เลี้ยง

**งานฝ่ายคุ้มกันทางการทูต**

ระเบียบการออกบัตรประจำตัวให้แก่บุคคลในคณะผู้แทนทางทูต เจ้าพนักงานกงสุล และพนักงานองค์การระหว่างประเทศ

- การขออนุญาตพำนักอยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว
- การขอใบอนุญาตขับรถยนต์และรถจักรยานยนต์
- การขอบัตรผ่านเข้า – ออก ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- การถือครองอาวุธปืน เครื่องกระสุน ของบุคคลผู้ได้รับเอกสิทธิ์และความคุ้มกัน
- การขอรับการอำนวยความสะดวก
- การขอซื้อ ขาย ที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสถานเอกอัครราชทูต และ สถานกงสุล
- การขอการอารักขาสถานที่และบุคคลของสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุล

และองค์การระหว่างประเทศ

- กรณีพิพาทระหว่างเอกชนกับผู้มีสิทธิและความคุ้มกัน
- แนวทางปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการดำเนินการต่อสถานเอกอัครราชทูต

สถานกงสุล และองค์การระหว่างประเทศ

- การปฏิบัติต่อถุงทางทูต (diplomatic pouches) ที่จะถือขึ้นเครื่องบิน
- ขั้นตอนการปฏิบัติของกระทรวงการต่างประเทศ เกี่ยวกับการประกาศให้เจ้าหน้าที่

การทูตเป็นบุคคลไม่พึงปรารถนา (Persona non grata)

**ประวัติผู้เขียน**

ชื่อ - นามสกุล	นายประสม แพ่งทอง
ประวัติการศึกษา	ปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์การทูตและการระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ประวัติการทำงาน	เข้ารับราชการที่กระทรวงการต่างประเทศ เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๓๑ รับราชการในประเทศ - กรมองค์การระหว่างประเทศ - กรมพิธีการทูต - กรมเอเชียตะวันออก - กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้ - สำนักงานปลัดกระทรวงฯ - สำนักงานรัฐมนตรี รับราชการในต่างประเทศ - สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงโตเกียว ประเทศญี่ปุ่น - สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง สาธารณรัฐประชาชนจีน - สถานกงสุลใหญ่ ณ นครกว่างโจว สาธารณรัฐประชาชนจีน
ตำแหน่งในปัจจุบัน	กองเอกสิทธิ์และความคุ้มกันทางการทูต กรมพิธีการทูต