

ภาคผนวก ข

บทสัมภาษณ์

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 6 คน ที่มีระดับ ความเข้มข้นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับ “น้อย หรือไม่ใช้เลย” ปรากฏว่าผู้ให้สัมภาษณ์ขอสงวนที่จะไม่ระบุชื่อ-นามสกุลในรายงานการศึกษา ทั้งนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์ประกอบด้วยข้าราชการระดับ 4 – 8 สังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครในส่วนแต่ละราชการย่อย ซึ่งประกอบด้วย 1) กองกลาง 2) สำนักงานกฎหมายและคดี 3) สำนักงานปกครองและทะเบียน 4) กองการเจ้าหน้าที่ 5) กองงานผู้ตรวจราชการ และ 6) สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร รายละเอียดของการสัมภาษณ์มีดังต่อไปนี้

กองกลาง ข้าราชการระดับ 6

กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร รับผิดชอบงานบริหารทั่วไป เช่น อาคารสถานที่ การจัดงานพิธี งานเอกสารส่วนกลางของกรุงเทพมหานคร งานการเงินส่วนกลางของสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร งานธุรการ ตลอดจนงานด้านเลขานุการผู้บริหาร ข้าราชการในกองกลางจึงมีความหลากหลายทั้งในด้านความเชี่ยวชาญตามสายงาน ระดับการศึกษา และลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ในด้านการทำงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานด้านเอกสารส่วนกลางต้องเป็นผู้ใช้และบำรุงรักษาระบบเวียนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานคร ส่วนข้าราชการที่ปฏิบัติงานด้านการเงินต้องเป็นผู้ใช้ระบบ MIS II ซึ่งเกี่ยวข้องกับงานการเงิน งบประมาณ และพัสดุ นอกเหนือจากระบบหลัก 2 ระบบนี้ ในเชิงนโยบาย ข้าราชการที่ปฏิบัติงานด้านเลขานุการผู้บริหารต้องใช้และดูแลรักษาระบบติดตามงานสารสนเทศผู้บริหาร อย่างไรก็ดี ระบบนี้ยังไม่มีการใช้จริงในทางปฏิบัติเท่าใดนัก นอกเหนือจากระบบหลักที่กล่าวมา เทคโนโลยีสารสนเทศที่ข้าราชการกองกลางใช้ในการปฏิบัติงานประจำวันได้แก่การใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน สร้างเอกสาร รวมทั้งการใช้อินเทอร์เน็ตทั่วไป

ข้าราชการผู้ให้สัมภาษณ์เป็นเพศชายดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไประดับ 6 อายุ 48 ปี ถือเป็นตำแหน่งผู้บังคับบัญชาระดับต้น จบการศึกษาระดับปริญญาโท ปฏิบัติงาน

ในฝ่ายเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นฝ่ายที่ไม่มีความจำเป็นต้องปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมากนัก รายละเอียดการให้สัมภาษณ์มีดังนี้

1. คิดอย่างไรกับงานที่ทำอยู่ คิดว่าอนาคตทางการงานเป็นอย่างไร

เมื่อถามความรู้สึกเกี่ยวกับงานที่ทำอยู่และอนาคตทางการงาน ข้าราชการเห็นว่างานที่ทำอยู่เป็นงานเลขานุการ ต้องทำหน้าที่ตรวจสอบเรื่องราวต่างๆ ก่อนเสนอผู้บริหาร ทำให้มีความรู้เกี่ยวกับงานหลายด้าน เพราะต้องพิจารณาเรื่องราวทุกรูปแบบของหลายหน่วยงาน การทำงานมีความใกล้ชิดกับผู้บริหาร ดังนั้นถ้ามีโอกาสเหมาะก็จะได้เปรียบในการที่จะเติบโตต่อไปในเส้นทางอาชีพในวันข้างหน้า

อย่างไรก็ดี เมื่อถามว่าคิดว่าจะได้รับการเลื่อนและแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นในอนาคตเร็วๆ นี้หรือไม่ ข้าราชการเห็นว่าคงเป็นไปได้ยาก เพราะทำงานในระบบราชการมานาน ย่อมจะรู้ว่า ปัจจัยที่ทำให้คนเติบโตในองค์กรประกอบมาจากสิ่งที่เรียกกันว่า “ดวง” กล่าวคือ “ด” ย่อมาจาก “เป็นเด็กของใคร” “ว” ย่อมาจาก “วิ่งเต้น” และ “ง” ย่อมาจาก “เงิน” ซึ่งถ้าหากไม่มีองค์ประกอบเหล่านี้และหวังที่จะเติบโตอย่างรวดเร็วในวงราชการ ก็ต้องเป็นกรณีพิเศษจริงๆ ไม่เช่นนั้นก็เป็นเรื่องยากมากๆ

สำหรับอนาคตทางการงานนั้น คงไม่คาดหวังว่าจะต้องผู้บริหารระดับสูง แต่ถ้าหากสามารถจะเลื่อนระดับตัวเองได้ด้วยการเสนอผลงานก็อยากจะทำ

2. คิดอย่างไรกับทิศทางการเติบโตและความเปลี่ยนแปลงของกรุงเทพมหานคร

เมื่อถามว่าข้าราชการมีความคิดเห็นอย่างไรต่อทิศทางการเติบโตและความเปลี่ยนแปลงของกรุงเทพมหานคร ข้าราชการเห็นว่ากรุงเทพมหานครเป็นองค์กรใหญ่ที่มีคนมาก เมื่อรวมข้าราชการและลูกจ้างแล้วก็มีจำนวนเกือบสามหมื่นคน การเปลี่ยนแปลงหรือการออกนโยบายใหม่ๆ มาให้ทำตามจึงยากเพราะองค์กรใหญ่ แต่ถึงอย่างนั้นทุกวันนี้ก็ยังเห็นหน่วยงานเสนอขอปรับโครงสร้างตัวเองให้มีขนาดใหญ่ขึ้น มีหัวหน้าส่วนราชการที่ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น กำลังคนมากขึ้น ทั้งที่ความจริงแล้วไม่มีใครรู้ว่า มีโครงสร้างใหญ่ขึ้นแล้วจะทำงานดีกว่าเดิมหรือไม่ แต่ที่แน่ๆ ก็คือ หลายคนอยากอยู่ในองค์กรที่ใหญ่ขึ้น เพราะเติบโตได้มากกว่า และก็เพราะข้าราชการมักให้ความสนใจกับการเติบโตของตัวเอง ทำให้ไม่ค่อยสนใจเรื่องอื่นๆ นอกเหนือจากเรื่องตัวเอง ทำให้การเปลี่ยนแปลงขององค์กรไม่ส่งผลกระทบต่อคนข้างนอกมากนัก

ส่วนในเรื่องความเปลี่ยนแปลง ถ้าเป็นเรื่องเชิงวัฒนธรรมหรือวิธีการทำงานคงเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้ยาก โดยเฉพาะถ้าเป็นเรื่องที่เคยทำๆ กันมานาน เพราะนอกจากคนจะเปลี่ยนยากแล้ว ตัวคนให้นโยบายที่จะเปลี่ยนแปลงยังเอาแน่นอนไม่ได้ เปลี่ยนไปเปลี่ยนมาทุกยุคทุกสมัย ผลก็คือคนปฏิบัติตามก็เลือกทำอะไรอย่างที่เคยทำๆ กันมา เพราะปลอดภัยที่สุด

3. คิดอย่างไรเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกรุงเทพมหานคร

เมื่อสอบถามว่าคิดอย่างไรกับการนำระบบคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการทำงานของกรุงเทพมหานคร คิดว่าตัวเองจะใช้ระบบดังกล่าวได้หรือไม่ ข้าราชการเห็นว่าการนำระบบคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการทำงานก็เป็นเรื่องที่น่าจะดี แต่สำหรับตัวเองรวมทั้งคนในรุ่นเดียวกันคงไม่ค่อยได้ใช้ เพราะนอกจากจะไม่ถนัดแล้ว ยังเห็นว่างานส่วนใหญ่ที่เห็นนำคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมาใช้จะเป็นงานด้านการพิมพ์เอกสาร การจัดทำข้อมูล ซึ่งเป็นงานของเจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด ธุรการ หรือแม้แต่ลูกจ้าง ที่ส่วนใหญ่จะเป็นเด็ก พิมพ์ดีดคล่อง และถนัดในการใช้งานอุปกรณ์พวกนี้

เมื่อถามว่างานที่ทำในปัจจุบันต้องเกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศของกรุงเทพมหานครบ้างหรือไม่ ข้าราชการตอบว่าปัจจุบันไม่ต้องทำงานเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ต รวมทั้งระบบสารสนเทศภายในของกรุงเทพมหานครด้วย ความจริงก็เคยมีความคิดที่จะทำระบบติดตามงานของผู้บริหาร แต่ไม่แน่ใจนักว่าเพราะอะไรระบบดังกล่าวจึงไม่ประสบความสำเร็จ แต่ที่แน่ๆ ก็คือทำให้ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ระบบดังกล่าว นอกจากนั้นสำหรับการเวียนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่กองกลางทำอยู่ จริงๆ แล้วข้าราชการไม่ต้องใช้คอมพิวเตอร์เลยก็ยังได้ เพราะเจ้าหน้าที่ธุรการจะพิมพ์หนังสือเวียนทั้งหมดมาเวียนแจ้งให้ทุกคนเซ็นรับทราบอยู่ดี

ส่วนตัวแล้วเห็นว่าการนำระบบคอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ตมาใช้เป็นเรื่องดี น่าจะทำให้งานสะดวกรวดเร็วขึ้น อย่างไรก็ตามตัวเองไม่ได้ใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน รวมทั้งใช้ไม่ค่อยเป็นด้วย จึงไม่สามารถตัดสินได้ว่าคอมพิวเตอร์ของกรุงเทพมหานครใช้การได้ดีหรือไม่

4. เข้าถึงคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตหรือไม่ เพียงใด

เมื่อถามว่าโดยปกติที่บ้านหรือทำงานมีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่สามารถใช้งานได้หรือไม่ ข้าราชการตอบว่าที่บ้านก็มีเครื่องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต แต่เป็นของลูก ส่วนที่

ทำงานเครื่องที่มีอยู่ก็มีเจ้าหน้าที่ที่ต้องใช้เป็นประจำคือพวกที่ทำงานบันทึกข้อมูล ถึงจะมีเครื่องก็ไม่มีโอกาสได้ใช้ และก็ยังนึกไม่ออกว่าจะใช้ทำอะไรด้วย

5. มีความเห็นเกี่ยวกับเทคโนโลยีเป็นอย่างไร

ประโยชน์ของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

เมื่อถามว่ามีความเห็นอย่างไรเกี่ยวกับประโยชน์ของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตข้าราชการเห็นว่า เป็นสิ่งที่มีประโยชน์ ที่จริงแล้วไม่ได้ติดตามค้นหาเทคโนโลยีใหม่ๆ มากนัก ใช้ในชีวิตประจำวันเท่าที่จำเป็น เช่น โทรศัพท์มือถือ กล้องดิจิทัล แล้วก็ใช้คอมพิวเตอร์บ้าง แต่สำหรับตัวเองแล้วถือว่าไม่ได้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิต จะไม่ใช้ก็ได้

ความยุ่งยากในการใช้

เมื่อถามว่าคิดว่าการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตยุ่งยากหรือไม่ ข้าราชการเห็นว่าค่อนข้างจะยากสำหรับตัวเอง เพราะไม่ค่อยได้ใช้ จึงไม่รู้ว่าจะใช้ถูกผิดอย่างไร แต่ถ้ามีเวลาเรียนรู้ก็น่าจะใช้ได้ อย่างไรก็ตาม ถ้าไม่ได้ใช้เพื่อการทำงานแล้ว ก็ไม่เห็นว่าจะใช้ทำอะไรอีก

ความสนใจที่จะศึกษาเรียนรู้

เมื่อถามว่าสนใจจะเรียนรู้วิธีการใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตบ้างหรือไม่ ข้าราชการเห็นว่าอาจจะลองศึกษาดูถ้ามีเวลาและโอกาสมากพอ ตอนนี้อยู่ที่บ้านลูกจะเป็นคนใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ก็เลยยังไม่รู้ว่าจะไปใช้ได้อย่างไร และเมื่อมาทำงานที่สำนักงานก็ไม่มีเวลาและโอกาสจะลองใช้ เนื่องจากคนอื่นก็ต้องใช้คอมพิวเตอร์ ส่วนตนเองก็ต้องทำงาน ในประเด็นที่ว่าคิดว่าจะเรียนรู้วิธีการใช้ได้เองหรือไม่ อันนี้ยังบอกไม่ได้ เพราะต้องลองดูก่อน ถ้ายุ่งยากมากก็อาจต้องหาคนที่รู้วิธีช่วยสอนและอธิบายวิธีใช้ให้ฟังก่อน ส่วนการไปอบรมกับกรุงเทพมหานครก็เคยไป แต่เมื่อกลับมาแล้วไม่ได้ใช้เลยก็ลืมๆ ไปแล้ว

6. มีทัศนคติเกี่ยวกับตัวเองเป็นอย่างไร

ทัศนคติเกี่ยวกับความสามารถในการเรียนรู้

เมื่อถามว่าปกติชอบเรียนรู้เรื่องราวใหม่ๆ เพียงใด และคิดว่าตัวเองชอบทำงานที่ทำทายหรือไม่ ข้าราชการเห็นว่า การเรียนรู้เรื่องราวใหม่ๆ เป็นสิ่งที่ดี ตราบเท่าที่สิ่งที่เรียนรู้มีประโยชน์กับตัวเอง ซึ่งส่วนใหญ่ก็ศึกษาหาความรู้บ้างจากการอ่านหนังสือพิมพ์และหนังสือต่างๆ แต่ขึ้นอยู่กับเวลาที่มีด้วยเพราะงานที่ทำค่อนข้างใช้เวลาในแต่ละวัน ในเรื่องการทำงานที่ทำทาย

คิดว่าไม่ค่อยชอบเท่าไร ขอเลือกงานที่มีความมั่นคงปลอดภัย ทำงานอย่างรอบคอบรัดกุม และไม่ส่งผลร้ายต่อตัวเองจะดีที่สุด

แรงจูงใจที่จะเรียนรู้และใช้เทคโนโลยี

เมื่อถามว่าคิดว่าการเรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตและการทำงานหรือไม่ ข้าราชการเห็นว่า ถ้าใช้อินเทอร์เน็ตหาข้อมูลเกี่ยวกับงานก็น่าจะเป็นประโยชน์มากและอยากจะใช้ แต่ทุกวันนี้ข้อมูลสำคัญก็หาได้จากเอกสาร ถ้ามีอะไรที่ต้องใช้จากอินเทอร์เน็ตก็จะให้เด็ก ๆ รุกการหาออกมาให้

เมื่อถามถึงความสำคัญของการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตต่อการเติบโตในสายอาชีพ ข้าราชการเห็นว่าแทบไม่มีความเกี่ยวข้องกันเลย บอกแล้วว่างานส่วนใหญ่ที่ทำกันบางงานไม่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์เลย หรือถ้าต้องใช้ เช่น ต้องพิมพ์งาน ทำข้อมูล ก็มีเจ้าหน้าที่พิมพ์ดีดเป็นคนที่ทำหน้าที่ทำอยู่แล้ว ยิ่งกว่านั้นการเติบโตในสายอาชีพราชการมักไม่ได้อยู่ที่ความรู้ความสามารถของแต่ละคนเพียงอย่างเดียว ไม่ค่อยเกี่ยวว่าจะมีความรู้เรื่องอะไรหรือไม่มีความรู้เรื่องอะไร และไม่แปลกเลยถ้าผู้บริหารเองก็จะไม่สนใจ

ความวิตกกังวลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

เมื่อถามว่าถ้าต้องใช้คอมพิวเตอร์จะกังวลบ้างหรือไม่ว่าจะทำอะไรผิดพลาดไปกับเครื่องหรือข้อมูลในเครื่อง ข้าราชการเห็นว่าไม่น่าจะมีอะไรผิดพลาดที่ทำความเสียหาย เพราะปกติก็แทบจะไม่ได้ใช้ ใช้บ้างในการพิมพ์งานเล็กๆ น้อยๆ ถ้าเป็นอะไรที่ซับซ้อนจะไม่ไปยุ่ง โดยถ้าต้องทำอะไรหรือมีปัญหาเกี่ยวกับเครื่องก็จะสอบถามผู้รู้แถวนั้น คงไม่ทำเองให้เครื่องมีปัญหา

เมื่อถามว่าคิดว่าการที่ไม่ค่อยใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของตัวเองหรือไม่ ข้าราชการเห็นว่าไม่มีผลอะไร เพราะส่วนใหญ่คนที่ใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจะเป็นเด็ก แล้วยังไม่ได้ใช้ทำอะไรที่เกี่ยวข้องกับงานเท่าใดนักนอกจากพิมพ์ข้อมูล ส่วนคนที่อยู่ในรุ่นราวคราวเดียวกันก็ใช้ไม่มากนักอยู่แล้ว

ข้าราชการสังกัดสำนักงานกฎหมายและคดี ระดับ 7

สำนักงานกฎหมายและคดี เป็นหน่วยงานกลางด้านกฎหมายของกรุงเทพมหานคร เดิมมีสถานะเป็นกองในสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร มีหัวหน้าส่วนราชการเป็นผู้อำนวยการกอง ระดับ 8 ต่อมาจึงมีการปรับโครงสร้างองค์กรเป็นสำนักงาน มีหัวหน้าส่วนราชการเป็นหัวหน้าสำนักงานระดับ 9 การปรับโครงสร้างทำให้โอกาสเติบโตภายในสายงานมีมากขึ้น ส่วนใหญ่ งานของสำนักงานกฎหมายและคดีเกี่ยวข้องกับเอกสารจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็เอกสารสัญญา

ข้อกฎหมาย ระเบียบต่างๆ หรือสำนวนการพิจารณาคดี แต่ในส่วนของเทคโนโลยีสารสนเทศกลับมีการนำมาใช้ไม่มากนัก ส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะลักษณะงาน และการขอจัดสรรงบประมาณซึ่งทำให้ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ในหน่วยงานมากเท่าที่ควร

ข้าราชการผู้ให้สัมภาษณ์เป็นเพศหญิง อายุ 53 ปี ไม่มีครอบครัว ดำรงตำแหน่งนิติกรระดับ 7 ว จบการศึกษาระดับปริญญาตรีทางด้านกฎหมาย สถานะทางการเงินปานกลาง

1. คิดอย่างไรกับงานที่ทำอยู่ คิดว่าอนาคตทางการงานเป็นอย่างไร

เมื่อถามความรู้สึกเกี่ยวกับงานที่ทำอยู่และอนาคตทางการงาน ข้าราชการเห็นว่างานกฎหมายเป็นงานที่ต้องใช้ความรอบคอบ ละเอียดอ่อน และยึดถือในหลักการ การให้ความเห็นหรือข้อเสนอแนะด้านกฎหมายต้องทำอย่างระมัดระวังและถูกต้อง เป็นเหตุให้งานที่ทำอยู่ทุกวันนี้เป็นงานหนักและค่อนข้าง “เสี่ยง” พอสมควร ยิ่งกว่านั้น ถ้าจะพูดจริงๆ อนาคตการทำงานที่ดีที่สุดของนักกฎหมายไม่น่าจะเป็นการเติบโตในหน่วยงานราชการทั่วไป ซึ่งถ้าไม่เปลี่ยนสายงานเป็นนักบริหารก็เติบโตขึ้นมากกว่าพูดไม่ได้ ทัวไปนักกฎหมายก็จะอยากเติบโตไปเป็นผู้พิพากษาหรืออัยการมากกว่า เพราะเป็นสายวิชาชีพที่แท้จริงและมีความก้าวหน้าที่ชัดเจน แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อมองกฎหมายปรับโครงสร้างเป็นสำนักงานก็ทำให้มีคู่แข่งเติบโตในสายงานมากขึ้น เป็นผลประโยชน์และแรงจูงใจที่ดีให้กับข้าราชการ

2. คิดอย่างไรกับทิศทางการเติบโตและความเปลี่ยนแปลงของกรุงเทพมหานคร

เมื่อถามว่าข้าราชการมีความคิดเห็นอย่างไรต่อทิศทางการเติบโตและความเปลี่ยนแปลงของกรุงเทพมหานคร ข้าราชการเห็นว่ากรุงเทพมหานครยังไม่มีอิสระและอำนาจในการบริหารจัดการตัวเองอย่างี่ควรเป็น ส่วนใหญ่แล้วจะมีแต่ “หน้าที่” แต่ไม่มี “อำนาจ” หรือถ้ามีก็ซ้อนและสับสนกับอีกหลายๆ หน่วยราชการ ทำให้เป็นปัญหาการทำงาน การเปลี่ยนแปลงของกรุงเทพมหานครเรื่องอำนาจบริหารคงเป็นไปได้ยาก เพราะถ้าไม่ได้มาจากการตัดสินใจของกระทรวงมหาดไทยก็แทบจะเป็นไปไม่ได้เลย

ในเรื่องอื่นๆ คิดว่าเมื่อสำนักงานปรับโครงสร้างก็เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ดี ทำให้ข้าราชการมีโอกาสเติบโตมากขึ้น แต่ในภาพรวมแล้วคิดว่ากรุงเทพมหานครคงไม่เปลี่ยนแปลงไปจากที่เป็นอยู่มากนัก เพราะถ้าจะเปลี่ยน เช่น อยากจะมีอำนาจทางการบริหารตนเองที่มากขึ้น ก็ต้องอาศัยการผลักดันจากผู้บริหารระดับการเมือง ซึ่งก็มักไม่สนใจจะทำอะไรพวกนี้

3. คิดอย่างไรเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกรุงเทพมหานคร

เมื่อสอบถามว่าคิดอย่างไรกับการนำระบบคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการทำงานของกรุงเทพมหานคร คิดว่าตัวเองจะใช้ระบบดังกล่าวได้หรือไม่ ข้าราชการเห็นว่าการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้เป็นเรื่องดี ทุกหน่วยงานราชการก็ต้องทำตามนโยบายของรัฐบาล แต่โดยส่วนตัวแล้วไม่ได้ใช้คอมพิวเตอร์ เพราะงานของสำนักงานไม่เกี่ยวข้องกับระบบคอมพิวเตอร์ การพิมพ์ดีดก็มีเจ้าหน้าที่หรือลูกจ้างเป็นคนทำ เมื่อสอบถามเกี่ยวกับการฝึกอบรม ข้าราชการตอบว่า เคยเข้าอบรมที่กรุงเทพมหานครจัด แต่พอไม่ได้ใช้ก็ ห่างเหินไป ไม่แน่ใจแล้วว่าจะยังมีหน้าตาเหมือนเดิมที่เคยเรียนหรือไม่

ข้าราชการตอบว่าโดยหลักแล้วงานส่วนใหญ่ที่ทำอยู่กับเอกสาร และเป็นงานที่ค่อนข้างใช้เวลาทำ ทำให้ไม่มีเวลาจะใช้คอมพิวเตอร์ งานพิมพ์เอกสารทั้งหมดก็มีเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเป็นคนทำ มีการแบ่งแยกหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจนอยู่แล้วสำหรับงานราชการ ทำให้ไม่มีความจำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเลยในการทำงาน

4. เข้าถึงคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตหรือไม่ เพียงใด

เมื่อถามว่าโดยปกติที่บ้านหรือทำงานมีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่สามารถใช้งานได้หรือไม่ ข้าราชการตอบว่าที่บ้านไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตใช้ ส่วนที่ทำงานก็ไม่ค่อยจะมีอุปกรณ์ให้ใช้เช่นกัน เพราะนอกจากทางสำนักงานจะไม่ค่อยมีงบประมาณจัดซื้อในด้านนี้แล้ว งานหลักที่ทำยังไม่ค่อยจะเกี่ยวข้อง ทำให้ไม่ค่อยมีใครเห็นความจำเป็นต้องจัดหาอุปกรณ์มาใช้มากมายเท่าใดนัก โดยหลักคนที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ก็คือเจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด ธุรการ และคนที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้อง ส่วนพวกที่มีตำแหน่งระดับหัวหน้าจะมีเครื่องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตก็จริง แต่จะมีใครได้ใช้หรือไม่เป็นอีกเรื่องหนึ่ง

5. มีความเห็นเกี่ยวกับเทคโนโลยีเป็นอย่างไร

ประโยชน์ของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

เมื่อถามว่ามีความเห็นอย่างไรเกี่ยวกับประโยชน์ของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ข้าราชการเห็นว่าเป็นสิ่งที่มีประโยชน์ ช่วยให้งานที่ทำมีคุณภาพมากขึ้น อย่างเช่นการพิมพ์และจัดเก็บเอกสาร ส่วนอินเทอร์เน็ต ถ้าใช้ในทางที่เกิดประโยชน์ก็จะเป็นประโยชน์

ความยุ่งยากในการใช้

เมื่อถามว่าคิดว่าการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตยุ่งยากหรือไม่ ข้าราชการเห็นว่าการใช้คอมพิวเตอร์ค่อนข้างยาก เพราะมีหลายรูปแบบและส่วนใหญ่ไม่รู้วิธีใช้ ส่วนอินเทอร์เน็ตถ้ามีคนที่เป็นผู้ช่วยเหลือเปิดให้ ก็พอจะใช้เองได้ แต่โดยปกติก็ไม่ได้ใช้เช่นกัน และเนื่องจากไม่ค่อยได้ใช้ก็เลยไม่มั่นใจเท่าใดนัก

ความสนใจที่จะศึกษาเรียนรู้

เมื่อถามว่าสนใจจะเรียนรู้วิธีการใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตบ้างหรือไม่ ข้าราชการตอบว่าไม่ค่อยสนใจ เนื่องจากงานประจำไม่ต้องใช้ และคิดว่าคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตก็ไม่ได้มีความจำเป็นในด้านอื่นๆ ของการใช้ชีวิต ปกติกลับบ้านก็พักผ่อน ทำงานบ้าน รดน้ำต้นไม้ ไม่มีเวลาที่จะเรียนรู้วิธีใช้ เพราะถ้าเรียนก็คงต้องให้คนอื่นที่ทำงานเป็นสอน อย่างที่เคยไปอบรมกับที่ทำงาน คงไม่เรียนด้วยตัวเองเพราะที่บ้านก็ไม่มีคอมพิวเตอร์

6. มีทัศนคติเกี่ยวกับตัวเองเป็นอย่างไร

ทัศนคติเกี่ยวกับความสามารถในการเรียนรู้

เมื่อถามว่าปกติชอบเรียนรู้เรื่องราวใหม่ๆ เพียงใด และคิดว่าตัวเองชอบทำงานที่ทำหายหรือไม่ ข้าราชการเห็นว่าปกติอ่านหนังสือพิมพ์ ติดตามข่าวสารด้านกฎหมาย และไปอบรมหลักสูตรด้านกฎหมายตามสถาบันการศึกษาต่างๆ ที่จะเป็นประโยชน์กับงานบ้าง ถือว่าก็เป็นคนที่สนใจการเรียนรู้นะ แต่เรื่องชอบความเสี่ยงในงานหรือไม่ ตอบได้ว่าไม่เลย ยิ่งถ้าทำงานในสายกฎหมาย ความรอบคอบและปลอดภัยเป็นเรื่องสำคัญมาก แต่ก็ต้องขึ้นอยู่กับว่าเสี่ยงที่พูดถึงคือเสี่ยงคุกเสี่ยงตาราง หรือเสี่ยงโชคด้วย

แรงจูงใจที่จะเรียนรู้และใช้เทคโนโลยี

เมื่อถามว่าคิดว่าการเรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตและการทำงานหรือไม่ ข้าราชการเห็นว่าการศึกษาก็น่าจะเป็นประโยชน์ เพราะเห็นว่าคนที่ใช้อินเทอร์เน็ตง่ายภาษาได้ก็สะดวกมาก ตัวเองก็ให้เด็กที่รู้จักกันทำให้ เห็นว่าเป็นประโยชน์ดีสำหรับการทำงาน ไม่ว่าจะใช้หรือไม่ใช้ก็คงไม่ต่างกันมากนัก เพราะลักษณะงานไม่มีความจำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์ไปทำอะไร

เมื่อถามถึงความสำคัญของการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตต่อการเติบโตในสายอาชีพ ข้าราชการเห็นว่าคงไม่เกี่ยว เพราะความเชี่ยวชาญในงานกฎหมายไม่ได้ขึ้นอยู่กับการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ส่วนการเติบโตในอาชีพขาราชการก็ไม่เกี่ยว เพราะผู้บริหารของ

กรุงเทพมหานครบางคนก็ไม่ได้ใช้คอมพิวเตอร์เลย น่าจะเป็นเรื่องของยุคสมัยมากกว่า เด็กรุ่นใหม่ที่เกิดมาในยุคที่มีคอมพิวเตอร์และคุ้นเคยก็ต้องใช้เป็นอยู่แล้ว ส่วนคนในรุ่นก่อนหน้าก็ไม่ค่อยได้ใช้เป็นเรื่องปกติ

ความวิตกกังวลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

เมื่อถามว่าถ้าต้องใช้คอมพิวเตอร์จะกังวลบ้างหรือไม่ว่าจะทำอะไรผิดพลาดไปกับเครื่องหรือข้อมูลในเครื่อง ข้าราชการเห็นว่าปกติไม่ได้ใช้เลย แต่ถ้าจำเป็นต้องทำอะไรเกี่ยวข้องก็จะให้คนอื่นทำให้อ่างเช่นน้องๆ ที่สำนักงาน เพราะถ้าให้ทำเองก็กลัวๆ เหมือนกัน ไม่เชี่ยวชาญในวิธีการใช้ก็จะไม่มั่นใจเท่ากับเวลาทำอะไรที่คุ้นเคย

เมื่อถามว่าคิดว่าการที่ไม่ค่อยใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของตัวเองหรือไม่ ข้าราชการเห็นว่าไม่มีผลกระทบ เพราะข้าราชการที่สำนักงานที่เป็นคนรุ่นราวคราวเดียวกันเกือบจะเกินกว่าครึ่งไม่ค่อยได้ใช้ หรือถ้าใช้ก็ไม่ค่อยมีเวลาและเครื่องให้ใช้ จึงไม่รู้สึกรู้สึกว่ามีความแตกต่างอะไรจากคนอื่น

ข้าราชการสังกัดสำนักงานปกครองและทะเบียน ระดับ 5

สำนักงานปกครองและทะเบียนเป็นหน่วยงานส่วนกลางเกี่ยวกับงานทะเบียนของกรุงเทพมหานคร รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องทางปกครองและงานทะเบียนราษฎรโดยมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนราษฎร กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เดิมสำนักงานปกครองและทะเบียนมีสถานะเป็นกองปกครองและทะเบียน มีหัวหน้าส่วนราชการเป็นผู้อำนวยการกองดำรงตำแหน่งในระดับ 8 แต่ต่อมามีการปรับโครงสร้างองค์กรขึ้นเป็นสำนักงาน มีหัวหน้าส่วนราชการดำรงตำแหน่งในระดับ 9

เนื่องจากรับผิดชอบเกี่ยวกับฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร สำนักงานปกครองและทะเบียนจึงเป็นอีกหน่วยงานหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในความรับผิดชอบเป็นของตัวเอง อย่างไรก็ตาม มีการกำหนดเจ้าหน้าที่ที่จะสามารถเข้าถึงฐานข้อมูล จึงหมายความว่าไม่ใช่ข้าราชการทุกคนในสำนักงานที่จะปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนี้

ข้าราชการผู้ให้สัมภาษณ์เป็นเพศหญิง ดำรงตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครองระดับ 5 อายุ 47 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีครอบครัวและบุตร สถานะทางการเงินอยู่ในระดับปานกลาง

1. คิดอย่างไรกับงานที่ทำอยู่ คิดว่าอนาคตทางการงานเป็นอย่างไร

เมื่อถามความรู้สึกเกี่ยวกับงานที่ทำอยู่และอนาคตทางการงาน ข้าราชการเห็นว่างานราชการเป็นงานที่ดีและมั่นคง เมื่อที่ทำงานมีการปรับโครงสร้างเป็นสำนักงาน ทำให้โอกาสเติบโตด้วยการเสนองานขอเลื่อนระดับตำแหน่งตัวเองมีมากขึ้น ช่องทางการเติบโตก็มีมากขึ้น จากเดิมที่แทบจะไม่มีเลย เพราะต้องรอการสอบซึ่งนานๆ จึงจะปิดสักครั้งและมักจะมีแต่การวิ่งเต้น

เมื่อถามถึงอนาคตทางการงานของตัวเอง ข้าราชการเห็นว่าเนื่องจากส่วนกลางเปลี่ยนระบบตำแหน่งไปเป็นระบบแท่งแล้ว แต่กรุงเทพมหานครยังไม่เปลี่ยน จึงจะลองเสนองานปรับเลื่อนระดับตัวเอง แต่ก็ไม่มั่นใจว่าจะทันก่อนเปลี่ยนแปลงระบบ แต่ถ้าไม่ใช่โอกาสในวิธีนี้ก็คงยากที่เติบโตได้ เพราะการรอสอบใช้เวลานาน และไม่ใช่ว่าเรื่องง่าย

2. คิดอย่างไรกับทิศทางการเติบโตและความเปลี่ยนแปลงของกรุงเทพมหานคร

เมื่อถามว่าข้าราชการมีความคิดเห็นอย่างไรต่อทิศทางการเติบโตและความเปลี่ยนแปลงของกรุงเทพมหานคร ข้าราชการเห็นว่าถ้ามองในด้านการแบ่งหน่วยงานและความรับผิดชอบของหน่วยงาน กรุงเทพมหานครเปลี่ยนแปลงไปบ้างจากการจัดกลุ่มภารกิจหน่วยงานใหม่ในสมัยผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครคนที่ผ่านมา (นายอภิรักษ์ โกษะโยธิน) แต่ลึกๆ แล้วก็เป็น การเปลี่ยนแปลงเหล่าเก่าในชุดใหม่ คนก็คนเดิม กองก็กองเดิม เพียงแต่เปลี่ยนสำนักที่สังกัดเท่านั้น งานก็เหมือนเดิม แต่มีภารกิจหลายอย่างที่กรุงเทพมหานครรับมาจากกระทรวงอำนาจ ซึ่งยังเป็นปัญหาอยู่ในปัจจุบัน เพราะส่วนหนึ่งของงานที่รับมาไม่มีเจ้าภาพรับผิดชอบ

นอกจากนั้นในสมัยผู้ว่าราชการฯ สมัยที่ผ่านมายังมีการเริ่มโครงการ One Stop Service ตามสำนักงานเขต และ BMA Express ซึ่งเป็นการจัดบริการประชาชนในจุดต่างๆ นอกเหนือจากสำนักงานเขต ซึ่งส่วนตัวแล้วคิดว่าเป็นการริเริ่มที่ดี แต่มีปัญหาในทางปฏิบัติ โดยเฉพาะในเรื่องกำลังคน สำหรับ BMA Express โครงการนี้ใช้ข้าราชการจากหน่วยงานต่างๆ ที่สมัครเข้าร่วมโครงการมาเป็นผู้ปฏิบัติงาน แต่เพราะการให้ข้าราชการที่มีงานประจำไปทำงานตามจุดให้บริการ จึงส่งผลกระทบต่องานประจำของข้าราชการและตัวข้าราชการเองไม่มากนักน้อย ในส่วนของงาน เมื่อขาดคนย่อมต้องมีผลกระทบ ในส่วนของข้าราชการ เมื่อไม่อยู่ทำงานประจำย่อมส่งผลกระทบต่อคะแนนประเมินการทำงาน จึงเกิดเป็นปัญหาขึ้นมา และทำให้เห็นว่าการริเริ่มเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน

บางอย่างผู้บริหารอาจสั่งได้ แต่ในทางปฏิบัติคงต้องมีการคิดให้รอบคอบเพราะอาจเกิดปัญหาจากกฎระเบียบ วิธีการประเมิน วิธีการทำงานตามมา

3. คิดอย่างไรเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกรุงเทพมหานคร

เมื่อสอบถามว่าคิดอย่างไรกับการนำระบบคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการทำงานของกรุงเทพมหานคร คิดว่าตัวเองจะใช้ระบบดังกล่าวได้หรือไม่ ข้าราชการเห็นว่าการนำคอมพิวเตอร์มาใช้เป็นประโยชน์มาก อย่างการให้บริการ One Stop Service และการทำบัตรประชาชนอิเล็กทรอนิกส์ก็มีคนให้ความสนใจ เพราะสะดวกรวดเร็ว แต่ในส่วนตัวเองไม่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบระบบ เพราะเป็นงานของฝ่ายอื่น จึงไม่ต้องทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบนี้ การใช้คอมพิวเตอร์หลักๆ ของคนที่สำนักงานก็คือระบบนี้ ส่วนการใช้งานอื่นๆ เช่นการพิมพ์หรือจัดการข้อมูลเป็นเรื่องของเจ้าหน้าที่ธุรการและพิมพ์ดีด

4. เข้าถึงคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตหรือไม่ เพียงใด

เมื่อถามว่าโดยปกติที่บ้านหรือทำงานมีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่สามารถใช้งานได้หรือไม่ ข้าราชการตอบว่าที่บ้านมีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต แต่คนที่ใช้คือลูก ส่วนที่ทำงานก็มีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต แต่ก็มีคนที่ต้องรับผิดชอบและใช้งานประจำ ประกอบกับแต่ละคนไม่ได้มีคอมพิวเตอร์ไว้ใช้คนละเครื่อง ทำให้ไม่มีโอกาสไปใช้

5. มีความเห็นเกี่ยวกับเทคโนโลยีเป็นอย่างไร

ประโยชน์ของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

เมื่อถามว่ามีความเห็นอย่างไรเกี่ยวกับประโยชน์ของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ข้าราชการเห็นว่ามีประโยชน์ ทำให้การทำงานรวดเร็ว

ความยุ่งยากในการใช้

เมื่อถามว่าคิดว่าการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตยุ่งยากหรือไม่ ข้าราชการเห็นว่าระบบที่สำนักงานใช้งานอยู่มีความซับซ้อนและเป็นความลับ จึงเป็นเรื่องยากแน่นอนที่จะใช้ ส่วนคอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ตทั่วไปไม่ได้ใช้ก็เลยรู้สึกว่าการใช้งานยุ่งยาก

ความสนใจที่จะศึกษาเรียนรู้

เมื่อถามว่าสนใจจะเรียนรู้วิธีการใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตบ้างหรือไม่ ข้าราชการคิดว่าอยากเรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ตถ้ามีเวลา ส่วนการใช้คอมพิวเตอร์ยังไม่สนใจนัก เพราะไม่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานประจำวัน ขณะที่อินเทอร์เน็ตน่าจะใช้เวลาหาข้อมูลต่างๆ ที่สนใจและเป็นประโยชน์ได้

6. มีทัศนคติเกี่ยวกับตัวเองเป็นอย่างไร

ทัศนคติเกี่ยวกับความสามารถในการเรียนรู้

เมื่อถามว่าปกติชอบเรียนรู้เรื่องราวใหม่ๆ เพียงใด และคิดว่าตัวเองชอบทำงานที่ทำหายหรือไม่ ข้าราชการเห็นว่าโดยปกติไม่ใช่คนที่สมัครไปฝึกอบรมความรู้ แต่ก็ติดตามข่าวสาร แต่ถ้าเป็นงานแล้ว ยึดหลักปลอดภัยและละเอียดถี่ถ้วน งานปกครองและทะเบียนเป็นงานที่มีความเสี่ยงอยู่แล้ว ถ้าถามว่าชอบความเสี่ยงในงานนี้หรือไม่ตอบได้เลยว่าไม่ชอบ แต่เมื่อเป็นหน้าที่ก็ต้องทำ แต่ทำด้วยความระมัดระวัง โชคดีที่งานที่เสี่ยงจริงๆ เป็นงานของสำนักงานเขตที่ต้องมีการพบปะกับประชาชน ถ้าเป็นไปได้ก็เลือกที่จะไม่ออกไปทำงานในส่วนตรงนั้น

แรงจูงใจที่จะเรียนรู้และใช้เทคโนโลยี

เมื่อถามว่าคิดว่าการเรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตและการทำงานหรือไม่ ข้าราชการเห็นว่าถ้าเรียนรู้วิธีการใช้อินเทอร์เน็ตได้ก็อาจจะค้นหาข้อมูลที่สนใจ แต่ทั้งคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตไม่ได้จำเป็นต่อชีวิตมากนัก เพราะปัจจุบันไม่ได้ใช้เลยก็ไม่มีผลเสียอะไร

เมื่อถามถึงความสำคัญของการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตต่อการเติบโตในสายอาชีพ ข้าราชการเห็นว่าไม่มีความสำคัญ เพราะการเติบโตในระบบราชการไม่ได้เอาความรู้ความสามารถตรงนี้มาคิด สิ่งที่สำคัญถึงในการเติบโตคืออาวุโสในระบบราชการ ความสามารถในการสอบ และการเสนอผลงานเลื่อนระดับตัวเองของแต่ละคน ไม่เกี่ยวข้องกับการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเลย

ความวิตกกังวลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

เมื่อถามว่าถ้าต้องใช้คอมพิวเตอร์จะกังวลบ้างหรือไม่ว่าจะทำอะไรผิดพลาดไปกับเครื่องหรือข้อมูลในเครื่อง ข้าราชการเห็นว่าไม่ค่อยกังวลเพราะไม่ได้ใช้ ที่สำนักงานจะมีผู้ได้รับมอบหมายให้ดูแลรักษาระบบ รวมทั้งดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่ ถ้าต้องการความช่วยเหลือเกี่ยวกับเครื่องก็สามารถขอความช่วยเหลือหรือซักถามได้

เมื่อถามว่าคิดว่าการที่ไม่ค่อยใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตส่งผลต่อภาพลักษณ์ของตัวเองหรือไม่ ข้าราชการเห็นว่าส่งผลในด้านที่ทำให้เห็นว่าเป็นคนรุ่นเก่า แต่อย่างไรเสียก็เป็นคนรุ่นเก่าอยู่แล้วก็เลยไม่คิดอะไรมาก คอมพิวเตอร์จะเรื่องของเด็กรุ่นใหม่ที่มีอยู่ในระบบ ดังนั้นถ้ามีอะไรเกี่ยวข้องกับกาใช้คอมพิวเตอร์ก็มอบหมายให้เด็กๆ น้องๆ ทำได้ ไม่น่ามีปัญหาอะไร

ข้าราชการสังกัดกองการเจ้าหน้าที่ ระดับ 4

กองการเจ้าหน้าที่ของสำนักปลัดกรุงเทพมหานครมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารจัดการบุคลากรปัจจุบันของกรุงเทพมหานครทั้งข้าราชการและลูกจ้าง ไม่ว่าจะเป็นงานด้านทะเบียนประวัติ การออกคำสั่งเลื่อนและแต่งตั้ง การโอนการย้าย สวัสดิการ และวินัย

กองการเจ้าหน้าที่มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวกับทะเบียนประวัติบุคลากรเป็นของตนเอง แต่เป็นระบบที่ไม่เชื่อมโยงกับระบบ MIS II ซึ่งใช้ในการเบิกจ่ายเงินเดือนข้าราชการและไม่เชื่อมโยงกับระบบทะเบียนประวัติข้าราชการของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร (กองทะเบียนประวัติข้าราชการ) และระบบทะเบียนประวัติการฝึกอบรมของสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ ระบบทะเบียนประวัติข้าราชการของกองการเจ้าหน้าที่จะมีผู้รับผิดชอบที่สามารถเข้าถึงเฉพาะในฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับทะเบียนประวัติเท่านั้น เนื่องจากข้อมูลทะเบียนประวัติข้าราชการเป็นข้อมูลที่ไม่เปิดเผยทั่วไป

ข้าราชการผู้ให้สัมภาษณ์เป็นเพศชายตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการระดับ 4 อายุ 45 ปี จบการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ มีครอบครัวแล้ว และมีสถานะทางการเงินอยู่ในระดับพอกินพอใช้

1. คิดอย่างไรกับงานที่ทำอยู่ คิดว่าอนาคตทางการงานเป็นอย่างไร

เมื่อถามความรู้สึกเกี่ยวกับงานที่ทำอยู่และอนาคตทางการงาน ข้าราชการเห็นว่าการสอบเข้าระบบได้ถือว่าได้ทำงานที่มั่นคงแล้ว เงินเดือนก็พอใช้แม้จะใช้จ่ายไม่ค่อยคล่องมือพอมีครอบครัวรายจ่ายก็เพิ่มขึ้น แต่โชคดีที่มีสวัสดิการของหลวง

สำหรับอนาคตทางการงานยังสามารถโตได้อีกหนึ่งระดับ หลังจากนั้นเงินเดือนก็จะตัน แต่สำหรับตัวเองแค่นี้ก็ถือว่าเพียงพอแล้ว

2. คิดอย่างไรกับทิศทางการเติบโตและความเปลี่ยนแปลงของกรุงเทพมหานคร

เมื่อถามว่าข้าราชการมีความคิดเห็นอย่างไรต่อทิศทางการเติบโตและความเปลี่ยนแปลงของกรุงเทพมหานคร ข้าราชการเห็นว่ากรุงเทพมหานครเปลี่ยนแปลงไปไม่มากนัก นับตั้งแต่เข้าทำงานมา แต่ก็มีความเปลี่ยนแปลงด้านสวัสดิการอย่างค่ารักษาพยาบาลจ่ายตรงซึ่งเป็นเรื่องที่ดีมาก เป็นประโยชน์มากสำหรับข้าราชการที่มี เงินน้อย ไม่มีเงินไปทอดรองจ่ายค่ารักษา ก่อน หรือการจ่ายเงินช่วยเหลือค่าครองชีพของผู้ที่มีเงินเดือนน้อยก็เป็นเรื่องใหม่ที่ดี

3. คิดอย่างไรเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกรุงเทพมหานคร

เมื่อสอบถามว่าคิดอย่างไรกับการนำระบบคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการทำงานของกรุงเทพมหานคร คิดว่าตัวเองจะใช้ระบบดังกล่าวได้หรือไม่ ข้าราชการเห็นว่าการนำคอมพิวเตอร์มาใช้เป็นเรื่องที่ดีเพราะเห็นว่าการทำงานได้เร็วขึ้น แต่สำหรับตัวเองทำงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับการใช้คอมพิวเตอร์ จึงไม่เคยใช้ โดยเฉพาะระบบของกรุงเทพมหานคร ต้องเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้นถึงจะใช้ได้ เช่นพวกการเงิน

4. เข้าถึงคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตหรือไม่ เพียงใด

เมื่อถามว่าโดยปกติที่บ้านหรือทำงานมีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่สามารถใช้งานได้หรือไม่ ข้าราชการตอบว่าที่บ้านไม่มี ที่ทำงานมีแต่ก็ไม่ได้ไปใช้เพราะงานไม่เกี่ยวข้อง ทำให้ไม่มีโอกาสให้ต้องใช้อุปกรณ์แล้ว

5. มีความเห็นเกี่ยวกับเทคโนโลยีเป็นอย่างไร

ประโยชน์ของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

เมื่อถามว่ามีความเห็นอย่างไรเกี่ยวกับประโยชน์ของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ข้าราชการเห็นว่าเป็นสิ่งที่มีประโยชน์

ความยุ่งยากในการใช้

เมื่อถามว่าคิดว่าการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตยุ่งยากหรือไม่ ข้าราชการเห็นว่าเท่าที่เห็นคนอื่นใช้ก็ไม่ยุ่งยาก แต่เนื่องจากตัวเองไม่เคยใช้ก็เลยคิดว่าถ้าเป็นตัวเองอาจจะยากก็ได้

ความสนใจที่จะศึกษาเรียนรู้

เมื่อถามว่าสนใจจะเรียนรู้วิธีการใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตบ้างหรือไม่ ข้าราชการเห็นว่าตัวเองคงไม่มีโอกาสมากนักที่จะได้ใช้ แต่ถ้ามีโอกาสก็อยากจะเรียนรู้วิธีการดู

6. มีทัศนคติเกี่ยวกับตัวเองเป็นอย่างไร

ทัศนคติเกี่ยวกับความสามารถในการเรียนรู้

เมื่อถามว่าปกติชอบเรียนรู้เรื่องราวใหม่ๆ เพียงใด และคิดว่าตัวเองชอบทำงานที่ทำหายหรือไม่ ข้าราชการเห็นว่าตัวเองติดตามข่าวสารบ้าง แต่ไม่ได้เรียนรู้เพิ่มเติมนักหลังจากที่จบการศึกษามา ส่วนงานที่ทำอยู่เป็นงานประจำซึ่งตัวเองก็ชอบและพอใจ จึงคิดว่าไม่น่าจะอยากทำงานอะไรที่ทำหาย

แรงจูงใจที่จะเรียนรู้และใช้เทคโนโลยี

เมื่อถามว่าคิดว่าการเรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตและการทำงานหรือไม่ ข้าราชการเห็นว่าถ้าได้เรียนรู้วิธีการใช้เอาไว้ก็คงจะดี แต่ถึงอย่างไรก็คงไม่มีโอกาสได้ใช้เท่าใดนัก เพราะที่บ้านก็ไม่มีเครื่อง ที่ทำงานก็ไม่มีโอกาสใช้ เพราะไม่ใช่หน้าที่ ส่วนประโยชน์ต่อการทำงานคิดว่าคงมีไม่มาก เพราะงานที่ทำไม่ต้องใช้คอมพิวเตอร์เลย

เมื่อถามถึงความสำคัญของการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตต่อการเติบโตในสายอาชีพ ข้าราชการเห็นว่าไม่เกี่ยวข้อง เพราะตัวเองเป็นเจ้าหน้าที่ธุรการ ทำงานรับส่งเอกสารเป็นหลัก การเติบโตก็เติบโตได้อีกแค่ระดับเดียวเท่านั้น ถ้าจะเติบโตมากกว่านี้ต้องอาศัยวุฒิการศึกษาที่สูงขึ้น ซึ่งเป็นเรื่องยากสำหรับตัวเองแล้วเมื่อมีอายุขนาดนี้

ความวิตกกังวลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

เมื่อถามว่าถ้าต้องใช้คอมพิวเตอร์จะกังวลบ้างหรือไม่ว่าจะทำอะไรผิดพลาดไปกับเครื่องหรือข้อมูลในเครื่อง ข้าราชการเห็นว่าถ้าต้องใช้ขึ้นมาสักวันคงต้องขอให้คนอื่นที่ทำเป็น ช่วยดู เพราะไม่เคยใช้เลยและไม่รู้วิธีใช้

เมื่อถามว่าคิดว่าการที่ไม่ค่อยใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตส่งผลต่อภาพลักษณ์ของตัวเองหรือไม่ ข้าราชการคิดว่าไม่มีผลกระทบอะไร เพราะตัวเองไม่ได้ทำงานที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์อยู่แล้ว ใช้เป็นหรือไม่เป็นจึงไม่เป็นปัญหาในการทำงาน

ข้าราชการสังกัดกองงานผู้ตรวจราชการ ระดับ 7

กองงานผู้ตรวจราชการเป็นหน่วยงานสนับสนุนการทำงานของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร โดยกองงานผู้ตรวจราชการขึ้นต่อสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครขึ้นตรงต่อปลัดกรุงเทพมหานครตามลำดับ หน้าที่หลักของกองงานผู้ตรวจราชการคือการช่วยเหลือสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร ในหลายๆ ด้าน ทั้งในการตรวจราชการ การจัดทำรายงาน การจัดประชุม และการสืบสวนข้อเท็จจริงในเรื่องราวต่างๆ ที่ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครได้รับมอบหมาย

ข้าราชการผู้ให้สัมภาษณ์เป็นเพศหญิง ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับ 7 มีครอบครัวแล้วและมีสถานะทางการเงินอยู่ในระดับดี

1. คิดอย่างไรกับงานที่ทำอยู่ คิดว่าอนาคตทางการงานเป็นอย่างไร

เมื่อถามความรู้สึกเกี่ยวกับงานที่ทำอยู่และอนาคตทางการงาน ข้าราชการเห็นว่างานราชการเป็นงานที่มั่นคงและช้อส์ตย์สุจริต การได้ทำหน้าที่เป็นข้าราชการถือเป็นความภาคภูมิใจ ปัจจุบันทำหน้าที่ของผู้ช่วยผู้ตรวจราชการก็เห็นว่าเป็นงานที่ดี สามารถให้ความช่วยเหลือสนับสนุนแก่ผู้ตรวจราชการรวมทั้งให้คำแนะนำการทำงานแก่หน่วยงานต่างๆ ได้

สำหรับอนาคตทางการงาน คิดว่าคงเติบโตได้มากที่สุดแค่ระดับนี้ แต่ถ้ามีโอกาสที่ดีอาจได้รับการเลื่อนและแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นก็เป็นได้

2. คิดอย่างไรกับทิศทางการเติบโตและความเปลี่ยนแปลงของกรุงเทพมหานคร

เมื่อถามว่าข้าราชการมีความคิดเห็นอย่างไรต่อทิศทางการเติบโตและความเปลี่ยนแปลงของกรุงเทพมหานคร ข้าราชการเห็นว่ากรุงเทพมหานครเติบโตขึ้น ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดก็คือการมีสำนักใหม่เกิดขึ้น เช่น สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่รับโอนภารกิจมาจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ แต่ในเรื่องความเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานมีมานานัก เพราะวิธีการทำงานที่ทำมานานจนกลายเป็นวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงยากอยู่แล้ว

3. คิดอย่างไรเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกรุงเทพมหานคร

เมื่อสอบถามว่าคิดอย่างไรกับการนำระบบคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการทำงานของกรุงเทพมหานคร คิดว่าตัวเองจะใช้ระบบดังกล่าวได้หรือไม่ ข้าราชการเห็นว่าเป็นเรื่องดีที่จะมีการนำวิทยาการใหม่มาใช้ในการทำงาน แต่สำหรับตัวเองอาจจะใช้ไม่ได้เพราะไม่เคยเรียน อาจจะมีอบรมบ้าง แต่ก็ถือว่าไม่ประสบความสำเร็จมากนักพอจะนำไปใช้ได้จริง

เมื่อถามว่างานที่ทำในปัจจุบันต้องเกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศของกรุงเทพมหานครบ้างหรือไม่ ข้าราชการตอบว่างานของกองงานผู้ตรวจราชการส่วนใหญ่ไม่ต้องเกี่ยวข้องกับระบบของกรุงเทพมหานคร จะมีก็แต่ในเรื่องแผนซึ่งก็มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่แน่ชัดอยู่แล้ว ส่วนงานพิมพ์เอกสารจัดทำข้อมูลก็มีข้าราชการในตำแหน่งที่เป็นผู้รับผิดชอบเรื่องนี้

4. เข้าถึงคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตหรือไม่ เพียงใด

เมื่อถามว่าโดยปกติที่บ้านหรือทำงานมีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่สามารถใช้งานได้หรือไม่ ข้าราชการตอบว่าที่บ้านมีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต แต่ตัวเองไม่ได้ใช้ เพราะซื้อเอาไว้ให้ลูกใช้ในการศึกษา ส่วนที่ทำงานมีเครื่องคอมพิวเตอร์จำกัด เพราะกองงานไม่ค่อยมีงบประมาณในการจัดซื้อ รวมทั้งงานที่รับผิดชอบก็ไม่มีจำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์จำนวนมาก จึงมีเครื่องน้อย และคนก็ใช้น้อยด้วย เพราะส่วนใหญ่ผู้ช่วยผู้ตรวจราชการก็จะมีอายุมากแล้วและไม่ค่อยมีทักษะเรื่องนี้เท่าใดนัก

5. มีความเห็นเกี่ยวกับเทคโนโลยีเป็นอย่างไร

ประโยชน์ของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

เมื่อถามว่ามีความเห็นอย่างไรเกี่ยวกับประโยชน์ของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ข้าราชการเห็นว่าเป็นสิ่งที่มีประโยชน์โดยเฉพาะต่อการศึกษาของเด็กและเยาวชน ส่วนในการทำงานก็มีประโยชน์เพราะช่วยให้งานเร็วขึ้นและเรียบร้อยขึ้น

ความยุ่งยากในการใช้

เมื่อถามว่าคิดว่าการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตยุ่งยากหรือไม่ ข้าราชการเห็นว่าเป็นเรื่องยากเพราะไม่มีประสบการณ์มากพอ ถึงจะเคยเข้าการอบรมก็คิดว่าไม่ค่อยเข้าใจมากนัก และตามไม่ค่อยจะทัน

ความสนใจที่จะศึกษาเรียนรู้

เมื่อถามว่าสนใจจะเรียนรู้วิธีการใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตบ้างหรือไม่ ข้าราชการเห็นว่าถ้าทำเป็นบ้างก็น่าจะดี แต่เนื่องจากงานที่ทำจริงๆ ไม่ค่อยเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ ก็เลยไม่ได้สนใจที่ใช้หรือเรียนรู้ที่จะใช้เท่าใดนัก

6. มีทัศนคติเกี่ยวกับตัวเองเป็นอย่างไร

ทัศนคติเกี่ยวกับความสามารถในการเรียนรู้

เมื่อถามว่าปกติชอบเรียนรู้เรื่องราวใหม่ๆ เพียงใด และคิดว่าตัวเองชอบทำงานที่ทำหายหรือไม่ ข้าราชการเห็นว่าตัวเองชอบเรียนรู้เรื่องราวใหม่ อย่างการออกไปตรวจตามหน่วยงานต่างๆ ทำให้มีโอกาสได้เรียนรู้การทำงาน ปัญหา และวิธีการจัดการปัญหาแบบต่างๆ ถือเป็นความรู้ใหม่ที่น่าสนใจมาก ส่วนในเรื่องความท้าทายของงาน ไม่ชอบเท่าใดนัก ส่วนมากแล้วชอบงานที่มั่นคงและไม่ต้องรีบร้อน ไม่ต้องเป็นงานที่ทำหายก็ได้

แรงจูงใจที่จะเรียนรู้และใช้เทคโนโลยี

เมื่อถามว่าคิดว่าการเรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตและการทำงานหรือไม่ ข้าราชการเห็นว่าสำหรับตัวเองแล้วไม่ค่อยจำเป็น โดยปกติชีวิตประจำวันไม่ต้องยุ่งเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ตเลย ส่วนการทำงานก็มีการแบ่งภาระหน้าที่ที่ชัดเจน ถ้าจะต้องพิมพ์งานในคอมพิวเตอร์หรือจัดทำกรนำเสนอก็มีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเรื่องนี้อยู่แล้ว

เมื่อถามถึงความสำคัญของการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตต่อการเติบโตในสายอาชีพ ข้าราชการเห็นว่าทุกวันนี้การเติบโตในสายอาชีพราชการ เมื่อขึ้นมาถึงระดับหนึ่งเช่นของตัวเองแล้ว การเติบโตต่อไปอีกไม่ใช่เรื่องง่าย และก็ไม่น่าจะมีความเกี่ยวข้องกับการใช้คอมพิวเตอร์เลยด้วย เพราะเห็นหลายคนในรุ่นเดียวกันที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งก็ไม่ได้สนใจที่จะใช้คอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ตเช่นเดียวกัน

ความวิตกกังวลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

เมื่อถามว่าถ้าต้องใช้คอมพิวเตอร์จะกังวลบ้างหรือไม่ว่าจะทำอะไรผิดพลาดไปกับเครื่องหรือข้อมูลในเครื่อง ข้าราชการเห็นว่าค่อนข้างกังวล เพราะถ้าทำข้อมูลหายไปก็คงจะเกิดความเสียหายต่องานมาก ถ้าไม่มีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์อยู่ด้วยก็จะไม่ใช่เครื่องเอง เพราะไม่ทราบวิธีการใช้ที่ถูกต้อง คิดว่าไม่ควร

เมื่อถามว่าคิดว่าการที่ไม่ค่อยใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตส่งผลต่อภาพลักษณ์ของตัวเองหรือไม่ ข้าราชการเห็นว่าถ้าจะมีผลก็เป็นด้านที่ทำให้มองว่าตัวเองเป็นคนรุ่นเก่า ซึ่งนั้นก็เห็นข้อเท็จจริงอยู่แล้ว ถึงจะใช้หรือไม่ คนในรุ่นนี้ก็มักเป็นคนรุ่นอาวุโสของระบบอยู่ดี ในระบบราชการทุกวันนี้ยังยึดถือในระบบอาวุโส การเติบโตส่วนใหญ่จึงคำนึงถึงเรื่องนี้เป็นหลักด้วย

ข้าราชการสังกัดสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร ระดับ 7

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครเป็นหน่วยงานกลางในการพัฒนาข้าราชการ ทั้งโดยการจัดฝึกอบรมทักษะทางการปฏิบัติและทักษะความรู้อื่นๆ ที่จำเป็นต่อการทำงาน และการส่งเสริมความรู้โดยการส่งข้าราชการไปเรียนหรือฝึกอบรม ด้งานเพิ่มเติม

การฝึกอบรมทักษะที่สัมพันธ์กับงานรวมไปถึงการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์หลักสูตรต่างๆ ด้วย ซึ่งส่วนใหญ่จะจัดโดยความร่วมมือกับสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่ดูแลเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร

สถาบันพัฒนาข้าราชการเดิมก็มีสถานะเป็นกองในสำนักปลัดกรุงเทพมหานครโดยต่อมาได้มีการปรับยกโครงสร้างองค์กรจากกองขึ้นเป็นสถาบัน มีหัวหน้าส่วนราชการเป็นผู้อำนวยการสถาบันดำรงตำแหน่งในระดับ 9

ข้าราชการผู้ให้สัมภาษณ์เป็นเพศหญิง อายุ 55 ปี ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมระดับ 7 ว ซึ่งเป็นตำแหน่งจากการเสนอผลงานปรับระดับตัวเอง ข้าราชการจบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีครอบครัวแล้ว และมีสถานะทางการเงินอยู่ในระดับดี

1. คิดอย่างไรกับงานที่ทำอยู่ คิดว่าอนาคตทางการงานเป็นอย่างไร

เมื่อถามความรู้สึกเกี่ยวกับงานที่ทำอยู่และอนาคตทางการงาน ข้าราชการเห็นว่างานที่ทำอยู่เป็นงานที่มั่นคงและไม่ต้องลงพื้นที่พบปะชุมชน ทำให้ไม่เหนื่อยจนเกินไปนัก ถือเป็นงานที่ดี ส่วนอนาคตทางการงานคิดว่าได้ขึ้นมาสูงที่สุดสำหรับตัวเองแล้ว ถ้าหากว่าไม่มีระบบการเสนอผลงานเพื่อปรับระดับตัวเองก็อาจจะได้เกษียณที่ระดับ 6 เท่านั้น

2. คิดอย่างไรกับทิศทางการเติบโตและความเปลี่ยนแปลงของกรุงเทพมหานคร

เมื่อถามว่าข้าราชการมีความคิดเห็นอย่างไรต่อทิศทางการเติบโตและความเปลี่ยนแปลงของกรุงเทพมหานคร ข้าราชการเห็นว่าส่วนใหญ่ความเปลี่ยนแปลงในการทำงานมาจากผู้บริหารระดับนักการเมือง แต่ก็เป็น การเปลี่ยนแปลงนโยบายไปมาที่ไม่ต่อเนื่อง ผลที่ได้รับจึงไม่ยั่งยืน อย่างเช่นเมื่อในสมัยที่แล้วมีแนวคิดจะให้ทุกหน่วยงานจัดทำสมรรถนะหลักการทำงานของตัวเอง ซึ่งสถาบันฯ อาจจะนำมาใช้เป็นหลักในการจัดฝึกอบรมข้าราชการได้ แต่เมื่อมีงานอื่นเข้ามากระแสมล็ดันจากผู้บริหารก็ซาลงและเจียบหายไป กลายเป็นงานที่ทิ้งค้างไว้

ส่วนในเรื่องความเปลี่ยนแปลงของกรุงเทพมหานครก็คงเหมือนกับระบบราชการที่อื่นๆ คือเปลี่ยนยากมาก

3. คิดอย่างไรเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกรุงเทพมหานคร

เมื่อสอบถามว่าคิดอย่างไรกับการนำระบบคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการทำงานของกรุงเทพมหานคร คิดว่าตัวเองจะใช้ระบบดังกล่าวได้หรือไม่ ข้าราชการเห็นว่า การนำคอมพิวเตอร์มาใช้เป็นเรื่องที่ดี แต่เพราะงานประจำที่มีมาก ทำให้การใช้และลงข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์เป็นภาระ อย่างเช่นระบบทะเบียนประวัติการฝึกอบรมของสถาบันฯ ต้องมีการจ้างลูกจ้างมาเป็นผู้รับผิดชอบจัดการข้อมูล

เมื่อถามว่างานที่ทำในปัจจุบันต้องเกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศของกรุงเทพมหานครบ้างหรือไม่ ข้าราชการตอบว่าไม่ต้องเกี่ยวข้อง เพราะงานพิมพ์มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบอยู่แล้ว ส่วนงานจัดการข้อมูลก็มีลูกจ้างเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงเช่นกัน

4. เข้าถึงคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตหรือไม่ เพียงใด

เมื่อถามว่าโดยปกติที่บ้านหรือทำงานมีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่สามารถใช้งานได้หรือไม่ ข้าราชการตอบว่าที่บ้านมีทั้งคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตแต่เป็นของที่ซื้อให้กับลูกสาวที่ทำงานก็มีเครื่องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตแต่ส่วนใหญ่เป็นพวกรุ่นน้องเด็กๆ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล และลูกจ้างที่เป็นคนใช้ เนื่องจากคนที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องต้องใช้เครื่องอยู่เป็นประจำ จึงไม่สะดวกเท่าใดนักถ้าจะไปใช้ เพราะตัวเองก็ใช้ไม่ค่อยจะเป็น

5. มีความเห็นเกี่ยวกับเทคโนโลยีเป็นอย่างไร

ประโยชน์ของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

เมื่อถามว่ามีความเห็นอย่างไรเกี่ยวกับประโยชน์ของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตข้าราชการเห็นว่าเป็นสิ่งที่มีประโยชน์ ให้นำข้อมูลความรู้ในเรื่องที่สนใจได้สะดวกรวดเร็ว ปกติถ้าต้องการข้อมูลอะไรก็จะให้ห้องที่ทำเป็นเป็นคนหาออกมาจากอินเทอร์เน็ตให้

ความยุ่งยากในการใช้

เมื่อถามว่าคิดว่าการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตยุ่งยากหรือไม่ ข้าราชการเห็นว่าอินเทอร์เน็ตไม่ยุ่งยากเท่าใดนัก แต่คอมพิวเตอร์ค่อนข้างยาก เพราะคำสั่งมีมากและเป็นรูปเล็กๆ ไม่ค่อยเข้าใจความหมายนัก

ความสนใจที่จะศึกษาเรียนรู้

เมื่อถามว่าสนใจจะเรียนรู้วิธีการใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตบ้างหรือไม่ ข้าราชการเห็นว่าอยากเรียนรู้วิธีการใช้อินเทอร์เน็ตถ้ามีโอกาส เพราะจะได้ใช้หาข่าวสารข้อมูลที่สนใจด้วยตัวเองได้ แต่คอมพิวเตอร์ไม่ค่อยสนใจเท่าใดนัก เพราะงานที่ปฏิบัติรวมทั้งชีวิตประจำวันไม่ต้องใช้คอมพิวเตอร์

6. มีทัศนคติเกี่ยวกับตัวเองเป็นอย่างไร

ทัศนคติเกี่ยวกับความสามารถในการเรียนรู้

เมื่อถามว่าปกติชอบเรียนรู้เรื่องราวใหม่ๆ เพียงใด และคิดว่าตัวเองชอบทำงานที่ทำหายหรือไม่ ข้าราชการเห็นว่าบางครั้งการเรียนรู้ก็ต้องใช้เวลา อย่างเช่นงานที่ไม่เคยทำ แต่ถ้าให้เรียนรู้ก็คงจะทำได้ ส่วนงานที่ทำหายไม่ค่อยชื่นชอบเท่าใดนัก โดยปกติชอบงานที่มีลักษณะเป็นงานประจำ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

แรงจูงใจที่จะเรียนรู้และใช้เทคโนโลยี

เมื่อถามว่าคิดว่าการเรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตและการทำงานหรือไม่ ข้าราชการเห็นว่าถ้ารู้วิธีการใช้อินเทอร์เน็ตน่าจะช่วยให้มีโอกาสใช้เวลาว่างผ่อนคลาย ส่วนในการทำงานก็น่าจะใช้หาข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการทำงาน ทำให้ทำงานได้รวดเร็วขึ้น

เมื่อถามถึงความสำคัญของการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตต่อการเติบโตในสายอาชีพ ข้าราชการเห็นว่าไม่เกี่ยวกัน เพราะการเติบโตในราชการเกิดจากการสอบ การขอประเมิน

เพื่อเลื่อนระดับตัวเอง และการได้รับการเลื่อนและแต่งตั้ง ซึ่งทั้งหมดนั้น ถ้าไม่ได้เป็นคนที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์แล้วก็ไม่จำเป็นต้องมีทักษะด้านนี้เลยก็เติบโตได้ ในทางกลับกัน ถึงจะมีทักษะใช้เป็น ถ้าไม่มีปัจจัยอื่นที่ จะเจริญก้าวหน้าก็ไม่ก้าวหน้าเช่นกัน

ความวิตกกังวลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

เมื่อถามว่าถ้าต้องใช้คอมพิวเตอร์จะกังวลบ้างหรือไม่ว่าจะทำอะไรผิดพลาดไปกับเครื่องหรือข้อมูลในเครื่อง ข้าราชการเห็นว่าวิตกกังวลบ้าง เพราะข้อมูลในเครื่องมีมาก จะใช้คอมพิวเตอร์ก็ต่อเมื่อมีเจ้าหน้าที่ที่ใช้เป็นคอยเป็นคนให้ความช่วยเหลืออยู่เท่านั้น โดยตัวเองจะเป็นคนร่างหนังสือ ช่วยอ่านให้พิมพ์ หรือตรวจทานงานให้ แต่จะไม่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เองเลย เพราะไม่มีประสบการณ์มากพอและไม่ค่อยรู้และเข้าใจวิธีการใช้

เมื่อถามว่าคิดว่าการใช้ที่ไม่ค่อยใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตส่งผลต่อภาพลักษณ์ของตัวเองหรือไม่ ข้าราชการเห็นว่าความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ดูจะเป็นทักษะที่ดีของเด็กรุ่นใหม่ ถ้าเด็กรุ่นใหม่ทำไม่ได้หรือใช้ไม่เป็นก็จะเป็นเรื่องแปลก แต่ถ้าเป็นรุ่นอาวุโสแล้วเป็นเรื่องธรรมดาที่ จะไม่มีทักษะการใช้ เพราะสมัยก่อนตอนที่เรียนมาไม่เคยมีใช้เหมือนเด็กสมัยนี้ จึงไม่รู้สึกว่าผลกระทบอะไรกับตัวเอง คนรุ่นเดียวกันส่วนมากจะไม่ได้ใช้คอมพิวเตอร์ด้วยกันทั้งนั้น