

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาระบบการให้บริการด้านงานสารบรรณ
และธุรการของสำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการ –
กรุงเทพมหานครโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

จัดทำโดย นายธงชัย อีระปรกรณ์กุล
ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๒
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

๑. ชื่อเรื่อง

การพัฒนาระบบการให้บริการด้านงานสารบรรณและธุรการของสำนักงาน –
เลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

๒. หลักการและเหตุผล

สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานหลักที่สนับสนุนงานราชการของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นการปฏิบัติงานที่สำคัญที่จะขับเคลื่อนนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครไปสู่การปฏิบัติ โดยนโยบายของ ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครที่ว่า “รักกรุงเทพฯ ร่วมสร้างกรุงเทพฯ” มุ่งหวังให้กรุงเทพมหานครเป็น (๑)มหานครแห่งความปลอดภัย (๒) มหานครแห่งความสุข (๓) มหานครแห่งสีเขียว (๔) มหานครแห่งการเรียนรู้ (๕) มหานครแห่งโอกาสของทุกคน (๖) มหานครแห่งอาเซียน นอกจากนี้ยังมีมาตรการเร่งด่วน ๑๐ ประการ ประกอบกับพันธกิจของสำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ภารกิจงานดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลเป็นที่ยอมรับ

เป้าหมายของสำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร มีความสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๑๒ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๕๙) ยุทธศาสตร์ที่ ๕ ด้านการพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นต้นแบบด้านการบริหารมหานคร และแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖-๒๕๗๕) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๗ การบริหารจัดการ โดยการพัฒนากระบวนการประชาชนเพื่อมุ่งสู่ความเป็นองค์กรชั้นนำด้านการบริการด้วยการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการ รวมถึงพัฒนารูปแบบวิธีการการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว เพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย พัฒนาศักยภาพของบุคลากร นำนวัตกรรมการปฏิบัติงานที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อก้าวไปสู่การเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศ มีขีดสมรรถนะสูง สามารถประสานการทำงานด้วยความรวดเร็ว คล่องตัว สามารถให้การสนับสนุนการบริหารราชการของผู้บริหารกรุงเทพมหานครได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพบนพื้นฐานหลักวิชาการ หลักจรรยาบรรณวิชาชีพ หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และบรรลุเป้าหมายของกรุงเทพมหานคร ในการเป็นมหานครน่าอยู่อย่างยั่งยืน

ลักษณะงานที่สำคัญประการหนึ่งของสำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร คือ การให้บริการด้านงานสารบรรณ การรับ-ส่งหนังสือ จากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก ตลอดจนบุคคลทั่วไป ที่นำเสนอผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร พิจารณาหรือสั่งการ ซึ่งมีปริมาณหนังสือที่ต้องรับ-ส่ง ในแต่ละวันเป็นจำนวนมาก และหน่วยงานหรือผู้เป็นเจ้าของหนังสือดังกล่าว มักติดตามเรื่องที่ส่งเข้ามา โดยส่วนใหญ่ประสงค์จะเร่งรัดเป็นการด่วน ที่ผ่านมาเจ้าหน้าที่ได้ให้บริการโดยค้นหาจากทะเบียนหนังสือรับ ปัญหาและอุปสรรคที่พบเห็นบ่อย คือ ผู้มาขอรับบริการไม่ได้จดจำเลขที่หนังสือมาเพื่อใช้ในการตรวจสอบติดตามเรื่อง ทำให้มีความล่าช้าในการให้ข้อมูล เนื่องจากต้องใช้เวลาในการค้นหาหนังสือจากทะเบียนหนังสือรับ ที่มีจำนวนมาก อีกประการหนึ่ง หน่วยงานที่ต้องการเสนอเรื่อง

เพื่อขอให้พิจารณา...

เพื่อขอให้พิจารณาเป็นการเร่งด่วนมักประสานงานล่วงหน้า และส่งสำเนาเรื่องทางโทรสาร โดยไม่มีการยืนยันเอกสารแทนต้นฉบับแต่อย่างใด ซึ่งเจ้าหน้าที่ก็ได้ดำเนินการลงทะเบียนหนังสือรับและส่งเรื่องต่อไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่นำเสนอผู้บังคับบัญชาวินิจฉัยสั่งการเรียบร้อยแล้ว ต่อมาหน่วยงานได้ส่งต้นฉบับตามมาภายหลัง เจ้าหน้าที่จึงได้ลงทะเบียนหนังสือรับตามปกติ ส่งผลให้เป็น การลงรับซ้ำและเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาวินิจฉัยสั่งการอีก ปรากฏว่าในหลายครั้งที่เป็นเรื่อง เดียวกันแต่สั่งการต่างกัน ทำให้เกิดความสับสนและความล่าช้าในการติดตามเรื่อง

สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาติดต่อราชการให้ได้มากที่สุด จึงเห็นควรให้มีการพัฒนาระบบการ ให้บริการด้านงานสารบรรณและธุรการของสำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครโดยใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ ในการลดข้อผิดพลาดและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาขอรับบริการ ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลเป็นที่ยอมรับ เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Access ที่มีอยู่มาใช้ประโยชน์ในการ ให้บริการด้านงานสารบรรณและธุรการของสำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

๓.๒ เพื่อพัฒนาการให้บริการด้านการติดตามงาน สำหรับผู้มาขอรับบริการ มีความถูกต้อง ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓.๒ เพื่อลดข้อผิดพลาดในการบันทึกทะเบียนหนังสือรับซ้ำซ้อน

๓.๓ เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการด้านงานสารบรรณของหน่วยงาน

๔. เป้าหมาย

มีระบบการให้บริการผ่านเจ้าหน้าที่แบบครบวงจรจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการการติดตามงานด้านงานสารบรรณและธุรการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานเลขาธิการ- ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร จำนวน ๑ เครื่อง และเครื่องสำรอง จำนวน ๑ เครื่อง โดยนำเทคโนโลยี สารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว เกิดความพึงพอใจ โดยจัดให้มีการดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ มีการบันทึกข้อมูลหนังสือภายในจากหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร และหนังสือ ภายนอกจากหน่วยงานภาครัฐ เอกชนตลอดจนบุคคลทั่วไป ด้วยระบบงานคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ เพื่อใช้ ในการตรวจสอบติดตามเรื่อง

๔.๒ มีการประเมินผลการให้บริการ เพื่อจะได้นำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและ พัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการสูงสุดต่อไป

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

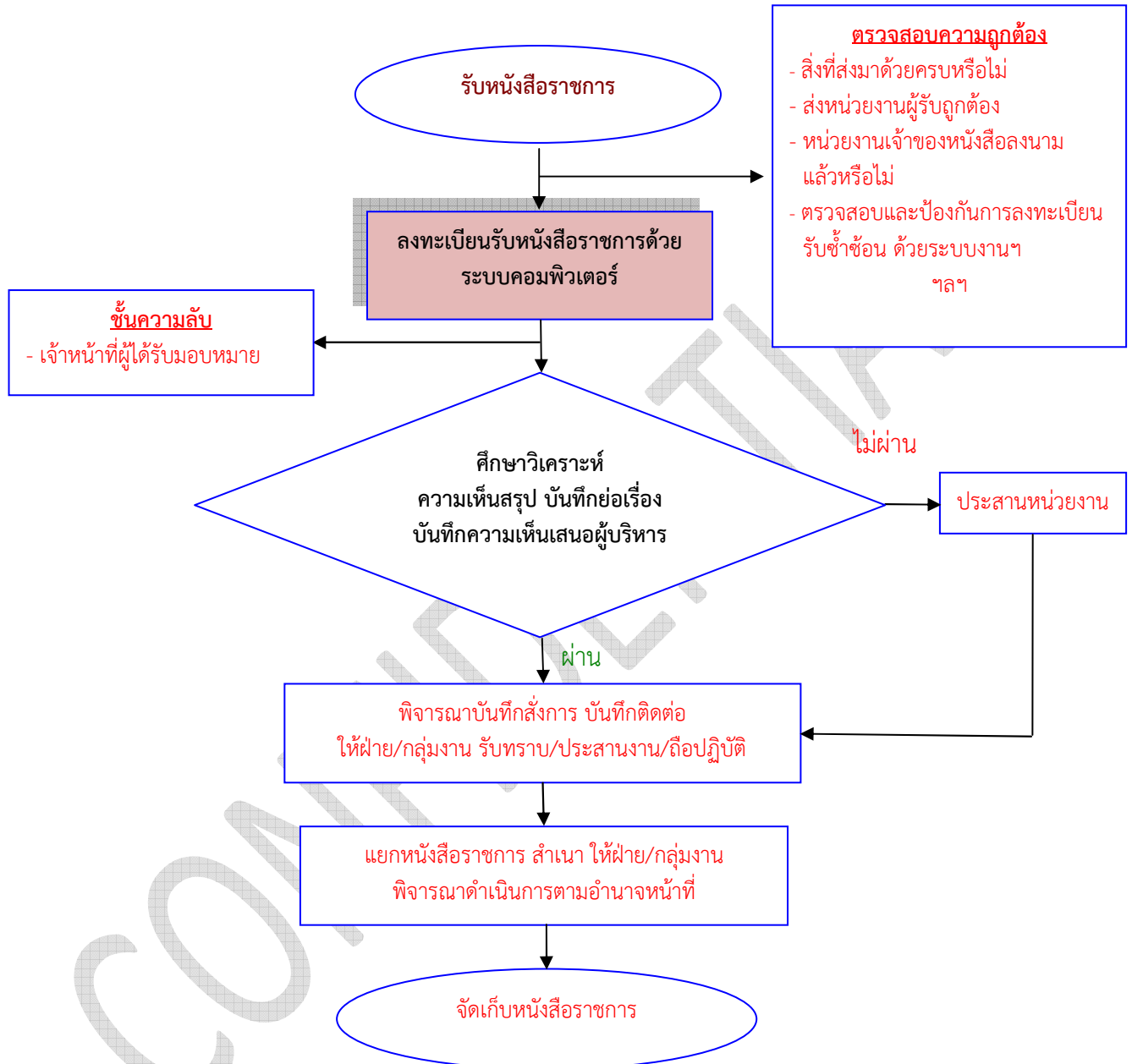
แนวคิด ทฤษฎี หรือเครื่องมือทางการบริหาร : การพัฒนาระบบการให้บริการด้านงานสารบรรณและธุรการของสำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ ได้นำแนวคิดทางการบริหาร LEAN Government หรือแนวคิดที่จะปรับปรุงและพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ลดความสูญเสียเพื่อให้เหลือแต่เนื้อแท้ในการทำงาน โดยเน้นที่กระบวนการ (Process) และตัวองค์กร ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้ให้คำจำกัดความของ LEAN Government ว่าเป็นการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการงานและการพัฒนาบุคลากร และเน้นการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กรในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งการสร้างความเป็นผู้นำและผู้พัฒนาในองค์กร เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานตามแนวคิดของ LEAN Government จึงเป็นการทำงานในสิ่งที่เป็นเนื้องานจริง ๆ โดยไม่เสียเวลาไปกับความสูญเสีย เพื่อให้เกิดเนื้องานเท่าเดิมในเวลาที่สั้นลง หรือเกิดเนื้องานมากขึ้นในระยะเวลาเท่าเดิม รวมทั้งการได้เนื้องานมากขึ้นในเวลาที่สั้นลง โดยยึดองค์ประกอบสำคัญ ๓ ประการ ได้แก่

๑. ประชาชน หรือผู้รับบริการได้รับประโยชน์สุข
๒. กระบวนการ มีการลดความสูญเสียในการทำงาน
๓. ผู้ปฏิบัติงาน ไม่เป็นการสร้างภาระให้กับผู้ปฏิบัติงาน โดยจะต้องเคารพในความเป็น

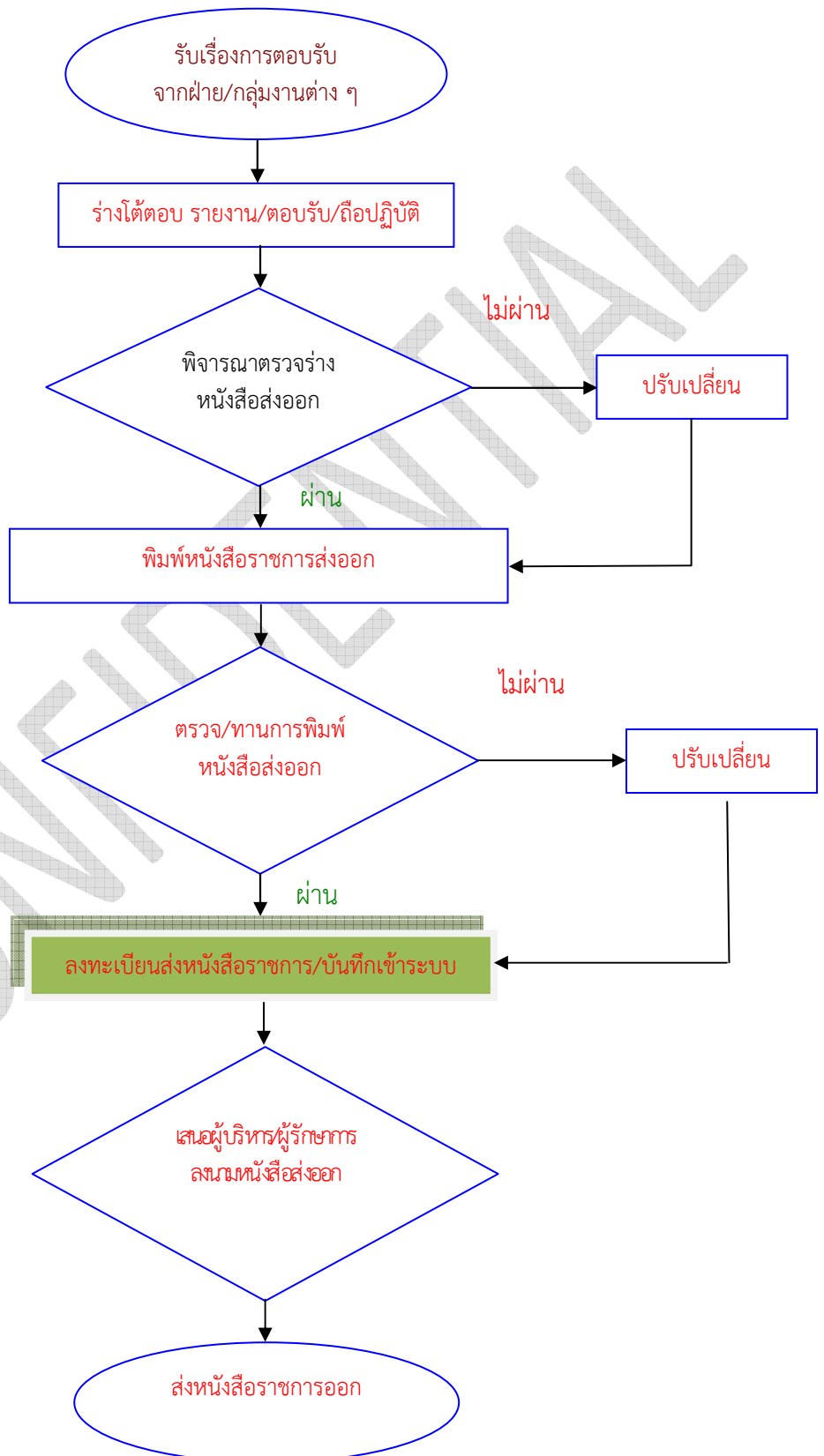
ปัจเจกบุคคล

ดังนั้น การพัฒนาระบบการให้บริการด้านงานสารบรรณและธุรการของสำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ จึงมีความสอดคล้องกับระบบ LEAN Government ทั้งในแง่ของการปรับปรุงกระบวนการงานโดยนำเครื่องมือที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการลดขั้นตอนการทำงาน ลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาด ถือเป็นการลดความสูญเสียในการทำงาน อีกทั้งเป็นการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจและสามารถใช้งานระบบเป็น ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ขณะเดียวกันก็เป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการด้านงานสารบรรณ การรับ-ส่งหนังสือ อันประกอบด้วยหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก ตลอดจนบุคคลทั่วไป

Flow Chart การรับหนังสือราชการ
สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร



Flow Chart การส่งหนังสือราชการ
สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร



๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๑ ข้อมูลปริมาณงานจากทะเบียนหนังสือรับย้อนหลัง

๖.๑.๑ สถิติการรับหนังสือจากหน่วยงานภายในและภายนอก ย้อนหลัง ๓ ปี (ปี/เดือน)

หมายเหตุ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ บริพัตร) หยุดปฏิบัติหน้าที่ระหว่างวันที่ ๓๑ มี.ค. - ๕ ก.ย. ๒๕๕๗

ประเภทหนังสือ	พ.ศ. ๒๕๕๕		พ.ศ. ๒๕๕๖		พ.ศ. ๒๕๕๗	
	จำนวนเรื่อง/ปี	เฉลี่ยเรื่อง / เดือน	จำนวนเรื่อง/ปี	เฉลี่ยเรื่อง / เดือน	จำนวนเรื่อง/ปี	เฉลี่ยเรื่อง / เดือน
หนังสือจากหน่วยงาน กทม.	๔,๕๔๔	๓๗๙	๓,๒๓๐	๒๖๙	๓,๔๑๓	๒๘๔
หนังสือจากหน่วยงานภายนอก	๖,๓๗๓	๕๓๑	๕,๔๒๕	๔๕๒	๔,๙๐๓	๔๐๙
	๑๐,๙๑๗	๙๑๐	๘,๖๕๕	๗๒๑	๘,๓๑๖	๖๙๓

๖.๑.๑ สถิติการรับหนังสือจากหน่วยงานภายในและภายนอก ย้อนหลัง ๓ ปี (เดือน/วัน)

ประเภทหนังสือ	พ.ศ. ๒๕๕๕		พ.ศ. ๒๕๕๖		พ.ศ. ๒๕๕๗	
	จำนวนเรื่อง / เดือน	เฉลี่ยเรื่อง / วัน	จำนวนเรื่อง / เดือน	เฉลี่ยเรื่อง / วัน	จำนวนเรื่อง / เดือน	เฉลี่ยเรื่อง / วัน
หนังสือจากหน่วยงาน กทม.	๓๗๙	๒๑	๒๖๙	๑๕	๒๘๔	๑๖
หนังสือจากหน่วยงานภายนอก	๕๓๑	๓๐	๔๕๒	๒๕	๔๐๙	๒๓
	๙๑๐	๕๑	๗๒๑	๔๐	๖๙๓	๓๙

๖.๑.๒ สถิติการให้บริการติดตามหนังสือของหน่วยงานภายในและภายนอก ย้อนหลัง ๓ ปี

ประเภทหนังสือ	พ.ศ. ๒๕๕๕		พ.ศ. ๒๕๕๖		พ.ศ. ๒๕๕๗	
	หนังสือรับ (เรื่อง)	การติดตาม (ครั้ง/เรื่อง)	หนังสือรับ (เรื่อง)	การติดตาม (ครั้ง)	หนังสือรับ (เรื่อง)	การติดตาม (ครั้ง)
หนังสือจากหน่วยงาน กทม.	๒๑	๒/๑	๑๕	๒/๑	๑๖	๒/๑
หนังสือจากหน่วยงานภายนอก	๓๐	๒/๑	๒๕	๒/๑	๒๓	๒/๑
	๕๑		๔๐		๓๙	

จากตาราง...

จากตาราง ๖.๑.๒ แสดงสถิติการให้บริการติดตามหนังสือของหน่วยงานภายในและภายนอก ย้อนหลัง ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๗) เป็นหนังสือที่หน่วยงานต่าง ๆ เสนอผู้บริหารกรุงเทพมหานครตามลำดับ โดยแต่ละชั้นตอนมีรายละเอียดในด้านการสรุปกลิ่นกรองงานความสำคัญตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง มีระยะเวลา รายละเอียดในการดำเนินการและการเดินทางของหนังสือ เพื่อพิจารณา นำเรียนผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครพิจารณาหรือสั่งการ ประกอบกับจำนวนหนังสือสะสมในทะเบียนหนังสือรับของสำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครในแต่ละวันมีปริมาณเพิ่มมากขึ้น

ปัญหาและอุปสรรคที่พบเห็นผู้มาขอรับบริการติดตามเรื่องโดยทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่งานสารบรรณให้บริการโดยการสอบถามข้อมูลของหนังสือและเปิดทะเบียนหนังสือรับในการค้นหา และให้ผู้ติดตามเรื่องรอสาย ซึ่งใช้เวลาค้นหาภายใน ๕ นาที หากไม่พบหนังสือที่ค้นหา จะแจ้งให้ผู้ติดตามเรื่องติดต่อมาอีกครั้ง หรือเจ้าหน้าที่งานสารบรรณติดต่อกลับ และส่วนมากมีการประสานงานมากกว่า ๑ ครั้ง

ดังนั้น เพื่อเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนสอดคล้องกับแนวโน้มด้านการให้บริการภาครัฐในอนาคตที่จะเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น จึงมีแนวคิดที่จะปรับปรุงและพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ลดความสูญเสียเพื่อให้เหลือแต่เนื้อแท้ในการทำงาน โดยใช้เครื่องมือทางการบริหาร LEAN Government และเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ เป็นการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการและการพัฒนาบุคลากร โดยเน้นการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กรในการพัฒนา และปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งการสร้างความเป็นผู้นำและผู้พัฒนาในองค์กร เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น

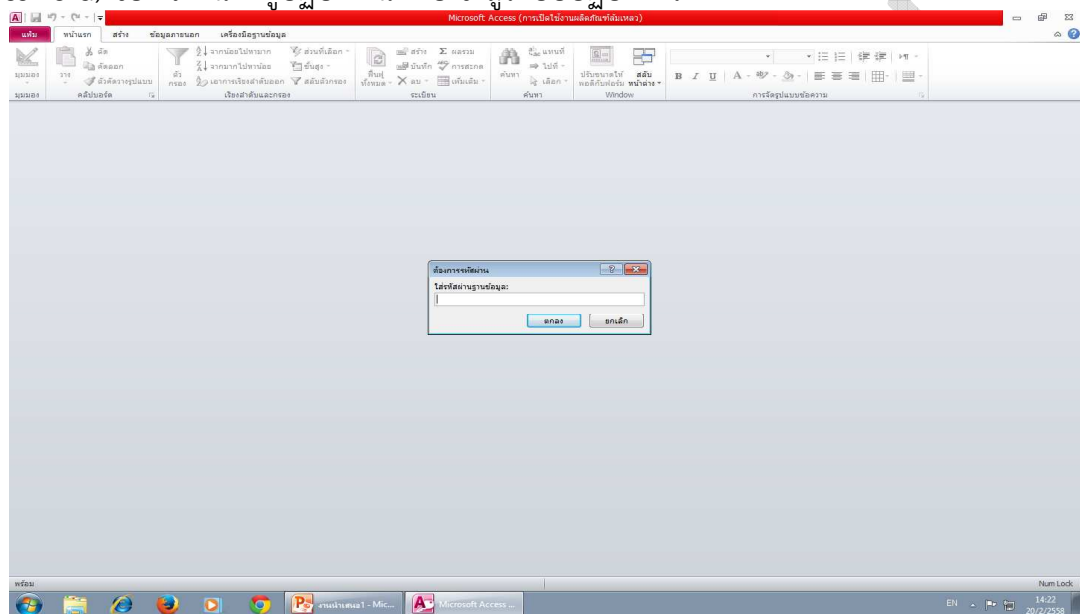
๖.๒ รายละเอียดของการพัฒนาดำเนินการ

การดำเนินการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ/ ผู้เกี่ยวข้อง
๑. ติดตั้งโปรแกรมสำเร็จรูประบบงานสารบรรณในเครื่องคอมพิวเตอร์ของฝ่ายบริหารงานทั่วไป จำนวน ๑ เครื่อง และเครื่องสำรอง จำนวน ๑ เครื่อง	ภายในเดือน เมษายน ๒๕๕๘	- เจ้าพนักงานธุรการ ปฏิบัติงาน
๒. ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่งานธุรการให้สามารถใช้โปรแกรมในการลงทะเบียนรับ-ส่งหนังสือได้	ภายในเดือน เมษายน ๒๕๕๘	- เจ้าพนักงานธุรการ ชำนาญงาน - เจ้าพนักงานธุรการ ปฏิบัติงาน
๓. ดำเนินการลงทะเบียนรับ-ส่งหนังสือในคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งสามารถตรวจสอบและป้องกันการรับเรื่องซ้ำซ้อน	ตั้งแต่เดือน เมษายน ๒๕๕๘ เป็นต้นไป	- เจ้าพนักงานธุรการ ปฏิบัติงาน
๔. ให้บริการแก่ผู้มาติดตามเรื่อง โดยสามารถค้นหาเรื่อง จากเลขที่หนังสือ วันที่ หรือคำค้น ผ่านคอมพิวเตอร์ที่ติดตั้งโปรแกรมระบบงานไว้	เมษายน – กันยายน ๒๕๕๘	- เจ้าพนักงานธุรการ ชำนาญงาน - เจ้าพนักงานธุรการ ปฏิบัติงาน

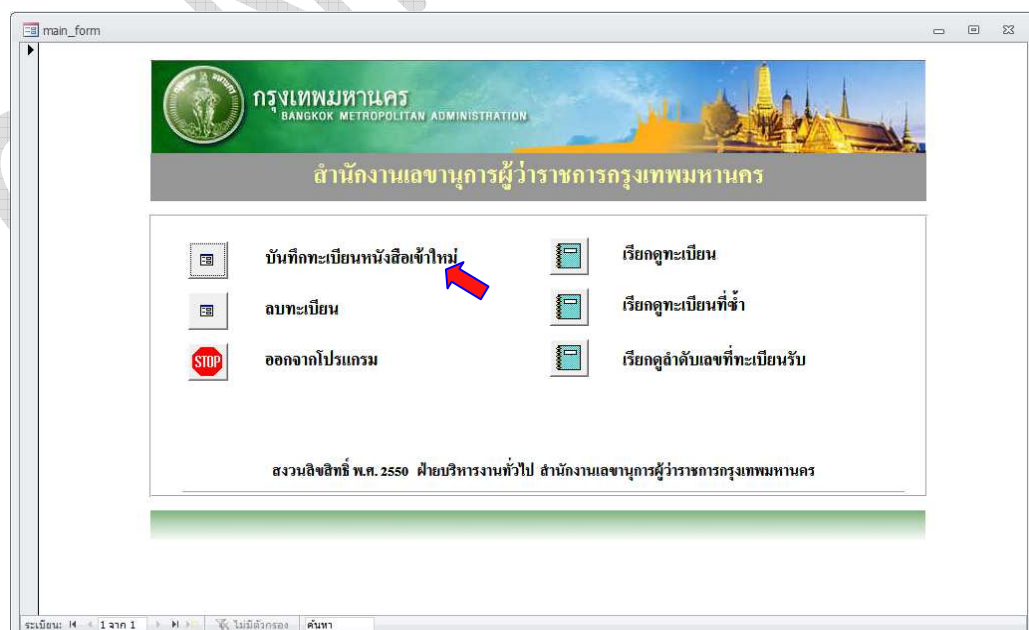
การดำเนินการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ/ ผู้เกี่ยวข้อง
๕. ประเมินผลการให้บริการ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป	กันยายน ๒๕๕๘	- เจ้าพนักงานธุรการ ชำนาญงาน

๖.๓ ขั้นตอนการนำ Microsoft Access มาใช้ในการพัฒนาระบบงาน

๖.๓.๑ ขั้นตอนที่ ๑ ใช้โปรแกรม Microsoft Access และกำหนดรหัสประจำตัว (Password) ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเข้าสู่ระบบปฏิบัติการ



๖.๓.๒ ขั้นตอนที่ ๒ เข้าสู่หน้าจอทะเบียนหนังสือรับ และเลือกหัวเรื่อง “บันทึกทะเบียนหนังสือเข้าใหม่”



๖.๓.๓ ขั้นตอนที่ ๓ ใส่เลขทะเบียนรถเพื่อค้นหา (ถ้ามี) เพื่อตรวจสอบความซ้ำซ้อนของหนังสือเข้า

กรุงเทพมหานคร
BANGKOK METROPOLITAN ADMINISTRATION

สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

บันทึกทะเบียนหนังสือเข้าใหม่
ลบทะเบียน
ออกจากโปรแกรม
เรียกดูทะเบียน
เรียกดูทะเบียนที่เข้า
เรียกดูลำดับเลขที่ทะเบียนรับ

สงวนลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2550 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

ระเบียน: 14 1 จาก 1 1 ไม่มีการกรอง ค้นหา

๖.๔.๔ ขั้นตอนที่ ๔ ใส่เลขที่หนังสือ

กรุงเทพมหานคร
BANGKOK METROPOLITAN ADMINISTRATION

สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

บันทึกทะเบียนหนังสือเข้าใหม่
ลบทะเบียน
ออกจากโปรแกรม
เรียกดูทะเบียน
เรียกดูทะเบียนที่เข้า
เรียกดูลำดับเลขที่ทะเบียนรับ

สงวนลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2550 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

ระเบียน: 14 1 จาก 1 1 ไม่มีการกรอง ค้นหา

๖.๕.๕ ขั้นตอนที่ ๕ ใส่วันที่หนังสือ

The screenshot shows a web application window titled "main_form". The header features the Bangkok Metropolitan Administration logo and name in Thai and English. Below the header, there is a section titled "สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร". The main content area contains several buttons: "บันทึกทะเบียนหนังสือเข้าใหม่", "ลบทะเบียน", "ออกจากโปรแกรม", "เรียกดูทะเบียน", "เรียกดูทะเบียนที่เข้า", and "เรียกดูลำดับเลขที่ทะเบียนรับ". A small dialog box titled "ใส่ค่าพารามิเตอร์" is open, prompting the user to "ใส่ วันที่ หนังสือ" (Enter Date of Document). The dialog box has a text input field and two buttons: "ตกลง" (OK) and "ยกเลิก" (Cancel). A red arrow points to the "ตกลง" button. At the bottom of the window, there is a status bar with the text "สงวนลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2550 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร".

๖.๓.๖ ขั้นตอนที่ ๖ ใส่ชื่อหน่วยงานเจ้าของหนังสือ

The screenshot shows the same web application window as above, but with the "ใส่ค่าพารามิเตอร์" dialog box open to the next step, "ใส่ จาก หน่วยงาน" (Enter From Unit). The dialog box has a text input field and two buttons: "ตกลง" (OK) and "ยกเลิก" (Cancel). A red arrow points to the "ตกลง" button. The rest of the interface, including the header, main content area, and status bar, remains the same as in the previous screenshot.

๖.๓.๗ ขั้นตอนที่ ๗ ใส่ชื่อผู้รับหนังสือ

main_form

กรุงเทพมหานคร
BANGKOK METROPOLITAN ADMINISTRATION

สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

บันทึกทะเบียนหนังสือเข้าใหม่
ลบทะเบียน
ออกจากโปรแกรม
เรียกดูทะเบียน
เรียกดูทะเบียนที่จำ
เรียกดูลำดับเลขที่ทะเบียนรับ

สงวนลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2550 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

สถานะ: 14 1 จาก 1 ไม่มีการจอง ค้นหา

ใส่คำพยานมีเหตุ
"ใส่ ทะเบียนรถ เพื่อค้นหา"
ตกลง ยกเลิก

๖.๓.๘ ขั้นตอนที่ ๘ ใส่ชื่อเรื่องของหนังสือ

main_form

กรุงเทพมหานคร
BANGKOK METROPOLITAN ADMINISTRATION

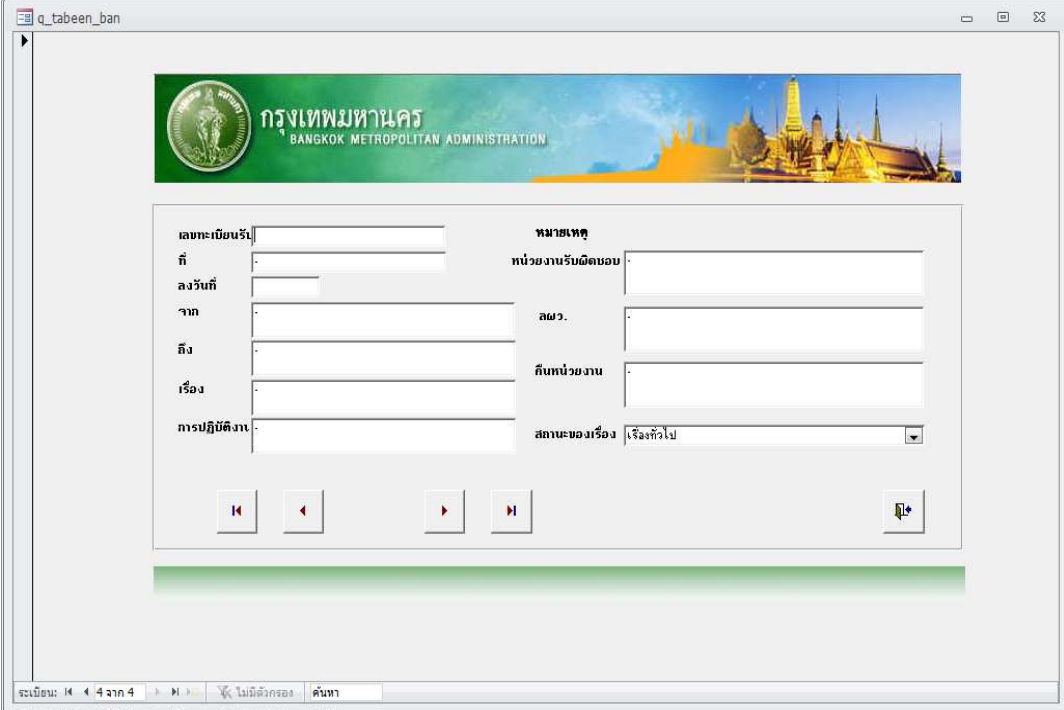
สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

บันทึกทะเบียนหนังสือเข้าใหม่
ลบทะเบียน
ออกจากโปรแกรม
เรียกดูทะเบียน
เรียกดูทะเบียนที่จำ
เรียกดูลำดับเลขที่ทะเบียนรับ

สงวนลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2550 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

ใส่คำพยานมีเหตุ
"ใส่ เรื่อง เนื้อหา"
ตกลง ยกเลิก

๖.๓.๙ ขั้นตอนที่ ๙ ผลการตรวจสอบ หากไม่ปรากฏเรื่องซ้ำซ้อนจึงดำเนินการบันทึก ทะเบียนหนังสือรับ



The screenshot shows a web application window titled 'q_tabeen_ban'. The header features the BMA logo and name in Thai and English. The main form area contains two columns of input fields. The left column includes fields for 'เลขทะเบียนรับ' (Registration Number), 'ที่' (Location), 'ลงวันที่' (Date), 'จาก' (From), 'ถึง' (To), 'เรื่อง' (Subject), and 'การปฏิบัติงาน' (Work to be done). The right column includes fields for 'หมายเหตุ' (Remarks), 'หน่วยงานรับผิดชอบ' (Responsible Agency), 'ลพว.' (LPHW), 'คืนหน่วยงาน' (Return to Agency), and 'สถานะของเรื่อง' (Status of the case). Below the form are navigation buttons: 'Previous', 'First', 'Next', 'Last', and 'Print'. The status bar at the bottom shows 'ระเบียน: 4 4 จาก 4' and 'ค้นหา' (Search).

๖.๔ จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจ (ณ จุดให้บริการ) เกี่ยวกับการให้บริการด้านงาน - สารบรรณ และธุรการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร จำนวน ๒ ครั้ง ครั้งละ ๑๐๐ ชุด ภายในเดือนเมษายน และเดือนสิงหาคม ๒๕๕๘ เพื่อจะได้นำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการสูงสุดต่อไป

แบบสำรวจความพึงพอใจ...



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (ณ จุดให้บริการ)

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๑ ปี ☐ ๒๑ - ๔๐ ปี ☐ ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ มากกว่า ๖๐ ปี
๓. การศึกษา ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ☐ มัธยมศึกษา ☐ อนุปริญญา ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพ ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ บริษัทเอกชน ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ อื่นๆ
๕. ลักษณะของผู้ตอบแบบสำรวจ ☐ เป็นผู้มาใช้บริการ/ติดต่อราชการ เกี่ยวกับ
☐ เป็นผู้รับจ้างมาทำงาน..... ☐ เป็นข้าราชการ/ลูกจ้างของ สผ.กทม.
☐ เป็นข้าราชการ/ลูกจ้างหน่วยงานของ กทม. ☐ เป็นข้าราชการ/ลูกจ้างหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจอื่นๆ
๖. ส่วนราชการที่รับบริการ ☐ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ☐ ฝ่ายการเมืองและประสานนโยบาย
☐ ฝ่ายตรวจสอบเรื่องราว ☐ กลุ่มงานเลขานุการ ผ.ว.กทม. ☐ กลุ่มงานเลขานุการ รพ.ว.กทม.และ ทปช.ผ.ว.กทม.
๗. ความพึงพอใจ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจ ตามความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็นความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๗.๑ ด้านอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และเว็บไซต์					
๗.๑.๑ มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อราชการ					
๗.๑.๒ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
๗.๑.๓ มีเว็บไซต์ของหน่วยงานในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ					
๗.๒ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ					
๗.๒.๑ มีแนวทางการปฏิบัติและวิธีการให้บริการที่ชัดเจน					
๗.๒.๒ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
๗.๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม					
๗.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน					
๗.๓.๑ ให้ความแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้ชัดเจนจนสามารถแก้ไขปัญหาได้					
๗.๓.๒ ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว					
๗.๓.๓ มีความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน					
๗.๓.๔ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ					
๗.๓.๕ ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร					
๗.๔ ด้านการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน (ตามที่ท่านได้รับบริการ)					
๗.๔.๑ การให้บริการด้านการติดตามหนังสือราชการของหน่วยงาน					
๗.๔.๒ การให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์					
๗.๔.๓ การประสานงานเกี่ยวกับการชักซ้อมประชุมสภา กทม.					
๗.๔.๔ การประสานงานเกี่ยวกับนโยบายของผู้บริหาร กทม. (การเมือง)					
๗.๔.๕ การประสานงาน และการขอรับข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงาน					
๗.๔.๖ การติดต่อประสานงาน และการให้บริการอื่นๆ					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จุดเด่น

สิ่งที่ควรแก้ไขปรับปรุง

★ ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาใช้เวลาตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ด้วยความตั้งใจ ★



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (ณ จุดให้บริการ)

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๑ ปี ☐ ๒๑ - ๔๐ ปี ☐ ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ มากกว่า ๖๐ ปี
๓. การศึกษา ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ☐ มัธยมศึกษา ☐ อนุปริญญา ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพ ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ บริษัทเอกชน ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ อื่นๆ
๕. ลักษณะของผู้ตอบแบบสำรวจ ☐ เป็นผู้มาใช้บริการ/ติดต่อราชการ เกี่ยวกับ
☐ เป็นผู้รับจ้างมาทำงาน..... ☐ เป็นข้าราชการ/ลูกจ้างของ สผ.กทผ.
☐ เป็นข้าราชการ/ลูกจ้างหน่วยงานของ กทผ. ☐ เป็นข้าราชการ/ลูกจ้างหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจอื่นๆ
๖. ส่วนราชการที่รับบริการ ☐ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ☐ ฝ่ายการเมืองและประสานนโยบาย
☐ ฝ่ายตรวจสอบเรื่องราว ☐ กลุ่มงานเลขานุการ ผ.ว.กทผ. ☐ กลุ่มงานเลขานุการ รพ.ว.กทผ.และ ทบข.ผ.ว.กทผ.
๗. ความพึงพอใจ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจ ตามความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็นความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๗.๑ ด้านอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และเว็บไซต์					
๗.๑.๑ มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อราชการ					
๗.๑.๒ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
๗.๑.๓ มีเว็บไซต์ของหน่วยงานในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ					
๗.๒ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ					
๗.๒.๑ มีแนวทางการปฏิบัติและวิธีการให้บริการที่ชัดเจน					
๗.๒.๒ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
๗.๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม					
๗.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน					
๗.๓.๑ ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้ชัดเจนจนสามารถแก้ไขปัญหาได้					
๗.๓.๒ ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว					
๗.๓.๓ มีความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน					
๗.๓.๔ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ					
๗.๓.๕ ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร					
๗.๔ ด้านการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน (ตามที่ท่านได้รับบริการ)					
๗.๔.๑ การให้บริการด้านการติดตามหนังสือราชการของหน่วยงาน					
๗.๔.๒ การให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์					
๗.๔.๓ การประสานงานเกี่ยวกับการชักซ้อมประชุมสภา กทผ.					
๗.๔.๔ การประสานงานเกี่ยวกับนโยบายของผู้บริหาร กทผ. (การเมือง)					
๗.๔.๕ การประสานงาน และการขอรับข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงาน					
๗.๔.๖ การติดต่อประสานงาน และการให้บริการอื่นๆ					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จุดเด่น

.....

สิ่งที่ควรแก้ไขปรับปรุง

.....

★ ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาใช้เวลาตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ด้วยความตั้งใจ ★

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

เริ่มตั้งแต่เดือน เมษายน - กันยายน ๒๕๕๘

๘. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๘.๑ มีการนำระบบ Microsoft Access ที่มีอยู่ มาใช้ในการลงทะเบียนรับหนังสือและให้บริการแก่ผู้มาติดตามเรื่องได้

๘.๒ ผู้บริหารสามารถตรวจสอบติดตามเรื่องหรือข้อมูลอ้างอิง ได้จากระบบงาน

๘.๓ ประเมินข้อผิดพลาดหรือความซ้ำซ้อนของการลงทะเบียนหนังสือไม่เกินร้อยละ ๑๐ ของหนังสือทั้งหมด

๘.๔ จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจ (ณ จุดให้บริการ) เกี่ยวกับการให้บริการด้านงาน - สารบรรณ และธุรการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร จำนวน ๒ ครั้ง เพื่อจะได้นำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจ ต่อผู้รับบริการสูงสุดต่อไป

๘.๕ สรุปรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบ ภายในเดือนกันยายน ๒๕๕๘

๙. ข้อเสนอแนะ

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในงานสารบรรณและธุรการของสำนักงาน เลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร จะเป็นเครื่องมือที่ช่วยการพัฒนาระบบการให้บริการของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการหรือผู้มาติดต่อราชการได้มากยิ่งขึ้น อีกทั้งยัง เป็นการประหยัดเวลา งบประมาณ และทรัพยากร ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตลอดจน สอดคล้องกับแนวโน้มด้านให้บริการภาครัฐในอนาคตที่จะเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น

(ลงชื่อ) ผู้เสนอโครงการ
(.....)

(ลงชื่อ) ผู้อนุมัติโครงการ
(.....)