

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล  
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพงานสารบรรณ กองกลาง

จัดทำโดย นายเทียนชัย วงศ์สุวรรณ

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

สังกัด กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๐  
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗

## บทสรุปผู้บริหาร

การศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพงานสารบรรณ กองกลาง มีขึ้นเนื่องจากพบว่า ปัจจุบันงานสารบรรณของกองกลาง ในส่วนของการเสนอหนังสือให้ผู้บังคับบัญชาทั้งปลัดกรุงเทพมหานครและผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร หลายเรื่องต้องใช้เวลาดำเนินการนานเกินควร โดยเฉพาะในขั้นตอนการกลั่นกรองงานเสนอผู้บริหารพิจารณา หนังสือที่ได้รับมักมีความผิดพลาดทั้งในเรื่องการพิมพ์ รูปแบบที่ไม่เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ ต้องเสียเวลาในการแก้ไข จึงสมควรเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงการดำเนินการโดยใช้เทคโนโลยีมาช่วย วัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานสารบรรณของกองกลาง โดยการจัดทำแอปพลิเคชันงานสารบรรณเพื่อใช้งานบนโทรศัพท์เคลื่อนที่และแท็บเล็ต จำนวน ๑ แอปพลิเคชัน แอปพลิเคชันดังกล่าวประกอบด้วย ส่วนที่เกี่ยวข้องกับระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับหนังสือสั่งการ แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง ส่วนที่เกี่ยวข้องกับตัวอย่างหนังสือราชการที่มีการแก้ไข ส่วนที่เกี่ยวข้องกับตัวอย่างหนังสือราชการที่ถูกต้องและผู้มีอำนาจได้ลงนามแล้ว ระยะเวลาในการดำเนินการระหว่างเดือนกันยายน ๒๕๕๗ - สิงหาคม ๒๕๕๘

การศึกษานี้ เริ่มดำเนินการตั้งแต่การเสนอโครงการให้ผู้อำนวยการกองกลางอนุมัติ เวียนแจ้งรายละเอียดโครงการให้ข้าราชการสังกัดกองกลางที่สนใจเข้าร่วมเป็นทีมงานดำเนินการ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน ศึกษาการจัดทำแอปพลิเคชัน รวบรวมข้อมูล กฎหมาย ระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง จัดทำแอปพลิเคชัน นำข้อมูลลงแอปพลิเคชัน เผยแพร่โครงการให้ข้าราชการทุกสำนักและสำนักงานเขต ดาวน์โหลดและศึกษาเรียนรู้แอปพลิเคชัน มีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยตลอดเวลา มีการประชุมติดตามผลการดำเนินการ ตรวจสอบปัญหา อุปสรรค นำไปสู่การแก้ไขและพัฒนา การประเมินผลโดยการกำหนดผลลัพธ์ความพึงพอใจของข้าราชการต่อการใช้งาน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๕ และหนังสือราชการจากหน่วยงานและส่วนราชการที่เสนอให้ผู้บริหารกรุงเทพมหานครลงนามถูกต้องตามระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๕ จากการการสังเกตการใช้งาน การสัมภาษณ์การใช้งาน การสำรวจความพึงพอใจของข้าราชการต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน การตรวจสอบจำนวนหนังสือจากหน่วยงานและส่วนราชการจากทะเบียนรับ - ส่งหนังสืองานธุรการประจำกลุ่มงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร และรองปลัดกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะในการศึกษา ประกอบด้วย ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย การจัดทำแอปพลิเคชันงานสารบรรณ ยังไม่เคยมีการดำเนินการมาก่อนในกรุงเทพมหานคร ไม่มีตัวอย่างในการดำเนินการ ในระยะแรกจึงเป็นการเสนอเพื่อปรับปรุง ลดความผิดพลาดในงานสารบรรณที่หน่วยงานและส่วนราชการเสนอให้ผู้บริหารกรุงเทพมหานครพิจารณาเท่านั้น แต่เนื่องจากเทคโนโลยีได้ก้าวหน้าไปมาก ในอนาคตควรมีการจัดทำแอปพลิเคชันเพื่อการใช้งานในโทรศัพท์เคลื่อนที่และแท็บเล็ตในด้านอื่นด้วย เช่น การนัดหมาย การประชุม การรายงานข่าวสาร ความเคลื่อนไหวต่างๆ ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแบบ Real time ด้วย ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ เนื่องจากเป็นการใช้เทคโนโลยีเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่และแท็บเล็ตบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ข้าราชการกรุงเทพมหานครอาจไม่สามารถใช้งานแอปพลิเคชันดังกล่าวได้ทุกคน หน่วยงานและส่วนราชการควรมอบหมายให้ข้าราชการในสังกัด เป็นผู้รับผิดชอบการใช้แอปพลิเคชัน ให้คำแนะนำแก่ข้าราชการที่ไม่สามารถใช้งานได้ และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินการโครงการ อาจมีภาระในการปฏิบัติงานด้านอื่นอยู่แล้ว ควรมีการผลิตเปลี่ยนหมุนเวียนข้าราชการเพื่อมาดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ นอกจากจะแบ่งเบาภาระการทำงานแล้ว ยังเป็นการเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์ภายในส่วนราชการได้อย่างทั่วถึงด้วย

## ๑. ชื่อเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพงานสารบรรณ กองกลาง

### ๒. หลักการและเหตุผล

กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร รองปลัดกรุงเทพมหานคร ผู้ช่วยปลัดกรุงเทพมหานคร การจัดเตรียมเอกสารและสรุปข้อมูลประกอบการประชุม การตรวจสอบเอกสารต่างๆ การสรุปเรื่องและทำบันทึกความเห็นประกอบเอกสารที่จะนำเสนอปลัดกรุงเทพมหานคร งานด้านสารบรรณ รับ-ส่งหนังสือภายนอกที่ติดต่อกับกรุงเทพมหานคร และสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เป็นต้น โดยงานสารบรรณ ซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย ส่วนที่สำคัญมากคือ การเสนอหนังสือให้ผู้บังคับบัญชา ผู้บริหารลงนาม โดยเฉพาะปลัดกรุงเทพมหานครและผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ปัจจุบันพบว่า ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เนื่องจาก หลายเรื่องยังต้องใช้เวลาในการดำเนินการมาก ตั้งแต่การรับเรื่อง การกลั่นกรองงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การเสนอเรื่องตามสายงาน และมักจะพบว่าขั้นตอนการกลั่นกรองงานจะใช้เวลาในการดำเนินการนานที่สุด เพราะหนังสือที่ผ่านการลงนามมาจากหัวหน้าหน่วยงาน ส่วนราชการ มักจะเกิดความผิดพลาด ทั้งการจัดพิมพ์ที่ไม่ถูกต้อง ผิด ตก หล่น รูปแบบการพิมพ์ไม่ถูกต้องตามระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ เนื้อหาไม่ครบถ้วน ข้อความไม่สละสลวย เป็นต้น ทำให้ต้องเสียเวลาในการนำกลับไปแก้ไข บางครั้งเจ้าหน้าที่ดำเนินการไม่เข้าใจหรือไม่มีที่ปรึกษาต้องประสานกับเจ้าหน้าที่กลั่นกรองงานประจำห้องผู้บริหารทั้งทางโทรศัพท์ โทรสาร หรือเดินทางเข้ามาสอบถามเองจากสำนักงานหรือสำนักงานสนาม หรือเจ้าหน้าที่กลั่นกรองงานต้องส่งโทรสารตัวอย่างหนังสือ ระเบียบไปใช้เป็นตัวอย่าง บางหน่วยงานเมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการเดิมมีการโอนย้าย เปลี่ยนแปลงหน่วยงาน ผู้ได้รับมอบหมายงานแทนไม่สามารถดำเนินการได้ถูกต้องในครั้งเดียว หรือแม้แต่จะเป็นการเสนอหนังสือจากหน่วยงานเดียวกัน แต่ต่างส่วนราชการ หนังสือที่เสนอมากลับไม่ถูกต้องตรงกัน ปัญหาเหล่านี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและคุณภาพในการดำเนินงานของทั้งในส่วนของกองกลาง หน่วยงาน ส่วนราชการต่างๆ ทำให้เสียเวลา โดยพบว่า การดำเนินการแก้ไขเอกสารดังกล่าวใช้เวลาประมาณ ๑ - ๗ วัน ขึ้นอยู่กับความยากง่ายของเอกสารและหน่วยงานหรือส่วนราชการที่ดำเนินการ กรณีของหน่วยงานระดับสำนักมักจะใช้เวลาในการดำเนินการมากกว่าสำนักงานเขตและส่วนราชการในสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เนื่องจากมีสายการบังคับบัญชาที่มากกว่า จึงสมควรมีการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงการดำเนินงานใหม่ โดยใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการดำเนินการ

ปัจจุบันโลกเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างเต็มตัว หน่วยงานราชการต่างนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ผสมผสานในการทำงานแทบทั้งสิ้น เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการ ผู้ที่เกี่ยวข้องต่างๆ ได้ดีขึ้น ทั้งเป็นการตอบสนองความต้องการเดิมๆ ด้วยวิธีการใหม่ๆ หรือตอบสนองต่อความต้องการใหม่ที่เพิ่มขึ้นอยู่ทุกขณะ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงานที่มีข้อจำกัดเรื่องงบประมาณ ต้นทุนในการดำเนินงาน จึงจำเป็นต้องหาหนทางและวิธีการเพื่อก้าวข้ามข้อจำกัดด้านทรัพยากร ประโยชน์จากนวัตกรรมและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญของหน่วยงานอย่างขาดเสียมิได้

การนำนวัตกรรมมาใช้กับระบบราชการ เป็นการสร้างสรรค์และเป็นการประยุกต์ใช้กระบวนการใหม่ ผลิตภัณฑ์ใหม่ บริการใหม่ รวมทั้งวิธีการนำเสนอใหม่ๆ เพื่อนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและมีคุณภาพ เช่น การปรับกระบวนการให้บริการ

ประชาชน การจัดตั้งศูนย์บริการร่วม การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการสื่อสารติดต่อ เผยแพร่ข้อมูล รวมถึงการริเริ่มนำแอปพลิเคชันบนมือถือและแท็บเล็ตมาใช้ด้วย

การเพิ่มประสิทธิภาพงานสารบรรณ กองกลาง โดยการจัดทำแอปพลิเคชันงานสารบรรณ รูปแบบการใช้งานเป็นศูนย์ข้อมูลเกี่ยวกับงานสารบรรณ เป็นโปรแกรมสำหรับใช้งานบนโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือแท็บเล็ตที่มีระบบปฏิบัติการรองรับ ผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้ง่าย โดยดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน ต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต สามารถเรียกใช้งานได้ทันที และผู้ใช้งานโหลดแอปพลิเคชันจากแอปเปิล แอปสโตร์ (App Store) สำหรับไอโฟนและไอแพด โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีระบบปฏิบัติการ IOS และดาวน์โหลดกูเกิลเพลย์ (Google Play) สำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่และแท็บเล็ตที่ใช้ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ (Android) ซึ่งข้อมูลจะมีความทันสมัยและอัปเดตตลอดเวลา ข้อมูลภายในแอปพลิเคชัน แบ่งออกเป็น ๔ ส่วน ได้แก่

๑. ส่วนที่เกี่ยวกับระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ
๒. ส่วนที่เกี่ยวกับหนังสือสั่งการ แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง
๓. ส่วนที่เกี่ยวกับตัวอย่างหนังสือราชการที่มีการแก้ไข
๔. ส่วนที่เกี่ยวกับตัวอย่างหนังสือราชการที่ถูกต้องและผู้มีอำนาจได้ลงนามแล้ว

จะเห็นได้ว่าแอปพลิเคชันดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่จัดทำเอกสาร รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่สนใจที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ และจะส่งผลให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ประหยัดเวลา ลดเวลาในการแก้ไขเอกสาร การสอบถาม ไม่ต้องเดินทางจากสำนักงานที่ตั้งมายังศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร เพื่อสอบถามทำความเข้าใจในการดำเนินการอีกต่อไป

ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจหลักของกองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๑๒ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๕๙) ในยุทธศาสตร์ที่ ๕ ว่าด้วยการพัฒนาระบบบริหารจัดการ เพื่อเป็นต้นแบบมหานคร และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของกองกลางที่จะมุ่งพัฒนาองค์กรให้สู่ความเป็นเลิศในด้านการให้บริการ การอำนวยความสะดวกและการประสานงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริหารข้าราชการและลูกจ้าง รวมทั้งหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก จึงได้ดำเนินการศึกษาเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพงานสารบรรณ กองกลาง

### ๓. วัตถุประสงค์

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานสารบรรณของกองกลาง โดยการจัดทำแอปพลิเคชันงานสารบรรณ เพื่อใช้งานบนโทรศัพท์เคลื่อนที่และแท็บเล็ต จำนวน ๑ แอปพลิเคชัน

### ๔. เป้าหมาย

มีหนังสือราชการจากหน่วยงานและส่วนราชการที่เสนอให้ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ลงนามถูกต้องตามระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๕

### ๕. ปัจจัยความสำเร็จ

การเพิ่มประสิทธิภาพงานสารบรรณ กองกลาง โดยการจัดทำแอปพลิเคชันงานสารบรรณ ได้นำแนวคิดเรื่อง ปัจจัยของการบริหาร 4M และ วงจร เดมมิ่ง จากแนวคิดของ W.Edwards Deming หรือ PDCA มาใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จ

## ๕.๑ ปัจจัยของการบริหาร 4M ประกอบด้วย

๕.๑.๑ คน (Man) นับเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ซึ่งรวมไปถึงความรู้ ความสามารถ ในตัวบุคคลนั้นด้วย คนเป็นผู้ดำเนินการทุกอย่าง เป็นผู้คิด ผู้กระทำต่างๆ งานจะสำเร็จหรือไม่ คนเป็นตัวแปร ที่สำคัญ ต่อให้มีเงินมากมาย อุปกรณ์พร้อม การจัดการที่ดี แต่ถ้าคนไม่มีประสิทธิภาพ ไม่มีความ รับผิดชอบ ขาดจิตสำนึก งานก็ล้มเหลว การใช้คนให้ถูกกับงานจึงเป็นเรื่องที่ควรคำนึงถึงมาก

๕.๑.๒ เงิน (Money) เป็นปัจจัยสำคัญในระดับรองลงมา การขับเคลื่อนใดๆ มักจะต้องใช้เงิน งบประมาณเป็นสิ่งหล่อเลี้ยงให้คน งาน บริบทต่างๆ ดำเนินไปอย่างราบรื่นในแง่ของ ปัจจัยสนับสนุน แต่ควรดำเนินการด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และไม่ควรถูกเงินมาฉ้อฉลต่อ ความคิดมากเกินไป

๕.๑.๓ วัสดุอุปกรณ์ (Materials) เป็นปัจจัยชี้ความสำเร็จของงานได้ วัสดุเป็น เหมือนแขน ขาของการบริหารงาน ช่วยให้งานดำเนินไปอย่างที่ตั้งจุดหมายไว้ การใช้วัสดุอุปกรณ์ ควรคำนึงถึง ความประหยัด คุ่มค่าและรักษาสิ่งแวดล้อม

๕.๑.๔ การจัดการ (Management) เป็นปัจจัยในแง่ของนามธรรม แต่เป็น กระบวนการที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ คือ ถ้าการจัดการดี มีการวางแผนไว้ดีตั้งแต่ต้น เท่ากับว่างาน นั้นสำเร็จไปแล้วครึ่งหนึ่งทีเดียว

(พีรศักดิ์ โตคำรพจน์ , ปัจจัยของการบริหาร)

## ๕.๒ วงจรเดมมิง จากแนวคิดของ W.Edwards Deming หรือ PDCA

เป็นกิจกรรมพื้นฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วย ขั้นตอน ๔ ขั้นตอน คือ วางแผนการ ปฏิบัติงาน ตรวจสอบ ปรับปรุงการดำเนินงาน PDCA อย่างเป็นระบบ ให้ครบวงจรอย่างต่อเนื่องหมุนเวียนไปเรื่อยๆ ย่อมส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ เพิ่มขึ้น มีรายละเอียดดังนี้

๕.๒.๑ Plan (การวางแผน) หมายถึง การกำหนดวัตถุประสงค์และตั้งเป้าหมาย กำหนดขั้นตอนวิธีการและระยะเวลา เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนา ปรับปรุงที่เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั่ว ทั้งองค์กร ซึ่งในการวางแผนจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานของวิธีการทำงานหรือเกณฑ์มาตรฐานต่างๆ และการปฏิบัติเป็นไปตามข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐาน และช่วยให้การวางแผนมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

๕.๒.๒ DO (ปฏิบัติ) หมายถึง การปฏิบัติให้เป็นไปตามแผน วิธีการ และขั้นตอน ที่ได้กำหนดไว้ และลงมือปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนด

๕.๒.๓ Check (ตรวจสอบ) คือ การติดตามและตรวจสอบความก้าวหน้าของ การปรับปรุงข้อมูลการให้บริการให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และดูผลสำเร็จของงานนั้นเป็นไปตาม มาตรฐานที่กำหนดหรือไม่ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพ

๕.๒.๔ Act (การปรับปรุง) คือ การดำเนินการให้เหมาะสมตามผลการประเมิน หากการปฏิบัติเป็นที่น่าพอใจ ก็จัดให้เป็นมาตรฐาน เพื่อเป็นแนวทางให้ปฏิบัติต่อไป หากการปฏิบัติมีข้อ ปรับปรุงให้กำหนดวิธีการปรับปรุงจะช่วยให้มีความสมบูรณ์ และมีคุณภาพเพิ่มขึ้น

เมื่อพิจารณาตามปัจจัยของการบริหาร 4M และวงจรเดมมิง ข้างต้น การเพิ่มประสิทธิภาพ งานสารบรรณ กองกลางในครั้งนี้มุ่งเน้นการดำเนินการโดยใช้เทคโนโลยี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงาน

ไม่เน้นการใช้งบประมาณหรือเพิ่มภาระงานให้แก่เจ้าหน้าที่ ปัจจัยที่ใช้นั้นจึงให้ความสำคัญที่ คน (Man) และ การจัดการ (Management) เป็นหลัก สามารถสรุปปัจจัยความสำเร็จได้ ๖ ปัจจัย ประกอบด้วย

- ปัจจัยความสำเร็จที่ ๑ การวางแผนที่ดี มีการจัดทำแผนงานล่วงหน้า มีการนำวงจรเดมมิ่ง (PDCA) ได้แก่ Plan Do Check Act มาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารเพื่อให้บรรลุผล และช่วยในการตรวจสอบแผนงานในแต่ละช่วงเวลา

- ปัจจัยความสำเร็จที่ ๒ การสื่อสารที่เหมาะสม เมื่อมีการวางแผนที่ดีแล้ว ต้องมีการบริหารจัดการตามตารางแผนการดำเนินการ มีการสื่อสารที่ดีและการร่วมมือกันของผู้เกี่ยวข้องในทีม รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการแก้ไขปัญหาตามความต้องการตามที่เห็นสมควร ผู้รับผิดชอบดำเนินการ จำเป็นต้องมีทักษะด้านการสื่อสารที่ดี มีรูปแบบหลากหลายที่จะสนับสนุนการสนทนาแบบที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ เพื่อติดตามความคืบหน้าและความสำเร็จของโครงการที่ชัดเจนและเหมาะสมตามช่วงเวลา



- ปัจจัยความสำเร็จที่ ๓ การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้รับผิดชอบดำเนินการ และทีมงานต้องมีการประชุมร่วมกันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อหาข้อสรุปร่วมกันเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ การดำเนินการ เป้าหมายที่จะต้องทำให้สำเร็จ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ขนาดพื้นที่ที่ดำเนินการ ผลลัพธ์ที่คาดหวังที่จะได้รับให้เข้าใจถ่องแท้ก่อนดำเนินการทุกครั้ง

- ปัจจัยความสำเร็จที่ ๔ มีระบบการวัดประสิทธิภาพที่ดี เพื่อใช้ในการตรวจสอบข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการดำเนินการ โดยใช้ความรู้ในเรื่อง การบริหารความเสี่ยง (Project Risk Management) ด้วยการจัดทำแผนภูมิ (Gantt Chart) เป็นเครื่องมือในการดำเนินการ

- ปัจจัยความสำเร็จที่ ๕ สืบสวนความคิดเห็นต่อการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อทบทวนความก้าวหน้าของโครงการตามช่วงเวลา จะช่วยให้ตรวจพบปัญหา นำไปสู่การแก้ไขปัญหา โดยการสำรวจความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ทั้งยังช่วยให้สมาชิกในทีมได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะได้ด้วย

- ปัจจัยความสำเร็จที่ ๖ ตรวจสอบข้อกำหนด ระเบียบที่เกี่ยวข้อง มีการตรวจสอบข้อกำหนด ระเบียบ คำสั่ง หนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจน ครบถ้วนเพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์การดำเนินการ รวมทั้งตรวจสอบกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หนังสือสั่งการใหม่อยู่ตลอดเวลา

## ๖. การกิจที่ดำเนินการ

การเพิ่มประสิทธิภาพงานสารบรรณ กองกลาง โดยการจัดทำแอปพลิเคชันงานสารบรรณ การจัดทำแอปพลิเคชันงานสารบรรณ รูปแบบการใช้งานเป็นศูนย์ข้อมูลเกี่ยวกับงานสารบรรณ เป็นโปรแกรมสำหรับใช้งานบนโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือแท็บเล็ตที่มีระบบปฏิบัติการรองรับ ผู้ใช้สามารถใช้งานได้ง่าย เพียงแค่ดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน ต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต สามารถเรียกใช้งานได้ทันที โดยผู้ใช้งานดาวน์โหลดแอปพลิเคชันจากแอปเปิล แอปสโตร์ (App Store)  สำหรับไอโฟนและไอแพด โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีระบบปฏิบัติการ IOS และดาวน์โหลดกูเกิลเพลย์ (Google Play)  สำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่และแท็บเล็ตที่ใช้ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ (Android) ซึ่งข้อมูลจะมีความทันสมัยและปรับปรุงตลอดเวลา ข้อมูลภายในแอปพลิเคชัน แบ่งออกเป็น ๔ ส่วน ได้แก่

- ส่วนที่เกี่ยวกับระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ
- ส่วนที่เกี่ยวกับหนังสือสั่งการ แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง
- ส่วนที่เกี่ยวกับตัวอย่างหนังสือราชการที่มีการแก้ไข
- ส่วนที่เกี่ยวกับตัวอย่างหนังสือราชการที่ถูกต้องและผู้มีอำนาจได้ลงนามแล้ว

มีแนวทางการดำเนินการดังนี้

๖.๑ จัดทำโครงการ เสนอผู้อำนวยการกองกลางเพื่ออนุมัติโครงการ ใช้เวลาในการดำเนินการ ๑๕ วัน

๖.๒ การแจ้งรายละเอียดโครงการ โดยเวียนแจ้งรายละเอียดให้เจ้าหน้าที่สังกัดกองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานครทราบอย่างทั่วถึงและศึกษารายละเอียดโครงการ แนวทางการดำเนินการต่างๆ พร้อมทั้งสำรวจรายชื่อผู้สนใจเพื่อเข้าเป็นทีมงานดำเนินการโครงการ โดยมีเจ้าหน้าที่ดำเนินการหลักจากฝ่ายเลขานุการ กองกลาง และฝ่ายอื่นในสังกัดกองกลาง ใช้เวลาในการดำเนินการ ๑๕ วัน

๖.๓ จัดทำคำสั่ง มอบหมายงาน นำรายชื่อผู้เสนอตัวเพื่อร่วมเป็นทีมงานดำเนินการรวบรวมจัดทำคำสั่งมอบหมายงานเสนอผู้อำนวยการกองกลางลงนาม และจัดประชุมเพื่อทำความเข้าใจและมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตามโครงการ ใช้เวลาดำเนินการ ๑๕ วัน

๖.๔ ศึกษาการจัดทำแอปพลิเคชัน ผู้รับผิดชอบโครงการ และสมาชิกทีมงานที่สนใจศึกษาการจัดทำแอปพลิเคชัน ศึกษาเรียนรู้วิธีการดำเนินการจัดทำแอปพลิเคชัน โดยการศึกษาด้วยตนเองหรือเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ ใช้เวลาดำเนินการ ๒ เดือน

๖.๕ ทำการรวบรวม จำแนกเอกสาร ข้อมูลต่างๆ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ใช้เวลาดำเนินการ ๒ เดือน

๖.๖ จัดทำแอปพลิเคชัน และนำข้อมูลต่างๆ ลงแอปพลิเคชันตามประเภทที่ได้จำแนกไว้ ใช้เวลาดำเนินการ ๓ เดือน

๖.๗ เผยแพร่โครงการและแอปพลิเคชัน เพื่อใช้ข้าราชการกรุงเทพมหานครและผู้สนใจทำการศึกษาและดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน และศึกษาเรียนรู้ข้อมูลภายในแอปพลิเคชัน ใช้เวลาในการดำเนินการ ๑๕ วัน

๖.๘ การปรับปรุงข้อมูล เนื้อหาให้ทันสมัยตลอดเวลา ทุกครั้งที่มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงระเบียบ หนังสือสั่งการ แบบฟอร์ม การแก้ไขหนังสือ และหนังสือที่ผู้บริหารลงนามฉบับที่มีความสำคัญและสมควรใช้เป็นตัวอย่างและเป็นหนังสือที่สามารถเผยแพร่ได้ ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

๖.๙ การประชุมเพื่อติดตามการดำเนินโครงการ จัดการประชุมเจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อทบทวนความก้าวหน้าของโครงการตามช่วงเวลา ตรวจสอบปัญหาและอุปสรรค นำไปสู่การแก้ไขปัญหา ดำเนินการอย่างต่อเนื่องทุก ๑ เดือน

๖.๑๐ การสำรวจความคิดเห็น จัดทำแบบสอบถามและสุ่มตัวอย่างเพื่อทดสอบแบบสอบถามเพื่อสำรวจความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต่างๆ เกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชัน การสังเกตการใช้งาน การสัมภาษณ์ผู้ใช้งาน ปัญหาจากการใช้ ข้อเสนอแนะ ดำเนินการอย่างต่อเนื่องทุก ๖ เดือน

๖.๑๑ ประเมินผลการดำเนินการ เพื่อตรวจสอบ ทบทวนปัญหา อุปสรรค ผลการดำเนินการ แนวทางการพัฒนาเพื่ออนาคตและรายงานผู้บริหารทราบ ตามระยะเวลาที่กำหนดอย่างต่อเนื่อง

## ๗. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๗.๑ ปลัดกรุงเทพมหานคร ให้ความเห็นชอบให้หน่วยงานและส่วนราชการนำแอปพลิเคชันไปใช้งาน

๗.๒ ผู้อำนวยการกองกลาง ในฐานะหัวหน้าส่วนราชการ เป็นผู้อนุมัติโครงการ แต่งตั้งคณะทำงาน และกำกับกำกับการดำเนินการโครงการให้บรรลุวัตถุประสงค์และต่อเนื่อง

๗.๓ หัวหน้าฝ่ายเลขานุการ กองกลาง ติดตาม กำกับกำกับการดำเนินการโครงการอย่างต่อเนื่อง พิจารณารายชื่อเจ้าหน้าที่เพื่อร่วมดำเนินการโครงการ และรายงานผู้บังคับบัญชาทราบ

๗.๔ ผู้รับผิดชอบโครงการ โดยผู้เสนอโครงการ รับผิดชอบเป็นผู้จัดการโครงการ เพื่อให้โครงการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งต้องใช้ความรู้ทั้งด้านการบริหารโครงการ การบริหารงานทั่วไป และความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและแอปพลิเคชัน

๗.๕ ผู้ร่วมดำเนินการ ประกอบด้วย ข้าราชการสังกัดฝ่ายเลขานุการ กองกลางและฝ่ายอื่นในสังกัดกองกลางที่เกี่ยวข้อง ที่ระบุไว้ในคำสั่งแต่งตั้งคณะเจ้าหน้าที่ดำเนินการโครงการ ประกอบด้วย

๗.๕.๑ ฝ่ายข้อมูลระเบียบ เพื่อรับผิดชอบรวบรวมข้อกำหนด ระเบียบ คำสั่ง และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดส่งให้ฝ่ายแอปพลิเคชันนำลงแอปพลิเคชันส่วนที่ ๑ - ๒ ทำหน้าที่อย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาการดำเนินการโครงการ

๗.๕.๒ ฝ่ายข้อมูลตัวอย่าง รับผิดชอบในการรวบรวมตัวอย่างหนังสือที่ถูกเสนอมาให้ผู้บริหารพิจารณาที่มีการแก้ไข ตัวอย่างหนังสือที่ผู้บริหารได้ลงนามแล้วเพื่อจัดส่งให้ฝ่ายแอปพลิเคชันนำลงแอปพลิเคชันส่วนที่ ๓ - ๔ ทำหน้าที่อย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาการดำเนินการโครงการ

๗.๕.๓ ฝ่ายแอปพลิเคชัน รับผิดชอบในการจัดทำ ปรับปรุง แก้ไขแอปพลิเคชัน นำข้อมูลจากฝ่ายข้อมูลระเบียบ ฝ่ายข้อมูลตัวอย่างลงแอปพลิเคชัน ทำหน้าที่อย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาการดำเนินการโครงการ

๗.๕.๔ ฝ่ายประเมินผล รับผิดชอบในการประชุมติดตาม ทบทวน ตรวจสอบโครงการ การสำรวจความคิดเห็นจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง การประเมินผลโครงการ การรายงานผู้บริหาร ทำหน้าที่อย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาการดำเนินการโครงการ

๗.๖ ข้าราชการสังกัดกองกลางทุกคน เป็นทั้งผู้ใช้แอปพลิเคชัน ผู้ติดตาม รับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้แอปพลิเคชันจากสำนัก สำนักงานเขตแจ้งปัญหา อุปสรรคในการใช้ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนามายังผู้รับผิดชอบโครงการและคณะทำงาน เพื่อนำความเห็นต่างๆ มาปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาแอปพลิเคชันต่อไป

๗.๗ ข้าราชการสังกัดสำนัก สำนักงานเขต เป็นผู้ใช้แอปพลิเคชัน และแจ้งปัญหา อุปสรรคในการใช้ ข้อคิดเห็นเพื่อการพัฒนา ปรับปรุงมายังผู้รับผิดชอบโครงการ คณะทำงาน รวมถึงข้าราชการสังกัดกองกลาง เพื่อนำความเห็นต่างๆ มาปรับปรุงแก้ไข พัฒนาแอปพลิเคชันต่อไป



รายละเอียดการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ระยะเวลา											
			ก.ย. ๕๘	ต.ค. ๕๗	พ.ย. ๕๗	ธ.ค. ๕๗	ม.ค. ๕๘	ก.พ. ๕๘	มี.ค. ๕๘	เม.ย. ๕๘	พ.ค. ๕๘	มิ.ย. ๕๘	ก.ค. ๕๘	ส.ค. ๕๘
๕. ทำการรวบรวม จำแนก เอกสาร ข้อมูลต่างๆ รวมถึง กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	ทุกฝ่าย	๖๐ วัน				←	→							
๖. จัดทำแอปพลิเคชัน และนำ ข้อมูลต่างๆ ลงแอปพลิเคชัน ตามประเภทที่ได้จำแนกไว้	ทุกฝ่าย	๙๐ วัน						←	→					
๗. เผยแพร่โครงการและ แอปพลิเคชัน เพื่อใช้ข้าราชการ กรุงเทพมหานครและผู้สนใจ ทำการศึกษาและดาวน์โหลด แอปพลิเคชัน และศึกษาเรียนรู้ ข้อมูลภายในแอปพลิเคชัน	ผู้เสนอ โครงการ	๑๕ วัน									↔			
๘. การปรับปรุงข้อมูล เนื้อหาให้ ทันสมัยตลอดเวลา ทุกครั้งที่มีการ แก้ไขเปลี่ยนแปลงระเบียบ หนังสือ สั้งการ แบบฟอร์ม การแก้ไข หนังสือ และหนังสือที่ผู้บริหาร ลงนามฉบับที่มีความสำคัญและ สมควรใช้เป็นตัวอย่างและเป็น หนังสือที่สามารถเผยแพร่ได้	ทุกฝ่าย	ตลอดปี งบประมาณ										←	→	

รายละเอียดการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ระยะเวลา												
			ก.ย. ๕๘	ต.ค. ๕๗	พ.ย. ๕๗	ธ.ค. ๕๗	ม.ค. ๕๘	ก.พ. ๕๘	มี.ค. ๕๘	เม.ย. ๕๘	พ.ค. ๕๘	มิ.ย. ๕๘	ก.ค. ๕๘	ส.ค. ๕๘	
๙. ประชุมเพื่อติดตามการ ดำเนินโครงการ จัดการ ประชุมเจ้าหน้าที่ดำเนินการ เพื่อทบทวนความก้าวหน้าของ โครงการตามช่วงเวลา ตรวจสอบปัญหาและอุปสรรค นำไปสู่การแก้ไขปัญหา	ผู้เสนอ โครงการ และฝ่าย ประเมินผล	ตลอดปี งบประมาณ											←		→
๑๐. การสำรวจความคิดเห็น จัดทำแบบสอบถามและสุ่ม ตัวอย่างเพื่อทดสอบแบบสอบถาม เพื่อสำรวจความคิดเห็นจาก เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต่างๆ เกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชัน ปัญหาจากการใช้ ข้อเสนอแนะ	ผู้เสนอ โครงการ และฝ่าย ประเมินผล	ตลอดปี งบประมาณ											←		→
๑๑. ประเมินผลการดำเนินการ เพื่อตรวจสอบ ทบทวนปัญหา อุปสรรค ผลการดำเนินการ แนวทางการพัฒนาเพื่ออนาคต และรายงานผู้บริหารทราบ	ผู้เสนอ โครงการ และฝ่าย ประเมินผล	ตลอดปี งบประมาณ											←		→

## ๙. แนวทางการประเมินผล

### ๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

- ระดับผลผลิต (Output) ได้แก่  
จำนวนแอปพลิเคชันงานสารบรรณ ๑ แอปพลิเคชัน
- ระดับผลลัพธ์ (Outcomes) ได้แก่  
(๑) ร้อยละของข้าราชการกรุงเทพมหานครที่มีความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๕

(๒) ร้อยละของหนังสือราชการจากหน่วยงานและส่วนราชการที่เสนอให้ผู้บริหารกรุงเทพมหานครลงนามถูกต้องตามระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๕

### ๙.๒ วิธีในการประเมินผล

- จำนวนแอปพลิเคชันที่ใช้งานได้จริง
  - การสังเกตการใช้งานแอปพลิเคชันของข้าราชการ
  - การสัมภาษณ์การใช้งานแอปพลิเคชันของข้าราชการ เพื่อนำความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคการใช้การ และข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงแอปพลิเคชันต่อไป
  - การสำรวจความพึงพอใจของข้าราชการต่อการใช้งานแอปพลิเคชันด้วย
  - การตรวจสอบจำนวนหนังสือจากหน่วยงานและส่วนราชการที่เสนอ
- ผู้บริหารประกอบด้วย ปลัดกรุงเทพมหานครและรองปลัดกรุงเทพมหานครเพื่อลงนามถูกต้องตามระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ

### ๙.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

- แอปพลิเคชันที่สามารถใช้งานได้จริงหรือไม่ทางโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือแท็บเล็ต
- แบบสัมภาษณ์
- แบบสำรวจความพึงพอใจของข้าราชการที่ใช้แอปพลิเคชัน
- ทะเบียนรับ - ส่งหนังสือจากงานธุรการประจำกลุ่มงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร และรองปลัดกรุงเทพมหานคร

## ๑๐. ข้อเสนอแนะ

### ๑๐.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

การเพิ่มประสิทธิภาพงานสารบรรณ กองกลาง โดยการจัดทำแอปพลิเคชันงานสารบรรณ ยังไม่เคยมีการดำเนินการมาก่อนในกรุงเทพมหานคร จึงถือได้ว่าเป็นสิ่งใหม่ที่ทำทลายความสามารถในการดำเนินการ เนื่องจากไม่มีตัวอย่างมาก่อน ในระยะแรกจึงเป็นการเสนอเพื่อปรับปรุงลดความผิดพลาดในงานสารบรรณที่หน่วยงานและส่วนราชการเสนอให้ผู้บริหารกรุงเทพมหานครพิจารณาเท่านั้น แต่เนื่องจากเทคโนโลยีได้ก้าวหน้าไปมาก ในอนาคตควรมีการจัดทำแอปพลิเคชันเพื่อการใช้งานในโทรศัพท์เคลื่อนที่และแท็บเล็ตในด้านอื่นด้วย เช่น การนัดหมาย การประชุม การรายงานข่าวสาร ความเคลื่อนไหวต่างๆ ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแบบ Real time ด้วย

### ๑๐.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

๑๐.๒.๑ การใช้งานแอปพลิเคชันงานสารบรรณ เป็นการใช้เทคโนโลยีเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่และแท็บเล็ต บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จึงมีข้อจำกัดด้านผู้ใช้งาน ที่ต้องมีความรู้ความ

เข้าใจ เกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชัน และด้านอุปกรณ์ต้องรองรับการใช้งานแอปพลิเคชันบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้วย ข้าราชการกรุงเทพมหานครอาจไม่สามารถใช้งานแอปพลิเคชันดังกล่าวได้ทุกคน ดังนั้นหน่วยงานและส่วนราชการควรมอบหมายให้ข้าราชการในสังกัดตั้งแต่ในกลุ่มงาน กลุ่ม ฝ่าย ขึ้นมา เป็นผู้รับผิดชอบการใช้แอปพลิเคชัน และให้คำแนะนำแก่ข้าราชการที่ไม่สามารถใช้งานเป็น รวมถึงการแบ่งปันโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือแท็บเล็ตเพื่อใช้งานแอปพลิเคชันดังกล่าว

๑๐.๒.๒ เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินการโครงการ อาจมีภาระในการปฏิบัติงานด้านอื่นอยู่แล้ว เช่น การกลั่นกรองงาน การติดตามผู้บริหาร เป็นต้น อาจมีเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ในโครงการนี้ได้ไม่เต็มที่ จึงควรมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนข้าราชการเพื่อมาดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ เช่น ผลัดเปลี่ยนทุกปีงบประมาณ นอกจากจะแบ่งเบาภาระการทำงานแล้ว ยังเป็นการเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์ภายในส่วนราชการได้อย่างทั่วถึงด้วย

ภาคผนวก

## เอกสารอ้างอิง

ณัฐวี อดุลฤกษ์, กระบวนการ PDCA ในการพัฒนาการทำงาน,  
[http://202.44.34.144/kmit/knowledge\\_detail.php?IDKM=341](http://202.44.34.144/kmit/knowledge_detail.php?IDKM=341).

พีรศักดิ์ โตคำรพจน์, ปัจจัยของการบริหาร, [www.gotoknow.org/posts/273013](http://www.gotoknow.org/posts/273013).

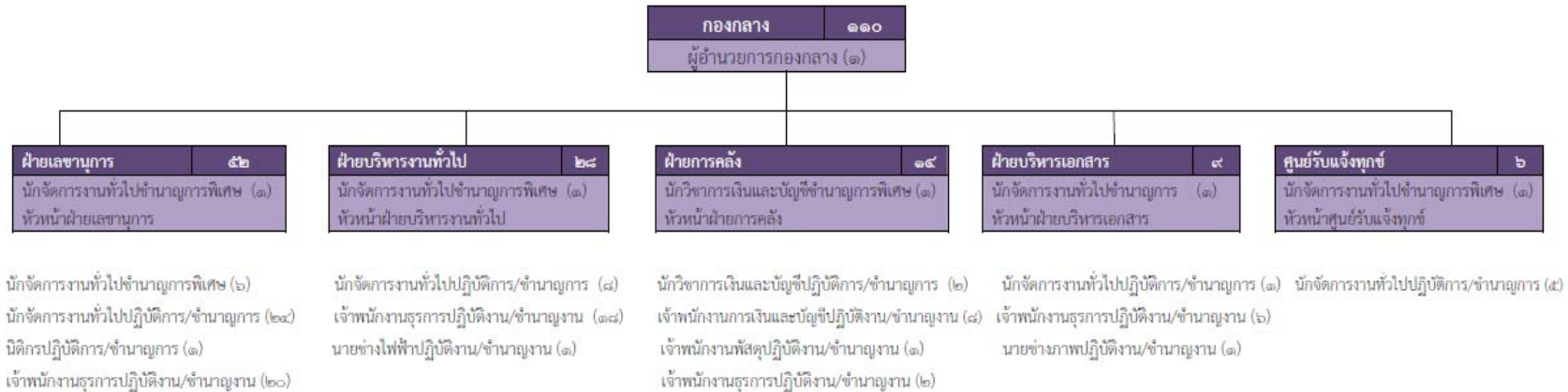
ศูนย์กลางของแอปพลิเคชันภาครัฐ, สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์,  
[www.ega.or.th/Files/20140311043518.pdf](http://www.ega.or.th/Files/20140311043518.pdf).

กองกลาง

**มีหน้าที่รับผิดชอบ**เกี่ยวกับงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร รองปลัดกรุงเทพมหานคร และผู้ช่วยปลัดกรุงเทพมหานคร การจัดเตรียมเอกสารและสรุปข้อมูลประกอบการประชุม การตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ การสรุปเรื่องและทำบันทึกความเห็นชอบประกอบเอกสารก่อนที่จะนำเสนอปลัดกรุงเทพมหานคร งานด้านสารบรรณ รับ-ส่งหนังสือภายนอกที่ติดต่อกับกรุงเทพมหานคร และสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร การประสานงานในด้านงานพระราชพิธีต่าง ๆ งานการประชุมร่วมกับหน่วยงานภายนอกของกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับการให้บริการและอำนวยความสะดวกในเรื่องการจัดสถานที่ และดูแลรักษาความสะดวกของศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร ๑ และรอบนอก ดูแลรักษาความปลอดภัย ดูแลและจัดสถานที่จอดรถบริเวณศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร บริการเก็บ คั้นหา และทำลายเอกสารให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานคร เป็นศูนย์กลางการเก็บเอกสารสำคัญไว้ในระบบไมโครฟิล์ม เป็นหน่วยการคลังของสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร โดยควบคุมงบประมาณ ตรวจสอบฎีกาหรือความถูกต้องของเอกสาร การเบิกจ่ายเงินและพัสดุในสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร งานการเงินและงบประมาณ การบัญชีและพัสดุของกองกลาง การรับร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร และงานอื่น ๆ ที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกองกลางในสำนักปลัดกรุงเทพมหานครเป็นการเฉพาะ

ฝ่ายเลขานุการ	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	ฝ่ายการคลัง	ฝ่ายบริหารเอกสาร	ศูนย์รับแจ้งทุกข์
<p><b>มีหน้าที่รับผิดชอบ</b>เกี่ยวกับงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานครและรองปลัดกรุงเทพมหานคร ในการกลั่นกรองและเสนอหนังสือ การตรวจสอบเอกสาร การสรุปเรื่องทำบันทึกความเห็นและเอกสารประกอบก่อนนำเสนอปลัดกรุงเทพมหานครหรือรองปลัดกรุงเทพมหานคร การจัดเตรียมเอกสารและสรุปข้อมูลประกอบการประชุมของปลัดกรุงเทพมหานครและรองปลัดกรุงเทพมหานคร การประสานข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ จัดเป็นระบบข้อมูลเพื่อการบริหารสำหรับปลัดกรุงเทพมหานคร รองปลัดกรุงเทพมหานคร ที่ปรึกษาสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ผู้ช่วยปลัดกรุงเทพมหานคร และที่ปรึกษากฎหมายกรุงเทพมหานคร การประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ การติดตามนโยบายและผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ งานอื่น ๆ ที่ปลัดกรุงเทพมหานครและรองปลัดกรุงเทพมหานครมอบหมาย</p>	<p><b>มีหน้าที่รับผิดชอบ</b>เกี่ยวกับงานด้านสารบรรณและธุรการทั่วไป งานการเจ้าหน้าที่ การประสานงานในด้านพระ-ราชพิธีต่าง ๆ และพระราชพิธีที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของกรุงเทพมหานครในวันสำคัญต่าง ๆ หรือตามที่ได้รับมอบหมาย การประสานงาน การเร่งรัดติดตามเรื่องการประชุมร่วมกับหน่วยงานภายนอกที่ไม่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด โดยเฉพาะ และตามที่ได้รับมอบหมาย การดูแลอาคารสถานที่ ดูแลรักษาซ่อมบำรุงระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ ภายในอาคารศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร ๑ การดูแลยานพาหนะ ส่วนกลาง การควบคุมจัดระเบียบการจอดรถ การจัดเตรียมสถานที่สำหรับงานพิธีการและให้การสนับสนุนหน่วยงานต่าง ๆ ที่ขอความร่วมมือการรวบรวมสถิติข้อมูลต่าง ๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง</p>	<p><b>มีหน้าที่รับผิดชอบ</b>เกี่ยวกับการดำเนินการควบคุมงบประมาณ และควบคุมการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามงบประมาณการตรวจสอบฎีกาและความถูกต้องของเอกสาร การเบิกจ่ายเงินทุกประเภทให้ กองต่าง ๆ ในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร จัดทำทะเบียนคุมฎีกาเบิกจ่ายเงิน ติดตามผลการโอนเงินตามฎีกาการเงิน บัญชี การพัสดุ การจัดซื้อจัดจ้าง การดำเนินการของงบประมาณประจำปีของกองกลาง และการขออนุมัติเงินประจำงวด ขอโอนและเปลี่ยนแปลงงบประมาณ การกักเงินเหลือมิใช่ขยายเวลาเบิกจ่ายเงินเหลือมิใช่ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง</p>	<p><b>มีหน้าที่รับผิดชอบ</b>เกี่ยวกับการให้บริการเก็บเอกสารของกรุงเทพมหานคร การค้นหาเอกสารและสำเนาเรื่อง การทำลายเอกสารต่าง ๆ ตามระเบียบกรุงเทพมหานครให้คำปรึกษาแนะนำหน่วยงานต่าง ๆ ในการจัดเก็บ การทำลายเอกสาร การถ่ายเอกสารลงไมโครฟิล์ม จัดเก็บและให้บริการฉายไมโครฟิล์ม และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง</p>	<p><b>มีหน้าที่รับผิดชอบ</b>เกี่ยวกับการรับแจ้งเรื่องร้องทุกข์ การวินิจฉัยปัญหา แยกเรื่องเพื่อแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบ การตอบคำถามและชี้แจง ตลอดจนให้คำปรึกษาแนะนำเรื่องต่าง ๆ แก่ประชาชน การตรวจสอบแก้ไข ติดตามและประมวลผลเรื่องราวร้องทุกข์นำเสนอคณะผู้บริหาร การประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานต่อสื่อมวลชน การปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง</p>

แผนภูมิแสดงการแบ่งส่วนราชการและการจัดอัตรากำลังของกองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร



ประเภท	บริหาร		อำนวยการ		ประเภทวิชาชีพการ					ประเภททั่วไป			รวม	ลูกจ้าง	อื่น ๆ	รวมทั้งสิ้น
	สูง	ต้น	สูง	ต้น	ทรงคุณวุฒิ	เชี่ยวชาญ	ชำนาญการพิเศษ	ชำนาญการ	ปฏิบัติการหรือชำนาญการ	อาวุโส	ชำนาญงาน	ปฏิบัติงานหรือชำนาญงาน				
จำนวน	-	-	-	๑	-	-	๑๐	๑	๙๑	-	-	๕๗	๑๑๐	๑๙๑	๒	๒๕๓

มติ ก.ก. ครั้งที่ ๗/๒๕๔๐ เมื่อวันที่ ๑๔ กรกฎาคม ๒๕๔๐, มติ ก.ก. ครั้งที่ ๖/๒๕๔๗ เมื่อวันที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๔๗ อนุมัติตั้งศูนย์รับแจ้งทุกข์เป็นส่วนราชการระดับฝ่าย, ปรับปรุงตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๔, มติ อ.ก.ก. สามัญประจำกรุงเทพมหานคร ครั้งที่ ๑๐/๒๕๕๔ เมื่อวันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๕๔, มติ อ.ก.ก. สามัญข้าราชการ ครั้งที่ ๑/๒๕๕๕ เมื่อวันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕, มติ อ.ก.ก. สามัญข้าราชการ ครั้งที่ ๑/๒๕๕๖ เมื่อวันที่ ๒๙ เมษายน ๒๕๕๖, มติ อ.ก.ก. สามัญข้าราชการ ครั้งที่ ๗/๒๕๕๖ เมื่อวันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๕๖