

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง ปรับปรุงการรับ-ส่ง หนังสือราชการ
ภายในหน่วยงานไม่ให้เกิดการล่าช้า

จัดทำโดย นางปริยากร อินทรคง

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

สังกัด กลุ่มงานช่วยนักบริหาร สำนักงานเลขานุการ สำนักอนามัย

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๙
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

๑. ชื่อเรื่อง ปรับปรุงการรับ-ส่ง หนังสือราชการภายในหน่วยงานไม่ให้เกิดการล่าช้า

๒. หลักการและเหตุผล

สำนักอนามัยเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการส่งเสริม สนับสนุน และจัดบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันและควบคุมโรค การแพทย์ระดับปฐมภูมิ การป้องกัน และบำบัดการติดยาเสพติด การฟื้นฟูสุขภาพภายหลังเจ็บป่วย รวมทั้งการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง มีส่วนราชการประกอบด้วย สำนักงานเลขานุการ สำนักงาน และกอง จำนวน ๑๒ สำนักงาน/กอง ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนทางวิชาการ และมีศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน ๖๘ แห่ง ทำหน้าที่ให้บริการด้านการรักษาพยาบาลและสาธารณสุขในพื้นที่รับผิดชอบ จากการที่สำนักอนามัยมีส่วนราชการในสังกัดจำนวนมาก ครอบคลุมพื้นที่ของ กรุงเทพมหานครทั้งหมด การบริหารงานภายในหน่วยงานของสำนักอนามัย ผู้อำนวยการสำนักอนามัย ได้มอบหมายและมอบอำนาจให้รองผู้อำนวยการสำนักอนามัยสั่งและปฏิบัติราชการแทนผู้อำนวยการสำนักอนามัย ตามคำสั่งสำนักอนามัย ที่ ๖๑๑/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๓ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

จากการมอบอำนาจดังกล่าวรองผู้อำนวยการสำนักอนามัย จำนวน ๓ ท่าน มีอำนาจในการสั่งส่วนราชการในสังกัดสำนักอนามัยตามที่ได้รับมอบหมาย หากเรื่องใดเกี่ยวข้องกับส่วนราชการ นอกเหนือจากที่รองผู้อำนวยการสำนักอนามัยได้รับมอบหมายให้นำเสนอผู้อำนวยการสำนักอนามัย สั่งการงานนโยบาย งานบริหารส่วนบุคคล(ยกเว้นการลา กิจ ลาป่วย ลาพักผ่อน การรับรองสิทธิการรับรองฐานะและการรับรองข้อเท็จจริงของข้าราชการลูกจ้าง)การอนุมัติแผนงาน โครงการที่เกี่ยวข้องกับการให้ข้าราชการไปศึกษา ฝึกอบรม ดูงานหรือสัมมนาในประเทศและต่างประเทศ(ยกเว้นการอนุมัติให้ข้าราชการไปเป็นวิทยากรภายในและภายนอกสังกัดสำนักอนามัย)การอนุญาตให้ข้าราชการและลูกจ้างไปต่างประเทศ การลงนามในบัตรประจำตัวข้าราชการและลูกจ้างประจำกรุงเทพมหานคร การสั่งซื้อ สั่งจ้าง ที่เป็นอำนาจของปลัดกรุงเทพมหานครและอำนาจของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เรื่องที่ต้องเสนอสภากรุงเทพมหานคร รัฐมนตรี นายกรัฐมนตรีและคณะรัฐมนตรี ส่วนการอนุมัติแผนงานโครงการที่ใช้งบประมาณประจำปีหรือไม่ใช้งบประมาณรองผู้อำนวยการสำนักอนามัยเป็นผู้พิจารณาอนุมัติและรายงานให้ผู้อำนวยการสำนักอนามัยทราบ ดังนั้นการตรวจสอบ กลั่นกรองหนังสือเพื่อเสนอผู้อำนวยการสำนักอนามัยพิจารณาลงนามหรือสั่งการ จึงมีความหลากหลาย และจำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหลายคน ซึ่งส่วนมากจะเป็นเรื่องเร่งด่วน เรื่องภายในกำหนดระยะเวลาหรือเป็นเรื่องกระชั้นชิด การเสนอหนังสือที่มีชั้นความเร็ว จึงต้องพิจารณาเสนอให้ผู้บริหารพิจารณาลงนามหรือสั่งการได้ทันเวลา และทันเหตุการณ์

ปัจจุบันการปฏิบัติงานด้านการรับ-ส่งหนังสือของหน่วยงานและส่วนราชการ สำนักงาน/กอง/ศูนย์บริการสาธารณสุข/ศูนย์บริการสาธาณสุขสาขาซึ่งมีสถานที่ตั้งไม่เป็นระบบในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร แต่ละหน่วยงานจะมีธุรการเป็นแกนกลางที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการเสนอหนังสือ งานที่ได้รับมอบหมายตามนโยบายผู้บริหารรวมถึงการจัดข้อมูล รายงานสถิติต่างๆ และงานด้าน

บุคลากร ซึ่งปัจจุบันพบว่าแนวทางการปฏิบัติงานด้านธุรการของแต่ละหน่วยงานไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้พบปัญหาดังนี้

๑. การรับ-ส่งหนังสือยังไม่สามารถดำเนินการตามขั้นตอนที่ถูกต้อง ทำให้เกิดความล่าช้า สูญหาย ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน
๒. การรับ-ส่งหนังสือลงรายละเอียดไม่ครบถ้วน
๓. รูปแบบหนังสือราชการของแต่ละส่วนราชการ ซึ่งเป็นกรณีเดียวกัน แต่มีรูปแบบในการร่างหนังสือแตกต่างกัน ทำให้เกิดความล่าช้าในการตรวจสอบความถูกต้อง
๔. ผู้รับผิดชอบเสนอเรื่องของตนเองโดยไม่ผ่านเจ้าหน้าที่รับ-ส่งหนังสือ ดังนั้นเพื่อเป็นการปรับปรุงงานและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านรับ-ส่งหนังสือของสำนักอนามัยให้ถูกต้อง ขั้นตอนการทำงานมีความชัดเจนมีกรอบการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน ก่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและสามารถตรวจสอบการดำเนินงานในการรับ-ส่งและติดตามหนังสือของหน่วยงานต่างๆให้ตรงตามยุทธศาสตร์และนโยบายของสำนักอนามัย ผู้อบรมจึงได้นำ (Applications Line) เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานได้รวดเร็ว ประหยัดเวลา และสามารถตรวจสอบความถูกต้องของงานได้

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่รับ-ส่งหนังสือสามารถตรวจสอบเส้นทางของหนังสือได้
๒. เพื่อให้ผู้บริหารสำนักอนามัยสามารถลงนามในหนังสือราชการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อให้สำนักอนามัยมีรูปแบบหลักเกณฑ์ในการนำเสนอหนังสือราชการ

๔. เป้าหมาย

๑. สร้างเครือข่ายเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ แอปพลิเคชันไลน์(Applications Line) จำนวน ๑ ระบบ

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานฯ

ในการจัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคลเรื่อง “ปรับปรุงการรับ-ส่ง หนังสือราชการภายในหน่วยงานไม่ให้เกิดการล่าช้า” ผู้จัดทำได้นำแนวความคิดทฤษฎี เครื่องมือทางการบริหารและความรู้ที่ได้รับความรู้จากการเข้าฝึกอบรมมาใช้ดังนี้

๕.๑ หลักการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีม หมายถึง การร่วมกันทำงานของสมาชิกที่มากกว่า ๑ คน โดยที่สมาชิกทุกคนนั้นจะต้องมีเป้าหมายเดียวกัน จะทำอะไรทุกคนต้องยอมรับร่วมกัน มีการวางแผนการทำงานร่วมกัน การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญในทุกองค์กรและเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพและ

ประสิทธิผลของการบริหารงาน และมีบทบาทสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของงานที่ต้องอาศัยความร่วมมือของกลุ่มสมาชิกเป็นอย่างดี

ลักษณะสำคัญของทีม มี ๔ ประการ

๑. การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของบุคคล หมายถึง การที่สมาชิกตั้งแต่ ๒ คน ขึ้นไปมีความเกี่ยวข้องกันในกิจการของกลุ่ม/ทีม ตระหนักในความสำคัญของคุณค่าและกัน แสดงออกซึ่งการยอมรับการให้เกียรติกัน สำหรับกลุ่มขนาดใหญ่มักมีปฏิสัมพันธ์กันเป็นเครือข่ายมากกว่าการติดต่อกันแบบตัวต่อตัว

๒. มีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายร่วมกัน หมายถึง การที่สมาชิกกลุ่มจะมีส่วนกระตุ้นให้เกิดกิจกรรมร่วมกันของทีม/กลุ่ม โดยเฉพาะจุดประสงค์ของสมาชิกกลุ่มที่สอดคล้องกับองค์กรมักจะนำมาซึ่งความสำเร็จของการทำงานได้ง่าย

๓. การมีโครงสร้างของทีม/กลุ่ม หมายถึง ระบบพฤติกรรม ซึ่งเป็นแบบแผนเฉพาะกลุ่มสมาชิกกลุ่มจะต้องปฏิบัติตามกฎ หรือมติของกลุ่ม ซึ่งอาจจะเป็นกลุ่มแบบทางการ (Formal Group) หรือกลุ่มแบบไม่เป็นทางการ (Informal Group) ก็ได้ สมาชิกทุกคนของกลุ่มจะต้องยอมรับและปฏิบัติตามเป็นอย่างดี สมาชิกกลุ่มย่อยอาจจะมีกฎเกณฑ์แบบไม่เป็นทางการ มีความสนิทสนมกันอย่างใกล้ชิดระหว่างสมาชิกด้วยกัน

๔. สมาชิกมีบทบาทและมีความรู้สึกร่วมกัน การรักษาสภาพที่มั่นคงในแต่ละทีม/กลุ่ม จะมีความแตกต่างกันตามลักษณะของกลุ่ม รวมทั้งความรู้ความสามารถของสมาชิก โดยมีการจัดแบ่งบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ กระจายงานกันตามความรู้ความสามารถ และความถนัดของสมาชิก

การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

ผู้ทำงานร่วมทีมจะต้องทำความเข้าใจและยอมรับสิ่งสำคัญ ๔ ประการ ดังนี้

๑. ความกระจ่างชัดในวัตถุประสงค์ และเห็นด้วยกับเป้าหมาย (Clear Objectives and Goals) สมาชิกทุกคนของทีมจะต้องมีความเข้าใจในเป้าหมายอย่างเด่นชัดและเต็มใจที่จะผูกพันเพื่อให้เกิดความสำเร็จในเป้าหมายที่ตั้งไว้

๒. การเปิดเผยและการเผชิญหน้า (Openness and confrontation) สมาชิกในทีมงานมีความสัมพันธ์กันอย่างเปิดเผย ซื่อสัตย์ ตรงไปตรงมา กล้าเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหาการทำงานร่วมกัน

๓. การสนับสนุนและการจริงใจต่อกัน (Support and trust) สมาชิกในทีมช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างงานของตนเองกับของผู้อื่น และพร้อมที่จะรับและให้ความช่วยเหลือด้วยความจริงใจ

๔. ความร่วมมือและความขัดแย้ง (Co-operation and conflict) สมาชิกในทีมงานอุทิศตนในการปฏิบัติงานให้เสร็จไปด้วยดีจะมีการประสานประโยชน์ในเรื่องของความรู้ความสามารถตลอดจน

ความแตกต่างของแต่ละบุคคลให้ได้ผลร่วมกันอย่างสูงสุด และเป็นลักษณะที่เปิดโอกาสให้สมาชิกได้มีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ในการทำงาน ซึ่งอาจมีการขัดแย้งเกิดขึ้นภายในทีมก็จะเป็นในทางสร้างสรรค์

๕. การปฏิบัติงานที่ชัดเจน (Sound procedure) สมาชิกในทีมจะอาศัยข้อเท็จจริงเป็นหลัก และการตัดสินใจจากข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุด ซึ่งมาจากการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน มีการพูด การเขียนและการทำงานในสิ่งที่ถูกต้องในการแก้ปัญหา จะทำให้ทีมงานมีประสิทธิภาพได้

๖. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate leadership) หัวหน้าทีมจะต้องมีบทบาทผู้นำที่ดี เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติทุกอย่าง ไม่ผูกขาดเป็นผู้นำคนเดียวของกลุ่ม แต่ภาวะผู้นำจะกระจายไปทั่วกลุ่มตามสถานการณ์ที่เหมาะสม

๗. ทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ (Regular review) ทีมงานจะต้องใช้เวลาในการประเมินพฤติกรรม และเรียนรู้ถึงการผิดพลาดในการทำงานของกลุ่ม ซึ่งจะทบทวนอย่างสม่ำเสมอเพื่อจะได้แก้ไขข้อบกพร่องในการทำงาน อาจทบทวนระหว่างการทำงาน หรือหลังจากทำงานเสร็จแล้ว

๘. การพัฒนาบุคคล (Individual development) สมาชิกในกลุ่มจะได้รับการพัฒนาตามความชำนาญของแต่ละบุคคล ซึ่งจะทำให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๙. ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่ดี (Sound intergroup relations) นอกเหนือจากความสัมพันธ์อันดีระหว่างกลุ่มแล้ว จะต้องให้กลุ่มอื่นเข้าใจและยอมรับ ตลอดจนยื่นมือเข้าช่วยเหลือเมื่อจำเป็นด้วยความเข้าใจและปราศจากการแข่งขัน การทำงานเป็นทีมนอกจากจะเป็นระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพแล้ว ยังสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างบุคคลในองค์กร สร้างความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน จนได้ทีมงานที่แข็งแกร่ง สามารถบริหารองค์กรให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับการปรับปรุงเพื่อลดขั้นตอนการทำงาน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน(๒๕๓๗ : ๑-๔) ได้จัดทำคู่มือการปรับปรุงงานและได้ให้ความหมายของการปรับปรุงงาน คือ การวิเคราะห์อย่างมีระเบียบแบบแผน เพื่อตัดเวลายากำลังคนและวัสดุที่ไม่จำเป็นออกโดยการขจัดงานที่ไม่จำเป็นหรือไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ของงานออกไป หรือจัดลำดับขั้นตอนการทำงานใหม่ หรือแบ่งงานใหม่ หรือพยายามดำเนินงานโดยใช้เวลาระยะทาง และแรงงานให้น้อยลงในขณะเดียวกันให้ได้ผลงานที่เพิ่มขึ้น ดีขึ้น ง่ายขึ้นและผู้ปฏิบัติงานได้รับความปลอดภัย พอใจ และเต็มใจปฏิบัติงาน

หลักการปรับปรุงงาน ผู้ที่ทำหน้าที่วิเคราะห์เพื่อปรับปรุง ควรยึดหลักการดังนี้

๑. ขจัด (Eliminate) หมายถึง กำจัด ตัดทอน หรือยุบเลิกส่วนหรือขั้นตอน หรือกิจกรรมที่ไม่จำเป็นของงานออกไป

๒. รวม (Combine) หมายถึง รวมส่วนที่จำเป็นหรือส่วนที่เหลือจากการตัดทอนเข้าด้วยกัน

๓. จัดขั้นตอนใหม่ (Rearrange) หมายถึง จัดขั้นตอนการทำงานใหม่ซึ่งอาจจะมีผลกระทบให้มีการเปลี่ยนหน้าที่ของคน หรือเปลี่ยนสถานที่ด้วย เพื่อการทำงานที่รวดเร็วขึ้น หรือประหยัดขึ้น

๔. ทำให้ง่ายขึ้น (Simplicity) หมายถึง ทำให้มีวิธีการทำงานที่ง่ายขึ้นแต่ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ขั้นตอนที่สำคัญในการปรับปรุงงานประกอบด้วย ๕ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ ๑. เลือกงานที่จะปรับปรุง โดยในการพิจารณาเลือกงานจะต้องเลือกงานที่เกี่ยวข้องโดยหรือมีผลกระทบต่อประชาชนโดยส่วนรวม ตามหลักเกณฑ์ข้อใดข้อหนึ่ง หรือหลายข้อต่อไปนี้

๑.๑ งานที่มีลักษณะเป็นการอนุญาตหรืออนุมัติให้ประชาชนดำเนินธุรกิจประกอบอาชีพประกอบกิจกรรมหรือดำเนินการใดๆ

๑.๒ งานที่จัดไว้เป็นงานสำคัญตามนโยบายของรัฐ หรือแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

๑.๓ งานที่เป็นที่สนใจของสาธารณชน และมีปัญหาความไม่พอใจในการบริการจากประชาชนอยู่เนืองๆ

๑.๔ งานที่ใช้งบประมาณค่าใช้จ่ายในการดำเนินการสูงเมื่อเทียบกับงานอื่นๆภายในส่วนราชการเดียวกัน

๑.๕ งานที่จะทำให้ “ภาพพจน์” ของส่วนราชการนั้นๆ ดีขึ้น ถ้ามีการปรับปรุงระบบงานทำให้งานรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ขั้นที่ ๒. รวบรวมข้อเท็จจริงเกี่ยวกับงานที่จะปรับปรุงแล้วบันทึกไว้ ในการหาข้อเท็จจริงนั้นอาจหาได้จากการสังเกตการณ์ การออกแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การศึกษาแบบฟอร์ม เป็นต้น และในการบันทึกงานอาจบันทึกเป็นข้อความตัวเลขทางสถิติ หรือบันทึกเป็นแผนภูมิต่างๆ เป็นต้น

ขั้นที่ ๓. วิเคราะห์รายละเอียดของข้อเท็จจริง บันทึกแนวทางการแก้ไข ปรับปรุง โดยนำข้อมูลที่ได้จากการบันทึกมาวิเคราะห์หาวิธีการที่อาจทำได้ดีกว่าวิธีเดิม วิธีวิเคราะห์ทำได้โดยตั้งคำถาม

ขั้นที่ ๔. เลือกวิธีการทำงานที่ดีกว่าแล้วทดสอบ ซึ่งการเลือกหาวิธีทำงานที่ดีที่สุดนั้นอาจเป็นวิธีตัดทอนแล้วรวมงานเข้าด้วยกัน หรือจัดงานให้เพื่อให้ทำงานง่ายขึ้น และปลอดภัยขึ้น การปรับปรุงงานในขั้นนี้ต้องอาศัยความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ การปรึกษาหารือกับผู้ปฏิบัติงานผู้รู้ในเรื่องนั้นๆ และการตัดสินใจของผู้ทำหน้าที่ปรับปรุงงาน

ขั้นที่ ๕. ทดลองนำแนวทางปรับปรุงงานที่เลือกแล้วนั้นไปปฏิบัติและติดตามผลเพื่อดูว่าได้ผลดีเพียงไร หากยังมีปัญหาก็จะได้แก้ไขปรับปรุงต่อไป โดยต้องระลึกเสมอว่า การปรับปรุงเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด

๕.๒ หลักการบริหารงานด้วยวงจรคุณภาพ PDCA

เป็นกิจกรรมพื้นฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วย ๔ ขั้นตอน คือ วางแผน ปฏิบัติ ตรวจสอบ ปรับปรุงการดำเนินงาน PDCA อย่างเป็นระบบให้ครบวงจรอย่างต่อเนื่องหมุนเวียนไปเรื่อย ๆ ย่อมส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเพิ่มขึ้น โดย ดร.ชีวฮาร์ท เป็นผู้พัฒนาวงจร PDCA ต่อมา ดร.เดมมิ่ง ได้นำมาเผยแพร่จนเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย โดยวงจรคุณภาพ PDCA มีขั้นตอนดังนี้

๑. Plan (วางแผน) หมายความว่ารวมถึง การกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน วิธีการ และขั้นตอนที่จำเป็นเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย ในการวางแผนจะต้องทำความเข้าใจกับเป้าหมาย วัตถุประสงค์ให้ชัดเจน เป้าหมายที่กำหนดต้องเป็นไปตามนโยบาย วิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาที่เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร การวางแผนบางด้านอาจต้องกำหนดมาตรฐานของวิธีการทำงาน หรือเกณฑ์มาตรฐานต่าง ๆ ไปพร้อมกันด้วย เพราะจะช่วยให้การวางแผนมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบมาตรฐานของการปฏิบัติงานตามแผน

๒. Do (ปฏิบัติ) หมายถึง การปฏิบัติให้เป็นไปตามแผนที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งก่อนที่จะปฏิบัติงานจำเป็นต้องศึกษาข้อมูล และเงื่อนไขต่าง ๆ ของสภาพงานที่เกี่ยวข้องเสียก่อน การปฏิบัติจะต้องดำเนินการไปตามแผน วิธีการ และขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ และจะต้องเก็บรวบรวมและบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานไว้ด้วย เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินงานในขั้นตอนต่อไป

๓. Check (ตรวจสอบ) เป็นกิจกรรมที่มีขึ้นเพื่อประเมินผลว่ามีการปฏิบัติงานตามแผน หรือมีปัญหาเกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานหรือไม่ เพื่อจะได้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพของการดำเนินงานต่อไป

๔. Act (การปรับปรุง) เป็นกิจกรรมที่มีขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น หลังจากได้ทำการตรวจสอบแล้ว การปรับปรุงอาจเป็นการแก้ไขแบบเร่งด่วน เฉพาะหน้า หรือการค้นหาสาเหตุที่แท้จริงเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำรอยเดิม การปรับปรุงอาจนำไปสู่การกำหนดมาตรฐานของวิธีการทำงานที่ต่างจากเดิม เมื่อมีการดำเนินงานตามวงจร PDCA ในรอบใหม่ ข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงจะช่วยให้การวางแผนมีความสมบูรณ์ และมีคุณภาพเพิ่มขึ้นด้วยจากหลักการบริหารงานด้วยวงจรคุณภาพ PDCA สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการพิจารณาแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดทำหนังสือราชการให้แก่หน่วยงานที่เสนอผู้อำนวยการสำนักอนามัย ดังนี้

Plan คือ กำหนดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการ ได้แก่ Action Plan เพื่อให้ได้แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดทำหนังสือราชการให้แก่หน่วยงานที่เสนอผู้อำนวยการสำนักอนามัย ให้มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถจัดทำหนังสือราชการได้อย่างถูกต้อง ตามกฎหมาย และระเบียบของทางราชการ

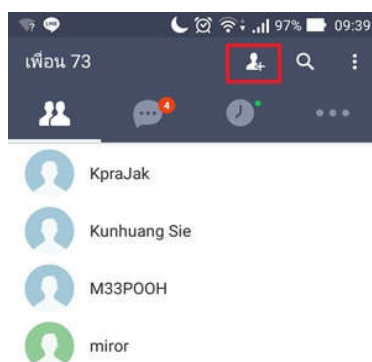
Do คือ หน่วยงานในสังกัดสำนักอนามัยปฏิบัติตามแนวทางฯ ได้อย่างถูกต้อง

Check คือ กลุ่มงานช่วยนักบริหารตรวจสอบหนังสือราชการของหน่วยงานก่อนเสนอผู้อำนวยการสำนักก่อนนมายลงนาม

Act คือ กรณีหากพบข้อบกพร่อง ให้ค้นหาสาเหตุที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปปรับปรุง และวางแผนการดำเนินการให้มีความครบถ้วน สมบูรณ์ต่อไป

๕.๓ การสร้างแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน(Applications Line) มาใช้วิธีสร้างกลุ่มแชทในไลน์ บน Android

ขั้นตอนที่ ๑ : เปิดแอปพลิเคชัน Line ขึ้นมาแล้วเลือกเมนูเพิ่มเพื่อน ดังรูปด้านล่าง



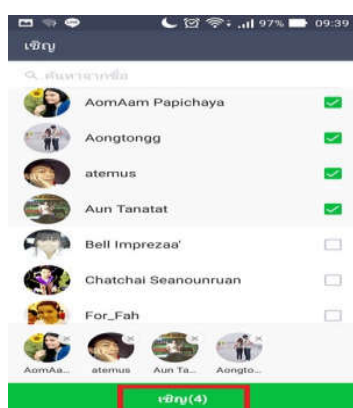
ขั้นตอนที่ ๒ : กด "สร้างกลุ่ม" ดังรูปด้านล่าง



ขั้นตอนที่ ๓ : จากนั้นให้เราใส่ชื่อกลุ่มงานช่วยนักบริหารของเราลงไป แล้วทำการกดเพิ่ม สมาชิก



ขั้นตอนที่ ๔ : เราจะเห็นรายชื่อเพื่อนๆของเรา ซึ่งหากเราต้องการให้ใครเข้ามาพูดคุยในกลุ่มได้ก็ทำการกดที่รายชื่อนั้น จากนั้นไลน์ก็จะส่งคำเชิญให้เพื่อนๆของเราซึ่งเมื่อเพื่อนๆที่ถูกเชิญยอมรับคำเชิญแล้วก็จะสามารถเข้ามาแชทในกลุ่มกับเราได้ : ไลน์ของกลุ่มงานช่วยนักรบริหาร มีไว้เพื่อติดตามระบบการรับ-ส่งหนังสือของสำนักอนามัย



๒. ผู้บริหารสำนักอนามัยเห็นชอบแนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเอกสารให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านอนามัยด้วยกระบวนการจัดการความรู้

๓. ผู้บริหารควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้รับการฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับการพัฒนางาน และความรู้ด้านอื่นนอกเหนือสายงานการปฏิบัติหน้าที่ เช่น คอมพิวเตอร์ ภาษา รวมทั้งกฎหมายและระเบียบต่างๆ เพื่อให้เกิดความรู้ พัฒนาความรู้ตลอดเวลา สามารถนำความรู้มาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานต่อไป

๔. ความร่วมมือของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholder)

๕. ผู้ได้รับประโยชน์ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของสำนักอนามัยและผู้ที่เกี่ยวข้อง

กรอบการวิเคราะห์

๑. พบปัญหาที่เกิดขึ้นในด้านการรับ - ส่ง หนังสือยังไม่เป็นระบบตามขั้นตอนที่ถูกต้อง ทำให้เกิดการล่าช้า เกิดความเสียหายหรือสูญหาย อาจส่งผลกระทบต่อองค์กรหน่วยงานของสำนักอนามัย

๒. ผู้อบรมมีแนวความคิดที่จะปรับปรุงระบบรับ-ส่งหนังสือให้มีประสิทธิภาพรวดเร็ว สามารถตรวจสอบได้

๓. ระบบราชการเป็นหน่วยงานที่ต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ และวิธีการทำงานใหม่เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ในสังคมโลก มีองค์ความรู้เกิดขึ้นมากมายในหน่วยงาน การถ่ายทอดและ

สนับสนุนให้คนในหน่วยงานได้เข้าใจและเรียนรู้ซึ่งกันและกัน จะเป็นเครื่องมือสำคัญในการทำให้หน่วยงานพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

๔. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่สามารถใช้งานได้ทั่วถึงการ Login เข้าสู่ระบบมีปัญหาบ่อย คือคีย์ Username และ Password หลายครั้งก็ไม่สามารถเข้าไปใช้งานในระบบได้และมีปัญหาบ่อยครั้ง

๕. การทำงานของระบบ Scan error มีปัญหาบ่อยครั้งและมักจะค้างในระบบนานทำให้ต้องปิดระบบ

๖. เมื่อระบบมีปัญหาหน่วยงานที่รับผิดชอบไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้

๕.๔ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมหรือหลักการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร (SWOT) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม หรือ SWOT Analysis เป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์สำหรับองค์กรหรือโครงการซึ่งจะช่วยผู้บริหารกำหนดจุดแข็งและจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายใน โอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนผลกระทบที่มีศักยภาพจากปัจจัยเหล่านี้ต่อการทำงานขององค์กร เทคนิคนี้ อัลเบิร์ต ฮัมฟรีย์ (Albert Humphrey) เป็นผู้ริเริ่มแนวคิด ซึ่งคำว่า“SWOT” มาจากตัวย่อภาษาอังกฤษ ๔ ตัว ได้แก่

S มาจากคำว่า Strengths หมายถึง จุดแข็ง หรือข้อได้เปรียบ เป็นปัจจัยภายในที่มีผลต่อการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งองค์กรจะต้องค้นหาความสามารถที่โดดเด่น เพื่อนำมากำหนดเป็นกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับลักษณะการบริหารงานขององค์กร

W มาจากคำว่า Weaknesses หมายถึง จุดอ่อน หรือข้อเสียเปรียบ เป็นปัจจัยภายในที่มีผลกระทบ หรือส่งผลเสียต่อการบริหารงานขององค์กร

O มาจากคำว่า Opportunities หมายถึง โอกาส หรือปัจจัยภายนอกที่เอื้ออำนวยให้การทำงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ ได้แก่ สภาพแวดล้อมที่นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่การดำเนินงาน

T มาจากคำว่า Threats หมายถึง อุปสรรค หรือข้อจำกัดที่เป็นภัยคุกคามต่อการดำเนินงานขององค์กร เป็นปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ นอกจากการควบคุมและวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางป้องกันให้ได้รับผลกระทบ หรือมีความเสียหายน้อยลง

การวิเคราะห์ SWOT จะครอบคลุมขอบเขตของปัจจัยที่กว้าง ด้วยการระบุจุดแข็งจุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคขององค์กร ทำให้มีข้อมูลในการกำหนดทิศทางหรือเป้าหมายที่จะถูกต้องขึ้นมาบนจุดแข็งขององค์กร และแสวงหาประโยชน์จากโอกาสทางสภาพแวดล้อม และสามารถกำหนดกลยุทธ์ที่จะมุ่งเอาชนะอุปสรรคทางสภาพแวดล้อม หรือลดจุดอ่อนขององค์กรให้มัน้อยที่สุดได้ ภายใต้การวิเคราะห์ SWOT นั้น ผู้จัดทำวิเคราะห์ทั้งสภาพแวดล้อมภายใน และภายนอกองค์กร ดังนี้

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
<p>๑. ผู้บริหารของสำนักอนามัยมีความรู้ความสามารถ มีทัศนคติที่ดีและมีวิสัยทัศน์ในการบริหารราชการ อย่างดีเยี่ยม</p> <p>๒. บุคลากร สำนักงาน กอง ศูนย์บริการสาธารณสุข มีหน้าที่รวบรวมศึกษาระเบียบ ระบบ งานสารบรรณให้ถูกต้องตามกฎระเบียบ</p> <p>๓. มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการสร้าง กระบวนการตลอดจนให้ความรู้แก่ผู้ร่วมงาน</p> <p>๔. เจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง</p>	<p>๑. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดสำนักอนามัย กรุงเทพมหานครยังขาดความรู้ความเข้าใจ และทักษะเกี่ยวกับการจัดทำหนังสือราชการ</p> <p>๒. บุคลากร สำนักงาน กอง ศูนย์บริการสาธารณสุข ไม่สามารถรับ-ส่งหนังสือกลับไปแก้ไขได้ทันต่อเวลา</p> <p>๓. เอกสารหาย</p> <p>๔. เอกสารล่าช้า</p> <p>๕. ระยะเวลาไม่จำกัด ไม่มีเจ้าหน้าที่จากสำนักงาน กอง ศูนย์บริการสาธารณสุข มารับหนังสือ</p> <p>๖. บุคลากรไม่มีความชำนาญเกี่ยวกับระเบียบ งานสารบรรณ</p> <p>๗. เจ้าหน้าที่ โยกย้าย ไม่เพียงพอ</p>

โอกาส (Opportunity)	อุปสรรค (Threat)
<p>๑. มีพระราชบัญญัติ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ในการปฏิบัติงาน</p> <p>๒. การพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะแอปพลิเคชันไลน์(Applications Line) เข้าถึงทุกช่องทางตลอดเวลา</p>	<p>๑. การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้ง ทางด้านสังคมการเมืองเศรษฐกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ส่งผลกระทบต่อทัศนคติและค่านิยมในการ ปฏิบัติราชการของข้าราชการ</p>

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกSWOT Analysis พบว่าเมื่อพิจารณาจุดแข็ง และโอกาสที่มีอยู่ สำนักอนามัยเป็นหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร จึง มีความจำเป็นที่จะต้อง พัฒนาองค์กร พัฒนาบุคลากร ตลอดจนพัฒนางานให้เป็นระบบเพื่อก้าวไปสู่องค์กรชั้นนำด้านงาน ระเบียบสารบรรณ และมีศักยภาพและความสามารถในการดำเนินภารกิจของตนและของ กรุงเทพมหานคร โดยการนำเอาแนวคิดการจัดการความรู้มาประยุกต์ใช้กับการรวบรวม องค์ความรู้ของ สำนักอนามัย ทั้งที่เป็นการรวบรวมจากเอกสารและรวบรวมจากผู้มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญ

๖. กรอบแนวทางการดำเนินงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

การจัดทำรายงานการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้แนวคิดและทฤษฎีรวมทั้งความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมนำมาใช้ในการจัดทำรายงานครั้งนี้ ดังนี้

๖.๑ สร้างกลุ่มในแอปพลิเคชันไลน์ (Applications Line) โดยใช้ชื่อกลุ่มงานช่วยนักบริหาร

๖.๒ แต่งตั้งคณะทำงาน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนักอนามัยลงนามในคำสั่งคณะทำงาน เลขานุการสำนักอนามัยเป็นหัวหน้าคณะ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไปสำนักงานเลขานุการ สำนักอนามัย เป็นรองหัวหน้าคณะ หัวหน้าฝ่ายบริหารส่วนราชการของสำนักอนามัย ผู้แทน เป็นคณะทำงาน เลขานุการและนักจัดการงานทั่วไป กลุ่มงานช่วยนักบริหาร สำนักงานเลขานุการ สำนักอนามัย เป็นคณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

๖.๓ ประชุมคณะทำงาน เพื่อกำหนดรูปแบบการจัดทำคู่มือ/แนวทาง ระเบียบการปฏิบัติด้านสารบรรณ และการเขียนหนังสือราชการ โดยกำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน แบ่งขั้นตอนเป็นการวิเคราะห์งานที่ปฏิบัติ วิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุ วิเคราะห์แนวทางแก้ไขปัญหาและวางแผนกำหนดโครงสร้าง (Out Time)

๖.๔ จัดประชุมหารือ และร่วมแสดงความคิดเห็นร่วมกันของข้าราชการที่ปฏิบัติงานช่วยนักบริหารของผู้อำนวยการสำนักอนามัยและรองผู้อำนวยการสำนักอนามัยเพื่อให้เกิดความรู้ร่วมกัน และสร้างความเข้าใจตรงกันในการปฏิบัติตลอดจนเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนรับทราบข้อมูลประชุมหลังเลิกงาน ตั้งแต่ ๑๗.๓๐ - ๑๘.๐๐ น. เป็นเวลา ๒ สัปดาห์ ทุกวันทำการ

๖.๕ ประชุมคณะกรรมการเพื่อหารือ ขอความคิดเห็นจากผู้บริหาร ข้าราชการ ในส่วนของสำนักอนามัยเพื่อขอทราบปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานเพื่อหาแนวทางปฏิบัติในการจัดส่งหนังสือเป็นระบบและลดการใช้กระดาษ

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

ตั้งแต่ ๑ มกราคม – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๐ ดังนี้

ขั้นตอนการดำเนินงาน		ระยะเวลา						หมายเหตุ
		๒๕๖๐						
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	
๑	การวางแผน	↔						
๒	แต่งตั้งคณะทำงานฯ	↔						
๓	ประชุมฯ เพื่อชี้แจง วัตถุประสงค์ ความจำเป็นใน การจัดทำโดยวางแผน และกำหนดแนวทางในการ เนินการ	↔						
๔	วิธีการสร้างกลุ่ม แอปพลิเคชันไลน์ (Applications Line)	↔	↔					
๕	นำประเด็นปัญหาร่วมกัน พิจารณาแล้วจัดให้เป็น หมวดหมู่เพื่อกำหนด แนวทางในการจัดทำ		↔					
๖	รวบรวมกฎหมาย ระเบียบ หนังสือสั่งการ และเอกสาร ต่างๆที่เกี่ยวข้อง และ ประเด็นปัญหาในการจัดทำ หนังสือราชการมากำหนด เป็นแนวทางปฏิบัติ		↔	↔				
๗	เสนอเลขานุการสำนัก อนามัย พิจารณาให้ความเห็นชอบ แนวทางฯ		↔					
๘	เวียนแจ้งหน่วยงานเพื่อ			←	→	→	→	

ทราบแนวทางปฏิบัติ							
-------------------	--	--	--	--	--	--	--

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด(KPI)	วิธีการและเครื่องมือ
เป้าหมาย (Out put) จัดทำระบบการติดตามระบบ การรับ-ส่งหนังสือของสำนัก อนามัยโดยใช้ Applications Line จำนวน ๑ ระบบ	มี Line กลุ่มของเจ้าหน้าที่ของผู้ ที่เกี่ยวข้องด้านการรับ-ส่ง หนังสือของสำนักอนามัย จำนวน ๑ กลุ่ม	การติดตั้งระบบ Applications Line
วัตถุประสงค์ (Outcome) ๑. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่รับ-ส่ง หนังสือสามารถตรวจสอบ เส้นทางของหนังสือได้	ร้อยละ ๙๐ ของหนังสือเข้า-ออก ไม่สูญหาย	สรุปรายงานจำนวนหนังสือที่ นำเสนอผู้บริหารผ่าน Applications Line ประจำ สัปดาห์
๒. เพื่อให้ผู้บริหารสำนักอนามัย สามารถลงนามในหนังสือ ราชการได้อย่างรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพ	ร้อยละ ๙๐ ของหนังสือที่ ผู้บริหารมีความถูกต้อง/รวดเร็ว	ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ในการกรอกรงานให้ผู้บริหาร
๓. เพื่อให้สำนักอนามัยมีรูปแบบ และหลักเกณฑ์การนำเสนอ หนังสือราชการเป็นไปในรูปแบบ เดียวกัน	ร้อยละ ๙๐ ของหนังสือราชการ ที่รูปแบบเดียวกันสะดวกในการ ตรวจสอบความถูกต้อง	- ความพึงพอใจของผู้เสนอ หนังสือให้ผู้บริหารสำนักอนามัย - รายงานจำนวนหนังสือเข้า - ออก ประจำสัปดาห์

๑๐. ข้อเสนอแนะ

- ๑๐.๑ ควรให้มีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านต่างๆ ในงานธุรการให้แก่เจ้าหน้าที่
- ๑๐.๒ ควรปรับปรุงแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดทำหนังสือราชการให้เป็นปัจจุบัน

time management

การปรับปรุงการรับ-ส่งหนังสือราชการ ภายในหน่วยงานไม่ให้เกิดความล่าช้า

ปรียากร อินทรคง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
กลุ่มงานช่วยนักบริหาร สำนักงานเลขานุการ สำนักอนามัย

time management

หลักการเหตุผล

- หน่วยงานธุรการ เป็นหน่วยงานที่สำคัญอย่างยิ่งในการกลั่นกรองหนังสือ เสนอหนังสือ เพื่อพิจารณา ติดตามหรือสั่งการ รายงานสถิติต่างๆ รวบรวมข้อมูลของหน่วยงาน
- ปัจจุบันพบว่าแนวทางปฏิบัติของแต่ละหน่วยงานไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เนื่องจากการรับ-ส่ง หนังสือไม่เป็นไปตามขั้นตอน รายละเอียดไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ไม่ถูกต้องตามระเบียบสารบรรณ
- ดังนั้นเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านธุรการให้มีความรวดเร็ว สามารถตรวจสอบความถูกต้อง และเป็นไปตามขั้นตอน

วัตถุประสงค์

เพื่อปรับปรุงระบบการรับ-ส่งหนังสือของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพที่มีชั้นความเร็วเร่งด่วนยิ่งขึ้นให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

เป้าหมาย

- จัดทำระบบโดยการสร้างกลุ่มใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ แอปพลิเคชันไลน์ (Applications Line) จำนวน 1 ระบบ

การนำความรู้ไปใช้

การทำงานเป็นทีม

หลักการบริหารด้วยวงจรคุณภาพ PDCA

การใช้เทคโนโลยีแอปพลิเคชันไลน์ (Application Line)

SWOT Analysis

SWOT

S

ผู้บริหารของสำนักอนามัยมีความรู้ความสามารถ มีทัศนคติที่ดี และมีวิสัยทัศน์ในการบริหารราชการอย่างดีเยี่ยม

บุคลากร สำนักงาน กอง ศูนย์บริการสาธารณสุขสูงมีหน้าที่รวบรวมศึกษาระเบียบ ระบบ งานสารบรรณให้ถูกต้องตามกฎหมาย

มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการสร้างกระบวนการตลอดจนให้ความรู้แก่ผู้ร่วมงาน

เจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถและศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง

W

เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดสำนักอนามัย ขาดความรู้ความเข้าใจ และทักษะเกี่ยวกับการจัดทำหนังสือราชการ

บุคลากร ไม่สามารถรับ-ส่งหนังสือกลับไปแก้ไขได้ทันต่อเวลา

เอกสารหาย เอกสารล่าช้า

ระยะเวลาจำกัด ไม่มีเจ้าหน้าที่มารับหนังสือ

บุคลากรไม่มีความชำนาญเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ

เจ้าหน้าที่โยกย้าย ไม่เพียงพอ

SWOT



มีพระราชบัญญัติ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ
ในการปฏิบัติงาน

การพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี
สารสนเทศ โดยเฉพาะแอปพลิเคชัน
ไลน์ (Application Line) เข้าถึง
ทุกช่องทางตลอดเวลา



การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้ง
ทางด้านสังคม การเมือง เศรษฐกิจ และ
เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างรวดเร็วและ
ต่อเนื่อง ส่งผลกระทบต่อทัศนคติและ
ค่านิยมในการปฏิบัติราชการของ
ข้าราชการ

กรอบแนวทางดำเนินงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

สร้างกลุ่มไลน์แอปพลิเคชัน

แต่งตั้งคณะกรรมการ

ประชุมคณะกรรมการ

- เพื่อกำหนดรูปแบบการจัดทำคู่มือ / แนวทาง

ประชุมหรือข้าราชการที่ปฏิบัติงาน หลังเลิกงาน
17:30-18:00 เป็นเวลา 2 สัปดาห์ (ทุกวันทำการ)

ประชุมคณะกรรมการ เพื่อแก้ไขหรือปรับปรุงการปฏิบัติงาน
และหาแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องในการรับ-ส่ง หนังสือราชการ

ระยะเวลา

ที่	ขั้นตอนดำเนินงาน	ม.ค. 60	ก.พ. 60	มี.ค. 60
1	การวางแผน	█		
2	แต่งตั้งคณะทำงาน	█		
3	ประชุมฯ เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ ความจำเป็นในการจัดทำฯ	█		
4	วิธีการสร้างกลุ่มในแอปพลิเคชันไลน์	█	█	
5	นำประเด็นปัญหาร่วมกันพิจารณา และจัดหมวดหมู่ กำหนดแนวทาง		█	
6	รวบรวมกฎหมาย ระเบียบ หนังสือสั่งการ ปัญหา ฯลฯ เพื่อ กำหนดแนวทาง		█	█
7	เสนอเลขานุการสำนักก่อนน้อมยพิจารณาให้ความเห็นชอบแนวทางฯ		█	█
8	เวียนแจ้งหน่วยงานเพื่อทราบแนวทางปฏิบัติ			█

งบประมาณ

- ไม่ต้องใช้งบประมาณ เนื่องจากปรับปรุงงานให้ดีขึ้น

แนวทางติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย (Output)

จัดทำระบบโดย
การสร้างกลุ่ม
Line จำนวน 1
ระบบ

KPI

มี Line กลุ่ม
จำนวน 1 กลุ่ม

ติดตาม

การติดตั้งแอปฯ

การใช้แอปฯ ของ
กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน
ธุรการ

วัตถุประสงค์ (Outcome)

ปรับปรุงระบบการ
รับ-ส่งหนังสือให้
รวดเร็ว ตาม
ระยะเวลา

KPI

ร้อยละ 80 ของปริมาณ
หนังสือเกิดความสำเร็จ
ไม่ถูกทักท้วง

ติดตาม

รายงานประจำเดือน

สรุปรายงานประจำปี