

รายงานผลการปรับปรุงกระบวนการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ชื่อกระบวนการ : ออกเลขหนังสือราชการ (ส่งออกภายนอก) ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) กรมปศุสัตว์
หน่วยงาน : สำนักงานเลขาธิการกรม
ผู้รับผิดชอบ : นายเจษฎา พิงธรรมวงศ์ เบอร์โทร. : โทร. 0 2653 4444 ต่อ 1315



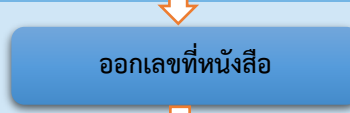
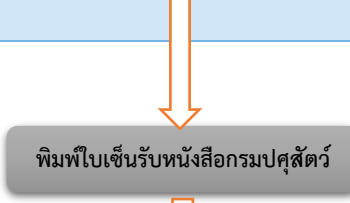

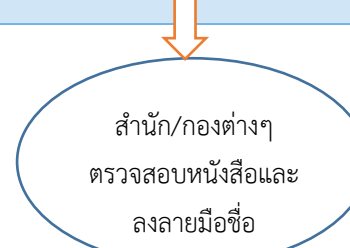
โปรดสรุปรายงานผลการปรับปรุงกระบวนการ โดยมีความยาวไม่เกิน 10 หน้ากระดาษ A4
ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 โดยครอบคลุมประเด็นคำถาม จำนวน 10 ข้อ

1. อธิบายปัญหา และสภาพการปฏิบัติงานเดิมก่อนที่จะเริ่มการปรับปรุง

(อธิบาย ความเป็นมา ปัญหา และความสำคัญที่นำมาสู่การริเริ่มกิจกรรม/โครงการ เพื่อการแก้ปัญหา โดยให้เขียนประเด็นที่เป็นหัวใจสำคัญแนวโน้ม ความท้าทายของปัญหา วัตถุประสงค์ของการพัฒนางาน และเงื่อนไขของสถานการณ์ รวมทั้งกลุ่มที่ได้รับผลกระทบด้วย)

ในการส่งหนังสือราชการไปหน่วยงานภายนอกด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) กรมปศุสัตว์เดิม เจ้าหน้าที่สำนัก/กอง ต้องนำหนังสือราชการที่จะส่งออกภายนอกไปติดต่อกับสำนักงานเลขาธิการกรม ฝ่ายบริหารด้วยตนเอง เพื่อทำการออกเลขที่หนังสือ (ส่งออกภายนอก) ซึ่งก่อให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน ใช้เวลาการส่งประมาณ 36 นาที เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงาน และ เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ.2564 จึงได้ให้มีการขอเลขที่หนังสือส่งออกภายนอกทางช่องทางอื่น ได้แก่ ช่องทางออนไลน์ โดยให้เจ้าหน้าที่สำนัก/กอง ติดต่อกับทางช่องทางดังกล่าว เพื่อลดเวลาในการดำเนินการ ส่งหนังสือราชการในระบบฯ ใช้เวลาในการออกเลขส่งออกภายนอกประหยัดเวลาเพิ่มขึ้น

รูปแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานเดิม (Work flow ก่อนปรับปรุง) ใช้เวลาการออกเลขที่หนังสือ
(ส่งออกภายนอก) 36 นาที

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม /เอกสาร อ้างอิง
1		<ul style="list-style-type: none"> ● รับหนังสือจากห้องผู้บริหาร(กขบ.) และจากสำนัก/กองในกรมประมงส่วนกลาง โดยเจ้าหน้าที่ของสำนัก/กองนั้น ต้องนำเอกสารติดต่อกับฝ่ายบริหาร สลก. ด้วยตัวเอง 	<ul style="list-style-type: none"> ● ฝ่ายบริหารทั่วไป 		
2		<ul style="list-style-type: none"> ● เจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการออกเลข จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือเพื่อดำเนินการก่อนหลัง และตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน 	<ul style="list-style-type: none"> ● ฝ่ายบริหารทั่วไป 	15 นาที	
3		<ul style="list-style-type: none"> ● ดำเนินการออกเลขที่หนังสือราชการ ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมประมง 	<ul style="list-style-type: none"> ● ฝ่ายบริหารทั่วไป 	5 นาที	
4		<ul style="list-style-type: none"> ● พิมพ์ใบเซ็นรับหนังสือกรมประมง พร้อมใบบันทึกปะหน้าต้นฉบับส่งคืนให้เจ้าหน้าที่สำนัก/กอง ที่มาติดต่อขอเลขที่หนังสือ(ส่งออกภายนอก) 	<ul style="list-style-type: none"> ● ฝ่ายบริหารทั่วไป 	3 นาที	
5		<ul style="list-style-type: none"> ● จัดทำสำเนาเอกสารที่ได้ดำเนินการออกเลข/จัดเก็บเข้าแฟ้มเอกสาร 	<ul style="list-style-type: none"> ● ฝ่ายบริหารทั่วไป 	10 นาที	
6		<ul style="list-style-type: none"> ● เจ้าหน้าที่สำนัก/กองต่างๆ ตรวจสอบหนังสือและลงลายมือชื่อในใบเซ็นรับหนังสือกรมประมงส่งคืนให้สารบรรณกลางสำนักงานเลขานุการกรมเก็บไว้เป็นหลักฐานการรับหนังสือ 	<ul style="list-style-type: none"> ● สำนัก/กองที่เกี่ยวข้อง 	3 นาที	

2. ผู้นำเสนอแนวทางการแก้ปัญหา ผู้ดำเนินการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการ

(ระบุว่าใครมีส่วนร่วมในการออกแบบและ/หรือดำเนินการ ให้รวมถึงผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ ทั้ง ข้าราชการ หน่วยงานของรัฐ สถาบัน ประชาชน องค์กรเอกชน ภาคเอกชน ฯลฯ โดยระบุขั้นตอนและอธิบายบทบาทของภาคส่วนที่เข้ามามีส่วนร่วม)

1. เลขานุการกรม (นายไพโรจน์ อ่างโสภาส)
2. หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป (นางถิรมน จุลานุกะ)
3. เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป

3. ผลงานที่เป็นความคิดริเริ่มในการพัฒนาคุณภาพการบริการ

(อธิบายให้เห็นถึงสิ่งที่เป็นความคิดริเริ่มในการพัฒนาบริการ และแนวทางการแก้ปัญหาที่เป็นรูปแบบใหม่ ระบุแนวคิด/แรงบันดาลใจที่ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มที่ทำให้การปรับปรุงบริการประสบความสำเร็จ)

สำนักงานเลขานุการกรมได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการให้บริการรับ-ส่งหนังสือราชการ การให้บริการประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม จึงเปิดช่องทางออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อ ลดเวลาการติดต่อให้กับเจ้าหน้าที่สำนัก/กองในการขอเลขหนังสือราชการส่งออกภายนอกด้วยระบบฯ โดยไม่ต้องนำหนังสือมาขอเลขที่สำนักงานเลขานุการกรม (สารบรรณกลาง)

รูปแสดงขั้นตอน/แผนผังการปฏิบัติงานใหม่ ใช้เวลาการออกเลขส่ง 6 - 17 นาที

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม/ เอกสารอ้างอิง
1		<ul style="list-style-type: none"> รับหนังสือจากห้องผู้บริหาร(กขบ.) และจากสำนัก/กองในกรมปศุสัตว์ ส่วนการ 	<ul style="list-style-type: none"> ฝ่ายบริหารทั่วไป 		
2		<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการออกเลข จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วน ของหนังสือเพื่อดำเนินการก่อนหลัง และตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน 	<ul style="list-style-type: none"> ฝ่ายบริหารทั่วไป 	5 นาที (ตามระบบออนไลน์)	
3		<ul style="list-style-type: none"> ดำเนินการออกเลขที่หนังสือราชการ ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของ กรมปศุสัตว์ กรณีขอเลขที่หนังสือทางช่องทางออนไลน์(ต้องส่งเนาเอกสารเรื่องนั้นมา ที่ฝ่ายบริหาร สลก. เพื่อเก็บไว้เป็นหลัก) 	<ul style="list-style-type: none"> ฝ่ายบริหารทั่วไป 	3 นาที ทุกช่องทาง	
4		<ul style="list-style-type: none"> ดำเนินการแสกนหนังสือราชการที่ได้ ดำเนินการออกเลขแล้ว นำไฟล์เอกสารนั้น เข้าไปแนบในหนังสือราชการเรื่องนั้น ๆ เพื่อสามารถเรียกดูเอกสารในระบบฯ 	<ul style="list-style-type: none"> ฝ่ายบริหารทั่วไป 	5 นาที (ตามระบบ)	
5		<ul style="list-style-type: none"> พิมพ์ใบเซ็นรับหนังสือกรมปศุสัตว์ พร้อมใบบันทึกปะหน้าต้นฉบับ/สำเนาที่ได้ ดำเนินการออกเลขด้วยระบบสารบรรณฯ เพื่อนำส่งสำนัก/กอง 	<ul style="list-style-type: none"> ฝ่ายบริหารทั่วไป 	1 นาที (ตามระบบ)	
6		<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่สำนัก/กองต่างๆ ตรวจสอบ หนังสือและลงลายมือชื่อในใบเซ็นรับ หนังสือกรมปศุสัตว์ สลก. เก็บไว้เป็น หลักฐานการรับหนังสือ (ตามระบบฯ) เจ้าหน้าที่รับหนังสือในระบบฯ และ ดำเนินการต่อไป 	<ul style="list-style-type: none"> สำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้อง 	3 นาที	

4. กลยุทธ์ที่นำมาใช้ให้การพัฒนาบริการประสบผลสำเร็จ

(สรุปวัตถุประสงค์หลักและกลยุทธ์ที่เชื่อว่ามีความเป็นไปได้ และแผนปฏิบัติการในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ ใครเป็นผู้ดำเนินการ)

1. เพื่อให้สำนัก/กอง สะดวก ลดเวลาในการขอเลขที่หนังสือส่งออกภายนอกด้วยระบบฯ ที่สำนักงานเลขานุการกรม (สารบรรณกลาง)
2. มีเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานเลขานุการกรม (ช่องทางออนไลน์) บริการขอเลขที่หนังสือส่งออกภายนอกด้วยระบบฯ

5. ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการ

(สรุปทรัพยากรที่ใช้ เช่น ทรัพยากรทั้งด้านการเงิน เทคนิค ทรัพยากรบุคคล ผู้สนับสนุนทางการเงินของการดำเนินโครงการ และอธิบาย วิธีการจัดสรรหรือกระจายทรัพยากร)

1. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) กรมปศุสัตว์ ไม่มีค่าใช้จ่าย
2. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเลขานุการกรม จำนวน 2 คน เพื่อสามารถติดต่อทางช่องทางออนไลน์

6. ขั้นตอนสำคัญในการพัฒนาการบริการและการนำไปปฏิบัติ

6.1 ลำดับขั้นตอนในการพัฒนา

(อธิบายขั้นตอนและลำดับเหตุการณ์การดำเนินงานหลักในการริเริ่มพัฒนาการบริการจนถึงขั้นวางแผนการพัฒนา)

1. เจ้าหน้าที่สำนักงานเลขานุการกรมร่วมกันหารือเรื่องการขอเลขที่หนังสือ(ส่งออกภายนอก)ให้กับสำนัก/กอง ให้มีความสะดวก รวดเร็ว รองรับและสนับสนุนการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ.2564
2. เพิ่มช่องทางติดต่อ (ช่องทางออนไลน์) เพื่อให้สำนัก/กองติดต่อขอเลขที่หนังสือ(ส่งออกภายนอก)ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) กรมปศุสัตว์ออนไลน์
3. จัดเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเลขานุการกรม จำนวน 2 คน เพื่อสามารถติดต่อทางช่องทางออนไลน์

6.2 ลำดับขั้นตอนในการนำไปปฏิบัติ

(อธิบายขั้นตอนและลำดับเหตุการณ์การดำเนินงานหลักในการปฏิบัติตามแผนการพัฒนา รวมทั้ง การสื่อสารสร้างความเข้าใจ ประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่และกลุ่มผู้รับบริการ และแนวทางการควบคุมคุณภาพกระบวนการที่ได้พัฒนาขึ้น)

1. มีการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในหน่วยงาน

6.3 ระบบการติดตามและประเมินผล

(อธิบายวิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการตามกลยุทธ์หรือประเมินผลการดำเนินการที่แสดงให้เห็นว่าสามารถแก้ไขปัญหา หรือผู้รับบริการได้ประโยชน์)

1. จัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อสอบถามความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้รับบริการการขอเลขที่หนังสือราชการ(ออกภายนอก)ของสำนักงานเลขานุการกรม

7. ปัญหา อุปสรรค รวมถึงวิธีการบริหารจัดการ

(ระบุปัญหา อุปสรรคหลักที่พบระหว่างการดำเนินการและวิธีการจัดการกับปัญหา)

1. ผู้รับบริการให้สำเนาหนังสือที่ขอเลขล่าช้า

วิธีการจัดการ

1. แจ้งให้ผู้รับบริการส่งสำเนาหนังสือที่ขอเลข ภายในวันที่ได้ทำการขอเลขหนังสือฉบับนั้น

8. ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินการพัฒนาบริการ

(อธิบายข้อมูล ผลลัพธ์ ผลสำเร็จ ที่ได้จากการพัฒนาบริการ รวมถึง ผลกระทบเชิงบวกในด้านต่างๆ เช่น เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ความมั่นคง เป็นต้น และวิธีการวัดผลทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ และใครคือผู้ได้รับประโยชน์ โดยระบุข้อมูลเชิงประจักษ์)

1. ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการขอเลขส่งหนังสือราชการ

9. การสร้างความยั่งยืนและการขยายผลไปยังหน่วยงานอื่น ๆ

(อธิบายถึงวิธีการที่ทำให้เกิดความยั่งยืนในแง่ต่าง ๆ เช่น การเงิน เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม สถาบันและกฎระเบียบ เป็นต้น และหากการพัฒนาการบริการนี้สามารถเผยแพร่สู่การบริการสาธารณะในระดับหน่วยงาน ระดับกรม ระดับชาติ จะสามารถนำไปขยายผลได้อย่างไร)

1. ประหยัดเวลา ลดการใช้กระดาษ

10. บทเรียนที่ได้รับจากการดำเนินการพัฒนาบริการ คืออะไร

(อธิบายถึงองค์ประกอบหลักที่ทำให้ประสบความสำเร็จ และสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการดำเนินการพัฒนาบริการ และข้อเสนอแนะเพื่อการดำเนินการต่อไปในอนาคต)

ผู้บริหารกรมปศุสัตว์ หัวหน้าหน่วยงานให้ความสำคัญในการพัฒนาการรับ-ส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เล็งเห็นถึงประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะได้รับต่อปัจจัยการขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม ตามแนวทางการพัฒนาประเทศสู่ Thailand 4.0