ผลงานประกอบการพิจารณาประเมินบุคคล
ประเภทวิชาชีพเฉพาะเพื่อขอรับเงินประจำตำแหน่ง

ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ

เรื่องที่เสนอให้ประเมิน

1. ผลงานที่เป็นผลการดำเนินงานที่ผ่านมา
   เรื่อง การพัฒนาระบบการติดตามผลการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคารของสำนักงานเขต ผ่านอินเตอร์เน็ต
2. ข้อเสนอ แนวคิด วิธีการเพื่อพัฒนางานหรือปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
   เรื่อง การพัฒนาระบบบริหารจัดการฐานข้อมูลการให้การสนับสนุนการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของกรุงเทพมหานคร (BMA Service Desk)

เสนอโดย

นายเปรมชาย จงเจริญ
ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ
(ตำแหน่งเลขที่ กบพ.35)
ฝ่ายบริการ 2 กองบริการระบบคอมพิวเตอร์
สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล

ผลงานที่เป็นผลการดำเนินงานที่ผ่านมา

1. **ชื่อผลงาน** การพัฒนาระบบการติดตามผลการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคารของสำนักงานเขต ผ่านอินเตอร์เน็ต
2. **ระยะเวลาที่ดำเนินการ** กันยายน 2554 – สิงหาคม 2555
3. **ความรู้ทางวิชาการหรือแนวคิดที่ใช้ในการดำเนินการ**

การพัฒนาระบบการติดตามผลการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอน อาคารของสำนักงานเขต ผ่านอินเตอร์เน็ต ต้องใช้แนวคิดเพื่อให้สามารถดำเนินการได้ ดังนี้

3.1. การศึกษาวิเคราะห์กระบวนการพัฒนาระบบมีแนวคิดในการดำเนินงานด้วยกระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์แบบ Extreme Programming ซึ่งกำหนดวิธีการที่จะทำให้ผู้ใช้ระบบและผู้พัฒนาระบบทำงานร่วมกัน เพื่อสร้างบรรยากาศในการสื่อสารให้เกิดขึ้นในทีมการทำงานร่วมกัน สามารถลดระยะเวลาในการพัฒนาระบบและช่วยแก้ปัญหาจำนวนมากที่เกิดขึ้นระหว่างและหลังการพัฒนาได้ โดยมีแนวคิดหลักดังนี้

1) เน้นที่ทำงานร่วมกัน (Collabaration)
2) การสื่อสาร (Communication)
3) การปฏิบัติตามระเบียบ (Discipline)

เมื่อพิจารณากระบวนการการทำงานตามแนวคิดขั้นต้นแล้ว เห็นได้ว่า กรุงเทพมหานครจะสามารถพัฒนาระบบเสร็จสิ้นในระยะเวลาอันสั้นได้ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ฯ เพื่อติดตามผลการขออนุญาตก่อสร้างอาคารฯ ผ่านอินเตอร์เน็ต

3.2. การพัฒนาระบบสารสนเทศ ประกอบ การออกแบบโปรแกรม การเขียนโปรแกรม การทดสอบและแก้ไขโปรแกรม การจัดทำเอกสารและคู่มือการใช้งาน การติดตั้งและใช้งานจริง และการปรับปรุงและพัฒนาโปรแกรม

4. **สรุปสาระสำคัญของเรื่องและขั้นตอนการดำเนินการ**

สรุปสาระสำคัญ

ตามที่กรุงเทพมหานครมีหน้าที่ในการออกใบอนุญาต ตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๔๔ โดยแต่ละสำนักงานเขตมีหน้าที่ออกใบอนุญาตให้กับผู้ขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคารหรือบ้านที่อยู่อาศัยที่มีพื้นที่ไม่เกิน 300 ตารางเมตร และสูงไม่เกิน 4 ชั้น ซึ่งมีขั้นตอนและเอกสารประกอบจำนวนมาก เพื่อนำมาพิจารณาตามข้อกำหนดที่หลากหลาย โดยมีระบบงานโยธาของระบบงาน 50 สำนักงานเขต เป็นระบบหลักในการบันทึกข้อมูลการยื่นขออนุญาตและพิมพ์ใบอนุญาต หากแต่มิได้ออกแบบมาเพื่อรองรับการติดตามการดำเนินการพิจารณาให้ใบอนุญาตของเจ้าหน้าที่และผู้บริหารโดยละเอียดทุกขั้นตอน ประกอบกับผู้บริหารให้มีโครงการออกใบอนุญาตก่อสร้างอาคารฯ และกำหนดขั้นตอนการติดตามความก้าวหน้าของการพิจารณาออกใบอนุญาต สำนักการโยธาและเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่พิจารณาออกใบอนุญาตจากสำนักงานเขตร่วมกันกำหนดเงื่อนเวลาของแต่ละเงื่อนไขและสถานะที่แตกต่างกัน ซึ่งความซับซ้อนของโครงการ สามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยบริหารจัดการ เพื่อให้ผู้ขออนุญาตสามารถตรวจสอบความคืบหน้าของการพิจารณาอนุญาตผ่านอินเตอร์เน็ตได้สะดวกขึ้น หากผู้ขออนุญาตยื่นเอกสารถูกต้องครบถ้วนก็สามารถออกใบอนุญาตได้ภายใน 30 วัน จากเดิมที่ต้องเวลานานถึง 5-6 เดือน

การจัดทำโครงการดังกล่าวถือเป็นจุดเริ่มต้นในการร่วมพัฒนากรุงเทพมหานคร ให้เป็นมหานครแห่งความปลอดภัย ช่วยให้เจ้าหน้าที่มีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลการขออนุญาตเพื่อตรวจสอบการลักลอบดัดแปลงอาคาร ขณะเดียวกันยังเป็นการติดตามการทำงานของเจ้าหน้าที่อีกด้วย

ขั้นตอนการดำเนินการ

การพัฒนาระบบการติดตามผลการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคารของสำนักงานเขต ผ่านอินเตอร์เน็ต มีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาความเป็นไปได้ เริ่มต้นด้วยการรวบรวมข้อมูล การสัมภาษณ์เพื่อศึกษาระบบการทำงานเดิมจากเจ้าที่งานโยธาของสำนักการโยธาและสำนักงานเขต เพื่อนำมาวิเคราะห์เพื่อทำการพัฒนาระบบที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน จากนั้นทำการกำหนดขอบเขตของระบบงาน ศึกษาความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบ จัดตารางดำเนินการ และวางแผนการใช้ทรัพยากร

ขั้นตอนที่ 2 ทำการวิเคราะห์ ในขั้นตอนนี้จะทำการศึกษาขั้นตอนการทำงานของระบบงานเดิม เพื่อทำความเข้าใจกับปัญหาที่เกิดขึ้น รวบรวมความต้องการของระบบใหม่จากผู้ใช้งาน แล้วนำความต้องการเหล่านั้นมาศึกษาและทำการวิเคราะห์ เพื่อกำหนดแนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

ขั้นตอนที่ 3 การออกแบบ เป็นขั้นตอนในการออกแบบระบบสารสนเทศที่จะนำมาใช้แก้ไขปัญหาหรือตอบสนองความต้องการตามแนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการวิเคราะห์ โดยกำหนดรายละเอียดขององค์ประกอบส่วนต่างๆ ของระบบ

ขั้นตอนที่ 4 การพัฒนาและติดตั้ง เป็นระยะในการพัฒนาระบบ โดยทำการเขียนโปรแกรม ติดตั้ง ทดสอบ และ นำระบบโปรแกรมที่ทำการพัฒนาขึ้นมาปฏิบัติงานจริง

ขั้นตอนที่ 5 การบำรุงรักษา เป็นขั้นตอนในการดูแลการทำงานของระบบโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมาให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา รวมทั้งให้การสนับสนุนและช่วยเหลือผู้ใช้งานในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้งานและหลังการใช้งาน

5. ผู้ร่วมดำเนินการ

นายวัชรพงษ์ แต้มทอง และ นางสาวกุมพร กาญจนรุจิวิวัฒน์

6. ส่วนของงานที่ผู้เสนอเป็นผู้ปฏิบัติ

ผู้เสนอผลงานได้ดำเนินการพัฒนาระบบการติดตามผลการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคารของสำนักงานเขต ผ่านระบบอินเตอร์เน็ต โดยมีขั้นตอน ดังนี้

6.1 การศึกษาความเป็นไปได้ ประกอบด้วยขั้นตอนการทำงาน ดังนี้

6.1.1 การศึกษาสภาพปัญหาการทำงาน จากขั้นตอนการพิจารณาคำขออนุญาตก่อสร้างอาคารของฝ่ายโยธาสำนักงานเขต ที่ผ่านมานั้น ไม่สามารถตอบสนองต่อความสะดวกรวดเร็วของผู้ขออนุญาตฯ และความต้องการของผู้บริหารได้ โดยสามารถสรุปปัญหาได้ดังนี้

1) ปัญหาด้านเอกสาร เนื่องจากสถานะของขั้นตอนการพิจารณาคำขออนุญาตถูกจัดเก็บในรูปแบบของเอกสารสิ่งพิมพ์ ไม่สะดวกต่อการค้นหาและติดตามความคืบหน้าของการขออนุญาต

2) ปัญหาด้านการจำแนกคำขออนุญาต ตามเงื่อนเวลาของแต่ละเงื่อนไขและสถานะที่แตกต่างกัน ซึ่งมีขั้นตอนและองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับวันที่ในลำดับขั้นตอนและวันที่ปัจจุบัน ซึ่งยุ่งยากในการพิจารณา

3) ปัญหาด้านการจัดทำรายงาน เนื่องจากสำนักการโยธาเป็นผู้รวบรวมรายงานความก้าวหน้าในการออกใบอนุญาต จากทั้ง 50 สำนักงานเขต โดยให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้รวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ทำให้เกิดความล่าช้า ไม่คล่องตัวในการทำงาน อีกทั้งสถิติจำนวนการขออนุญาต

รวมทุกสำนักงานเขตมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องส่งผลให้ไม่สามารถจัดทำรายงานความก้าวหน้าในการออกใบอนุญาตจากทั้ง 50 สำนักงานเขตได้ตามเวลาที่กำหนด

6.1.2 ศึกษาความเป็นไปได้ของการพัฒนาระบบ ได้ทำการศึกษาถึงความเหมาะสมและประโยชน์ที่ได้รับ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการพัฒนาระบบ โดยทำการศึกษาความเป็นไปได้ทั้ง 4 ด้านคือ

1) ความเป็นไปได้ด้านงบประมาณ เจ้าหน้าที่ของกองบริการระบบคอมพิวเตอร์เป็นผู้พัฒนาระบบโปรแกรม ทดสอบและอบรมผู้ใช้งานจากฝ่ายโยธาสำนักงานเขต อีกทั้งการทำงานของโปรแกรมใช้เครื่องแม่ข่ายของคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงเข้ากับเครือข่ายอินทราเน็ตของกรุงเทพมหานคร จึงไม่ต้องใช้งบประมาณในการจัดหาอุปกรณ์

2) ความเป็นไปได้ทางด้านเทคนิค การพัฒนาระบบด้วยการเขียนโปรแกรมด้วยภาษาสคริปต์ และจัดเก็บข้อมูลด้วยฐานข้อมูลพร้อมส่วนจัดการ โดยเลือกใช้โปรแกรมซอฟท์แวร์รหัสเปิด (Open Source) มาใช้ในการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์สำหรับเว็บ (Web-based Application) ซึ่งอ้างอิงจากประสบการณ์การพัฒนาโปรแกรมในรูปแบบเดียวกัน

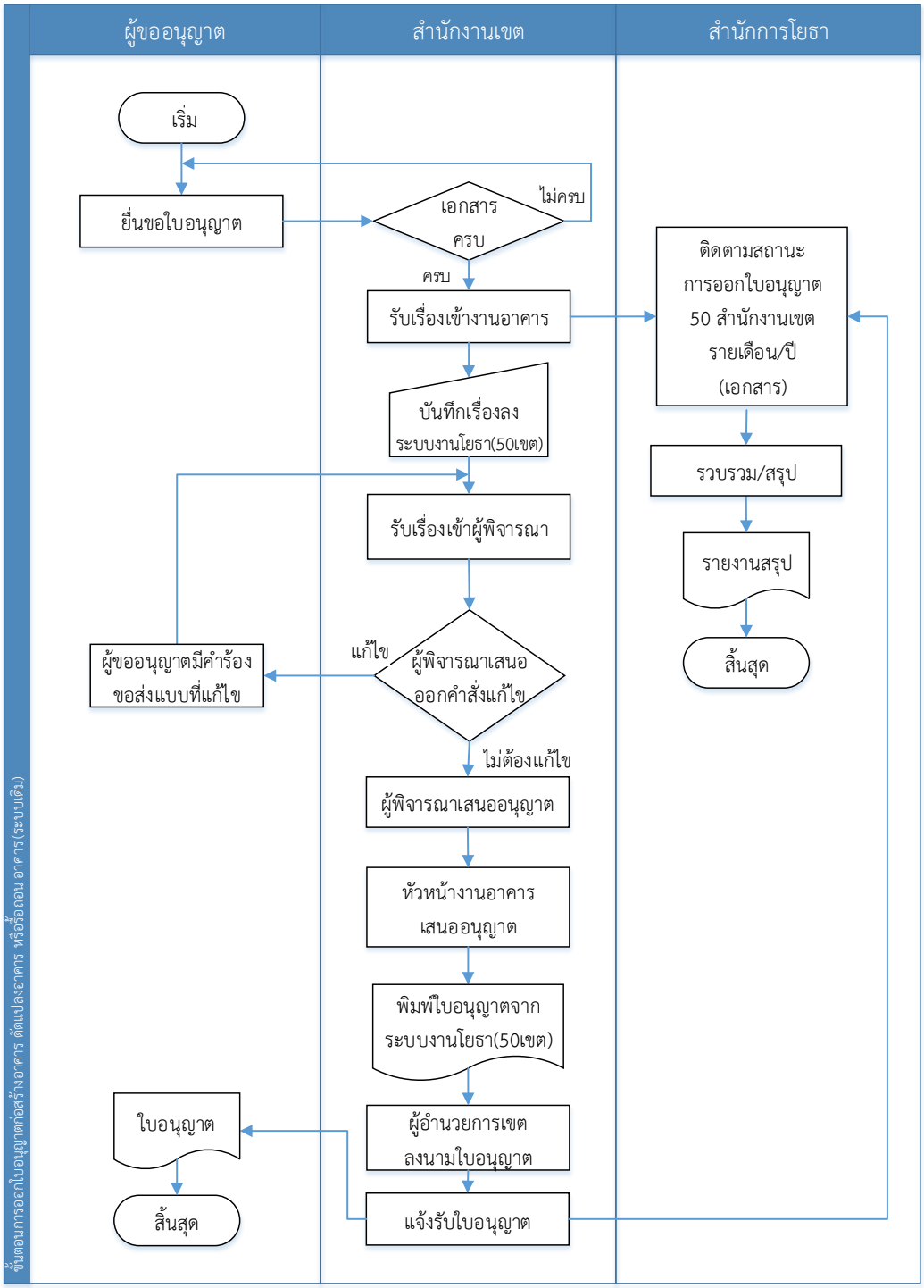
3) ความเป็นไปได้ด้านระยะเวลาดำเนินงาน เนื่องจากความต้องการของสำนักการโยธามีความชัดเจนทำให้สามารถพัฒนาระบบภายในระยะเวลา 1 เดือน โดยใช้เวลา 2 วันแรก สำหรับการวิเคราะห์และออกแบบ จากนั้นเขียนโปรแกรมเป็นเวลา 1 สัปดาห์ และ ติดตั้งพร้อมทดลองใช้งานในสัปดาห์สุดท้ายก่อนใช้งานจริง

6.2 การวิเคราะห์ระบบ ประกอบด้วยขั้นตอนการทำงาน ดังนี้

6.2.1 วิเคราะห์ระบบงานเดิม

จากการศึกษาระบบงานโยธาของระบบงาน 50 สำนักงานเขต และสภาพการทำงาน ข้างต้นผู้รับการประเมินได้ทำการเก็บรวบรวมความคิดเห็นและข้อมูลจากผู้ใช้งานระบบงานโยธา(ระบบงาน 50 สำนักงานเขต) และการให้บริการข้อมูลการติดต่อราชการของหน่วยงานอื่น พบว่าระบบงานเดิมไม่มีการติดตามสถานการณ์พิจารณาการขอใบอนุญาตและการรายงานสถานะคำขออนุญาตตามนโยบายของผู้บริหาร โดยสามารถสรุปเป็นขั้นตอนการทำงานได้ ดังนี้

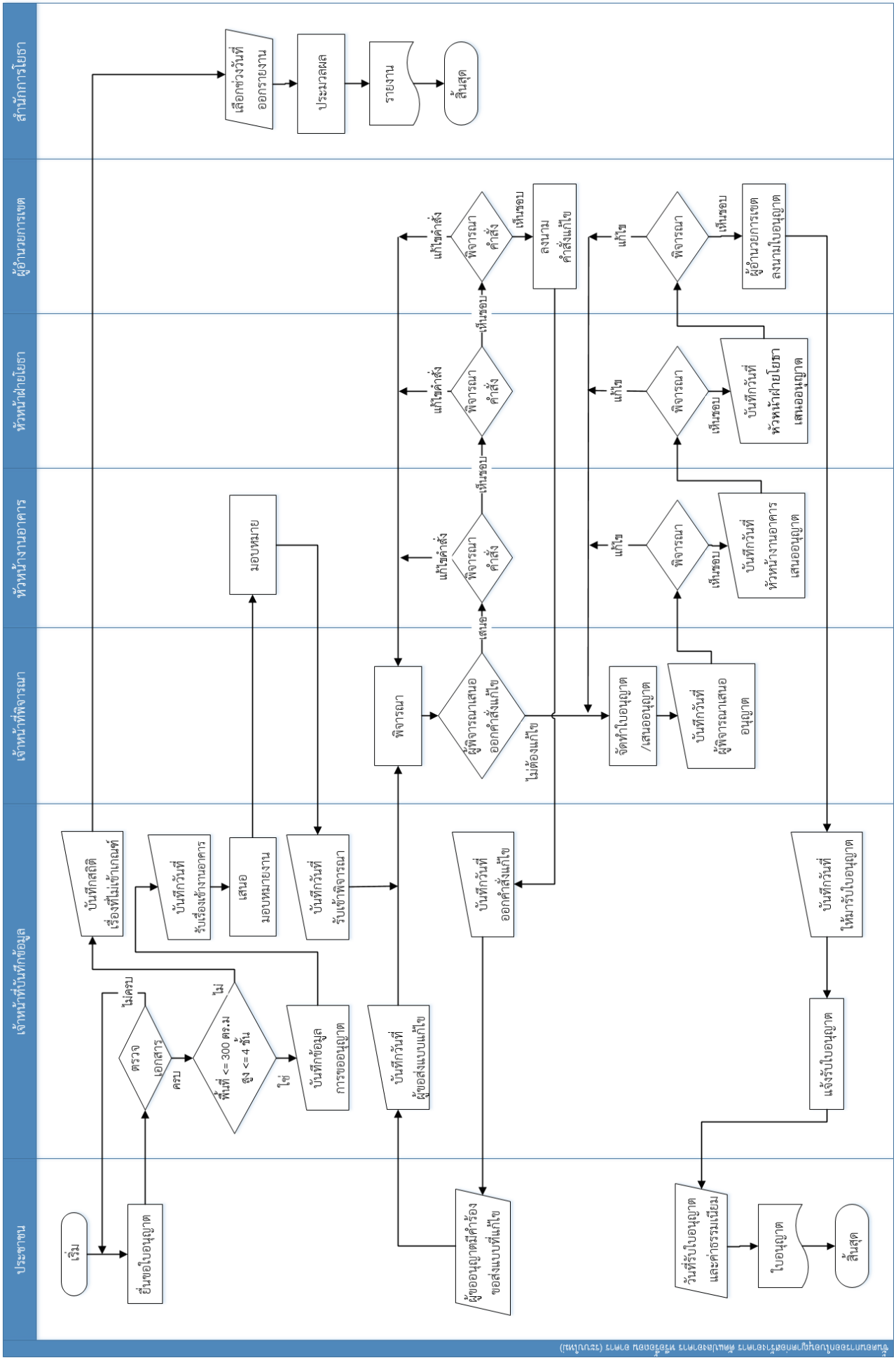
1) ผู้ขอใบอนุญาตเตรียมแบบขออนุญาต(แบบ ข.1)และเอกสารประกอบ
2) ผู้ขอใบอนุญาตยื่นขออนุญาตต่อฝ่ายโยธา สำนักงานเขตทั้ง 50 สำนักงานเขต
3) เจ้าหน้าที่รับเรื่องทำการตรวจสอบ หากมีข้อมูลไม่ถูกต้องหรือเอกสารไม่ครบถ้วนจะมีการเรียกข้อมูลเพิ่มเติมและบันทึกข้อมูลการขออนุญาตลงระบบงานโยธา (ระบบงาน 50 สำนักงานเขต) และส่งเจ้าหน้าที่พิจารณาดำเนินการพิจารณาคำขอ
4) เจ้าหน้าที่พิจารณาทำการตรวจสอบเอกสาร หากมีข้อมูลไม่ถูกต้องหรือแบบที่ขออนุญาตไม่ถูกต้องจะมีการออกคำสั่งแก้ไข หากแก้ไขเสร็จสิ้นนำกลับมาพิจารณาเมื่อถูกต้องแล้วเสร็จจึงจะนำเสนออนุญาตต่อหัวหน้างานอาคาร
5) หากหัวหน้างานอาคารพิจารณาแล้วถูกต้องครบถ้วนจะนำเสนอหัวหน้าฝ่ายโยธาเพื่อเสนอขออนุญาต
6) หากหัวหน้าฝ่ายโยธาอนุญาตตามคำขอจะเสนอต่อผู้อำนวยการเขตเพื่อลงนามใบอนุญาต
7) เมื่อการขออนุญาตเสร็จสมบูรณ์ งานอาคารจะแจ้งค่าธรรมเนียมและวันรับใบอนุญาตกับผู้ยื่นขออนุญาต



ภาพที่ 1 ผังแสดงการทำงานของระบบงานเดิม

6.2.2 วิเคราะห์ระบบงานใหม่

เนื่องจากการให้บริการออกใบอนุญาตฯ ด้วยระบบงานโยธาเดิมยังไม่ครอบคลุมทุกความต้องการตามนโยบายกำกับดูแลการออกใบอนุญาตฯ โดยเฉพาะการติดตามความก้าวหน้าในการพิจารณาออกใบอนุญาตจำเป็นต้องมีระบบที่สามารถบันทึกข้อมูลความก้าวหน้าของขั้นตอนปัจจุบันในการพิจารณาออกใบอนุญาต จากการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของระบบงานใหม่พบว่าการประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถช่วยสนับสนุนการทำงานและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ โดยสามารถอธิบายในรูปแบบแผนผังระบบงานใหม่ได้ ดังนี้



ภาพที่ 2 ผังแสดงการทำงานของระบบงานใหม่ [1]

ขั้นตอนการทำงานระบบงานใหม่

1. เมื่อผู้ขออนุญาตยื่นแบบขออนุญาตที่ฝ่ายโยธาของสำนักงานเขต เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลจะตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร หากเอกสารประกอบไม่ครบถ้วนจะเรียกขอจากผู้ยื่นให้ครบถ้วน

2. นโยบายของผู้บริหารได้กำหนดเกณฑ์การขออนุญาตที่สามารถเข้าโครงการติดตามความก้าวหน้าได้ต้องมีเนื้อที่ไม่เกิน 300 ตารางเมตรและสูงไม่เกิน 4 ชั้น หากอาคารที่ขออนุญาตไม่อยู่ในเกณฑ์ที่กรุงเทพมหานครกำหนด เจ้าหน้าที่บันทึกเป็นจำนวนเรื่องที่ไม่เข้าเกณฑ์ในแต่ละเดือนเข้าสู่ระบบติดตามผลความก้าวหน้าในการพิจารณาอนุญาต

3. เรื่องที่อยู่ในเกณฑ์ที่กรุงเทพมหานครกำหนด เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลจะบันทึกข้อมูลการขออนุญาตพร้อมทั้งวันที่รับเรื่องเข้างานอาคารลงระบบติดตามผลความก้าวหน้าฯ และเสนองานให้หัวหน้างานอาคารมอบหมายให้เจ้าหน้าที่พิจารณา เมื่อมีการมอบหมายการพิจารณาคำขออนุญาตให้เจ้าหน้าที่แล้ว เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลจะบันทึกวันที่รับเรื่องเข้าพิจารณา

4. เมื่อเรื่องดังกล่าวถึงลำดับการพิจารณา เจ้าหน้าที่พิจารณาจะทำการพิจารณาแบบตามคำขออนุญาต หากพิจารณาแล้วเห็นควรแก้ไขแบบจะเสนอออกคำสั่งแก้ไขเสนอหัวหน้างานอาคารเพื่อขอความเห็นชอบต่อหัวหน้าฝ่ายโยธาและเสนอผู้อำนวยการเขตลงนามคำสั่งแก้ไข หรือหากมีต้องแก้ไขคำสั่งดังกล่าวก็จะส่งกลับมาแก้ไขคำสั่งเผื่อพิจารณาใหม่ตามลำดับ โดยเมื่อผู้อำนวยการเขตลงนามในคำสั่งแก้ไขแล้ว เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลจะบันทึกวันที่ออกคำสั่งแก้ไขลงในระบบติดตามฯ และแจ้งกลับไปยังผู้ขออนุญาต เมื่อผู้ขออนุญาตแก้ไขแบบแล้วเสร็จจะส่งกลับมายังขั้นตอนการพิจารณา เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลจะทำการบันทึกวันที่ยื่นแก้ไขในระบบติดตามผลความก้าวหน้าฯ

5. เมื่อแบบคำขออนุญาตผ่านการพิจารณาเสร็จเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาจะจัดทำร่างใบอนุญาตพร้อมทั้งบันทึกวันที่เสนอลงระบบติดตามและนำเสนอต่อหัวหน้างานอาคารเพื่อพิจารณา หากเห็นชอบจะบันทึกวันที่หัวหน้างานอาคารเสนออนุญาตเพื่อเสนอต่อหัวหน้างานโยธา เมื่อพิจารณาแล้วเห็นชอบจะเสนอต่อผู้อำนวยการเขตพิจารณาและบันทึกวันที่หัวหน้าฝ่ายโยธาเสนออนุญาต หลังจากผู้อำนวยการเขตพิจารณาแล้วเห็นชอบจะลงนามในใบอนุญาต หากในขั้นตอนใดผู้พิจารณาในขั้นตอนนั้นเห็นว่าควรแก้ไขในรายละเอียดจะส่งคำขออนุญาตย้อนกลับเพื่อแก้ไขและนำเสนออีกครั้งตามลำดับ

6. เมื่อขั้นตอนการอนุญาตเสร็จสมบูรณ์หลังลงนาม เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลจะบันทึกวันที่ให้ผู้ขออนุญาตสามารถมารับใบอนุญาตพร้อมค่าธรรมเนียม

7. ผู้ขอใบอนุญาตจะตรวจสอบและติดตามความก้าวหน้าของการพิจารณาอนุญาตผ่านระบบอินเตอร์เน็ต เมื่อขั้นตอนการขออนุญาตเสร็จสิ้น ระบบจะแสดงวันที่ให้มารับใบอนุญาตพร้อมค่าธรรมเนียมเป็นอันเสร็จขั้นตอน

ระบบการติดตามผลการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ฯ จะเริ่มต้นการเข้าใช้ด้วยตรวจสอบสิทธิการใช้งานของผู้ใช้งาน โดยแบ่งประเภทของผู้ใช้งาน ออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) ผู้ขอใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร จะสามารถ ตรวจสอบสถานะในการพิจารณาให้ใบอนุญาตของฝ่ายโยธาสำนักงานเขตได้ทางอินเตอร์เน็ต

2) เจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย

- เจ้าหน้าที่ออกใบอนุญาต จากฝ่ายโยธาของแต่ละสำนักงานเขต ทำหน้าที่ บันทึกข้อมูล สามารถสร้างใบอนุญาต เพิ่มเติมสถานะ และออกรายงานประจำสำนักงานเขตที่สังกัด
- เจ้าหน้าที่กำกับควบคุม และผู้บริหาร จากสำนักการโยธาทำหน้าที่ตรวจดูรายงานสรุปโดยแบ่งแยกตามประเภทรายงาน

- เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ จากสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ทำหน้าที่ กำหนดข้อมูลพื้นฐาน สำรองข้อมูล และตรวจสอบการเข้าใช้งานของผู้ใช้แต่ละสำนักงานเขตได้

6.2.3 การเลือกใช้เทคโนโลยี

การพิจารณาเลือกใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาระบบ ตามนโยบายสนับสนุนการใช้งานซอฟท์แวร์รหัสเปิด (Open Source) ให้หน่วยงานของกรุงเทพมหานคร เพื่อลดปัญหาการละเมิดลิขสิทธิ์และลดงบประมาณในการจัดซื้อโปรแกรมลิขสิทธิ์ ดังนั้นผู้พัฒนาจึงเลือกใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาระบบ ดังนี้

1) การออกแบบและพัฒนาระบบด้วย Extreme Programming

2) การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์เลือกใช้เทคโนโลยีสำหรับการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์สำหรับเว็บ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ตามระบบมาตรฐานที่ใช้งานบนเว็บไซต์ หรือ W3C

3) ภาษาที่ใช้ในการพัฒนาเลือกใช้ภาษาสคริปต์ PHP ในการเชื่อมต่อฐานข้อมูลสร้างเว็บไซต์ที่มีการโต้ตอบกับผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นการเป็นภาษาแบบเปิดเผยรหัสต้นฉบับ

4) การส่งข้อมูลระหว่างเครื่องแม่ข่าย(Server)และเครื่องลูกข่าย(Client) เลือกใช้ Ajax ซึ่งเป็นการนำ XML และ JavaScript มาใช้งานร่วมกัน โดยจะมี JavaScript ทำหน้าที่เรียกข้อมูลจากเครื่องแม่ข่ายผ่านทาง XMLHttpRequest และนำค่าที่ได้นั้นกลับมาแสดงยังเครื่องลูกข่าย

5) ฐานข้อมูลและระบบจัดการฐานข้อมูลเลือกใช้ Mysql เป็นฐานข้อมูล ซึ่งจากการทดสอบทำงานได้รวดเร็ว อีกทั้งยังมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะด้านความปลอดภัย

6.3 การออกแบบ (Design) ระบบงานใหม่ได้ถูกออกแบบขึ้นตามรายละเอียด ดังนี้ (แผนภาพความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล: ER diagram และโครงสร้างของฐานข้อมูล ตามเอกสารในภาคผนวก)

6.3.1 ส่วนตรวจสอบสิทธิการใช้งาน มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้จัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้งานที่เป็นสมาชิกของระบบ รวมถึงกำหนดสิทธิ์การเข้าถึง และใช้งานภายในระบบของแต่ละกลุ่ม การทำงานจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนหน้าจอเข้าใช้งานสำหรับเจ้าหน้าที่โยธาจากสำนักงานเขต ผู้กำกับควบคุมและผู้บริหารจากสำนักการโยธา โดยกำหนดให้ใส่ ชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านซึ่งได้รับการกำหนดจาก ผู้กำกับดูแลจากสำนักการโยธา สำหรับส่วนของผู้ขอใบอนุญาต กำหนดให้ระบุชื่อสำนักงานเขตที่ยื่นขออนุญาต หมายเลขบัตรประชาชน หรือ เลขทะเบียนนิติบุคคล และ วันที่ขออนุญาต

6.3.2 ส่วนการบันทึกคำขอรับใบอนุญาต โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้ เลขที่และวันที่ลงรับข้อมูลผู้ขอรับใบอนุญาต ข้อมูลผู้ออกแบบและควบคุมงาน สถานะและวันที่ของการเสนออนุญาต

6.3.3 ส่วนรายงาน ใช้เป็นช่องทางการตรวจสอบการออกใบอนุญาต ประกอบด้วย

1) รายงานส่วนเจ้าหน้าที่ฝ่ายโยธาของสำนักงานเขต

2) รายงานส่วนเจ้าหน้าที่ของสำนักการโยธา

- รายงานสรุปสถานะคำขอรับใบอนุญาต ประกอบด้วยจำนวนเรื่องที่เข้าเกณฑ์ใบอนุญาต จำนวนเรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวนเรื่องที่ไม่ทันกำหนดเวลา และจำนวนเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

- รายงานสถิติจำนวนเรื่องที่ไม่เข้าเกณฑ์ในแต่ละเดือน

- รายงานจำนวนเรื่องจำแนกตามเงื่อนไขโดยพิจารณาวันที่และขั้นตอนการพิจารณาคำขออนุญาตตามที่กรุงเทพมหานครกำหนดสามารถแบ่งเงื่อนไขการออกรายงานเป็น 4 รูปแบบดังนี้

ก. คำขออนุญาตที่เข้าเงื่อนไข<u>ทัน</u>กำหนดเวลาสามารถเป็นได้ 2 กรณีดังนี้

ก.1 มีคำสั่งแก้ไขภายใน 30 วันและวันที่ออกคำสั่งแก้ไขนั้นอยู่ในช่วงวันที่ออกรายงาน

ก.2 ไม่มีคำสั่งแก้ไขและสามารถออกใบอนุญาตได้ภายใน 30 วัน โดยวันที่ออกใบอนุญาตอยู่ในช่วงวันที่ออกรายงาน

ข. คำขออนุญาตที่เข้าเงื่อนไขอยู่ระหว่างดำเนินการสามารถเป็นได้ 4 กรณีดังนี้

ข.1 มีคำสั่งแก้ไขภายใน 30 วันและวันที่ออกคำสั่งแก้ไขนั้นอยู่หลังวันที่สิ้นสุดรายงานและวันที่ออกคำสั่งแก้ไขนั้นอยู่นอกก่อนหรือเป็นวันเดียวกับวันที่รับเรื่อง

ข.2 มีคำสั่งแก้ไขเกินกว่า 30 วันและวันที่รับเรื่องอยู่ก่อนหรือเป็นวันเดียวกับวันที่สิ้นสุดรายงานและวันเรื่องเข้างานอาคารบวก 31 วันอยู่หลังวันสิ้นสุดรายงาน

ข.3 ไม่มีคำสั่งแก้ไข โดยออกใบอนุญาตภายใน 30 วัน และวันที่ออกใบอนุญาตอยู่หลังวันที่สิ้นสุดรายงานและวันที่รับเรื่องเข้าอยู่ก่อนหรือเป็นวันเดียวกับวันที่สิ้นสุดรายงาน

ข.4 ไม่มีคำสั่งแก้ไข โดยออกใบอนุญาตเกินกว่า 30 วันและวันที่รับเรื่องเข้าอยู่ก่อนหรือเป็นวันเดียวกับวันที่สิ้นสุดรายงาน และวันที่รับเรื่องเข้าบวก 30 วันอยู่ก่อนหรือเป็นวันเดียวกับวันที่สิ้นสุดรายงาน

ค. คำขออนุญาตที่เข้าเงื่อนไขไม่ทันกำหนดเวลาสามารถเป็นได้ 2 กรณีดังนี้

ค.1 มีคำสั่งแก้ไขเกินกว่า 30 วัน โดยวันที่รับเรื่องอยู่ก่อนหรือเป็นวันเดียวกับวันที่สิ้นสุดรายงานและวันเรื่องเข้างานอาคารบวก 31 วัน อยู่ในช่วงวันที่ออกรายงาน

ค.2 ไม่มีคำสั่งแก้ไข โดยออกใบอนุญาตเกินกว่า 30 วันและวันที่รับเรื่องเข้าอยู่ก่อนหรือเป็นวันเดียวกับวันที่สิ้นสุดรายงาน และ วันที่รับเรื่องเข้าบวก 30 วันอยู่ก่อนหรือเป็นวันเดียวกับวันที่สิ้นสุดรายงาน และวันที่รับเรื่องเข้าบวก 31 วันอยู่ หลังหรือเป็นวันเดียวกับวันที่เริ่มต้นรายงาน

ง. คำขออนุญาตที่ไม่เข้าเงื่อนไขสามารถเป็นได้ 8 กรณีดังนี้

ง.1 มีคำสั่งแก้ไขภายใน 30 วันหลังจากวันที่รับเรื่องและวันที่ออกคำสั่งแก้ไขนั้นก่อนช่วงวันที่ออกรายงาน

ง.2 มีคำสั่งแก้ไขเกินกว่า 30 วัน และวันที่รับเรื่องอยู่หลังวันสิ้นสุดรายงาน

ง.3 มีคำสั่งแก้ไขเกินกว่า 30 วัน และวันที่รับเรื่องอยู่ก่อนหรือเป็นวันเดียวกับวันที่สิ้นสุดรายงาน และวันที่รับเรื่องบวก 31 วันอยู่ก่อนหรือเป็นวันเดียวกับวันที่สิ้นสุดรายงานและอยู่ก่อนวันที่เริ่มต้นรายงาน

ง.4 ไม่มีคำสั่งแก้ไข โดยออกใบอนุญาตภายใน 30 วันและวันที่ออกใบอนุญาตอยู่ก่อนช่วงวันที่ออกรายงาน

ง.5 ไม่มีคำสั่งแก้ไข โดยออกใบอนุญาตภายใน 30 วันและวันที่ออกใบอนุญาตอยู่หลังช่วงวันที่ออกรายงานและวันที่ออกใบอนุญาตอยู่ก่อนและวันที่รับเรื่องเข้าอยู่หลังวันที่สิ้นสุดรายงาน

ง.6 ไม่มีคำสั่งแก้ไข โดยออกใบอนุญาตเกินกว่า 30 วันและวันที่รับเรื่องเข้าอยู่หลังวันที่สิ้นสุดรายงาน

ง.7 มีคำสั่งแก้ไขภายใน 30 วันหลังจากวันที่รับเรื่องและวันที่ออกคำสั่งแก้ไขอยู่หลังช่วงวันที่ออกรายงานและวันที่ออกคำสั่งแก้ไขอยู่ก่อนวันที่สิ้นสุดรายงานและอยู่หลัง วันที่รับเรื่อง

ง.8 ไม่มีคำสั่งแก้ไข โดยออกใบอนุญาตเกินกว่า 30 วันและวันที่รับเรื่องอยู่ก่อนหรือเป็นวันเดียวกับวันที่สิ้นสุดรายงาน และวันที่รับเรื่องบวก 30 วันอยู่ก่อนหรือเป็นวันเดียวกับวันที่สิ้นสุดรายงานและวันที่รับเรื่องบวก 31 วันอยู่ก่อนวันที่เริ่มต้นออกรายงาน

6.4 การพัฒนาและติดตั้ง ประกอบด้วย

6.4.1 การพัฒนาโปรแกรม เริ่มจากการจัดทำต้นแบบ(Prototype) เพื่อเน้นย้ำความเข้าใจและทบทวนรายละเอียดให้ถูกต้อง และพัฒนาส่วนอื่นๆ ต่อไปจนครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้

6.4.2 ติดตั้งและเริ่มทดสอบการทำงานของระบบที่พัฒนาขึ้น และทดสอบการทำงานของระบบงานให้มีความสมบูรณ์มากที่สุด พร้อมทั้งจัดทำแผนเพื่อรองรับการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น

6.4.3 ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ขอใบอนุญาต เข้าไปใช้งานระบบการติดตามผลการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ฯ (http://smilepermit.bangkok.go.th) ตามหนังสือที่ กท 0907/4325 ลงวันที่ 20 กันยายน 2556 โดยผ่านทางหนังสือเวียนกรุงเทพมหานคร (http://circular.bangkok.go.th)

6.5 การบำรุงรักษา (Maintenance) เป็นขั้นตอนการดูแลระบบให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากเกิดข้อขัดข้องในการใช้งาน จะดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ลุล่วงไปด้วยความรวดเร็ว รวมถึงการป้องกันความเสี่ยงจากอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลเสียหายตามสภาพ โดยกำหนดแนวทางดังนี้

6.5.1 การสำรองข้อมูล เนื่องจากข้อมูลการขออนุญาตมีสำคัญต่อผู้ยื่นขออนุญาต เจ้าหน้าที่ออกใบอนุญาต รวมทั้งผู้ทำหน้าที่ตรวจสอบ อีกทั้งข้อมูลการเข้าออกระบบเป็นหลักฐานประกอบสำคัญในการตรวจสอบความปลอดภัยของการใช้งานระบบ ผู้พัฒนาจึงออกแบบให้ระบบทำการสำรองข้อมูลโดยอัตโนมัติ ด้วยโปรแกรม Backup Utility

6.5.2 การแก้ไข หลังจากระบบได้เริ่มใช้งานเป็นเวลา 2 เดือน สำนักการโยธาได้ขอปรับปรุงระบบสารสนเทศใบอนุญาตยิ้ม ตามหนังสือเลขที่ กท 0907/อ.4891 ลงวันที่ 11 ธันวาคม 2555 ในส่วนของการระบุการขอใบอนุญาตที่ไม่เข้าหลักเกณฑ์ และระบบรายงานให้สอดรับกับข้อมูลที่เพิ่มขึ้นด้วย

6.5.3 การอบรมผู้ใช้งาน เนื่องจากการพิจารณาเงื่อนไขของการตรวจสอบการออกใบอนุญาตมีความซับซ้อน และเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานบางส่วนยังไม่เข้าใจถึงการใช้งานระบบโปรแกรม สำนักการโยธาจึงขอประสานให้ผู้พัฒนาโปรแกรมเป็นผู้อบรมการใช้งานให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ออกใบอนุญาต

6.5.4 การเข้าใช้งานระบบโปรแกรม เพื่อรองรับความหลากหลายของเครือข่ายในการเข้าถึงระบบ ผู้พัฒนาจึงได้ประสานกองควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งให้การดูแลรับผิดชอบเครื่องแม่ข่ายให้ระบบสามารถเข้าถึงได้จากทั้ง เครือข่ายภายใน (Intranet) และ เครือข่ายภายนอก (Internet) โดยใช้ ชื่อโดเมน (url) เดียวกัน ทำให้สะดวกต่อการเข้าใช้งานและง่ายต่อการจดจำ

7. **ผลสำเร็จของงาน**

ได้ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักการโยธา มีผลสำเร็จของงานที่ปรากฏ ดังนี้

7.1 กรุงเทพมหานครมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการติดตามและตรวจสอบการออกใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคารของสานักงานเขต ผ่านอินเตอร์เน็ต

7.2 ผู้ขอใบอนุญาตสามารถติดตามและตรวจสอบการออกใบอนุญาตก่อสร้างอาคารดัดแปลงอาคารหรือรื้อถอนอาคารของสำนักงานเขต ผ่านอินเตอร์เน็ต

7.3 กรุงเทพมหานครมีข้อมูลการขอใบอนุญาตก่อสร้างอาคารเพื่อใช้สนับสนุนการบริหารจัดการงานของสำนักการโยธาและประกอบการประเมินประสิทธิภาพงานออกใบอนุญาตฯ ในแต่ละสำนักงานเขต

8. การนำไปใช้ประโยชน์

8.1 ผู้บริหารกรุงเทพมหานครและสำนักการโยธา สามารถติดตามการขออนุญาตผ่านระบบอินเตอร์เน็ตและออกรายงานจากระบบได้ทันที เพื่อการวิเคราะห์ และแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที

8.2 ผู้ขอใบอนุญาตสามารถตรวจสอบการขออนุญาตก่อสร้าง ผ่านระบบอินเตอร์เน็ตได้ทันที โดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปติดตามเรื่องการขออนุญาตที่สำนักงานเขต

8.3 ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์การให้บริการที่ดีของกรุงเทพมหานคร ด้วยระบบเทคโนโลยีสารเทศเพื่อบริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร

9. ความยุ่งยาก ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินการ

เนื่องจากเป็นเรื่องนโยบายของผู้บริหารที่จะสร้างภาพลักษณ์ในการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพแก่ประชาชนในการขอใบอนุญาต ประกอบกับระยะเวลาในการพัฒนามีจำกัด จากการกำหนดวันเริ่มปฏิบัติตามนโยบายที่ถูกกำหนดไว้ล่วงหน้า ทำให้ขาดการอบรมผู้ใช้งานก่อนเริ่มปฏิบัติจริง จึงยากแก่การทำความเข้าใจในระยะเวลาอันสั้น

10. ข้อเสนอแนะ

การบังคับใช้นโยบายใดก็แล้วแต่ที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประกอบหรือช่วยในการปฏิบัติงาน ควรมีเจ้าหน้าที่ ที่มีความรับผิดชอบในการพัฒนาระบบเข้าร่วมให้ความเห็นและเสนอแนะความเป็นไปได้และกรอบเวลาในการพัฒนา เพื่อการปฏิบัติตามนโยบายนั้นๆ เป็นไปด้วยความเหมาะสมทั้งกรอบเวลาและเนื้องาน

ขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ .....
(นายเปรมชาย จงเจริญ)
ผู้ขอรับการประเมิน

วันที่...../...../.....

ขอรับรองว่าสัดส่วนหรือลักษณะงานในการดำเนินการของผู้เสนอข้างต้นถูกต้องตรงกับความเป็นจริงทุกประการ

ลงชื่อ.....
(นางสาวกุมพร กาญจนรุจวิวัฒน์)
ผู้ร่วมดำเนินการ
วันที่...../...../.....

ลงชื่อ.....
(นายวัชรพงษ์ แต้มทอง)
ผู้ร่วมดำเนินการ
วันที่...../...../.....

ได้ตรวจสอบแล้วขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นถูกต้องตรงกับความเป็นจริงทุกประการ

ลงชื่อ.....
(นายวัชรพงษ์ แต้มทอง)
หัวหน้าฝ่ายเทคนิคและผลิตสื่อ
กองบริการระบบคอมพิวเตอร์
สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล
(ขณะดำรงตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ)
(รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายบริการ 2)
(กองบริการระบบคอมพิวเตอร์)
(สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล)
ตั้งแต่วันที่ 5 กันยายน 2554 ถึง 14 มีนาคม 2556
วันที่...../...../.....
(ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแลการดำเนินการ)

ลงชื่อ.....
(นางสาวเปรมจิตต์ เลาหพิบูลย์กุล)
ข้าราชการบำนาญกรุงเทพมหานคร
(ขณะดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการกองบริการระบบคอมพิวเตอร์)
(สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล)
ตั้งแต่วันที่ 29 ธันวาคม 2553 ถึง 31 มกราคม 2556
วันที่...../...../.....

ข้อเสนอ แนวคิด วิธีการเพื่อพัฒนางานหรือปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
ของนายเปรมชาย จงเจริญ

เพื่อขอรับเงินประจำตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการ (ตำแหน่งที่ กบพ.35)
สังกัด ฝ่ายบริการ2 กองบริการระบบคอมพิวเตอร์ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล

เรื่อง การพัฒนาระบบบริหารจัดการฐานข้อมูลการให้การสนับสนุนการใช้ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ ของกรุงเทพมหานคร (BMA Service Desk)

หลักการและเหตุผล

สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลเป็นหน่วยงานกลางในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกรุงเทพมหานคร โดยมี กองบริการระบบคอมพิวเตอร์ กองพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ กองสารสนเทศภูมิศาสตร์ และกองควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ เป็นส่วนราชการที่ทำหน้าที่รับผิดชอบการให้บริการช่วยเหลือและสนับสนุนหน่วยงานต่างๆ ของกรุงเทพมหานคร ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการปฏิบัติราชการและการให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วยระบบสารสนเทศส่วนกลาง (MIS GIS ระบบ 50 เขต) ระบบสารสนเทศเฉพาะด้านที่สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลเป็นผู้พัฒนาระบบเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ระบบเครือข่ายการสื่อสารและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่หน่วยงานต่างๆ จัดหาและพัฒนาขึ้นมาใช้กับงานเฉพาะกิจของแต่ละหน่วยงาน แต่ขาดเจ้าหน้าที่ในการกำกับดูแลและสนับสนุนการใช้งานหลังสิ้นสุดอายุสัญญา และขาดงบประมาณในการบำรุงรักษาจึงจำเป็นจะต้องมาใช้บริการจากสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลเพื่อให้สามารถทำงานต่อไปได้

แต่เนื่องจากหน่วยงานที่ดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเพียง ส่วนราชการของสำนัก-ยุทธศาสตร์และประเมินผลและทำหน้าที่แตกต่างกัน จึงไม่มีความเป็นเอกภาพในการให้บริการ ขาดศูนย์รวมในการรับแจ้งปัญหา ขาดการประสานข้อมูลเพื่อการบูรณาการองค์ความรู้ร่วมกัน ทำให้กระบวนการส่งต่อปัญหาไปยังส่วนราชการที่รับผิดชอบขาดประสิทธิภาพ ขาดมาตรฐานการให้บริการและไม่มีการจัดเก็บข้อมูลปัญหาที่รับแจ้งตามมาตรฐานการให้บริการด้านสารสนเทศ จึงเป็นการยากที่จะนำความรู้ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการมาพัฒนาขีดความสามารถเพื่อรองรับการให้บริการที่จะเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพอย่างมีมาตรฐานได้ในอนาคต ดังนั้นเพื่อให้การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลเกิดประสิทธิภาพและมีมาตรฐานสากล จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาระบบบริหารจัดการฐานข้อมูลการให้บริการและสนับสนุนการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยนำแนวทางการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศหรือ ITIL (IT- Infrastructure Library) มาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการอย่างเป็นระบบโดยมีขั้นตอนและกระบวนการด้านการบริการที่ดี และเน้นที่การดำเนินการเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ของบริการที่ดีที่สุด รวมทั้งการสร้างสรรค์วิธีการบริการใหม่ๆ

วัตถุประสงค์และหรือเป้าหมาย

1. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการความช่วยเหลือ ในการแก้ไขปัญหาและสนับสนุนการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแก่เจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานครให้ปฏิบัติราชการได้อย่างต่อเนื่อง

2. เพื่อนำปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศจากศูนย์ให้บริการทางโทรศัพท์ (Call Center) มาสร้างองค์ความรู้ในการแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศอย่างเป็นเอกภาพ ไม่ยึดติดกับตัวบุคคล โดยสามารถรวบรวมปัญหาทั้งหมดจัดทำเป็นสถิติเพื่อติดตามและป้องกันปัญหาในอนาคต

แนวคิด

ตามกระบวนการบริหารจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศหรือ IT Service Management [4] เป็นการนำแนวทาง ITIL มาปรับใช้กับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนความต้องการและเป้าหมายขององค์กร เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนทางภารกิจและธุรกรรมต่างๆ ขององค์กร และ ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศเป็นสำคัญ ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด (Customer Satisfaction) โดยเน้นไปที่คุณภาพในการให้บริการ(Quality of Service) เช่น สัญญาการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Service Level Agreement) เป็นต้น

การสร้างแนวทางปฏิบัติสำหรับกระบวนการของการส่งมอบบริการ(IT Service Delivery) และสนับสนุนการบริการ(Support) โดยมุ่งการเสนอวิธีการในการปฏิบัติ ที่จะให้หน่วยงานให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นผู้นำไปใช้ โดยจัดแบ่งกระบวนการเทคโนโลยีสารสนเทศ และออกแบบเพื่อนำกระบวนการมาใช้ในองค์กร ซึ่งประกอบด้วย

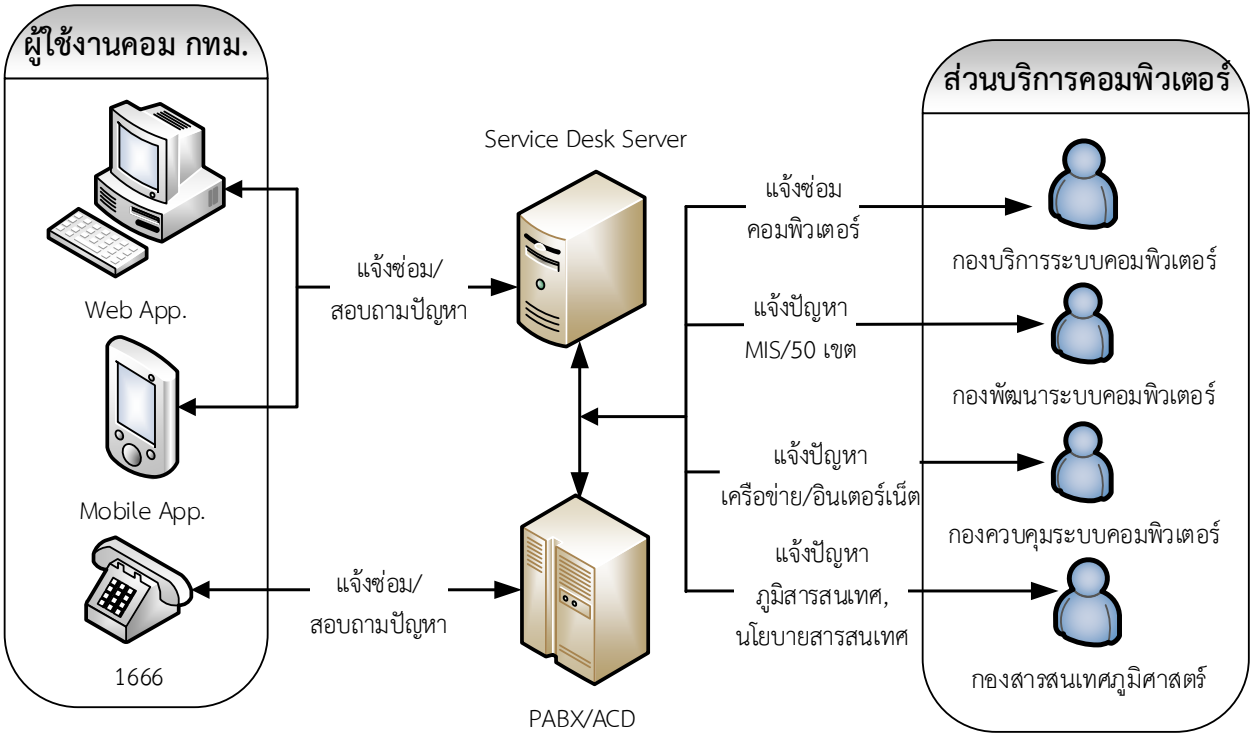
- การทำข้อตกลงการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ (Service Level Management)
- การวางแผนงบประมาณ และการเบิกจ่ายงบไปใช้งาน (Finance Management)
- การวางแผนการเฝ้าระวัง และวัดระดับประสิทธิภาพของระบบให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรในปัจจุบันและเป็นข้อมูลในการวางแผนสำหรับอนาคต (Capacity Management)
- การกำหนดลักษณะการใช้งาน ตรวจสอบการเข้าสู่ระบบ และควบคุมการให้บริการ ให้ทำหน้าที่ได้ตามระยะเวลา เพื่อเป็นตัวชี้วัดหลักของคุณภาพการให้บริการ (Availability Management)
- การออกแบบและเฝ้าติดตามการควบคุมให้มีการอนุมัติการเปลี่ยนแปลงต่อระบบงาน เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการและมาตรฐาน ถูกนำมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ (Change Management)
- การออกแบบ แบบฟอร์มและการนำแบบฟอร์มไปใช้ในการกำหนด ควบคุม และตรวจสอบความถูกต้องของการปรับปรุงให้ทันสมัย และถูกต้องอยู่เสมอ (Configuration Management)
- การออกแบบ แบบฟอร์มและการนำแบบฟอร์มไปใช้ในการแจ้งปัญหา โดยมุ่งเน้นการวิเคราะห์ไปที่ต้นเหตุของปัญหาและการควบคุมความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้น (Problem Management)
- การออกแบบขั้นตอนการทำงานและออกแบบฟอร์มที่ใช้ในการแก้ไขระบบให้สามารถกลับมาใช้งานได้ปกติให้เร็วที่สุดเพื่อลดผลกระทบที่ส่งผลต่อการองค์กรให้น้อยที่สุด (Incident Management)
- การออกแบบขั้นตอนการทำงานและออกแบบฟอร์มที่ใช้ในการแจ้งปัญหาและให้การช่วยเหลือผู้ใช้งานให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ (Help Desk)

กรุงเทพมหานครสามารถนำส่วน Help Desk ซึ่งเป็นฟังก์ชั่นการทำงานของหน่วยงานการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Service Desk) เพื่อเป็นจุดศูนย์กลางที่จัดเตรียมไว้ในการติดต่อสื่อสาร ประสานงานการแก้ไขเหตุขัดข้องอย่างมีประสิทธิภาพ และสนับสนุนกระบวนการ Incident Management ที่เกิดขึ้น โดยการควบคุมสั่งการ แก้ไขปัญหาที่จุดเดียว (Central Point of Contact) หรือ Single Point of Contact (“SPOC”)

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาแนวทาง ITIL มาปรับใช้กับการพัฒนาระบบบริหารจัดการฐานข้อมูลการให้การสนับสนุนการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครมีขั้นตอน ดังนี้

1. ทำการศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบ และกำหนดขอบเขตของการทำงานที่จะทำการพัฒนาโดยมุ่งเน้นที่ส่วนงานหลักที่ให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย กองบริการระบบคอมพิวเตอร์ กองพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ กองสารสนเทศภูมิศาสตร์ และกองควบคุม-ระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งแบ่งแยกตามลักษณะการให้บริการ (Function) โดยคำนึงถึงรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้จากอุปกรณ์สื่อสารได้หลากหลายในปัจจุบันและการก้าวไปสู่การบริหารเมืองขนาดใหญ่ด้วยเทคโนโลยีการสื่อสารได้ทุกที่ ทุกเวลา (Ubiquitous) [5] ด้วยการบูรณาการอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เข้ากับสภาพแวดล้อมต่างๆ ในการปฏิบัติงาน



ภาพที่ 1 แผนภาพการทำงานของระบบ BMA Service Desk

จากแผนภาพแสดงการให้บริการรับแจ้งปัญหาของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครเพื่อเป็นจุดติดต่อประสานงานเพียงจุดเดียว (Single Point of Contact) สามารถแบ่งเป็น 3 ช่องทางการให้บริการ ดังนี้

1) ให้บริการผ่าน Web application จากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ต่อเชื่อมอินเตอร์เน็ตและอินทราเน็ตของกรุงเทพมหานคร
2) ให้บริการผ่าน Mobile application จากโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบสมาร์ทโฟนที่ต่อเชื่อมอินเตอร์เน็ตของผู้ให้บริการ (Mobile Internet)

3) ให้บริการผ่าน ระบบโทรศัพท์ ประกอบด้วย โทรศัพท์พื้นฐาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ โทรศัพท์ภายในของกรุงเทพมหานคร และ โทรศัพท์ผ่านเครือข่าย (IP Phone) อินเตอร์เน็ตและอินทราเน็ต

โดยเริ่มการพัฒนาระบบจากการศึกษาความเป็นไปได้จากติดตามการแจ้งปัญหา การปรับปรุงสถานะการแก้ไขและปิดงาน (Ticket) ด้วยกระดาษจนกว่าระบบจะใช้งานได้จริงเพื่อนำไปประกอบการออกแบบฐานข้อมูล โดยรองรับการรับแจ้งปัญหาของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร (Incident) บันทึกการให้บริการ (Log) และติดตามผลการดำเนินงาน (Track)

2. ออกแบบและจัดทำระบบฐานข้อมูลช่วยเหลือกลาง (Help Desk Database) และเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลผู้ใช้ในระบบฐานข้อมูลกลาง โดยประกอบด้วย

2.1 ระบบรับแจ้งซ่อม (Repaired Ticket) ที่สามารถบันทึกข้อมูลการแจ้งซ่อม และสามารถเพิ่มเติม/เปลี่ยนแปลง ค้นหาได้โดยง่าย เช่น ชื่อ-นามสกุล หมายเลขโทรศัพท์ หรือ E-Mail

2.2 การกำหนดประเภทและสถานะของปัญหาจากการวิเคราะห์หน่วยงานที่รับผิดชอบเบื้องต้น

3. จัดทำระบบติดตามงานแจ้งปัญหา (Ticket Monitoring) โดยกำหนดผู้รับผิดชอบเป็นตัวบุคคลหรือกลุ่มงาน ในกรณีที่ส่งงานผิดต้องสามารถส่งงานกลับได้ ระบบรองรับการแนบไฟล์ (Attach file) เพื่อช่วยระบุความชัดเจนของปัญหา อีกทั้งยังค้นหารายการที่แจ้ง ได้ตามประเภท ข้อมูลที่กำหนด และสามารถเรียงลำดับข้อมูล ตามเงื่อนไข เช่น วัน เวลาแจ้งเหตุ ระดับความเร่งด่วน หรือชื่อผู้แจ้ง เป็นต้น

4. จัดทำระบบรายงานผลการปฏิบัติการ (Ticket Status Report)

4.1 สร้างความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาที่เกิดซ้ำกัน หรือมีความคล้ายคลึงกันเพื่อนำมาใช้วิเคราะห์หาสาเหตุ (Root Cause Analysis) หรือหาวิธีการแก้ไขได้แบบถาวร

4.2 ออกแบบ Dash Board หรือ Graphic console display เพื่อแสดงผลข้อมูลในลักษณะแผนภูมิแท่ง วงกลม ตาราง กราฟชนิดต่างๆ

4.3 ออกแบบการเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบอื่นๆผ่าน Application Program Interface (API) ในรูปแบบ JavaScript Object Notation (JSON)

5. จัดหาระบบโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติ (Computer Telephony Integration: CTI) และอุปกรณ์เพื่อรองรับการออกแบบ ดังต่อไปนี้

5.1 อุปกรณ์รับสายสำหรับ ผู้รับสาย (Agents) 10 ชุด และ ผู้ดูแล (Supervisor) จำนวน 3 ชุด

5.2 ระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response: IVR) ขนาดไม่น้อยกว่า 8 วงจร

5.3 ระบบห้องสนทนาภายใน (Private Chatting) เพื่อใช้เป็นช่องทางในการแก้ปัญหา

6. ติดตั้งระบบบนเครื่องแม่ข่ายและอุปกรณ์รวมทั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่างๆที่จะนำมาใช้ในระบบ

7. ฝึกอบรมและถ่ายทอดเทคโนโลยีให้กับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานครสามารถลดปัญหาข้อขัดข้องในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยได้รับการสนับสนุนจากเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีคุณภาพ ส่งผลให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้น
2. สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลมีมาตรฐานการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยนำองค์ความรู้มาปรับปรุงการให้บริการให้เป็นไปตามกรอบ (Framework) ITIL V3 สร้างความมั่นใจในการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่หน่วยงานในสังกัด

ตัวชี้วัดความสำเร็จ

กรุงเทพมหานคร (สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล) มีศูนย์สนับสนุนการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร (BMA Service Desk) เพื่อให้บริการแก้ไข และปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ของกรุงเทพมหานครอย่างครบวงจร ผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80

(ลงชื่อ) .....ผู้ขอรับการประเมิน
(นายเปรมชาย จงเจริญ)
ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับชำนาญการ
กองบริการระบบคอมพิวเตอร์ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล

วันที่...../...../.....

บรรณานุกรม

หนังสือ

[1] Alan Dennis, Barbara Haley Wixom, David Tegarden. Systems analysis and design with UML version 2.0. Second Edition.WILEY, หน้า 18, 33-60

[2] เอกสารประกอบการอบรม ITIL (version 3) , NSTDA Academy, National Science and Technology Development Agency

[3] Peter P. Chen. The Entity-Relationship Model--Toward a Unified View of Data. ACM Transactions on Database Systems , ACM-Press ISSN 0362-5915, หน้า 9–36

สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

[4] A.Prinya Hom-anek, IT Service Management (ITSM), IT Infrastructure Library (ITIL V2 & V3) and ISO/IEC 20000, http://www.acisonline.net/?p=1480

[5] พ.อ.รศ.ดร.เศรษฐพงค์ มะลิสุวรรณ, Ubiquitous Society , http://www.vcharkarn.com/varticle/42901

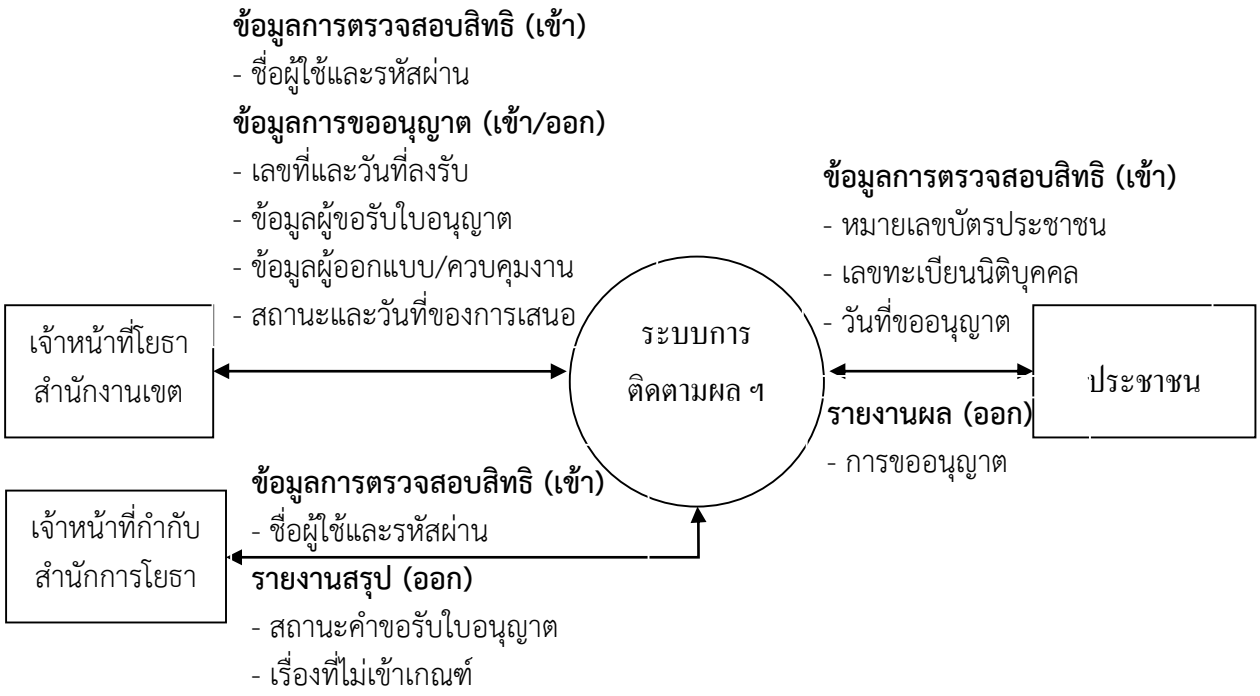
[6] Yourdon, Edward. Dataflow Diagrams , http://yourdon.com/strucanalysis/wiki/index.php?title=Chapter_9

[7] ConceptDraw Solution Park , Design elements Crow's Foot notation http://www.conceptdraw.com/How-To-Guide/erd-symbols-and-meanings

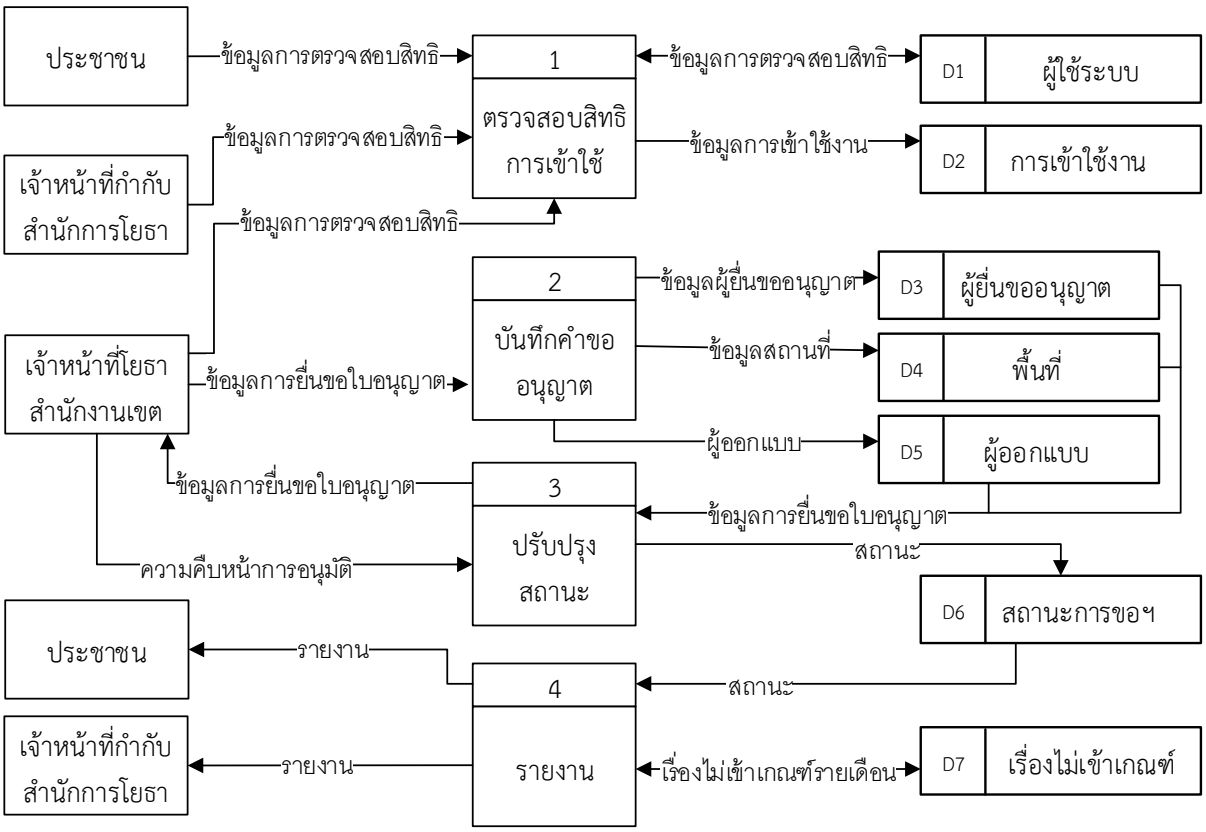
ภาคผนวก

เอกสารประกอบการออกแบบและพัฒนาระบบการติดตามผลการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคารของสำนักงานเขต ผ่านอินเตอร์เน็ต

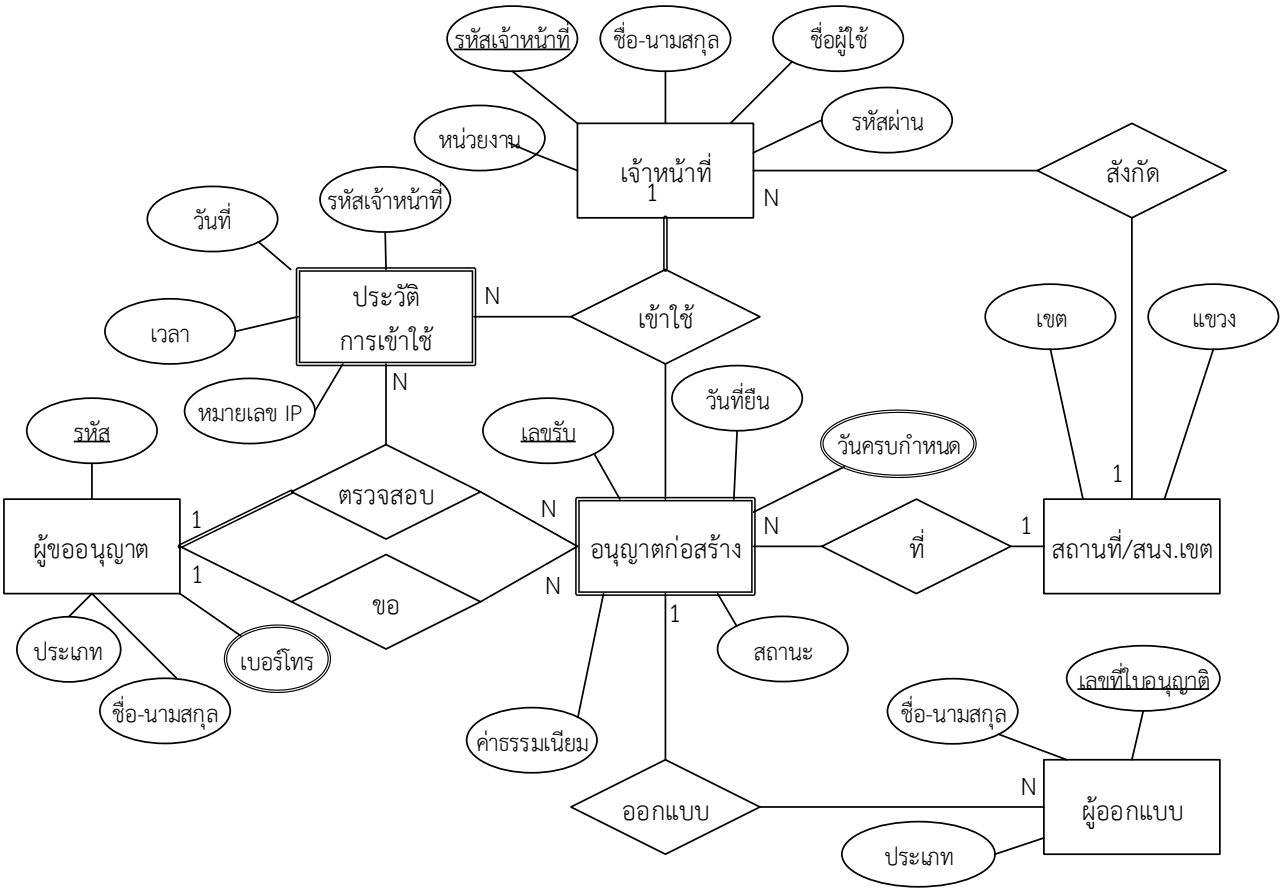
- แผนภาพบริบท (Context Diagram)
- แผนภาพกระแสข้อมูล (Data Flow Diagram)
- แผนผังแสดงความสัมพันธ์ของข้อมูล(ER Diagram)
- พจนานุกรมข้อมูล (Data dictionary)
- แผนผังแสดงการจำแนกสถานะคำขออนุญาตตามเงื่อนไขโดยพิจารณาวันที่และขั้นตอนการพิจารณาคำขออนุญาตตามที่กรุงเทพมหานครกำหนด
- การใช้งานโปรแกรมสำหรับเจ้าหน้าที่
- การใช้งานโปรแกรมสำหรับประชาชน
- รายงานสรุปสถานะคำขอรับใบอนุญาต
- รายงานสรุปเรื่องที่ไม่เข้าเกณฑ์การขอรับใบอนุญาต
- บันทึกข้อความ ต้นเรื่องโครงการ
- บันทึกข้อความ เรื่องการลงข้อมูล
- บันทึกข้อความ เรื่องคำขอขอบคุณหลังส่งมอบงาน
- บันทึกข้อความ เรื่องขอความอนุเคราะห์ปรับปรุงระบบ



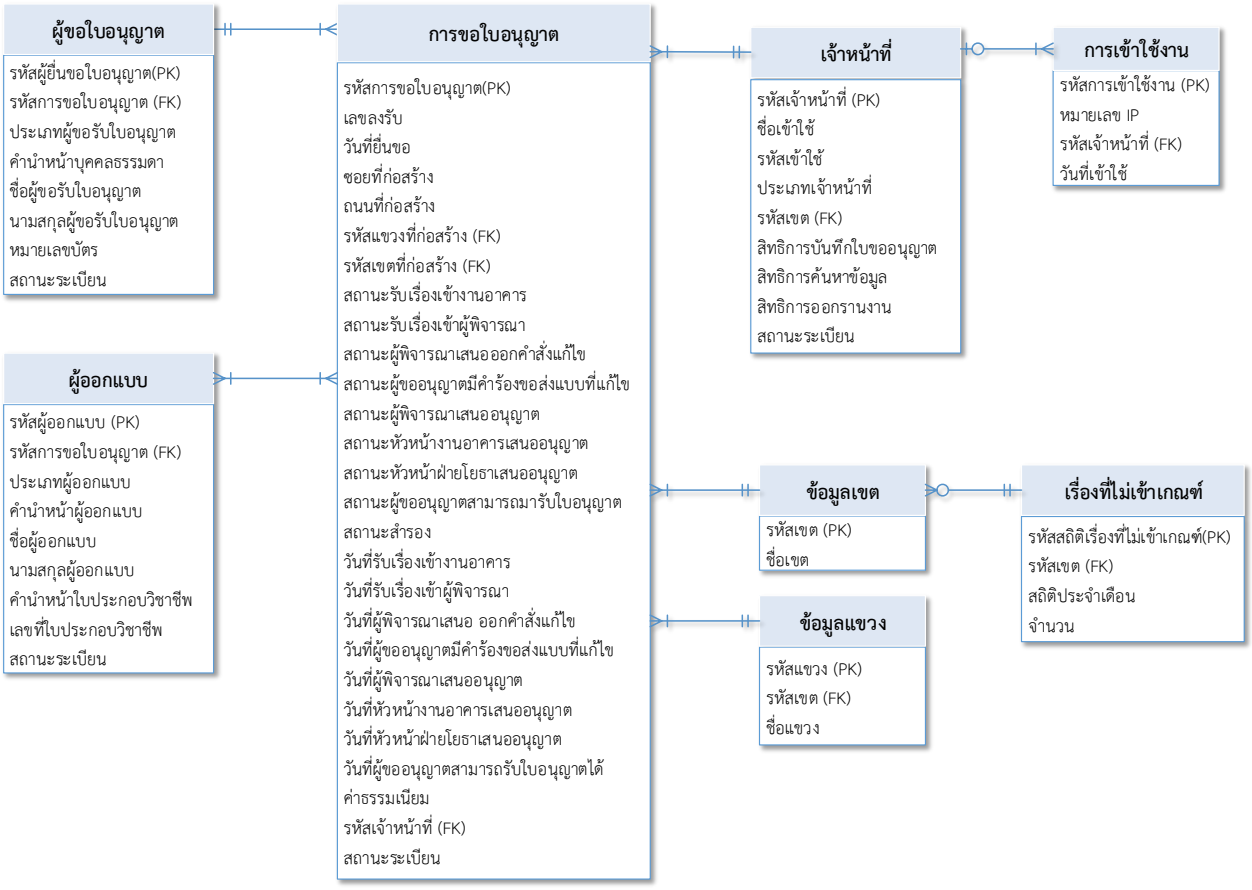
ภาพที่ 1 แผนภาพบริบท (Context Diagram)



ภาพที่ 2 แผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 1 (Data Flow Diagram Level 1) [6]



ภาพที่ 3 แผนผังแสดงความสัมพันธ์ของข้อมูล(ER Diagram) แบบ Chen's notation [3]



ภาพที่ 4 แผนผังแสดงความสัมพันธ์ของข้อมูล(ER Diagram) แบบ Crow's Foot notation [7]

พจนานุกรมข้อมูล (Data dictionary)

1. ตารางข้อมูลการขอใบอนุญาต

ลำดับ	ชื่อฟิลด์	ประเภท(ขนาด)	คำอธิบาย	คีย์
1	permit_id	int(8)	รหัสการขอใบอนุญาต	หลัก
2	permit_no	varchar(20)	เลขลงรับ	
3	permit_date	date	วันที่ยื่นขอ	
4	site_soi	varchar(255)	ซอยที่ก่อสร้าง	
5	site_road	varchar(255)	ถนนที่ก่อสร้าง	
6	site_sub_district_id	int(2)	รหัสแขวงที่ก่อสร้าง	รอง
7	site_district_id	varchar(255)	รหัสเขตที่ก่อสร้าง	รอง
8	stage_chk_1	varchar(9)	สถานะรับเรื่องเข้างานอาคาร	
9	stage_chk_2	varchar(9)	สถานะรับเรื่องเข้าผู้พิจารณา	
10	stage_chk_3	varchar(9)	สถานะผู้พิจารณาเสนอ ออกคำสั่งแก้ไข	
11	stage_chk_4	varchar(9)	สถานะผู้ขออนุญาตมีคำร้องขอส่งแบบที่แก้ไข	
12	stage_chk_5	varchar(9)	สถานะผู้พิจารณาเสนอ อนุญาต	
13	stage_chk_6	varchar(9)	สถานะหัวหน้างานอาคารเสนออนุญาต	
14	stage_chk_7	varchar(9)	สถานะหัวหน้าฝ่ายโยธาเสนออนุญาต	
15	stage_chk_8	varchar(9)	สถานะผู้ขออนุญาตสามารถมารับใบอนุญาต	
16	stage_chk_9	varchar(9)	สถานะสำรอง	
17	stage_1	date	วันที่รับเรื่องเข้างานอาคาร	
18	stage_2	date	วันที่รับเรื่องเข้าผู้พิจารณา	
19	stage_3	date	วันที่ผู้พิจารณาเสนอ ออกคำสั่งแก้ไข	
20	stage_4	date	วันที่ผู้ขออนุญาตมีคำร้อง ขอส่งแบบที่แก้ไข	
21	stage_5	date	วันที่ผู้พิจารณาเสนอ อนุญาต	
22	stage_6	date	วันที่หัวหน้างานอาคารเสนออนุญาต	
23	stage_7	date	วันที่หัวหน้าฝ่ายโยธาเสนออนุญาต	
24	stage_8	date	วันที่ผู้ขออนุญาต สามารถรับใบอนุญาตได้	
25	fee	decimal(10,2)	ค่าธรรมเนียม	
26	user_id	int(8)	รหัสเจ้าหน้าที่	รอง
27	permit_sta	varchar(8)	สถานะระเบียน	

2. ตารางข้อมูลผู้ขอใบอนุญาต

ลำดับ	ชื่อฟิลด์	ประเภท(ขนาด)	คำอธิบาย	คีย์
1	cus_id	int(8)	รหัสผู้ยื่นขอใบอนุญาต	หลัก
2	permit_id	int(8)	รหัสการขอใบอนุญาต	รอง
3	cus_type	varchar(255)	ประเภทผู้ขอรับใบอนุญาต	
4	cus_prefix	varchar(255)	คำนำหน้าบุคคลธรรมดา	
5	cus_name	varchar(255)	ชื่อผู้ขอรับใบอนุญาต	
6	cus_surname	varchar(255)	นามสกุลผู้ขอรับใบอนุญาต	
7	cus_card_no	varchar(13)	หมายเลขบัตร	
8	cus_sta	varchar(3)	สถานะระเบียน	

3. ตารางข้อมูลเรื่องที่ไม่เข้าเกณฑ์

ลำดับ	ชื่อฟิลด์	ประเภท(ขนาด)	คำอธิบาย	คีย์
1	ex_id	int(8)	รหัสสถิติเรื่องที่ไม่เข้าเกณฑ์	หลัก
2	amphur_id	int(2)	รหัสเขต	รอง
3	report_date	date	สถิติประจำเดือน	
4	ex_num	int(8)	จำนวน	

4. ตารางข้อมูลผู้ออกแบบ

ลำดับ	ชื่อฟิลด์	ประเภท(ขนาด)	คำอธิบาย	คีย์
1	pro_id	int(8)	รหัสผู้ออกแบบ	หลัก
2	permit_id	int(8)	รหัสการขอใบอนุญาต	รอง
3	pro_type	varchar(255)	ประเภทผู้ออกแบบ	
4	pro_prefix	varchar(255)	คำนำหน้าผู้ออกแบบ	
5	pro_name	varchar(255)	ชื่อผู้ออกแบบ	
6	pro_surname	varchar(255)	นามสกุลผู้ออกแบบ	
7	license_prefix	varchar(255)	คำนำหน้าใบประกอบวิชาชีพ	
8	license_no	varchar(255)	เลขที่ใบประกอบวิชาชีพ	
9	pro_sta	varchar(3)	สถานะระเบียน	

5. ตารางข้อมูลการเข้าใช้งาน

ลำดับ	ชื่อฟิลด์	ประเภท(ขนาด)	คำอธิบาย	คีย์
1	log_id	int(8)	รหัสการเข้าใช้งาน	หลัก
2	ip	varchar(20)	หมายเลข IP	
3	act_desc	text	รหัสเจ้าหน้าที่	
4	act_date	datetime	วันที่เข้าใช้	

6. ตารางข้อมูลเจ้าหน้าที่

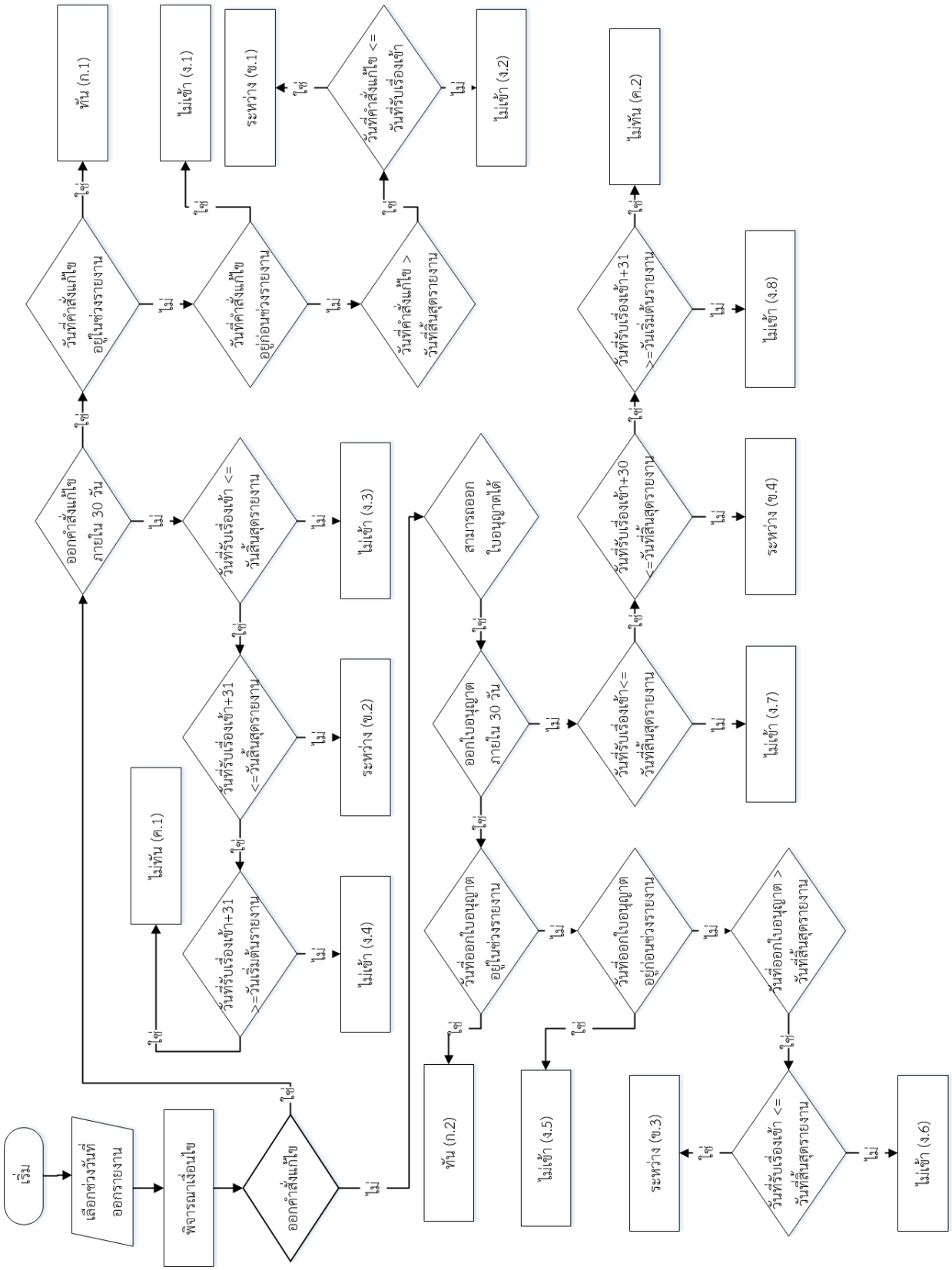
ลำดับ	ชื่อฟิลด์	ประเภท(ขนาด)	คำอธิบาย	คีย์
1	user_id	int(8)	รหัสเจ้าหน้าที่	หลัก
2	user_name	varchar(100)	ชื่อเข้าใช้	
3	user_password	varchar(100)	รหัสเข้าใช้	
4	user_type	varchar(8)	ประเภทเจ้าหน้าที่	
5	be_under	varchar(8)	รหัสเขต	รอง
6	p_add	varchar(1)	สิทธิการบันทึกใบขออนุญาต	
7	p_search	varchar(1)	สิทธิการค้นหาข้อมูล	
8	p_report	varchar(1)	สิทธิการออกรานงาน	
9	user_sta	varchar(8)	สถานะระเบียน	

7. ตารางข้อมูลเขต

ลำดับ	ชื่อฟิลด์	ประเภท(ขนาด)	คำอธิบาย	คีย์
1	amphur_id	int(2)	รหัสเขต	หลัก
2	amphur_name	varchar(255)	ชื่อเขต	

8. ตารางข้อมูลแขวง

ลำดับ	ชื่อฟิลด์	ประเภท(ขนาด)	คำอธิบาย	คีย์
1	amphur_id	int(2)	รหัสเขต	หลัก
2	tumbon_id	int(2)	รหัสแขวง	หลัก
3	tumbon_name	varchar(255)	ชื่อแขวง	



แผนผังการจำแนกตามเงื่อนไขโดยพิจารณาวันที่และขั้นตอนการพิจารณาคำขออนุญาต
ตามที่กรุงเทพมหานครกำหนด

การใช้งานโปรแกรมใบอนุญาตยิ้ม

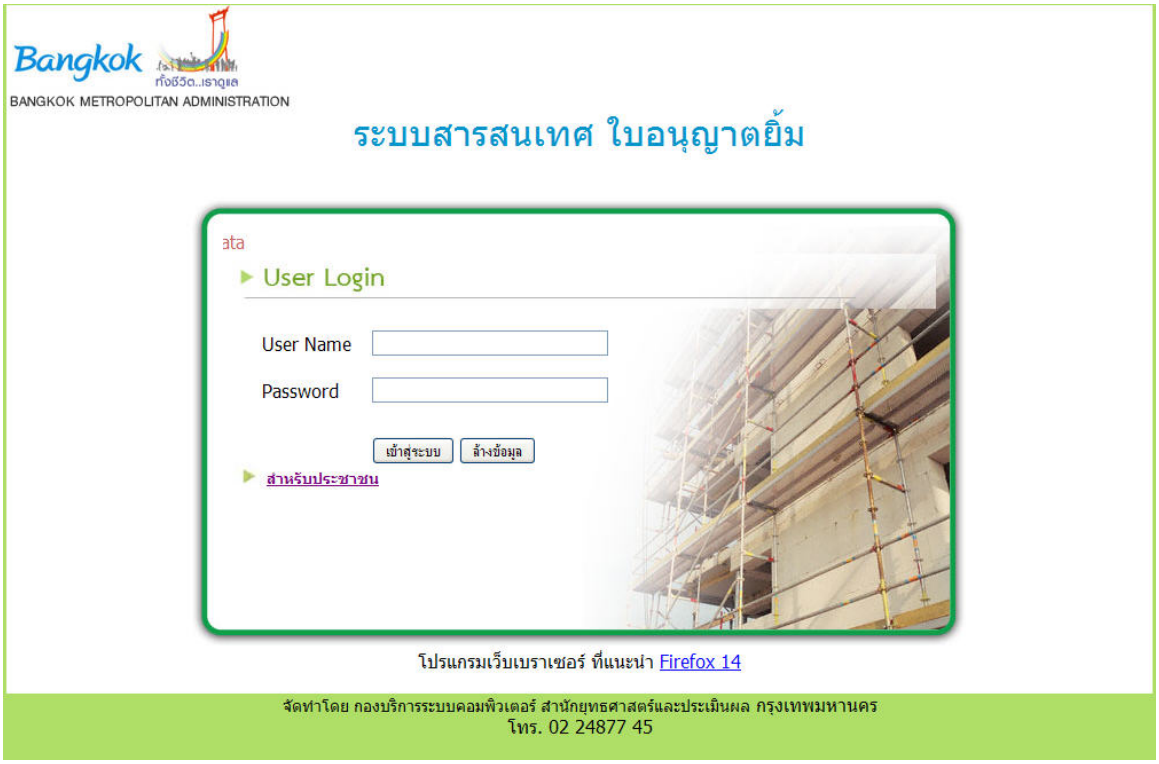
โปรแกรมใบอนุญาตยิ้มประกอบด้วยผู้ใช้งาน 3 ส่วนคือ

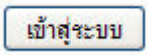
- ฝ่ายโยธาของสำนักงานเขตทั้ง 50 สำนักงานเขต
- กองควบคุมการก่อสร้าง สำนักการโยธา
- ประชาชนผู้ขอรับใบอนุญาต

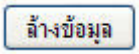
การบันทึกข้อมูลโปรแกรมใบอนุญาตยิ้มของฝ่ายโยธาของสำนักงานเขตทั้ง 50 สำนักงานเขต

1. ผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งานโปรแกรมได้จาก http://smilepermit.bangkok.go.th

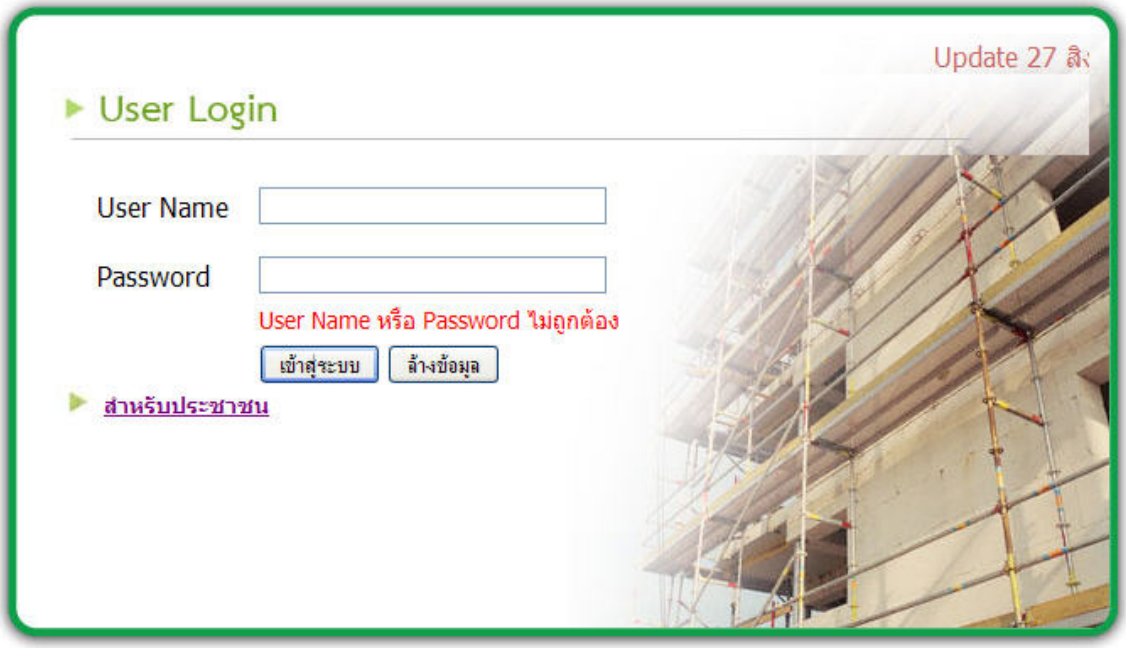
2. จากนั้นคลิกเลือกไปที่ สำหรับเจ้าหน้าที่ จะแสดงหน้าจอหลักของโปรแกรมใบอนุญาตยิ้ม



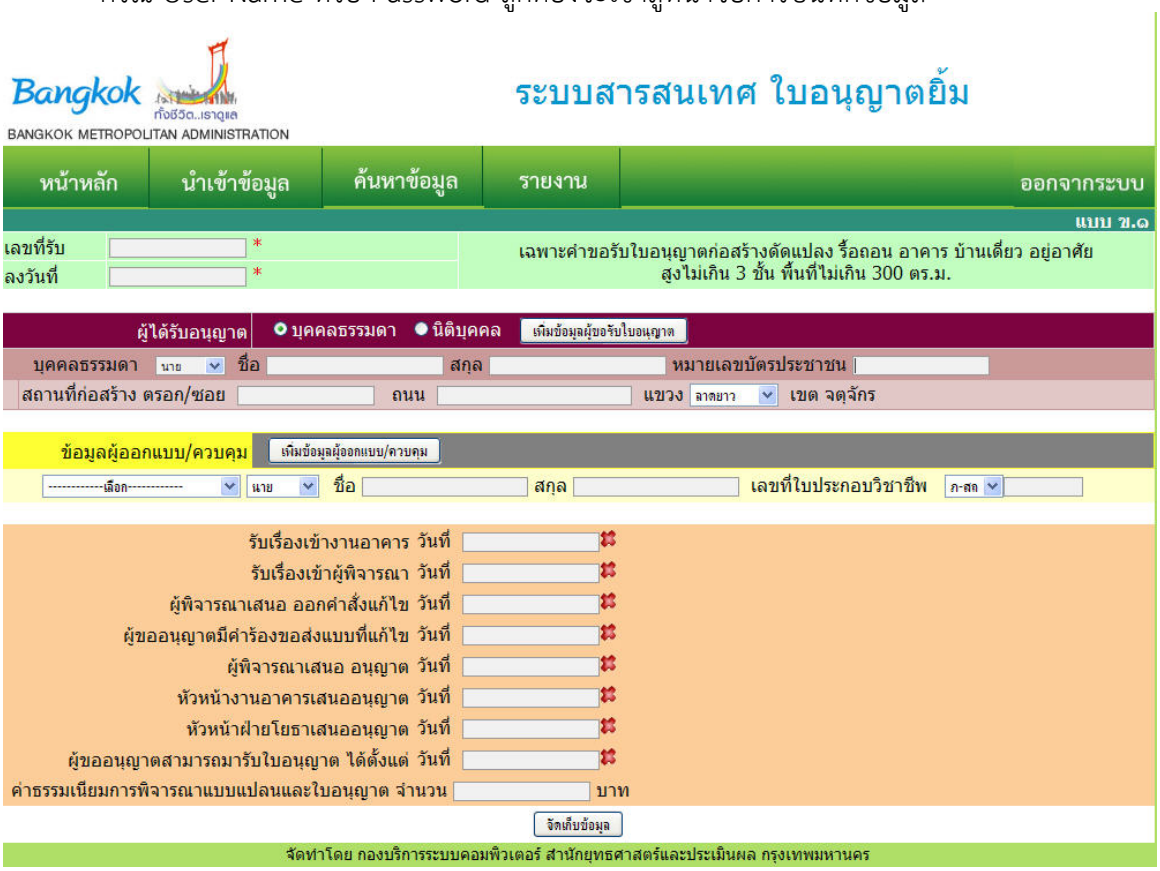
3. ทำการป้อน User Name และ Password และคลิกเลือก 

เพื่อเข้าสู่ระบบ
ในกรณีที่ต้องการลบข้อมูลให้คลิกเลือก 

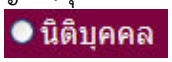
4. ป้อนข้อมูล User Name และ Password เพื่อเข้าสู่หน้าจอการบันทึกข้อมูล
   - กรณี User Name หรือ Password ไม่ถูกต้องระบบจะแสดงข้อความว่า “User Name หรือ Password ไม่ถูกต้อง ”

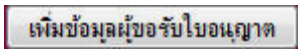


   - กรณี User Name หรือ Password ถูกต้องจะเข้าสู่หน้าจอการบันทึกข้อมูล

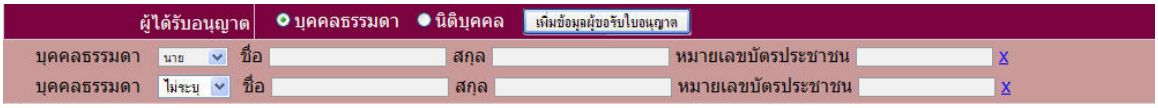


5. ผู้ใช้งานทำการป้อนข้อมูลผู้ได้รับอนุญาต(บุคคลธรรมดา/นิติบุคคล)
   - กรณีต้องการเพิ่มผู้ได้รับอนุญาต(บุคคลธรรมดา/นิติบุคคล) ให้ทำการคลิกเลือก

หรือ 

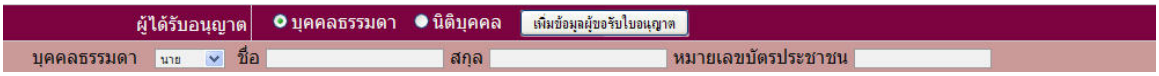
จากนั้นคลิกเลือก 

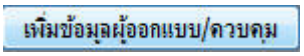
จะแสดงหน้าจอ



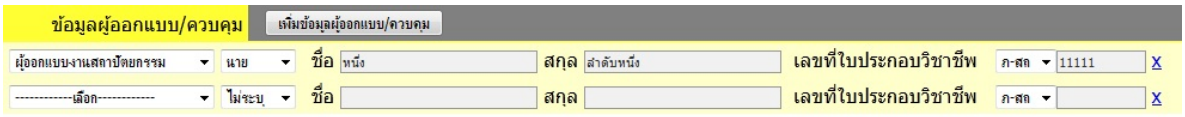
   - กรณีต้องการลบผู้ได้รับอนุญาต(บุคคลธรรมดา/นิติบุคคล) ให้ทำการคลิกเลือก

หลังรายชื่อที่ต้องการ



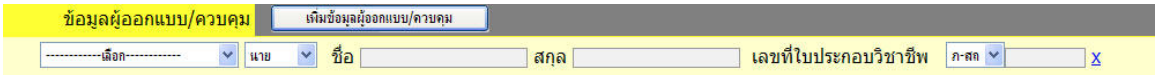
6. ผู้ใช้งานทำการป้อนข้อมูลผู้ออกแบบ/ควบคุม
   - กรณีต้องการเพิ่มข้อมูลผู้ออกแบบ/ควบคุมให้ทำการคลิกเลือก 

จะแสดงหน้าจอ

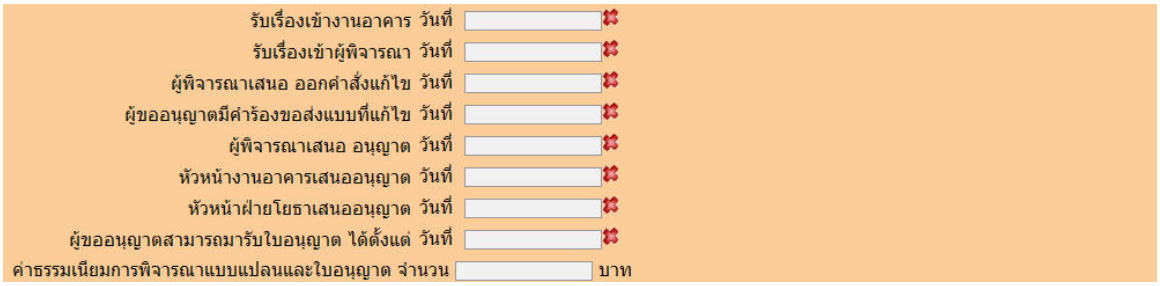


   - กรณีต้องการลบข้อมูลผู้ออกแบบ/ควบคุมให้ทำการคลิกเลือก ให้ทำการคลิกเลือก

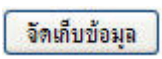
หลังรายชื่อที่ต้องการ



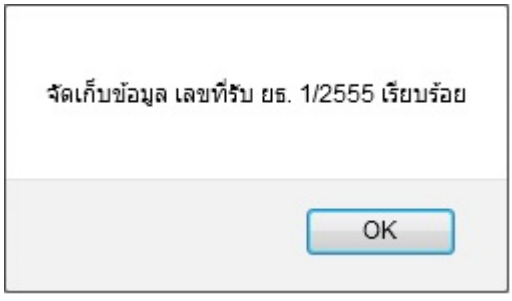
7. ผู้ใช้งานทำการป้อนข้อมูลขั้นตอนของสถานะคำขอรับใบอนุญาต



   - กรณีที่ทำการป้อนข้อมูลขั้นตอนของสถานะคำขอรับใบอนุญาตไม่ถูกต้องให้ทำการคลิกเลือก

8. เมื่อผู้ใช้ทำการป้อนข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้วให้ทำการคลิกเลือก 

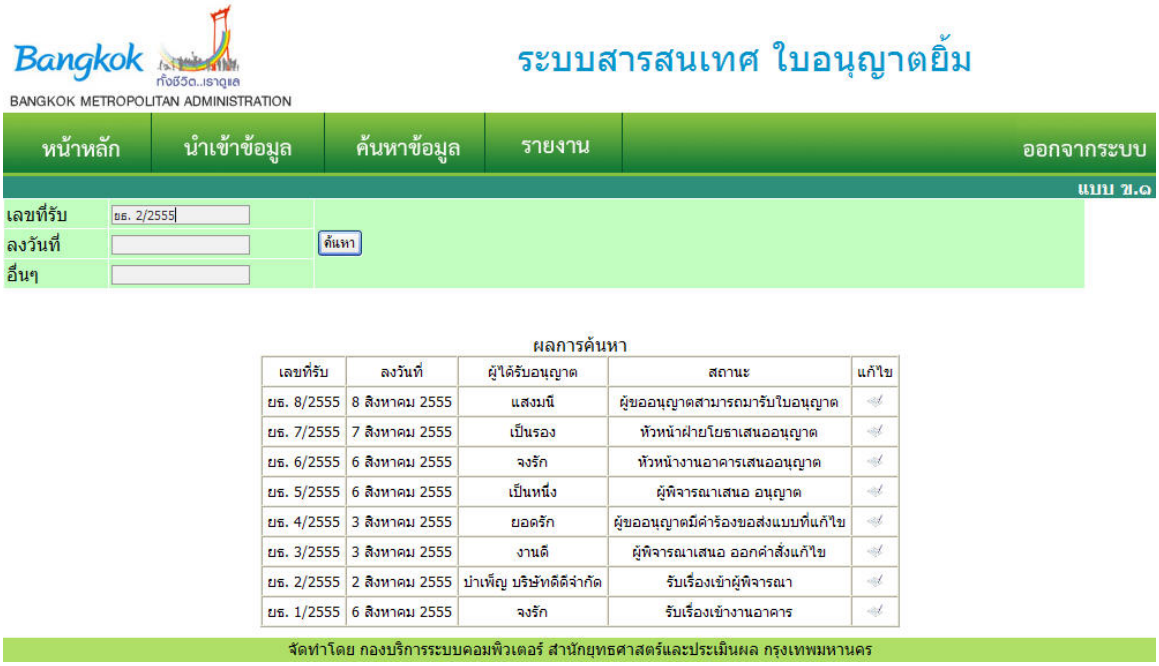
ระบบจะแสดงข้อความตามภาพ



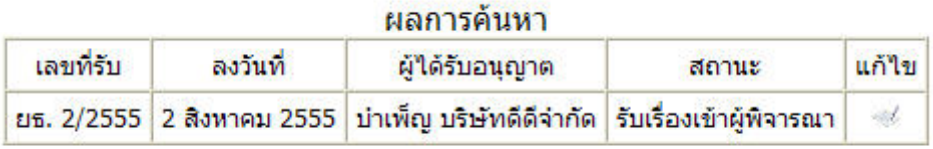
9. เมื่อต้องการป้อนข้อมูลเพิ่มเติม / แก้ไขข้อมูลการขอรับใบอนุญาต ผู้ใช้งานทำการเลือก

จากหน้าจอการบันทึกข้อมูล เพื่อทำการค้นหาข้อมูลที่ต้องการป้อนข้อมูลเพิ่มเติม / แก้ไข โดยแบ่งการค้นหาออกเป็น 3 กรณี คือ
   - ค้นหาตามเลขที่รับ
   - ค้นหาตามวันที่ลงรับ (ลงวันที่)
   - ค้นหาตามอื่นๆ เช่น หมายเลขบัตรประชาชน , ซอย , ถนน เป็นต้น

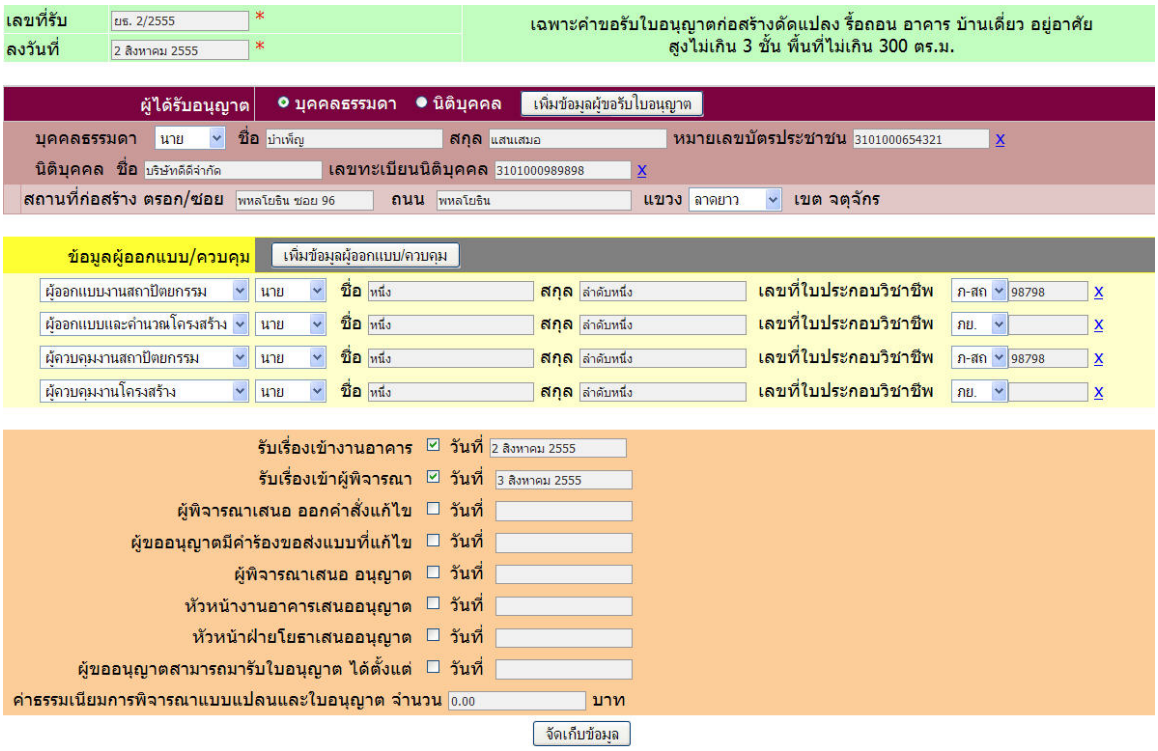
   <u>ยกตัวอย่างการค้นหาตามเลขที่รับ</u> โดยทำการป้อนเลขที่รับที่ต้องการค้นหาจากนั้นทำการคลิกเลือก

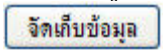


10. ระบบจะแสดงข้อมูลที่ทำการค้นหา



11. จากนั้นคลิกเลือก ระบบจะแสดงข้อมูลเพื่อให้ผู้ใช้งานทำการแก้ไข



12. เมื่อผู้ใช้ป้อนข้อมูลเพิ่มเติม / แก้ไขข้อมูลการขอรับใบอนุญาตเสร็จเรียบร้อยแล้วให้ทำการคลิกเลือก 

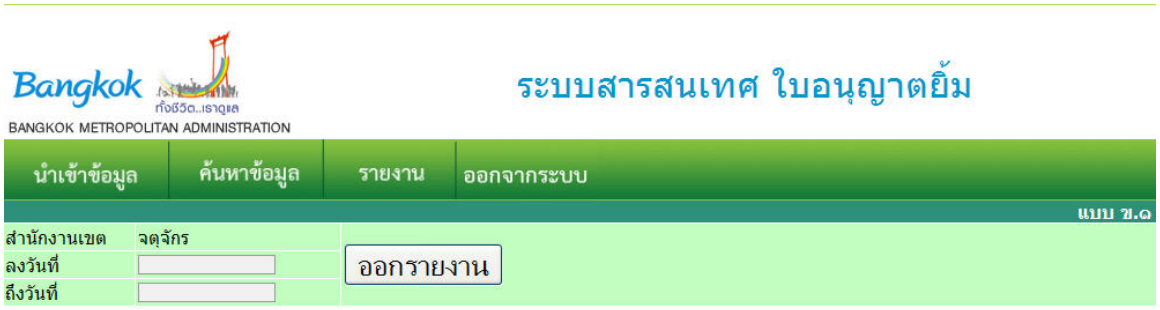
การออกรายงานสรุปสถานะคำขอรับใบอนุญาตยิ้ม

สามารถแบ่งรูปแบบการออกรายงานได้เป็น 2 กรณีคือ

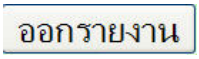
- การออกรายงานสรุปสถานะคำรับใบอนุญาตยิ้มเป็นรายสำนักงานเขต (แต่ละสำนักงานเขตเป็นผู้ออกรายงาน)

1. ผู้ใช้งานสามารถทำการออกรายงาน โดยคลิกเลือก

ระบบจะแสดงหน้าจอ



2. ผู้ใช้งานทำการคลิกเลือกวันที่เริ่มต้น (ลงวันที่) และวันที่สิ้นสุด (ถึงวันที่) ของช่วงระยะเวลาที่ต้องการออกรายงาน

3. จากนั้นคลิกเลือก 

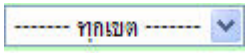
4. ระบบจะแสดงรายงานสรุปสถานะคำขอรับใบอนุญาตยิ้มดังรูป

รายงานสรุปสถานะคำขอรับใบอนุญาตยิ้มของสำนักงานเขตจตุจักร
ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2555 ถึง 31 สิงหาคม 2555

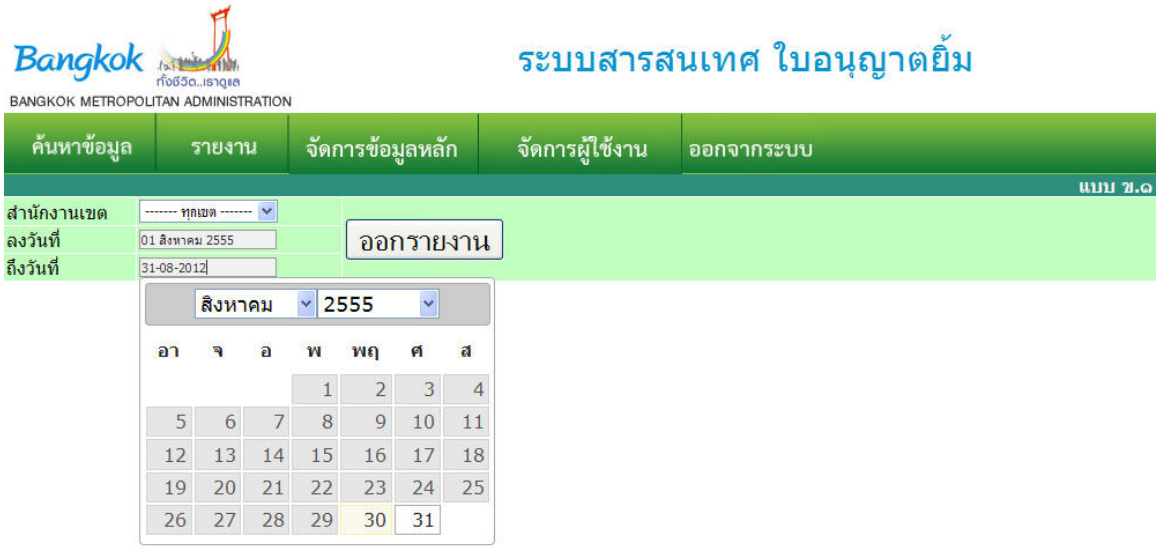
จำนวนเรื่อง			
เข้าเกณฑ์ใบอนุญาตยิ้ม	ดำเนินการแล้วเสร็จ	ไม่ทันกำหนดเวลา	อยู่ระหว่างดำเนินการ
26	13	5	8

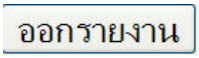
- กรณีสำนักการโยธาเป็นผู้ออกรายงานแสดงหน้าจอ ดังรูป

1. ผู้ใช้งานสามารถทำการออกรายงาน โดยคลิกเลือก

2. ผู้ใช้งานทำการคลิกเลือกสำนักงานเขตที่ต้องการออกรายงาน กรณีที่ต้องการออกในภาพรวมของทุกสำนักงานเขตให้ทำการเลือก 

3. วันที่เริ่มต้น (ลงวันที่) และวันที่สิ้นสุด (ถึงวันที่) ของช่วงระยะเวลาที่ต้องการออกรายงาน



4. จากนั้นคลิกเลือก 

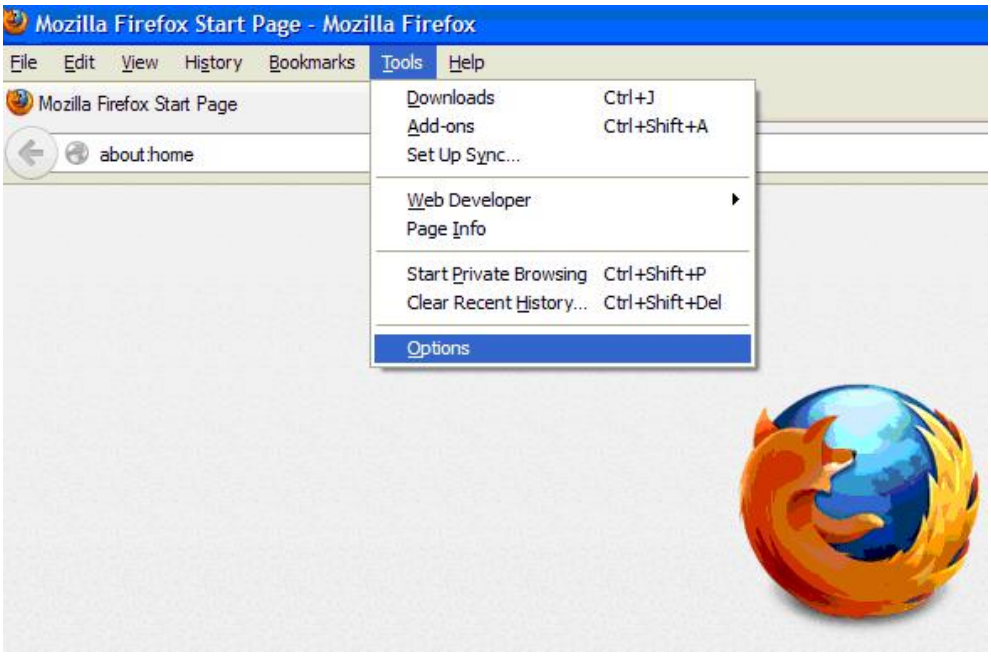
5. ระบบจะแสดงรายงานสรุปสถานะคำขอรับใบอนุญาตยิ้มดังรูป

รายงานสรุปสถานะคำขอรับใบอนุญาตยิ้ม
ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2555 ถึง 31 สิงหาคม 2555

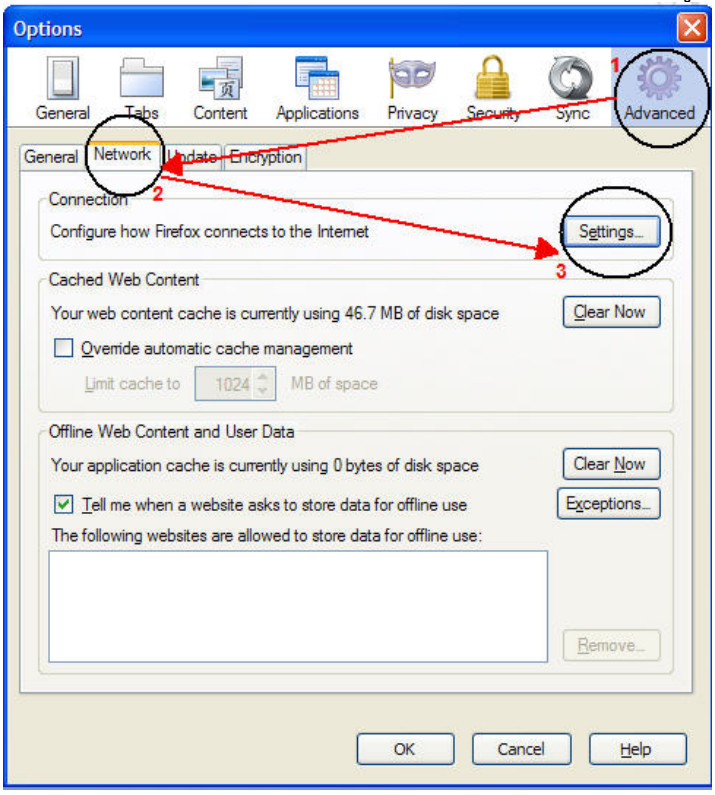
สำนักงานเขต	จำนวนเรื่อง			
	เข้าเกณฑ์ใบอนุญาตยิ้ม	ดำเนินการแล้วเสร็จ	ไม่ทันกำหนดเวลา	อยู่ระหว่างดำเนินการ
คลองเตย	0	0	0	0
บางเขน	19	4	0	15
คลองสาน	3	2	1	0
คลองสามวา	4	4	0	0
คันนายาว	5	5	0	0
จตุจักร	26	13	5	8
รวม	**57**	**28**	**6**	**23**

<u>การกำหนดค่าเริ่มต้นให้กับ Web Browser ซึ่งเป็น Mozilla Firefox ในการใช้งานโปรแกรมใบอนุญาตยิ้ม (เฉพาะเครื่องที่มีการเชื่อมต่อระบบ Internet) ส่วนกรณีที่ไม่ได้ทำการเชื่อมต่อ Internet ไม่ต้องทำการตั้งค่าใดๆทั้งสิ้น</u>

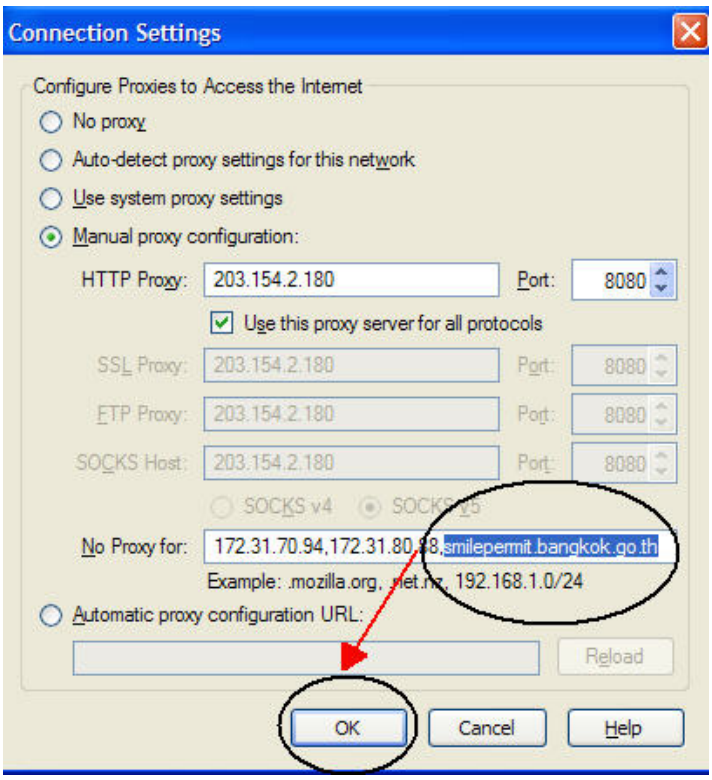
1. ไปที่แถบเครื่องมือ Tools → คลิกเลือก Options ดังรูป



2. ทำการคลิกเลือกที่ Advance → Network →Settings ดังรูป

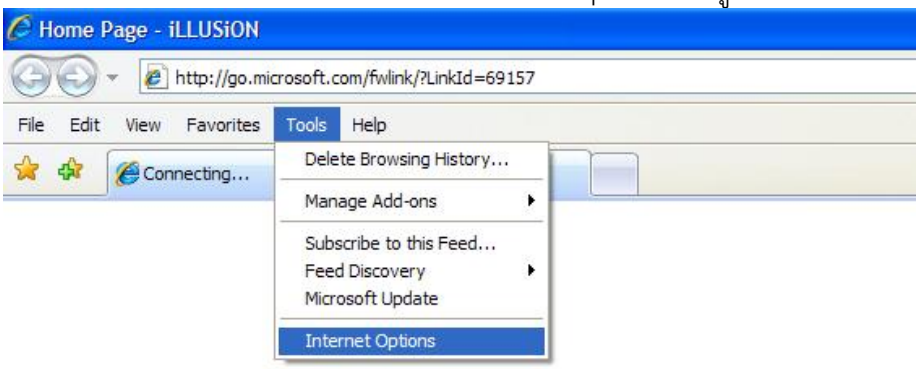


3. จากนั้นทำการเพิ่ม smilepermit.bangkok.go.th และกดปุ่ม OK ดังรูป

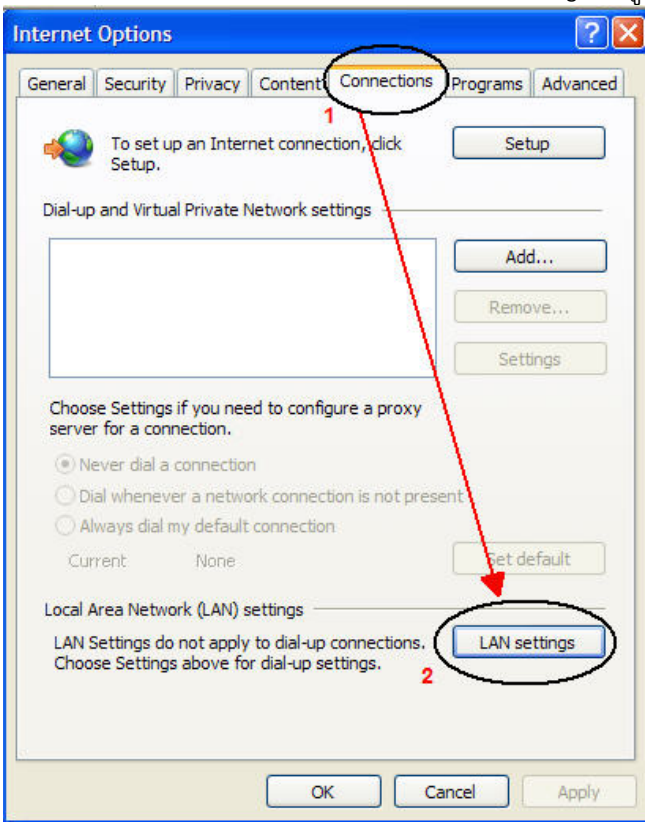


<u>การกำหนดค่าเริ่มต้นให้กับ Web Browser ซึ่งเป็น Internet Explorer (IE) ในการใช้งานโปรแกรมใบอนุญาตยิ้ม (เฉพาะเครื่องที่มีการเชื่อมต่อระบบ Internet)</u>

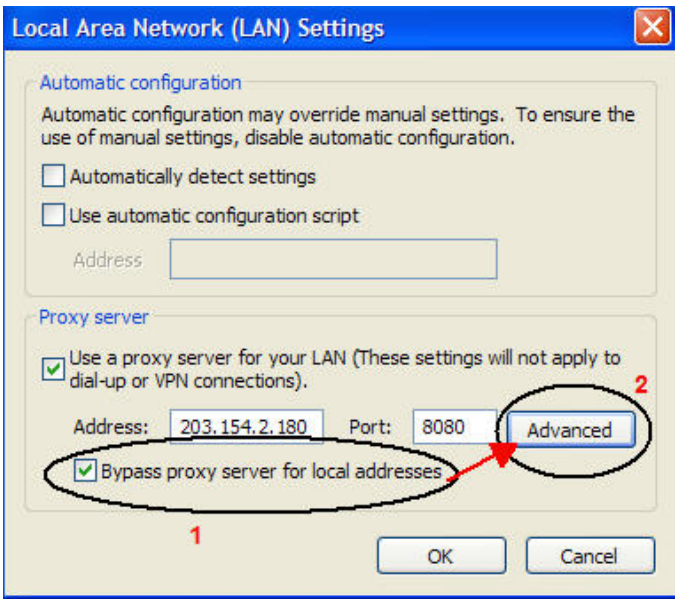
1. ไปที่แถบเครื่องมือ Tools → คลิกเลือก Internet Options ดังรูป



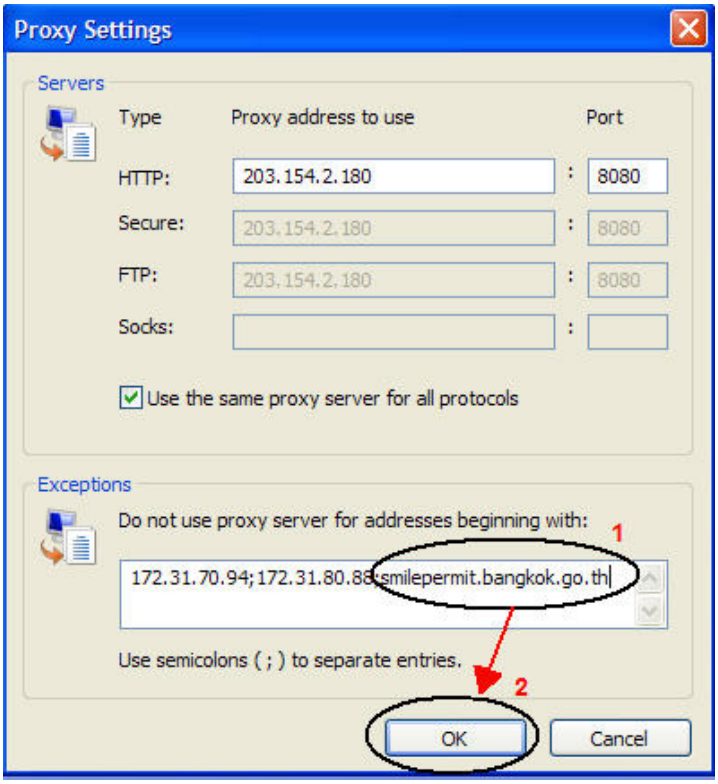
2. ทำการคลิกเลือกที่ Connections → LAN settings ดังรูป



3. ทำการคลิกเลือกที่ Bypass proxy server for local addresses จากนั้น คลิกเลือกที่ Advanced



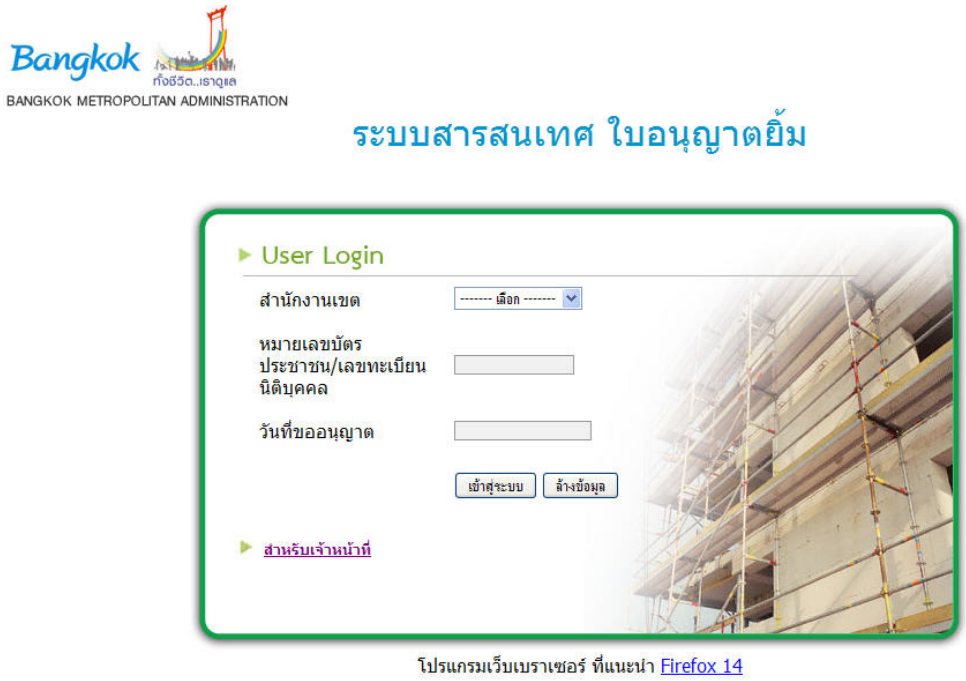
4. จากนั้นทำการเพิ่ม smilepermit.bangkok.go.th และกดปุ่ม OK ดังรูป



การตรวจสอบข้อมูลการขอรับใบอนุญาตสำหรับประชาชน

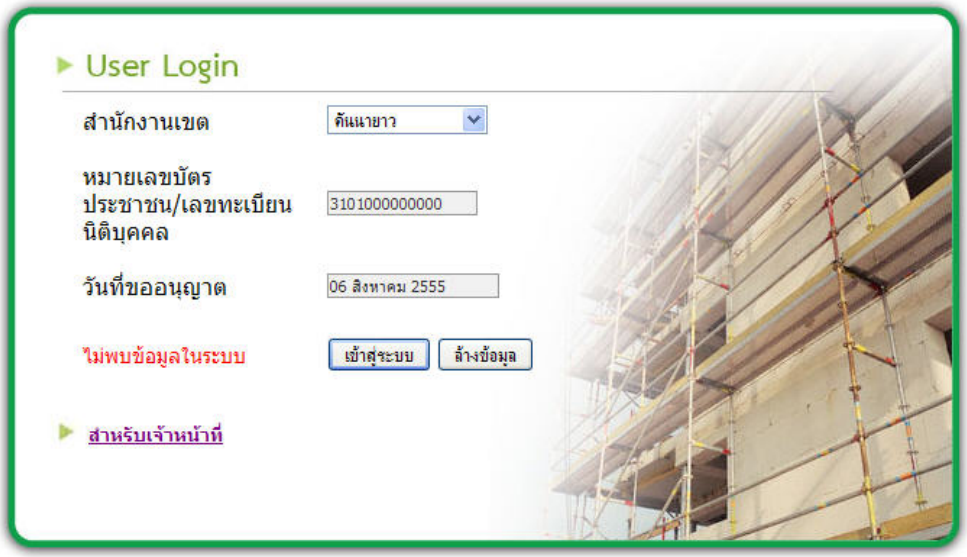
1. ประชาชนสามารถทำการตรวจสอบข้อมูลการขอรับใบอนุญาตได้จาก WebSite http://smilepermit.bangkok.go.th

2. จะแสดงหน้าจอหลักของโปรแกรมใบอนุญาตยิ้มสำหรับใช้ในการติดตามการขอรับใบอนุญาต



3. ทำการป้อนข้อมูลซึ่งประกอบด้วย
   - ทำการเลือกสำนักงานเขตที่ประชาชนทำการยื่นคำร้องขอรับใบอนุญาต
   - เติมหมายเลขบัตรประชาชน/เลขทะเบียนนิติบุคคล
   - วันที่ขออนุญาต

4. กรณีป้อนข้อมูลไม่ครบถ้วนระบบจะแสดงข้อความเตือนให้ทำการป้อนข้อมูลให้ครบถ้วน
5. กรณีป้อนข้อมูลครบถ้วน ระบบจะทำการตรวจสอบและจะทำการแสดงผลแบ่งเป็น 2 กรณี
   - กรณีไม่พบข้อมูลจะแสดงหน้าจอ และข้อความ “ไม่พบข้อมูลในระบบ”



โปรแกรมเว็บเบราเซอร์ ที่แนะนำ Firefox 14

- กรณีพบข้อมูลจะแสดงหน้าจอสถานะคำขอรับใบอนุญาต

รายงานสรุปสถานะคำขอรับใบอนุญาตยิ้ม

ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2556 ถึง 30 กันยายน 2557

สำนักงานเขต	จำนวนเรื่อง			
	เข้าเกณฑ์ใบอนุญาตยิ้ม	ดำเนินการแล้วเสร็จ	ไม่ทันกำหนดเวลา	อยู่ระหว่างดำเนินการ
คลองเตย	13	12	1	0
ตลิ่งชัน	185	105	78	2
ทวีวัฒนา	218	203	3	12
ทุ่งครุ	29	23	5	1
ธนบุรี	43	37	5	1
บางกอกน้อย	19	16	3	0
บางกอกใหญ่	124	66	53	5
บางกะปิ	98	80	18	0
บางขุนเทียน	193	186	7	0
บางเขน	367	100	239	28
บางคอแหลม	73	66	7	0
คลองสาน	36	30	6	0
บางแค	237	218	14	5
บางซื่อ	57	50	7	0
บางนา	106	67	39	0
บางบอน	50	50	0	0
บางพลัด	47	47	0	0
บางรัก	21	17	4	0
บึงกุ่ม	183	67	4	112
ปทุมวัน	0	0	0	0
ประเวศ	221	196	25	0
ป้อมปราบศัตรูพ่าย	2	2	0	0
คลองสามวา	170	168	0	2
พญาไท	50	45	3	2
พระโขนง	45	39	6	0
พระนคร	3	3	0	0
ภาษีเจริญ	99	53	40	6
มีนบุรี	176	127	44	5
ยานนาวา	5	4	1	0
ราชเทวี	6	6	0	0
ราษฎร์บูรณะ	66	65	0	1
ลาดกระบัง	610	287	273	50
ลาดพร้าว	34	34	0	0

สำนักงานเขต	จำนวนเรื่อง			
	เข้าเกณฑ์ใบอนุญาตยิ้ม	ดำเนินการแล้วเสร็จ	ไม่ทันกำหนดเวลา	อยู่ระหว่างดำเนินการ
คันนายาว	64	64	0	0
วังทองหลาง	70	49	19	2
วัฒนา	46	41	5	0
สวนหลวง	72	58	14	0
สะพานสูง	89	75	14	0
สัมพันธวงศ์	12	12	0	0
สาทร	15	12	3	0
สายไหม	271	267	4	0
หนองแขม	310	250	50	10
หนองจอก	527	389	138	0
หลักสี่	193	90	91	12
จตุจักร	68	2	65	1
ห้วยขวาง	20	19	1	0
จอมทอง	116	83	32	1
ดอนเมือง	234	232	2	0
ดินแดง	94	42	52	0
ดุสิต	25	12	13	0
รวม	**5812**	**4166**	**1388**	**258**

รายงานสรุปเรื่องที่ไม่เข้าเกณฑ์ใบอนุญาตยิ้ม

ระหว่างเดือน ตุลาคม 2556 ถึง กันยายน 2557

สำนักงานเขต	จำนวนเรื่อง
คลองเตย	78
ดินแดง	35
ดุสิต	42
ทวีวัฒนา	33
ธนบุรี	21
บางกอกน้อย	26
บางซื่อ	50
บางรัก	20
บึงกุ่ม	21
ปทุมวัน	24
ป้อมปราบศัตรูพ่าย	16
พระนคร	7
ยานนาวา	80
ราชเทวี	31
สะพานสูง	185
สัมพันธวงศ์	2
สาทร	14
สายไหม	1
ห้วยขวาง	144
รวม	**830**

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักการโยธา (กองควบคุมอาคาร โทร. ๐ ๒๒๔๗ ๐๑๐๖ โทรสาร ๐๒๒๔๗๐๑๐๖ หรือโทร. ๒๐๖๖)

ที่ กท ๐๙๐๗/๒๑๔๙ **วันที่** ๒๑ เมษายน ๒๕๕๔

เรื่อง โครงการลดเวลาการอนุญาตก่อสร้างหรือดัดแปลงอาคาร (ใบอนุญาตยิ้ม)

เรียน ผู้อำนวยการเขต

สำนักการโยธา ขอส่งโครงการลดเวลาการอนุญาตก่อสร้างหรือดัดแปลงอาคาร (ใบอนุญาตยิ้ม) มาเพื่อโปรดดำเนินการตามที่รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (นายพรเทพ เตชะไพบูลย์) เห็นชอบในท้ายหนังสือสำนักงาน ก.ก. ที่ กท ๐๓๐๓/๐๓ ลงวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๕๔ โดยขอให้ส่งรายงานตามแบบฟอร์มให้สำนักการโยธาประเมินผลโครงการทุก ๆ ๓ เดือน คือรอบเดือน มกราคม – มีนาคม , เดือนเมษายน – มิถุนายน , เดือนกรกฎาคม – กันยายน และเดือน ตุลาคม – ธันวาคม โดยขอให้ส่งรายงานครั้งแรกรอบเดือน เมษายน – มิถุนายน ๒๕๕๔ ภายในวันที่ ๕ ของเดือนกรกฎาคม ๒๕๕๔ และสำหรับรอบอื่น ขอให้ส่งรายงานทุกวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

(นายพินิต เพิ่มสุขธนา)
ผู้อำนวยการกองควบคุมอาคาร
ปฏิบัติราชการแทนผู้อำนวยการสำนักการโยธา

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงาน ก.ก. (กองระบบงาน โทร. ๐ ๒๒๒๖ ๓๙๔๔ หรือโทร. ๑๔๕๙ โทรสาร ๐ ๒๒๒๖ ๓๓๒๖

ที่ กท ๐๓๐๓/๐๗ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๕๔

เรื่อง โครงการลดเวลาการอนุญาตก่อสร้างหรือดัดแปลงอาคาร (ใบอนุญาตยิ้ม)

เรียน ปลัดกรุงเทพมหานคร

ต้นเรื่อง

๑. สำนักการโยธาได้มีหนังสือที่ กท ๐๙๐๗//๐๕๖๔๕ ลงวันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๕๓ เรียนปลัดกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับผลสรุปของการประเมินโครงการลดเวลาการอนุญาตก่อสร้างหรือดัดแปลงอาคาร(ใบอนุญาตยิ้ม)

๒. ปลัดกรุงเทพมหานครได้โปรดสั่งการให้สำนักงาน ก.ก. พิจารณาเสนอเกี่ยวกับการดำเนินการโครงการดังกล่าว

ข้อเท็จจริง

๑. ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่นผู้อนุญาตตามกฎหมายควบคุมอาคารมีนโยบายให้กำหนดกรอบระยะเวลาในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการพิจารณาอนุญาตก่อสร้างหรือดัดแปลงอาคารให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อบริการประชาชนให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการขอใบอนุญาตฯ

๒. สำนักการโยธาได้ดำเนินการโครงการลดเวลาการอนุญาตการก่อสร้างหรือดัดแปลงอาคาร (ใบอนุญาตยิ้ม) โดยกำหนดกรอบระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต เฉพาะอาคารบ้านเดี่ยวพักอาศัยสูงไม่เกิน ๓ ชั้น และพื้นที่ไม่เกิน ๓๐๐ ตารางเมตร ให้พิจารณาและออกใบอนุญาตให้แล้วเสร็จภายใน ๔๕ วัน ซึ่งกรอบระยะเวลาดังกล่าวมีการแยกกรณีของการดำเนินการไว้ดังนี้

กรณีที่ ๑ แบบแปลนถูกต้องไม่มีการแก้ไขให้ออกใบอนุญาตภายใน ๑๕ วัน

กรณีที ๒ แบบแปลนไม่ถูกต้องมีการแก้ไขให้ออกใบอนุญาตภายใน ๔๕ วัน

โดยมีการกำหนดสำนักงานเขตนำร่อง จำนวน ๖ สำนักงานเขต ได้แก่ สำนักงานเขตหนองจอก ลาดกระบัง คลองสามวา บางขุนเทียน ตลิ่งชัน และสำนักงานเขตหนองแขม เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๕๓ – ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๕๓ และกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ คือ ร้อยละของจำนวนเรื่องที่ขออนุญาตที่ดำเนินการแล้วเสร็จภายในกรอบเวลาที่กำหนด ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๘๐ ของเรื่องที่ขออนุญาตทั้งหมดของแต่ละสำนักงานเขตนำร่อง

/๓. สำนักการโยธา...

๓. สำนักการโยธาได้ประเมินผลโครงการลดเวลาการอนุญาตการก่อสร้างหรือดัดแปลงอาคาร (ใบอนุญาตยิ้ม) โดยแบ่งการประเมินเป็น ๒ รอบ คือ รอบที่ ๑ ระหว่างวันที่ ๑ พฤษภาคม – ๑๔ มิถุนายน ๒๕๕๓ และรอบที่ ๒ ระหว่างวันที่ ๑๕ มิถุนายน – ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๕๓ ซึ่งสรุปผลการประเมินทั้ง ๒ รอบ ปรากฏว่าทุกสำนักงานเขตนำร่องสามารถดำเนินการผ่านเกณฑ์การประเมินผลที่กำหนดให้อนุญาตการก่อสร้างหรือดัดแปลงอาคารให้แล้วเสร็จภายในกรอบเวลาที่กำหนด (๔๕ วัน)

๔. สำนักการโยธาเห็นควรให้ทุกสำนักงานเขตดำเนินการโครงการลดเวลาการอนุญาตการก่อสร้างหรือดัดแปลงอาคาร (ใบอนุญาตยิ้ม) โดยกำหนดกรอบระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตเฉพาะอาคารบ้านเดี่ยวพักอาศัยสูงไม่เกิน ๓ ชั้น และพื้นที่ไม่เกิน ๓๐๐ ตารางเมตร ให้พิจารณาและออกใบอนุญาตให้แล้วเสร็จภายใน ๔๕ วัน โดยมีตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ คือ ร้อยละของจำนวนเรื่องที่ขออนุญาตที่ดำเนินการแล้วเสร็จภายในกรอบเวลาที่กำหนด ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๘๐ ของเรื่องที่ขออนุญาตทั้งหมดของแต่ละสำนักงานเขต และให้สำนักการโยธาเป็นหน่วยงานประเมินผลโครงการทุก ๓ เดือน

๕. รายงานผลการศึกษาโครงการศึกษาเพื่อปรับปรุงระบบงานของฝ่ายโยธา สำนักงานเขต ของสำนักงาน ก.ก. เมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๙ และเอกสารปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมเกี่ยวกับขั้นตอนและรอบระยะเวลาการปฏิบัติงานของฝ่ายโยธา สำนักงานเขต ในส่วนของกระบวนงานการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงหรือรื้อถอนอาคาร กรณีอาคารพักอาศัย และพื้นที่ไม่เกิน ๑๕๐ ตารางเมตร ผลการศึกษากำหนดให้ใช้ระยะเวลา ๓ วันทำการ และกรณีพื้นที่เกิน ๑๕๐ ตารางเมตร กำหนดให้ใช้ระยะเวลา ๗ วันทำการ และจากการประเมินการทดลองถือปฏิบัติตามขั้นตอนและรอบระยะเวลาการปฏิบัติงานดังกล่าวของทั้ง ๕๐ สำนักงานเขต พบว่า

๕.๑ กระบวนงานการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงหรือรื้อถอนอาคาร กรณีอาคารพักอาศัย และพื้นที่ไม่เกิน ๑๕๐ ตารางเมตร มีสำนักงานเขตที่สามารถปฏิบัติได้ตามรอบระยะเวลาที่ศึกษา จำนวน ๑๐ สำนักงานเขต คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐ และสำนักงานเขตที่ไม่สามารถปฏิบัติได้ตามรอบระยะเวลาที่ศึกษา จำนวน ๔๐ สำนักงานเขต คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐ โดยในส่วนของสำนักงานเขตที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามรอบระยะเวลาที่ศึกษา จะใช้เวลาปฏิบัติงานโดยเฉลี่ย ๗ วันทำการ

๕.๒ กระบวนงานการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงหรือรื้อถอนอาคาร กรณีอาคารพักอาศัย และพื้นที่เกิน ๑๕๐ ตารางเมตร มีสำนักงานเขตที่สามารถปฏิบัติได้ตามรอบระยะเวลาที่ศึกษา จำนวน ๑๗ สำนักงานเขต คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐ และสำนักงานเขตที่ไม่สามารถปฏิบัติได้ตามรอบระยะเวลาที่ศึกษา จำนวน ๓๓ สำนักงานเขต คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๐ โดยในส่วนของสำนักงานเขตที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามรอบระยะเวลาที่ศึกษา จะใช้เวลาปฏิบัติงานโดยเฉลี่ย ๑๕ วันทำการ

/๖. รายงานผล...

๖. รายงานผลการศึกษาโครงการประเมินการบริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (Bangkok Service Center) ของสำนักงานเขต สำนักงาน ก.ก. ได้ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของ ๘ สำนักงานเขตนำร่องที่ได้มีการปรับเปลี่ยนจากศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เป็นศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (Bangkok Service Center) ได้แก่ สำนักงานเขตบางเขน จตุจักร ราชเทวี พระโขนง สาทร บางขุนเทียน หนองแขมและสำนักงานเขตวังทองหลาง โดยประเมินจากการปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติราชการ ณ ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (Bangkok Service Center) ซึ่งในส่วนของกระบวนงานการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงหรือรื้อถอนอาคาร กรณีอาคารพักอาศัยพื้นที่ไม่เกิน ๑๕๐ ตารางเมตร คู่มือฯ กำหนดให้ใช้ระยะเวลา ๓ วันทำการ และกรณีพื้นที่เกิน ๑๕๐ ตารางเมตร กำหนดให้ใช้ระยะเวลา ๗ วันทำการ ผลการประเมินพบว่า

๖.๑ กระบวนงานการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงหรือรื้อถอนอาคาร กรณีอาคารพักอาศัย พื้นที่ไม่เกิน ๑๕๐ ตารางเมตร มีสำนักงานเขตที่สามารถปฏิบัติได้ตามคู่มือการปฏิบัติราชการฯ จำนวน ๖ สำนักงานเขต และสำนักงานเขตที่ไม่สามารถปฏิบัติได้ตามคู่มือการปฏิบัติราชการฯ จำนวน ๒ สำนักงานเขต โดยในส่วนของสำนักงานเขตที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามคู่มือฯ จะใช้เวลาปฏิบัติงาน ๗ - ๑๕ วันทำการ

๖.๒ กระบวนงานการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงหรือรื้อถอนอาคาร กรณีอาคารพักอาศัย พื้นที่เกิน ๑๕๐ ตารางเมตร มีสำนักงานเขตที่สามารถปฏิบัติได้ตามคู่มือการปฏิบัติราชการฯ จำนวน ๗ สำนักงานเขต และสำนักงานเขตที่ไม่สามารถปฏิบัติได้ตามคู่มือฯ จำนวน ๑ สำนักงานเขต โดยในส่วนของสำนักงานเขตที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามคู่มือฯ จะใช้เวลาปฏิบัติงานโดยเฉลี่ย ๒๐ วันทำการ

ข้อพิจารณาและเสนอแนะ สำนักงาน ก.ก. พิจารณาแล้วเห็นว่า

๑. จากการประเมินการทดลองถือปฏิบัติตามรายงานผลการศึกษาโครงการศึกษาเพื่อปรับปรุงระบบงานของฝ่ายโยธา ๕๐ สำนักงานเขต กรณีพื้นที่พักอาศัยเกิน ๑๕๐ ตารางเมตร สำนักงานเขตส่วนใหญ่ (ร้อยละ ๖๖.๐) สามารถออกใบอนุญาตฯ ได้ภายใน ๑๕ วันทำการ และสำนักงานเขตส่วนน้อย (ร้อยละ ๓๔.๐) สามารถออกใบอนุญาตฯ ได้ภายใน ๗ วันทำการ โดยไม่มีการระบุว่าต้องมีการแก้ไขแบบแปลนหรือไม่

๒. จากการประเมินการบริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (Bangkok Service Center) ๘ สำนักงานเขต ในส่วนของการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงหรือรื้อถอนอาคาร กรณีอาคารพักอาศัยพื้นที่เกิน ๑๕๐ ตารางเมตร สำนักงานเขตส่วนใหญ่ (๗ สำนักงานเขต) สามารถออกใบอนุญาตฯ ได้ภายใน ๗ วันทำการ และมี ๑ สำนักงานเขต ที่สามารถออกใบอนุญาตฯ ได้เฉลี่ยภายใน ๒๐ วันทำการ

/ดังนั้นเพื่อ...

ดังนั้นเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวกและรวดเร็วในการขอใบอนุญาตก่อสร้างหรือดัดแปลงอาคาร (ใบอนุญาตยิ้ม) อย่างแท้จริง โดยที่สำนักงานเขตสามารถปฏิบัติได้ จึงเห็นควรกำหนดกรอบระยะเวลาในการพิจารณาและออกใบอนุญาตก่อสร้างหรือดัดแปลงอาคารของสำนักงานเขตเป็นไปในแนวทางเดียวกัน กรณีอาคารบ้านเดี่ยวพักอาศัยสูงไม่เกิน ๓ ชั้นและพื้นที่ไม่เกิน ๓๐๐ ตารางเมตร ดังนี้

๑. ให้ออกใบอนุญาตก่อสร้างหรือดัดแปลงอาคารให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๒. กรณีมีการแก้ไข แบบแปลน ให้ออกใบอนุญาตก่อสร้างหรือดัดแปลงอาคารให้แล้วเสร็จภายใน ๒๐ วันทำการ

โดยให้มีตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการลดเวลาการอนุญาตก่อสร้างหรือดัดแปลงอาคาร (ใบอนุญาตยิ้ม) คือ ร้อยละของจำนวนเรื่องที่ขออนุญาตฯ ที่ดำเนินการแล้วเสร็จภายในกรอบเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของเรื่องที่ขออนุญาตทั้งหมดของแต่ละสำนักงานเขต และให้สำนักการโยธาเป็นหน่วยงานประเมินผลโครงการทุก ๓ เดือน พร้อมทั้งพิจารณาปรับปรุงวิธีการดำเนินการบริการออกใบอนุญาตก่อสร้างหรือดัดแปลงอาคารให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ ตามกรอบที่กำหนดไว้ในรายงานผลการศึกษาโครงการศึกษาเพื่อปรับปรุงระบบงานของฝ่ายโยธา สำนักงานเขต และคู่มือการปฏิบัติราชการ ณ ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (Bangkok Service Center) สำนักงานเขต ในโอกาสต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสุชาติ จำปาขาว)
หัวหน้าสำนักงาน ก.ก.

เรียน ผว.กทม.
เพื่อโปรดให้ความเห็นชอบตาม สกก.เสนอ แล้ว ป.กทม.จะได้มอบ สนย.ดำเนินการต่อไป

- ๕ ส.ค. ๒๕๕๔

(นายชาตินัย สัมมาวุฒิ)
รองปลัดกรุงเทพมหานคร

-เห็นชอบตามที่ ป.กทม.เสนอ

(นายพรเทพ เตชะไพบูลย์)
รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
ปฏิบัติราชการแทนผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
๑๙ ส.ค. ๒๕๕๔

- แจ้ง สนย.ดำเนินการต่อไป

(นายณรินทร์ [illegible])
ปลัดกรุงเทพมหานคร
๑๙ ส.ค. ๒๕๕๔

รายงานผลการดำเนินการพิจารณาคำขออนุญาต การก่อสร้างหรือดัดแปลงอาคาร (ใบอนุญาตยิ้ม)

ระหว่างวันที่ .....

สำนักงานเขต .....

ประเภทอาคาร	จำนวนเรื่องค้าง	จำนวนเรื่องขออนุญาตใหม่	รวม	การพิจารณาคำขออนุญาตก่อสร้างหรือดัดแปลงอาคาร								อยู่ระหว่างดำเนินการ
				พิจาณาออกใบอนุญาต ฯ					ไม่อนุญาต	ถอนเรื่อง	รวม	
				แบบแปลนถูกต้องไม่มีการแก้ไข		แบบแปลนไม่ถูกต้องมีการแก้ไข		รวม				
				ภายใน ๑๕ วัน	มากกว่า ๑๕ วัน	ภายใน ๒๐ วัน	มากกว่า ๒๐ วัน					
	(เรื่อง)	(เรื่อง)	(เรื่อง)	(เรื่อง)	(เรื่อง)	(เรื่อง)	(เรื่อง)	(เรื่อง)	(เรื่อง)	(เรื่อง)	(เรื่อง)	(เรื่อง)
บ้านเดี่ยวสูงไม่เกิน ๓ ชั้น และพื้นที่ไม่เกิน ๓๐๐ ตารางเมตร												

หมายเหตุ :

'- แบบแปลนถูกต้องไม่มีการแก้ไขออกใบอนุญาตภายใน ๑๕ วัน

- แบบแปลนไม่ถูกต้องมีการแก้ไขออกใบอนุญาตภายใน ๒๐ วัน (๑๕ วัน ในการพิจารณาแบบแปลนฯ และ ๕ วัน ในการพิจารณาอนุญาตฯ หลังจากผู้ขอฯ จัดส่งแบบแปลนที่แก้ไขเรียบร้อยแล้ว)

* หากมีข้อสงสัยในการลงข้อมูลติดต่อกลุ่มงานกฎหมายอาคารและข้อมูล กคอ. สนย. โทร ๐๒-๒๔๗-๐๑๐๖ หรือ โทร ๒๐๖๖-๗

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักการโยธา (กองควบคุมอาคาร โทร ๐ ๒๒๔๗ ๐๑๐๖ หรือ โทร ๒๐๖๖ โทรสาร ๐ ๒๒๔๗ ๐๑๐๖)

ที่ กท ๐๙๐๗/ ๘๓๖๕ **วันที่** ๒๐ กันยายน ๒๕๕๖

เรื่อง การลงข้อมูลระบบสารสนเทศใบอนุญาตยิ้ม

เรียน ผู้อำนวยการเขต

ตามที่รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (นายธีระชน มโนมัยพิบูลย์) ได้มีบัญชาให้สำนักการโยธา เชิญส่วนราชการที่เกี่ยวข้องร่วมหารือเพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินการ เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร(ใบอนุญาตยิ้ม) เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการดูแล ติดตาม ตรวจสอบ เพื่อให้สามารถดำเนินการได้รวดเร็ว ถูกต้องและ โปร่งใสในการดำเนินการออกใบอนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร ซึ่งโครงการดังกล่าว มีระบบงานคอมพิวเตอร์เข้ามาเกี่ยวข้อง เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าตรวจสอบข้อมูลการขออนุญาตทางเว็บไซต์ และสำนักการโยธาได้แจ้งให้สำนักงานเขตลงข้อมูลระบบสารสนเทศใบอนุญาตยิ้มแล้ว ตามหนังสือสำนักการโยธา ที่ กท ๐๙๐๗/อ.๔๒๗๙ ลงวันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๕๕ นั้น

เนื่องจากสำนักงานเขตบางเขตยังไม่ลงข้อมูลทางเวบไซต์ สำนักการโยธาจึงขอเรียนประสานมาเพื่อให้สำนักงานเขตลงข้อมูลระบบสารสนเทศใบอนุญาตยิ้ม โดยสามารถเข้าใช้งานได้ที่ http://smilepermit.bangkok.go.th เพื่อสำนักการโยธารายงานให้ผู้บริหารกรุงเทพมหานครทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายพินิต เลิศอุดมธนา)
ผู้อำนวยการกองควบคุมอาคาร
ปฏิบัติราชการแทนผู้อำนวยการสำนักการโยธา

รผอ.สยป. 3
รับที่ 1248
วันที่ ๑๔ ก.ย. ๒๕๕๕

สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล
รับที่ 5718
วันที่ 14 ก.ย. 2555
เวลา 10.40 2555

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักการโยธา (กองควบคุมอาคาร โทร ๐ ๒๒๔๗ ๐๑๐๖ หรือโทร ๒๐๖๖ โทรสาร ๐ ๒๒๔๗ ๐๑๐๖)

ที่ กท ๐๙๐๗/อ. ๓๙๖๖ **วันที่** ๑๔ กันยายน ๒๕๕๕

กองบริการระบบคอมพิวเตอร์
รับที่ 2779
วันที่ ๑๔ ก.ย. ๒๕๕๕
เวลา

เรื่อง ระบบสารสนเทศใบอนุญาตยิ้ม

เรียน ผู้อำนวยการสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล

ตามที่ รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (นายธีระชน มโนมัยพิบูลย์) ได้มีบัญชาให้สำนักการโยธา เชิญส่วนราชการที่เกี่ยวข้องร่วมหารือเพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินการ เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร (ใบอนุญาตยิ้ม) เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการดูแล ติดตาม ตรวจสอบเพื่อให้สามารถดำเนินการได้รวดเร็ว ถูกต้องและ โปร่งใสในการดำเนินการออกใบอนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร ซึ่งโครงการดังกล่าวจะมีระบบงานคอมพิวเตอร์เข้ามาเกี่ยวข้อง เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าตรวจสอบข้อมูลการขออนุญาตทางเว็บไซต์ และสำนักการโยธาได้เชิญเจ้าหน้าที่จากสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลร่วมหารือ เพื่อวางรูปแบบและจัดทำโปรแกรมคอมพิวเตอร์การติดตามผลการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร(ใบอนุญาตยิ้ม) ทางเว็บไซต์ นั้น

สำนักการโยธา ขอขอบคุณสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลที่ได้มอบหมายให้ นายวัชรพงษ์ แต้มทอง ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ, นางสาวกุมพร กาญจนรุจวิวัฒน์ ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ, นายเปรมชาย จงเจริญ ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ กองบริการระบบคอมพิวเตอร์ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดังกล่าวได้ดำเนินการจัดทำโปรแกรมคอมพิวเตอร์การติดตามผลการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร(ใบอนุญาตยิ้ม) เสร็จเรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(นายวินัย ลิ่มสกุล)
ผู้อำนวยการสำนักโยธา

☐ ห. ฝ่ายช่างฯ ☐ พิจารณา ☐ .....
☐ ห. ฝ่ายบริการ ๑ ☐ ดำเนินการ ☐ .....
☐ ห. ฝ่ายบริการ ๒ ☐ ทราบ ☐ .....
☐ ห. ฝ่ายเทคนิคฯ ☐ เวียน
☐ ห. ธุรการ

(นางสาวเปรมจิตต์ เลาหพิบูลย์กุล)
ผู้อำนวยการกองบริการระบบคอมพิวเตอร์
สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล

เรียน ผอ. กพศ.
ทราบตามเสนอ
แจ้ง คุณกานมาเชื่อต่อไป กพศ.
๑๗ ก.ย.๕๕

สำเนาถูกต้อง

(นางกันยารัตน์ รอดประเสริฐ)
รองผู้อำนวยการสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล
ปฏิบัติราชการแทน
ผู้อำนวยการสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล

(นายเปรมชาย จงเจริญ)
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ
ฝ่ายบริการ 2 กองบริการระบบคอมพิวเตอร์
สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล

55/11

รผอ.สยป. ๑ รับที่ 1601 วันที่ ๑๒ ธ.ค. ๒๕๕๕ เวลา

สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล รับที่ 7807 วันที่ 12 S.A. 2555 เวลา 10.10 12 S.A. 2555

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักการโยธา (กองควบคุมอาคาร โทร.๐-๒๒๔๖-๐๓๓๑ หรือโทร.๒๐๖๕ โทรสาร.๐-๒๒๔๗-๐๑๐๕)

ที่ กท 0907/อ ๔๘๙๑ วันที่ ๑๑ S.A. ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ปรับปรุงระบบสารสนเทศใบอนุญาตยิ้ม

กองบริการระบบคอมพิวเตอร์ รับที่ 3082 วันที่ ๑๔ ธ.ค. ๒๕๕๕ เวลา

เรียน ผู้อำนวยการสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล

ตามที่ รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (นายธีระชน มโนมัยพิบูลย์) ได้มีบัญชาให้สำนักการโยธา สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล และส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ร่วมพัฒนาระบบสารสนเทศใบอนุญาตยิ้ม และได้ดำเนินการเบื้องต้นแล้วเสร็จ นั้น

สำนักการโยธา และสำนักงานเขตได้ร่วมใช้งานระบบสารสนเทศแล้วพบว่ายังคงมีข้อบกพร่องที่ต้องปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นบางประการได้แก่

๑. จำนวนแขวงของแต่ละเขตยังไม่ครบถ้วนถูกต้องตรงตามเขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร

๒. ระบบไม่มีส่วนที่สำนักงานเขตสามารถระบุได้ว่า ในเดือนใดไม่มีเรื่องเข้าเกณฑ์โครงการใบอนุญาตยิ้ม

๓. กรณีผู้ขออนุญาตที่เป็นนิติบุคคล ระบบยังไม่สามารถแสดงผลได้อย่างถูกต้อง

ในการนี้สำนักการโยธาจึงขอเรียนประสานมาเพื่อขอความอนุเคราะห์สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ปรับแก้ระบบสารสนเทศดังกล่าวเพื่อความถูกต้องของข้อมูล และทำให้ระบบตอบสนองต่อผู้ใช้งานอย่างเต็มที่ ทั้งนี้เจ้าหน้าที่สำนักการโยธาได้ประสานกับทางเจ้าหน้าที่กองบริการระบบคอมพิวเตอร์สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลเป็นการภายในเบื้องต้นแล้ว

สำเนาถูกต้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(นายเปรมชาย จงเจริญ)
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ
ฝ่ายบริการ 2 กองบริการระบบคอมพิวเตอร์
สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล

(นายวินัย ลิ่มสกุล)
ผู้อำนวยการสำนักการโยธา

☐ ห. ฝ่ายช่างฯ ☑ พิจารณา ☐ .....
☐ ห. ฝ่ายบริการ ๑ ☐ ดำเนินการ ☐ .....
☐ ห. ฝ่ายบริการ ๒ ☐ ทราบ ☐ .....
☐ ห. ฝ่ายเทคนิคฯ ☐ เวียน
☐ ห. ธุรการ

(นางกันยารัตน์ รอดประเสริฐ)
รองผู้อำนวยการสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล
ปฏิบัติราชการแทน
ผู้อำนวยการสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล

(นางสาวเปรมจิตต์ เสาหพิบูลย์กุล)
ผู้อำนวยการกองบริการระบบคอมพิวเตอร์
สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล