

คู่มือ

การใช้โปรแกรมคิวบริการประชาชน ในสำนักงานที่ดิน



เนื้อหา

- การติดตั้งคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์
- การติดตั้งโปรแกรม
- การใช้งาน

ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพ กรมที่ดิน
มิถุนายน 2553



คำนำ

กรมที่ดินจัดอยู่ในกลุ่มกรมบริการ มีภารกิจหลัก คือ การให้บริการประชาชนในด้านการรังวัดออกเอกสารสิทธิที่ดิน การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในอสังหาริมทรัพย์ทั่วประเทศ โดยมีสำนักงานที่ดินจังหวัด สาขา ส่วนแยก ที่ตั้งกระจายอยู่ทั่วประเทศทุกจังหวัดรวมทั้งสิ้น 435 แห่ง (สำนักงานที่ดินอำเภออีกจำนวน 400 แห่ง) ในแต่ละปีจะมีผู้ใช้บริการไม่น้อยกว่า 5 ล้านราย ทำให้ต้องเสียเวลาในการรอคอยรับบริการและอาจเกิดข้อสงสัยในระบบงานการให้บริการตามลำดับของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานที่ดิน

กรมที่ดิน จึงได้จัดให้มีการปรับปรุงงานให้บริการให้มีความโปร่งใสเป็นธรรมยิ่งขึ้น จึงได้พัฒนาระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ชื่อว่า “ ระบบคิวบริการอัตโนมัติด้วยคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดิน” พร้อมทั้งได้จัดทำโครงการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ระบบคิวบริการในสำนักงานที่ดินทั่วประเทศในปีงบประมาณ 2549 - 2551 และถือได้ว่าสำนักงานที่ดินทุกแห่งได้ดำเนินการติดตั้งระบบการจ่ายคิวบริการครบถ้วนแล้ว

การติดตั้งระบบการจ่ายคิวบริการอัตโนมัติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์นี้ ถือเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาระบบงานบริการของกรมที่ดินที่สอดคล้องกับการดำเนินงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ตามมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการใช้ระบบการจ่ายคิวบริการด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดิน จึงได้จัดทำ“คู่มือการใช้โปรแกรมคิวบริการประชาชนในสำนักงานที่ดิน” เนื้อหาประกอบด้วย การติดตั้งคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ การติดตั้งโปรแกรม และการใช้งาน หวังว่าคู่มือเล่มนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการใช้งานพอสมควร

ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดิน

สารบัญ

สารบัญ	
หลักการและความเป็นมา	4
วัตถุประสงค์	5
ขอบเขต แผนผังการดำเนินงาน	5
แผนผังการทำงานของกระบวนการ	6
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	7
มาตรฐานของกระบวนการ	39
ระบบการติดตามและประเมินผล	41
ประโยชน์ของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของกระบวนการ	41

ภาคผนวก

หนังสือกรมที่ดินที่ มท 0519/ว 985 ลงวันที่ 14 มกราคม 2552
 คุณสมบัติเฉพาะของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ระบบคิวบริการ
 สิทธิบัตรระบบคิวบริการ



หลักการและความเป็นมา

การที่จะพัฒนาระบบงานให้บริการของกรมที่ดิน เดินไปสู่ความเป็นเลิศ ตอบสนองงานตามพันธกิจหน้าที่หลัก และสอดคล้องกับกรอบแนวทางการพัฒนา ในแผนบริหารราชการแผ่นดิน 4 ปี และแนวทางปฏิบัติราชการตาม พระราชกฤษฎีกา ว่า ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ซึ่งได้กำหนด เจตนารมณ์ของการบริหารงานราชการให้มุ่งผลสัมฤทธิ์เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน รวมถึงให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐต้องสนองตอบความต้องการและก่อให้เกิด ผลกระทบทางที่ดีต่อการพัฒนา ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในประเทศ

ซึ่งลักษณะการดำเนินงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขประชาชนนั้นมี ที่สำคัญ คือ

- 1) การกำหนดภารกิจแต่ละเรื่อง ส่วนราชการมีหน้าที่ต้องกำหนดให้อยู่ในภารกิจ มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติและสังคมโดยรวม
- 2) ต้องวางแผนเพื่อให้มีการปฏิบัติราชการเป็นไปโดยมีความซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้และมุ่งก่อให้เกิดประโยชน์
- 3) เมื่ออยู่ระหว่างการดำเนินงานตามภารกิจได้ต้องรับฟังความคิดเห็นและสำรวจความพึงพอใจของสังคมโดยรวม เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมอยู่เสมอ

ดังนั้น เมื่อภารกิจ หน้าที่หลักของกรมที่ดิน คือการให้บริการประชาชนด้านการ จดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมทั่วประเทศซึ่งมีผู้ใช้บริการแต่ละปีไม่น้อยกว่า 5 ล้านราย โดยมีสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขาและส่วนแยกรวมทั้งสิ้น 435 แห่งเป็นสถานที่ให้บริการ ประชาชน(ลูกค้า) และในแต่ละแห่งมีผู้มาใช้บริการจำนวนมากจนมีปริมาณงานสะสม ทำให้ต้องเสียเวลาในการรอคอย โดยผู้ที่มาใช้บริการและต้องรอคอยจะเกิดความกังขา มีข้อสงสัยในระบบงานให้บริการตามลำดับของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานที่ดินแต่ละแห่ง จึงเห็น ควรที่จะได้จัดให้มีการปรับปรุงระบบงานบริการให้มีความโปร่งใสเป็นธรรมยิ่งขึ้น โดยได้ จัดทำโครงการติดตั้งระบบคิวบริการอัตโนมัติด้วยคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดินขึ้น

ทั้งนี้กรมที่ดินได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่พัฒนาโปรแกรมการจ่ายคิวอัตโนมัติ ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ขึ้นมาใช้เอง

อนึ่ง ในกรณีนี้ได้มีการทดลองนำร่องใช้ในสำนักงานที่ดินแล้วและได้มีการสำรวจประเมินผล ความเห็นของผู้ใช้บริการในสำนักงานที่ดินที่นำระบบคิวอัตโนมัติไปใช้ให้บริการ รวมทั้งสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการด้วย

ปรากฏว่าประชาชนผู้ใช้บริการในสำนักงานที่ดินที่มีการใช้ระบบการจ่ายคิวอัตโนมัติ มีความพึงพอใจและเห็นด้วยถึงร้อยละ 94.50 กับระบบนี้ ว่าสร้างความเป็นธรรมในการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และในสวนเจ้าหน้าที่เองก็พอใจกับระบบนี้ เพราะสร้างความเป็นธรรมในการเฉลี่ยภาระงานอย่างเท่าเทียมกันถึงร้อยละ 97.75 และมีข้อมูลในการวัดผลการปฏิบัติงานได้ชัดเจน

วัตถุประสงค์

- การติดตั้งระบบคิวบริการประชาชนในสำนักงานที่ดิน
 1. เพื่อพัฒนาระบบงานบริการประชาชนในสำนักงานที่ดิน ให้มีความโปร่งใส และเป็นธรรมยิ่งขึ้น
 2. เพื่อลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน และเสริมสร้างความพึงพอใจผู้ใช้บริการในสำนักงานที่ดิน
- การจัดทำ “คู่มือการใช้โปรแกรมคิวบริการประชาชนในสำนักงานที่ดิน”
 1. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน
 2. เพื่อให้การปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินเป็นมาตรฐานเดียวกัน
 3. เพื่อใช้เป็นสื่อในการประสานงาน
 4. เพื่อเป็นเครื่องมือในการฝึกอบรม
 5. เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถบำรุงรักษาระบบคิวเบื้องต้นได้เอง

ขอบเขต

ระบบการจ่ายคิวอัตโนมัติด้วยคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดิน ได้ดำเนินการติดตั้งในสำนักงานที่ดินจังหวัด /สาขา และส่วนแยกทั่วประเทศ (ยกเว้น สำนักงานที่ดินที่อยู่ในพื้นที่โครงการ “เต็มรูปแบบ” และ “ต้นแบบ”

แผนผังการทำงานของกระบวนการ

กระบวนการ และหลักการทำงานระบบการจ่ายคิวบริการอัตโนมัติด้วยคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดิน

1) ติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์และและอุปกรณ์ เชื่อมสายสัญญาณ(สวิทซ์)จากคอมพิวเตอร์ไปยังเจ้าหน้าที่ให้บริการที่เคาน์เตอร์แต่ละช่อง

2) ติดตั้งโปรแกรมระบบการจ่ายคิวบริการของกรมที่ดิน Set ระบบ

3) การใช้งาน

3.1 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

เมื่อประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ ประชาสัมพันธ์จะต้องตรวจสอบเอกสารเบื้องต้นเมื่อถ้าสามารถให้บริการได้ จะต้องป้อนข้อมูลลงคอมพิวเตอร์ 3 รายการ คือ

- เลขที่เอกสารสิทธิ

- นำนํ้าหนักงานแต่ละประเภท

- ประเภทงาน (เช่น งานเบ็ดเตล็ด ,งานนิติกรรม , งานครั้งที่ 2) พร้อมทั้งแจก

ลำดับบัตร ที่ขอรับบริการแต่ละประเภทงาน ให้ผู้รับบริการถือไว้

3.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

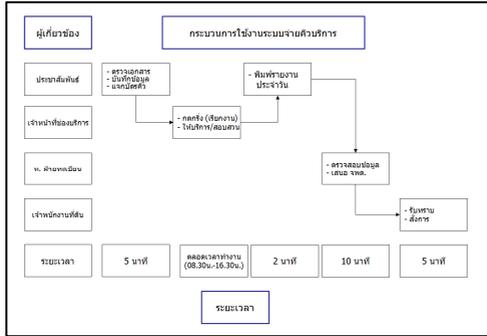
เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ มีหน้าที่กดปุ่มสวิตซ์ของตนเอง โปรแกรมระบบคอมพิวเตอร์จะประกาศเสียงเรียกผู้รับบริการให้ไปเข้ารับบริการในช่องที่ประกาศ เรียงไปตามลำดับในแต่ละประเภทงาน เช่นประกาศว่า “บัตร “สีชมพู” หมายเลข “หก” เชิญที่ช่องบริการ “สาม” ค่ะ” พร้อมทั้งแสดง สีประเภทงาน และ หมายเลขช่องบริการ

3 ลำดับสุดท้าย ที่ประกาศมาแล้ว ทางจอโทรทัศน์ หรือ MONITOR อีกด้วย

4) เมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์จะพิมพ์ รายงานผลการให้บริการ เพื่อใช้ตรวจสอบผลการปฏิบัติงานประจำวันของเจ้าหน้าที่แต่ละคน เช่น จำนวนรายที่ให้บริการ , จำนวนนำพนักงานที่ให้บริการทั้งหมด , ระยะเวลาที่ให้บริการ เช่น เวลาเริ่มติดต่อประชาสัมพันธ์ , เริ่มสอบสวน, เวลาที่สอบสวนเสร็จ (รายงานดังกล่าวนี้สามารถใช้ทดแทนการจัดทำบัญชีจ่ายงานด้วยมือตามระบบเดิม)

คู่มือการใช้ระบบคิวบริการอัตโนมัติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดิน

แผนผังขั้นตอนการใช้งานระบบคิวบริการ



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ในการดำเนินงานและการใช้งานระบบคิวบริการในสำนักงานที่ดินมีขั้นตอนที่สำคัญดังนี้

1. การจัดเตรียม คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์
2. การติดตั้ง คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์
3. การติดตั้งโปรแกรมระบบคิว และ กำหนดข้อมูลพื้นฐานสำนักงาน
4. การใช้งานโปรแกรมระบบคิวบริการ
 - 4.1 หน้าทีของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์
 - 4.2 หน้าทีของเจ้าหน้าที่ช่องบริการ
 - 4.3 หน้าทีของหัวหน้างาน / ฝ่าย
 - 4.4 หน้าทีของเจ้าพนักงานที่ดิน
5. การดูแลบำรุงรักษาและแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ระบบคิวบริการในสำนักงานที่ดิน

ขั้นตอนที่ 1. การจัดเตรียมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์

อุปกรณ์ที่ใช้ในระบบจ่ายคิวบริการอัตโนมัติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

ในสำนักงานที่ดิน (ระบบ PC) 1ระบบ มีดังนี้ (รายละเอียดอยู่ในภาคผนวก)

1. เครื่องคอมพิวเตอร์ พร้อมโปรแกรมระบบปฏิบัติการ(ms 98/me/xp) 1 ชุด

และจะต้องมีระบบเสียงด้วย (sound Card)

คู่มือการใช้ระบบคิวบริการอัตโนมัติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดิน

2. อุปกรณ์แยกสายสัญญาณ (VGA) ออกเป็น 2 จอจำนวน 1 อัน
3. จอภาพตัวที่ 2 (Monitor) พร้อมที่แขวน และสายสัญญาณ(VGA) เพื่อติดตั้งที่บริเวณประชาชนรอรับบริการ ไปยังคอมพิวเตอร์จุดประชาสัมพันธ์
4. ลำโพงเสียง จำนวน 1 คู่
5. สวิตท์กริ่งพร้อมสายไฟ เพื่อติดตั้งที่เคาน์เตอร์ทุกช่องบริการ ไปยังคอมพิวเตอร์จุดประชาสัมพันธ์ ตามจำนวนช่องบริการที่ต้องการ (ไม่เกิน 10 ช่อง)
6. กล่องควบคุมระบบคิวและโปรแกรมระบบคิวบริการ /คู่มือการใช้งาน พร้อมบัตรคิว (ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดิน ให้การสนับสนุน)

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- คอมพิวเตอร์ ไม่จำเป็นต้องใช้ Spec ที่สูงมากเพราะใช้งานอย่างเดียว
- ตัวแยกสัญญาณ (VGA) จะใช้แบบสายแยก หรือเป็นกล่องก็ได้
- ถ้าสำนักงานมีสถานที่กว้างขวาง และมีผู้รับบริการรออยู่ด้านนอก สำนักงาน อาจจะทำลำโพงเพิ่มเติม ผ่านเครื่องขยายเสียง ไปตามจุดต่างๆ ที่เหมาะสม
- การเดินสายไฟสวิตท์ กริ่งจากเคาน์เตอร์ไปยังคอมพิวเตอร์จุดประชาสัมพันธ์ ควรใช้สายโทรศัพท์ภายในอาคาร เนื่องจากมีความต้านทานต่ำ ทำให้การทำงานของระบบคิวไม่สะดุด
- อุปกรณ์อื่นๆ ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดินให้การสนับสนุน

อุปกรณ์แยกสัญญาณ (VGA)

แบบสาย



แบบกล่อง



คู่มือการเขาระบบคิวบริการอัตโนมัติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดิน



กล่องควบคุมทีวี



ตัวแปลง Port PS/2 เป็น USB



ตัวอย่างบัตรสวิตช์ที่มอบไปประชาชนเราขอรับบริการ
แยกสีตามประเภทกลุ่มงาน

ด้านหน้า	ด้านหลัง	ด้านหลัง	ด้านหน้า	ด้านหลัง	ด้านหลัง	ด้านหลัง	
<p>ช่องเสียบสาย เสียบสายเคเบิลทีวี</p> <p>ช่องเสียบสาย เสียบสายเคเบิลทีวี</p> <p>ช่องเสียบสาย เสียบสายเคเบิลทีวี</p> <p>ช่องเสียบสาย เสียบสายเคเบิลทีวี</p>	<p>สล็อตที่ 1</p> <p>15</p> <p>สล็อตที่ 1 เสียบสายเคเบิลทีวี</p>						

ขั้นตอนที่ 2 การติดตั้ง คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์

เมื่อได้เตรียมคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่างๆ ครบแล้วให้ติดตั้งคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ระบบการจ่ายค่าบริการ ดังนี้

1. ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ตามปกติ ณ จุดประชาสัมพันธ์
(จุดประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ตรวจเอกสารค่าขอเบื้องต้น และจ่ายบัตรคิว สำนักงานที่ดินขนาดเล็กหรือมีเจ้าหน้าที่น้อย อาจจะต้องจุดประชาสัมพันธ์ไว้ที่ ภายในเคาน์เตอร์ก็ได้ ตามความเหมาะสม)
2. ติดตั้งจอภาพตัวที่ 2 (Monitor) พร้อมปลั๊กไฟฟ้าบริเวณจุดที่ประชาชนรอรับบริการบนสำนักงานที่ดิน และเดินสายสัญญาณ VGA ไปที่คอมพิวเตอร์ จุดประชาสัมพันธ์ และเชื่อมต่อกับตัวแยกสัญญาณ
3. ติดตั้งลำโพงทั้ง 2 ตัวบริเวณใกล้กับจอภาพตัวที่ 2(Monitor) และเดินสายลำโพงไปเชื่อมต่อบนระบบเสียงที่คอมพิวเตอร์ (จะต่อลำโพงเพิ่มเติมก็ได้)

คู่มือการใช้ระบบบริการอัตโนมัติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดิน



วิธีการติดตั้ง

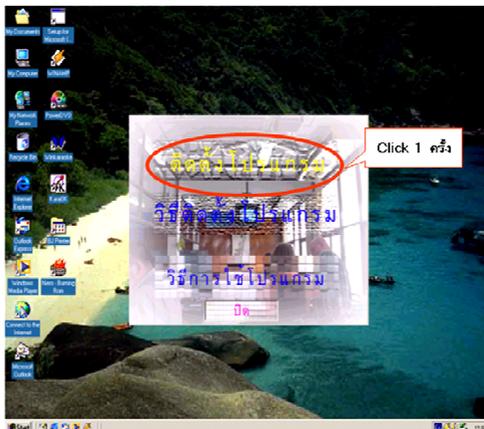
1. ท่อสายเคเบิล (หัวไป) และกล่องควบคุมระบบคิว (Control Box) เข้ากับ สายข้อต่อแบบ 2 ทาง (Adapter) และนำหัวของ Adapter เสียบเข้าคอมพิวเตอร์ที่ช่องเคเบิล (ช่องสีม่วง) (ตามรูปที่ 1)



3. การติดตั้งโปรแกรมระบบคิว

ขั้นตอนการติดตั้งโปรแกรมคิวบริการรถที่เดิน

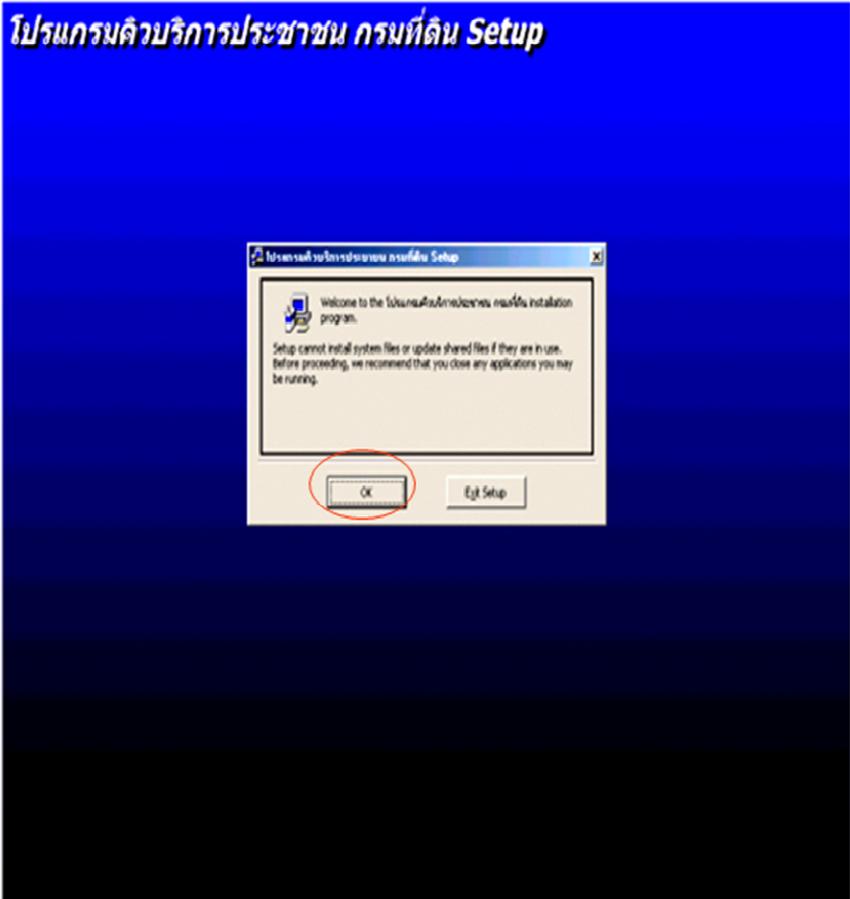
1. ใส่แผ่น CD โปรแกรมคิวบริการ เครื่องจะทำงานอัตโนมัติ (Auto Run) จะปรากฏหน้าจอ ตามรูปที่ 1
2. Click "ติดตั้งโปรแกรม" 1 ครั้ง



รูปที่ 1

คู่มือการใช้ระบบคิวบริการอัตโนมัติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่เดิน

3. เมื่อนำจอปรากฏตาม รูปที่ 2 ให้ Click ที่ OK (หรือ กด Enter ที่ Key Board)

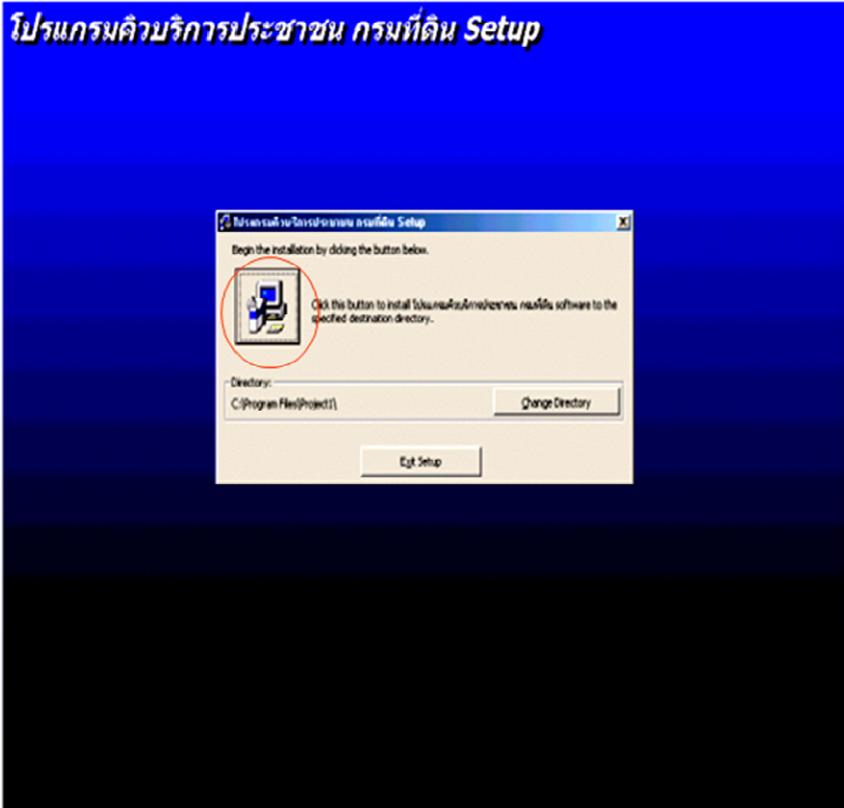


รูปที่ 2

คู่มือการใช้ระบบคิวบริการอัตโนมัติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดิน



4. เมื่อนำจอปรากฏ ตาม รูปที่ 3 ให้ Click ที่รูปคอมพิวเตอร์ (หรือ กดปุ่ม Enter oard)

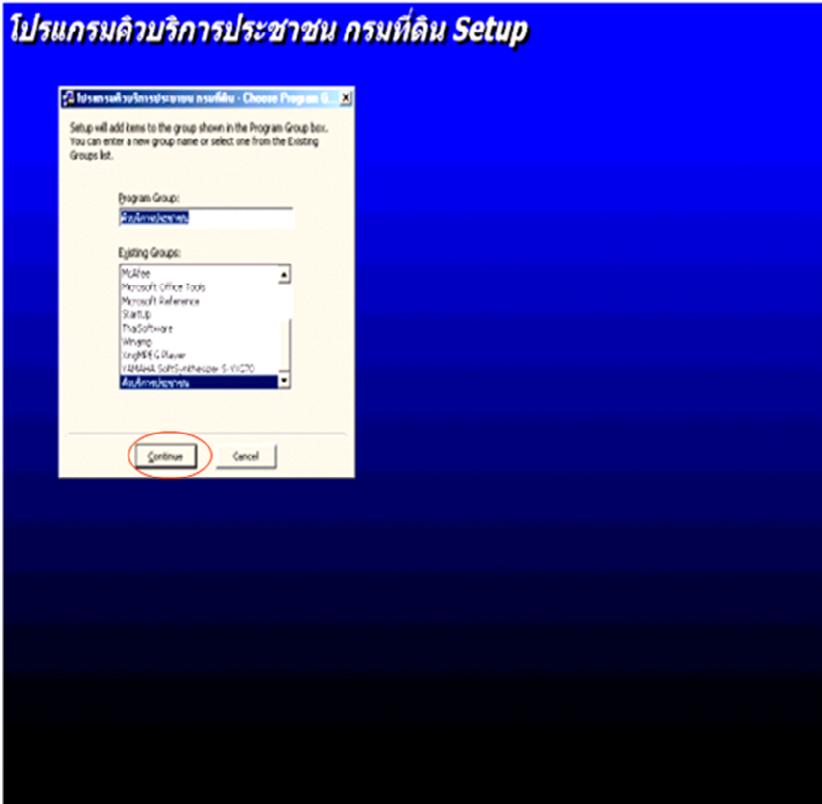


รูปที่ 3

คู่มือการใช้ระบบคิวบริการอัตโนมัติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดิน

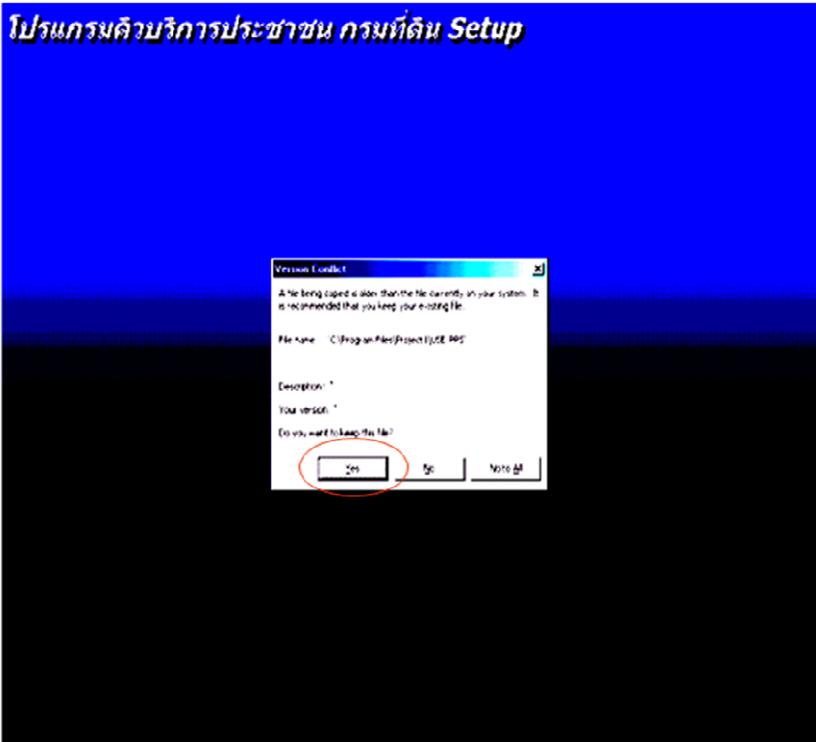


5. เมื่อนำจอปรากฏ ตามรูปที่ 4 ให้ Click ที่ Continue
(หรือ กดปุ่ม Enter ที่ Key Board)



รูปที่ 4

7. ถ้าหากมีคำถามปรากฏที่หน้าจอ ตามรูปที่ 6 ให้ Click ที่ Yes (หรือ กดปุ่ม Enter ที่ Key Board) ทุกครั้งที่ม่คำถาม จนกว่าคำถามจะหมด

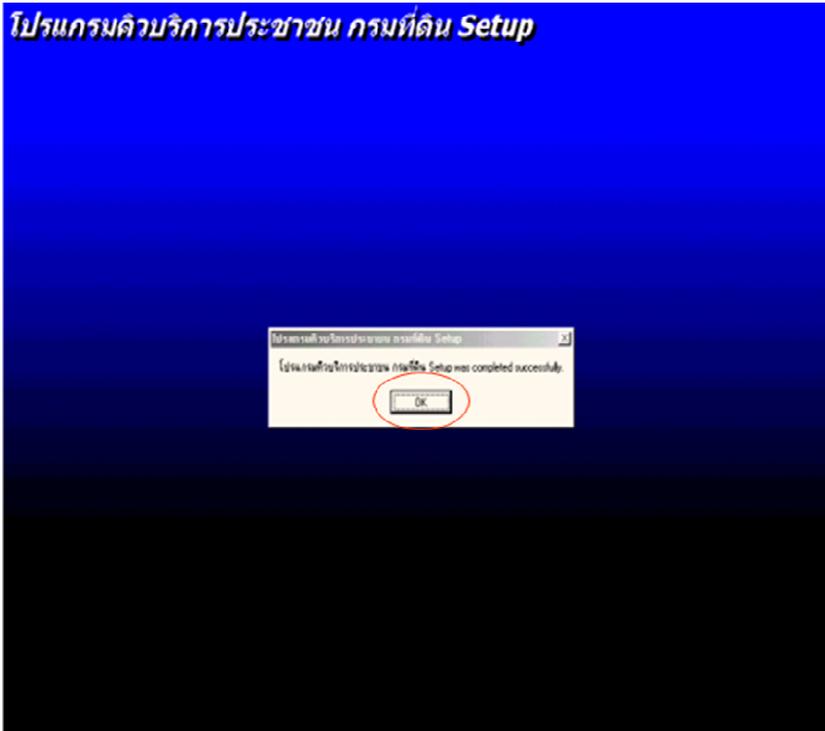


รูปที่ 6

คู่มือการใช้ระบบคิวบริการอัตโนมัติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดิน



8. เมื่อปจากหน้าจอ ตามรูปที่ 7 ให้ Click ที่ OK (หรือ กด Enter ที่ Key Board)



รูปที่ 7

คู่มือการใช้ระบบคิวบริการอัตโนมัติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดิน



4. การใช้งานโปรแกรมระบบคิวบริการ

- 4.1 หน้าทีของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์
- 4.2 หน้าทีของเจ้าหน้าที่ช่องบริการ
- 4.3 หน้าทีของหัวหน้างาน / หัวหน้าฝ่ายทะเบียน



คู่มือการใช้ระบบคิวบริการอัตโนมัติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดิน



4.1 หน้าทีของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

4.1.1 การศึกษาข้อมูลโปรแกรมระบบคิวบริการก่อนการใช้งาน

ในการใช้งานโปรแกรมระบบคิวบริการ เราสามารถเปิดคู่มือการใช้งาน แบ่งเป็น 2 ประเด็นหลัก คือ

(1)คู่มือการติดตั้งอุปกรณ์หรือการติดตั้งโปรแกรมคิวบริการประชาชน

(2)คู่มือการใช้โปรแกรมคิวบริการ

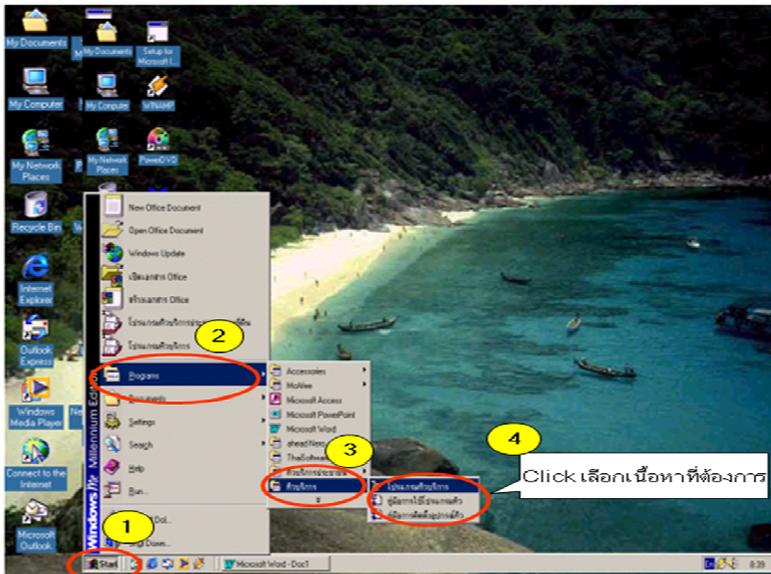
โดยดำเนินการ ดังนี้

1) Click Start / Programs / คิวบริการ

2) เลือกเนื้อหาประเด็นที่ต้องการ

2.1) คู่มือการใช้โปรแกรมคิว

2.2) คู่มือการติดตั้งอุปกรณ์คิว



ขั้นตอนการเปิดคู่มือ "วิธีการใช้งาน และวิธีการติดตั้ง"

2.3) ระบบจะแสดงภาพ เป็น Power Point Presentation Show

คู่มือการใช้ระบบคิวบริการอัตโนมัติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดิน

1. การเข้าใช้โปรแกรมระบบคิวบริการ

1. Click Start ตามด้วย Click “โปรแกรมคิวบริการ”



รูปที่ 1

2. จะ

ปรากฏหน้าจอ “คิวบริการ” ตามรูปที่ 2

ประเภท	ลำดับที่	ช่องบริการ

รูปที่ 2

4.1.2

คู่มือการใช้งานระบบคิวบริการอัตโนมัติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดิน



การกำหนด (SET) ข้อมูลพื้นฐานก่อนการใช้โปรแกรม

ก่อนที่จะใช้งานโปรแกรมในครั้งแรก จะต้องทำการ Set ข้อมูลพื้นฐานของโปรแกรมระบบคิวให้สอดคล้องกับข้อมูลสำนักงานที่ดินแต่ละแห่ง ดังนี้

1. การกำหนด ชื่อประเภทงาน และสีที่ใช้แทนประเภทงานนั้นๆ
2. ชื่อเจ้าหน้าที่ประจำช่องบริการ และประเภทงานที่ปฏิบัติ (ตามข้อ 1)

คำอธิบาย

ก่อนอื่น ขอทำความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการให้บริการตามลำดับคิวทั่วๆ ไปที่ใช้กันอยู่ มีกี่ประเภท แต่ละประเภทมีข้อดี-ข้อเสียอย่างไรเพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับระบบการจ่ายคิวบริการทั่วไปเสียก่อน

ระบบการให้บริการตามลำดับคิวที่ใช้กันทั่วๆ ไปทั้งภาครัฐ - เอกชน จะมีรูปแบบ อยู่ 3 ประเภท คือ 1) คิวแยก 2) คิวรวม และ 3) คิวผสม มีรายละเอียดการดำเนินการ ดังนี้

- **ระบบคิวแยก** เมื่อมีผู้รับบริการ มาติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ (ผู้จ่ายงาน) จะกำหนดลำดับการให้บริการ และผู้ให้บริการ(ช่อง) (เป็นการผลัก(PUT)ผู้รับบริการ เข้าช่องบริการ) ดังนั้น ผู้รับบริการจะต้องรอรับเข้าบริการตามช่องบริการ ที่ถูกกำหนดเท่านั้น

ในการกำหนดให้ผู้รับบริการช่อง เข้ารับบริการในช่องใดนั้น อาจจะมีพิจารณาจาก ความยาก-ง่ายของงาน หรือ ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการหรือข้อกำหนดอื่นๆ ของหน่วยงานนั้น

ข้อดี : ของระบบคิวแยก คือ ผู้ให้บริการจะรู้ว่าปริมาณงานในควมรับผิดชอบของตนเอง มีมาก-น้อย แคไหน เพียงใด และจะวางแผนปฏิบัติงานในควมรับผิดชอบของตน ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

ข้อเสีย: ของระบบคิวแยก คือรับบริการอาจจะไม่ได้รับบริการตามลำดับของผู้ที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการของหน่วยงาน แต่จะเป็นไปตามลำดับของผู้ให้บริการ ที่ถูกกำหนดนั้น อันเนื่องมาจากทักษะการทำงานของผู้ให้บริการไม่เท่ากัน กล่าวคือ ถ้างานรายใดมีปัญหา ต้องใช้เวลามาก ก็จะทำให้งานในลำดับต่อไปช้าตามไปด้วย และเมื่อคู่มือการใช้ระบบคิวบริการอัตโนมัติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดิน

ถูกกำหนดให้เข้ารับบริการช่องใดแล้ว จะย้ายเข้ารับบริการช่องอื่นไม่ได้ แม้ช่องบริการอื่น ๆ จะว่างงาน เนื่องจากได้ถูกกำหนดภาระงานเท่าๆ กัน มาอย่างชัดเจนแล้ว จึงทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อผู้รับบริการ ที่เห็นว่า ผู้ให้บริการไม่ช่วยเหลือแก้ปัญหาในการทำงานซึ่งและกัน กรมที่ดินจึงไม่สนับสนุนให้สำนักงานที่ดินใช้ระบบจ่ายค่าบริการประเภทนี้

- **ระบบคิวรวม** เมื่อมีผู้รับบริการ มาติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ จะมอบบัตรคิว ตามลำดับของผู้มาติดต่อขอรับบริการของหน่วยงาน (มีลำดับคิวชุดเดียว) กรณีนี้ผู้ให้บริการทุกคน สามารถให้บริการได้ทุกประเภทงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทั้งหมด จะให้บริการเรียงตามลำดับคิวก่อน-หลัง ต่อเนื่องไปจนหมด (เป็นลักษณะการตั้งผู้รับบริการเข้าช่องให้บริการ)

ข้อดี : ของระบบคิวรวม ผู้รับบริการ จะได้รับการบริการเรียงตามลำดับที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการต่อหน่วยงานนั้น (First Come – First Serve)ทำให้เกิดความโปร่งใส และเชื่อมั่นในความเป็นธรรมในการให้บริการของหน่วยงานนั้น ในกรณีที่ผู้ให้บริการช่องบริการใด ปฏิบัติงานยากหรือต้องใช้เวลามากผู้รับบริการลำดับต่อไป ก็สามารถเข้าไปใช้บริการผู้ให้บริการช่องอื่นได้ โดยที่ ผู้ให้บริการแต่ละช่องสามารถหยุดบริการ หรือไปทำธุระอื่นๆ ได้ โดยไม่ทำให้ระบบคิวหยุดชะงัก ผู้ให้บริการทุกคนต้องทำงานตลอดเวลา เมื่องานหมดจึงได้หยุดพร้อมๆ กัน ซึ่งจะเป็นการดำเนินการลักษณะตรงกันข้ามกับระบบคิวรวม

ข้อเสีย : ของระบบคิวรวม คือการเกี่ยงกันทำงาน เนื่องจากงานทั้งหมดรวมกันเป็นงานกองกลาง ผู้ที่ทำงานได้รวดเร็วก็จะต้องทำงานมากกว่าผู้อื่นๆ และ ถ้าผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความสำคัญในกรณีพิจารณาความดีความชอบแล้ว ก็จะทำให้ผู้ที่ขยันทำงานมีความรู้สึกที่ไม่ได้รับความสำคัญในการปฏิบัติงานจึงไม่ปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความเสียหาย ต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการด้วยกันทั้งสองฝ่าย

กรมที่ดินสนับสนุนให้สำนักงานที่ดิน ขนาดเล็ก- กลาง ใช้ระบบการจ่ายค่าบริการประเภท คิวรวม แบบนี้

คู่มือการใช้ระบบคิวบริการอัตโนมัติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดิน

- **ระบบคิวผสม** เป็นลักษณะของการผสมผสาน ระหว่างระบบคิวรวมกับระบบคิวแยก กล่าวคือ กรณีหน่วยงานมีการให้บริการหลากหลายประเภทงาน มีความยาก-ง่ายต่างกัน และมีจำนวนช่องผู้ให้บริการจำนวนมาก การที่จะกำหนดให้ผู้รับบริการที่เป็นงานง่าย ๆ ใช้เวลาให้บริการไม่มากต้องไปใช้ระบบคิวรวมกับพนักงานที่ยาก ๆ ทำให้งานง่าย ๆ ต้องรอรับบริการเป็นเวลานาน แต่เมื่อเข้ารับบริการแล้วใช้เวลาในการให้บริการไม่มาก จึงทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อผู้รับบริการ

กรณีเช่นนี้ จึงต้องแยกประเภทงานให้บริการออกเป็นกลุ่มๆ ตามลักษณะของความยาก-ง่าย ของการให้บริการ หรือ แยกตามระยะเวลาในการให้บริการ เช่น ประเภทงานเบ็ดเตล็ด (ง่าย) กำหนดให้ช่องบริการ 1-2 ดำเนินการ

ประเภทงานนิติกรรม กำหนดให้ช่องบริการ 3-8 ดำเนินการ หรือ ประเภทงานหนังสือสำคัญ/ออกเอกสารสิทธิ์ กำหนดให้ช่องบริการ 9-10 ดำเนินการ เป็นต้น ซึ่งเราจะพบว่าการให้บริการของธนาคารจะใช้ระบบการจ่ายคิวบริการแบบนี้ กล่าวคือ งานฝาก-ถอนเงินซึ่งเป็นงานง่าย ๆ ใช้เวลาน้อย ก็จะได้ลำดับคิวบริการกลุ่มหนึ่ง ส่วนงานที่ต้องใช้เวลาให้บริการมาก เช่น การเปิดบัญชีใหม่ การทำบัตร ATM ก็จะต้องได้รับลำดับคิวบริการแยกไปอีกกลุ่มหนึ่งต่างหาก

ข้อดี: ของระบบคิวผสมคือ สามารถแก้ไขปัญหาประชาชนรอรับบริการงานง่าย ๆ ได้เป็นอย่างดี โดยแยกงานง่าย ๆ ออกมาให้บริการต่างหาก และมีความเป็นธรรมในการให้บริการ กล่าวคือ งานที่มีลักษณะการให้บริการคล้ายๆกัน จัดให้รวมอยู่กลุ่มเดียวกันและให้ลำดับคิวอยู่ในกลุ่มชุดเดียวกัน

ข้อเสีย : ของระบบคิวผสม คือ ถ้าไม่มีกรสับเปลี่ยนหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็จะทำให้เจ้าหน้าที่ผู้นั้นมีทักษะในการทำงานเฉพาะด้าน ใดด้านหนึ่งเท่านั้น

กรมที่ดินสนับสนุนให้สำนักงานที่ดิน ขนาดกลาง - ใหญ่ ใช้ระบบการจ่ายคิวบริการประเภท คิวผสม แบบนี้

ดังนั้น เมื่อผู้รับผิดชอบและผู้ที่เกี่ยวข้อง ทราบประเภทระบบการจ่ายคิวบริการ ข้อดี- ข้อเสีย แต่ละประเภทดีแล้ว ก็สามารถที่จะกำหนด ประเภทการจ่ายคิวบริการ ให้คู่มือการใช้ระบบคิวบริการอัตโนมัติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดิน

เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของการดำเนินงานในสำนักงานที่เดินได้ อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

ฉะนั้น ก่อนที่จะดำเนินการในขั้นตอนต่อไปนี้ ผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องมีข้อสรุปให้ได้ชัดเจนว่า ควรจะเลือกใช้ประเภทการจ่ายค่าบริการแบบใดที่เหมาะสมกับหน่วยงานตนเองมากที่สุด

ขั้นตอนการกำหนดข้อมูลพื้นฐานระบบการจ่ายค่าบริการ

1. ให้กดแป้นพิมพ์ Keyboard ที่ O (ตัวโอ) จะปรากฏหน้าต่างย่อย เพื่อให้กำหนด (set) ข้อมูลพื้นฐาน ตามรูปด้านล่าง

ประเภท	ลำดับที่	ช่องบริการ

คู่มือการใช้ระบบคิวบริการอัตโนมัติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่เดิน

รูปหน้าต่างย่อย เพื่อกำหนดข้อมูลพื้นฐานก่อนใช้งาน

คำอธิบาย

- ด้านขวา ใช้กำหนด ชื่อประเภทงาน และ สี (แทนประเภทงาน)
- ด้านซ้าย ใช้กำหนด ชื่อผู้ให้บริการแต่ละช่อง และ ประเภทงานที่ปฏิบัติ (ตัวเลขที่กำหนดประเภทงานด้านขวา)
- “ แจกคิวอัตโนมัติเมื่อเคาน์เตอร์ว่าง ” เป็นตัวเลือกให้โปรแกรมจ่ายงานให้กับช่องเคาน์เตอร์ที่ว่างการให้บริการก่อนผู้อื่น และจ่ายตามลำดับต่อมา

2. กำหนดรายละเอียดตามประเภทคิวบริการ

2.1. กรณี ประเภทคิวรวม

ประเภทคิวรวม เป็นประเภทระบบการจ่ายคิวที่เป็นสากลที่สุด กรมที่ดิน สนับสนุนให้สำนักงานที่ดิน ใช้ระบบคิวรวมนี้ในการบริการประชาชนเป็นหลัก ยกเว้น ในกรณีสำนักงานที่ดินขนาดใหญ่และมีปริมาณงานมากจึงแนะนำให้ใช้ระบบการจ่ายคิวแบบผสม

คู่มือการใช้ระบบคิวบริการอัตโนมัติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดิน

ประเภทงาน 0
 คิวบริการทั้งหมด 0
 คิวที่เรียกแล้ว 0

ลำดับ ลำดับ น.น.
 0 1 1

16/6/2553 7:56

ลำดับ(0) = ลำดับคิวที่ใช้ไปแล้วทั้งหมด
 ลำดับ(1) = ลำดับคิวที่จะใช้ในลำดับต่อไป
 น.น.(1) = จำนวนน้ำหนักงานของเรื่องที่จะบันทึก

ประเภทงาน = รับค่าขอทุกประเภท
 คิวบริการทั้งหมด = จำนวนงานที่รับไว้ดำเนินการ
 คิวที่เรียกแล้ว = จำนวนงานที่ดำเนินการแล้ว

วัน /เดือน/ปี และเวลาที่ประชาชนสัมพันธ์รับเรื่องลงคอมฯ
 ช่องว่าง = ใส่เลขที่เอกสารสิทธิ (เพียง 1 แปลง)

4.1.3 การรับเรื่องและบันทึกข้อมูลลงคอมพิวเตอร์

เมื่อมีผู้รับบริการ มาติดต่อขอรับบริการพร้อมทั้งเอกสาร เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ จะต้องสอบถามรายละเอียดคู่กรณีถึงการดำเนินการและตรวจสอบเอกสารประกอบเรื่องในเบื้องต้น หากยังมีความบกพร่อง/ไม่ครบถ้วน หรือคู่กรณียังไม่พร้อมให้แจ้งผู้ขอรับบริการไปดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง หรือให้รอคู่กรณีมาพร้อมก่อนจึงจะรับเรื่องและจ่ายบัตรคิว มิฉะนั้นเมื่อจ่ายคิวไปแล้วและเคาน์เตอร์เรียกเข้าไปให้บริการ แต่ไม่สามารถทำงานต่อไปได้จะทำให้เกิดความเสียหาย ต่อการให้บริการ อีกทั้งเป็นการขัดขวางการให้บริการรายอื่น ๆ

ขั้นตอนในการปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

การจ่ายคิวบริการให้ประชาชน (ประเภทคิวรวม)

เมื่อตรวจสอบเอกสารและสอบถามรายละเอียด พร้อมให้บริการแล้ว ให้ดำเนินการดังนี้

1. บันทึกเลขที่เอกสารสิทธิ 1 แปลง (ใช้เป็นตัวแทนของลำดับคิว)

จะปรากฏตัวเลข ในช่องว่างด้านล่างจอ ด้านใต้ของ วัน/เดือน/ปี

คู่มือการใช้ระบบคิวบริการอัตโนมัติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดิน



2. กดปุ่ม Page Up หรือ Page Down เพื่อเพิ่ม หรือลด ให้ได้น้ำหนักงานตามเกณฑ์ที่กำหนด ในเรื่องนั้นๆ (ดูเกณฑ์การให้น้ำหนักงาน)
3. กดปุ่มเลข 0 (ศูนย์- ที่เป็นคีย์บอร์ดของปุ่ม “จ”) จะปรากฏตัวเลขลำดับคิวไปปรากฏที่ช่อง “คิวบริการทั้งหมด” (พื้นที่กรอบสีแดง)
4. นำบัตรสีแดง ที่มีหมายเลขตามที่ปรากฏในข้อ 3 (ชุดที่1) แจกให้ผู้ขอเก็บไว้ เพื่อรอเรียกเข้ารับบริการ ตามช่องที่ประกาศ
5. นำบัตรสีแดง ที่มีหมายเลขตามที่ปรากฏในข้อ 3 (ชุดที่ 2) แนบติดกับเอกสารประกอบคำขอเป็นชุดๆ เพื่อนำไปจัดเตรียมสารบบและเอกสารสิทธิที่ดินมาให้บริการ
6. สำหรับรายต่อไป ก็ดำเนินการเช่นเดียวกับ ข้อ.1 – ข้อ.5

4.2 หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ช่องบริการ (ผู้ให้บริการ)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทุกคน มีหน้าที่กดปุ่มสวิตช์ที่ช่องบริการของตน เมื่อคอมพิวเตอร์ประกาศเรียกผู้รับบริการ และเมื่อผู้รับบริการเข้ามาขอรับบริการ ก็ดำเนินการไปตามอำนาจหน้าที่ และเมื่อดำเนินการเสร็จแล้วให้กดปุ่มเรียกผู้รับบริการรายใหม่ทันที (การนับเวลาทำงานรายเก่าจะสิ้นสุดเมื่อเรียกงานให้บริการรายใหม่)

วิธีการกำหนดข้อมูลพื้นฐาน ประเภทคิวผสม

1. ให้กดแป้นพิมพ์ Keyboard ที่ O (ตัวโอ) จะปรากฏหน้าต่างย่อย เพื่อให้กำหนด (set) ข้อมูลพื้นฐาน ตามรูปด้านล่าง

ประเภท	ลำดับที่	ช่องบริการ

คู่มือการใช้ระบบควบคุมการรถคนเนมตด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เนสงานงานทคน

ช่องบริการ		ประเภทของงาน	
ประเภท	ชื่อผู้ให้บริการ	ประเภท	ชื่อประเภทงาน
0		1	
0		2	
0		3	
0		4	
0		5	
0			
0			
0			
0			
0			

แจกคิวอัตโนมัติเมื่อเคาน์เตอร์ว่าง

ตกลง ยกเลิก

รูปหน้าต่าย่อย เพื่อกำหนดข้อมูลพื้นฐานก่อนใช้งาน

ระบบคิวผสม

ระบบคิวรวม เป็นประเภทระบบการจ่ายคิวที่กรมที่ดินพัฒนาขึ้นมาจากระบบคิวรวม และสนับสนุนให้สำนักงานที่ดินที่มีปริมาณงานมาก ๆ ใช้ระบบคิวผสมนี้ในการบริการประชาชนเป็นหลัก ลักษณะที่สำคัญของคิวผสม เป็นการกำหนดประเภทงานที่มีลักษณะการทำงานที่เหมือนกัน กันได้ด้วยกัน เช่น กลุ่มงานนิติกรรม กลุ่มงานติดต่อครั้งที่ 2 หรือ กลุ่มงานเบ็ดเตล็ด เป็นต้น

ดังนั้น โปรแกรมการจ่ายคิวบริการของกรมที่ดิน จึงได้กำหนดให้มีการกำหนดระบบการจ่ายคิวได้ หลายประเภทตามความเหมาะสมของแต่ละสำนักงานที่ดิน

วิธีการกำหนดข้อมูลพื้นฐาน (Default) ประเภทคิวผสม

ก่อนที่จะกำหนดข้อมูลพื้นฐาน (Default) ลงในระบบคิวบริการ สำนักงานที่ดิน จะต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดิน เช่น ประเภทงาน

คู่มือการใช้ระบบคิวบริการอัตโนมัติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดิน

และปริมาณที่เกิดขึ้นโดยรวมเป็นอย่างไร, จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมากน้อยเพียงใด
เหมาะสมกับกลุ่มงานที่จะกำหนดในระบบคิวหรือไม่

เพื่อสร้างความเข้าใจต่อผู้อ่าน จึงสมมุติข้อมูลเบื้องต้นดังนี้

ตัวอย่าง ข้อมูลสำนักงานที่ดินแห่งหนึ่งใช้ระบบคิวผสม มีข้อมูลดังนี้

- กำหนด ประเภทงาน 3 ประเภท (3 กลุ่ม)
 - ประเภทงานที่ 1 = นิติกรรม ใช้บัตรคิว สีฟ้า
 - ประเภทงานที่ 2 = เบ็ดเตล็ด ใช้บัตรคิว สีชมพู
 - ประเภทงานที่ 3 = งานครั้งที่ 2 ใช้บัตรคิว สีเขียว
- กำหนด เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (มี 6 คน)
 - ช่องที่ 1 ชื่อ นาย ก ให้บริการ ประเภทงานที่ 1 (นิติกรรม)
 - ช่องที่ 2 ชื่อ นาย ข ให้บริการ ประเภทงานที่ 1 (นิติกรรม)
 - ช่องที่ 3 ชื่อ นาย ค ให้บริการ ประเภทงานที่ 3 (งานครั้งที่ 2)
 - ช่องที่ 4 ชื่อ นาย ง ให้บริการ ประเภทงานที่ 2 (เบ็ดเตล็ด)
 - ช่องที่ 5 ชื่อ นาย จ ให้บริการ ประเภทงานที่ 1 (นิติกรรม)
 - ช่องที่ 6 ชื่อ นาย ฉ ให้บริการ ประเภทงานที่ 3 (งานครั้งที่ 2)

วิธีการกำหนดข้อมูลพื้นฐาน (Default) ประเภทคิวผสม ของสำนักงาน ที่ดิน

ในระบบคอมพิวเตอร์

1. กำหนดประเภทงาน ด้านขวามือในช่องประเภทงาน

ชื่อประเภทงานที่ 1 พิมพ์ “นิติกรรม” คลิกที่ช่องสี เลือกสีฟ้า

ชื่อประเภทงานที่ 2 พิมพ์ “เบ็ดเตล็ด” คลิกที่ช่องสี เลือกสีชมพู

ชื่อประเภทงานที่ 3 พิมพ์ “งานครั้งที่ 2” คลิกที่ช่องสี

เลือกสีเขียว

2. กำหนดผู้ให้บริการ ด้านซ้ายมือ ในช่องบริการ

ช่องบริการที่ 1 พิมพ์ชื่อ นาย ก และเลือก เลขประเภท เป็น 1

คู่มือการใช้ระบบคิวบริการอัตโนมัติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดิน



ช่องบริการที่2 พิมพ์ชื่อ นายข และเลือก เลขประเภท เป็น 1
 ช่องบริการที่3 พิมพ์ชื่อ นายค และเลือก เลขประเภท เป็น 3
 ช่องบริการที่4 พิมพ์ชื่อ นายง และเลือก เลขประเภท เป็น 2
 ช่องบริการที่5 พิมพ์ชื่อ นายจ และเลือก เลขประเภท เป็น 1
 ช่องบริการที่6 พิมพ์ชื่อ นายฉ และเลือก เลขประเภท เป็น 3
 เมื่อดำเนินการเสร็จแล้ว จะได้ข้อมูลตามภาพ

ประเภท	ลำดับที่	ช่องบริการ



รายละเอียด ด้านล่างหน้าจอแสดงผล

ประเภทงาน	0	1	2	3
คิวบริการทั้งหมด	0	0	0	0
คิวที่เรียกแล้ว	0	0	0	0

ประเภทงาน	0
คิวบริการทั้งหมด	0
คิวที่เรียกแล้ว	0

ลำดับ	ลำดับ	น.น.
0	1	1

ประเภทงาน = ตามที่ได้กำหนด (สีแดงไม่เกี่ยว)
 คิวบริการทั้งหมด = จำนวนงานที่รับไว้ดำเนินการ
 คิวที่เรียกแล้ว = จำนวนงานที่ดำเนินการแล้ว

ลำดับ(0) = ลำดับคิวที่ใช้ไปแล้วทั้งหมด
 ลำดับ(1) = ลำดับคิวที่จะใช้ในลำดับต่อไป
 น.น.(1) = จำนวนน้ำหนักงานของเรื่องที่จะบันทึก

วัน /เดือน/ปี และเวลาที่ประชาชนสัมพันธ์รับเรื่องลงคอมฯ
 ช่องว่าง = ใส่เลขที่เอกสารสิทธิ (เพียง 1 แปลง)

ขั้นตอนในการปฏิบัติเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

คู่มือการใช้ระบบคิวบริการอัตโนมัติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดิน



4.1 เจ้าหน้าที่จ่ายคิวบริการให้ประชาชน (ประเภทคิวผสม)

เมื่อตรวจสอสอบเอกสารและสอบถามรายละเอียด พร้อมให้บริการแล้ว ให้ดำเนินการดังนี้

1. บันทึกเลขที่เอกสารสิทธิ 1 แพลง (ใช้เป็นตัวแทนของลำดับคิว) จะปรากฏตัวเลขในช่องว่างด้านล่างจอ ด้านใต้ของ วัน/เดือน/ปี
2. กดปุ่ม Page Up หรือ Page Down เพื่อเพิ่ม หรือลด ให้ได้น้ำหนักงานตาม, เกณฑ์ที่กำหนด ในเรื่องนั้นๆ (ดูเกณฑ์การให้น้ำหนักงาน)
3. พิจารณางานที่จะจ่ายคิวนั้นจัดอยู่ในประเภทงานอะไร(ตามที่กำหนดไว้) เมื่อทราบแล้วให้ กดปุ่มตัวเลขด้านบนของคีย์บอร์ดแถวที่ 2 แทนประเภทงาน 1 (!) หรือ 2(@) หรือ 3 (#)(ตามที่กำหนดไว้) จะปรากฏตัวเลขลำดับคิวรายนั้น ที่ช่อง “ประเภทงานที่ 1 หรือ 2 หรือ 3 “
4. นำบัตรสี(ตามประเภทงานที่กำหนด) ที่มีหมายเลขตามที่ปรากฏในข้อ 3 (ชุดที่1) แจกให้ผู้ขอเก็บไว้ เพื่อรอเรียกเข้ารับบริการตามช่องผู้ให้บริการ ที่คอมพิวเตอร์ประกาศเรียก
5. และให้นำบัตรสีและเลขเดียวกัน (ชุดที่ 2) แนบติดกับเอกสารประกอบคำขอเป็นชุดๆ เพื่อนำไปจัดเตรียมสารบบและเอกสารสิทธิที่คืนมาให้บริการ
6. สำหรับรายต่อไป ก็ดำเนินการเช่นเดียวกับ ข้อ.1 – ข้อ.3

4.2 หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ช่องบริการ (ผู้ให้บริการ)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทุกคน มีหน้าที่กดปุ่มสวิตซ์ที่ช่องบริการของตน เมื่อคอมพิวเตอร์ประกาศเรียกผู้รับบริการ และเมื่อผู้รับบริการเข้ามาขอรับบริการ ก็ดำเนินการไปตามอำนาจหน้าที่ เมื่อดำเนินการเสร็จแต่ละรายแล้ว ให้กดปุ่มเรียกผู้รับบริการรายใหม่ทันที (การนับเวลาทำงานรายเก่านั้นสิ้นสุดเมื่อเรียกงานให้บริการรายใหม่)

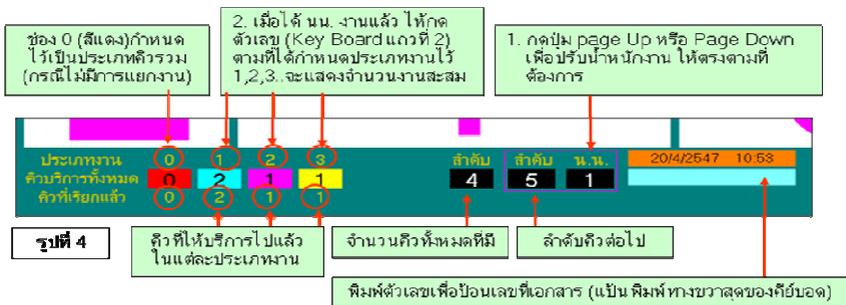
ระบบคอมพิวเตอร์จะทำการจ่ายงานแต่ละประเภทให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามที่ได้ถูกหนดไว้ระบบ(การกำหนดข้อมูลพื้นฐาน) โดยเรียงตามลำดับคิวที่ได้บันทึกลงในระบบคิวบริการ

ในกรณีประเภทงานใด (1 หรือ 2 หรือ 3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจนหมดแล้ว เมื่อ กดเรียกงานรายใหม่ ก็จะไม่มีการประกาศเรียกให้ผู้รับบริการเข้ามารับบริการอีก

ดังนั้น สำนักงานที่ดินจึงควร กำหนดให้เจ้าหน้าที่ที่ว่างงานนั้นไปช่วยปฏิบัติงานประเภทอื่นที่ยังมีงานอยู่อีกมากเพื่อให้แล้วเสร็จโดยเร็ว สามารถทำได้โดยกลับไป “กำหนดข้อมูลพื้นฐาน” ใหม่ โดย กดปุ่ม O (ตัวโอ) และปรับแก้ตัวเลขประเภทงาน หน้าชื่อผู้ให้บริการ เป็น ตัวเลขประเภทงานที่ยังมีงานค้างอยู่ขณะนั้น เมื่อ กดเรียกงาน คอมพิวเตอร์ก็จะประกาศเรียกงานลำดับต่อไปที่ค้างอยู่นั้นให้เข้ามาใช้บริการ เหมือนกับช่องอื่นๆ ที่ถูกกำหนดมาาก่อนแล้ว

เมื่อมีประเภทงานประจำช่องบริการเกิดเข้ามา ก็ให้ทำการ “กำหนดข้อมูลพื้นฐาน” ใหม่ โดย กดปุ่ม O (ตัวโอ) และปรับแก้ตัวเลขประเภทงาน เป็นตามเดิม

การดำเนินการ “กำหนดข้อมูลพื้นฐาน” ใหม่ เพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับการให้บริการ สามารถดำเนินการได้ตลอดเวลา เป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องควบคุมดูแล และให้ความสำคัญในเรื่องนี้



ภาพ อธิบายความหมายของข้อมูลในโปรแกรมคิวบริการ

คู่มือการใช้ระบบคิวบริการอัตโนมัติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดิน

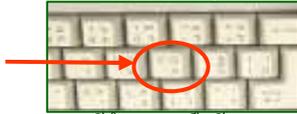
4.3 หน้าทีของหัวหน้างาน / หัวหน้าฝ่ายทะเบียน

ในการปฏิบัติงานให้บริการประจำวัน ระบบคิวบริการจะทำการบันทึกข้อมูลผลการทำงานไว้ในคอมพิวเตอร์ เมื่อเสร็จสิ้นงานประจำวันให้เจ้าหน้าที่จัดพิมพ์ข้อมูล “รายงานประจำวัน” เพื่อให้ฝ่ายทะเบียนนำเสนอเจ้าพนักงานที่ดินทราบผลการดำเนินงานในแต่ละวัน

นอกจากนี้ ยังสามารถสรุปผลการดำเนินงานแบบ “ช่วงเวลาการทำงาน” ได้ด้วย เช่น รอบสัปดาห์ รอบเดือน หรือรอบปี ทั้งนี้ข้อมูลดังกล่าวกำหนดจัดเก็บไว้จำนวน 1 ปี (พ.ศ.)

การสรุปรายงาน

1. กดปุ่มตัว P ที่ Key Board จะปรากฏหน้าต่างย่อยดังรูปข้างล่าง



2. เลือกประเภทรายงาน ที่ต้องการ ซึ่งมี 2 แบบ

2.1 รายงานประจำวัน จะได้วันที่โดยอัตโนมัติ

2.2 รายงานตามช่วงเวลา ต้องใส่วัน เดือน ปี เริ่ม - สิ้นสุด

3. กด Icon “แสดงสรุปคิว”

รายงานประจำวัน

รายงานตามช่วงเวลา

ตัวอย่าง การเลือกแบบรายงานประจำวัน

คู่มือการใช้ระบบคิวบริการอัตโนมัติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดิน

ตัวอย่างแบบรายงานการทำงาน

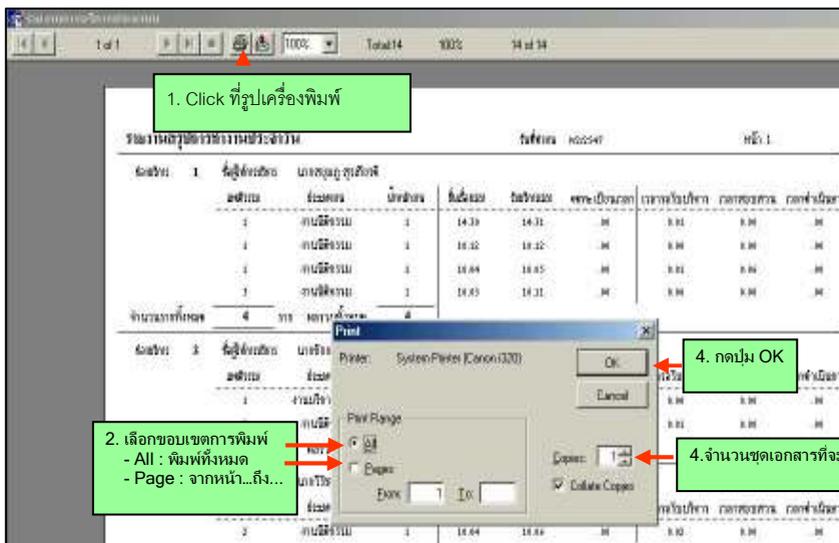
รายงานสรุปกรทงทงประจำวัน				วันที่ทำงาน 20/02/2553				หน้า 1		
ห้องบริการ 1 ชื่อผู้ให้บริการ นาย ก										
เลขที่เอกสาร	ลำดับที่	ประเภทงาน	น้ำหนักงาน	ยื่นเรื่องเวลา	รับบริการเวลา	เสร็จเวลา	จตมะเป็นเวลา	เวลาเริ่มบริการ	เวลาตอนสวน	เวลาดำเนินการ
1234	1	นิติกรรม	1	11.50	12.01	12.51	0.00	0.03	0.50	0.00
55	12	นิติกรรม	1	11.59	12.51	12.52	0.00	0.52	0.01	0.00
จำนวนรวม			2 ราย	ผลรวม		2				
ห้องบริการ 2 ชื่อผู้ให้บริการ นาย ข										
เลขที่เอกสาร	ลำดับที่	ประเภทงาน	น้ำหนักงาน	ยื่นเรื่องเวลา	รับบริการเวลา	เสร็จเวลา	จตมะเป็นเวลา	เวลาเริ่มบริการ	เวลาตอนสวน	เวลาดำเนินการ
555	9	นิติกรรม	3	11.59	12.02	12.51	0.00	0.03	0.49	0.00
จำนวนรวม			1 ราย	ผลรวม		3				
ห้องบริการ 3 ชื่อผู้ให้บริการ นาย ค										
เลขที่เอกสาร	ลำดับที่	ประเภทงาน	น้ำหนักงาน	ยื่นเรื่องเวลา	รับบริการเวลา	เสร็จเวลา	จตมะเป็นเวลา	เวลาเริ่มบริการ	เวลาตอนสวน	เวลาดำเนินการ
555	3	งานเล็กรี่ที่ 2	1	11.50	12.01	12.50	0.00	0.03	0.49	0.00
444	6	งานเล็กรี่ที่ 2	1	11.59	12.50	12.51	0.00	0.51	0.01	0.00
699	7	งานเล็กรี่ที่ 2	1	11.59	12.51	12.52	0.00	0.52	0.01	0.00
9854	10	งานเล็กรี่ที่ 2	1	11.59	12.52	12.52	0.00	0.53	0.00	0.00
6655	17	งานเล็กรี่ที่ 2	2	11.59	12.52	0.00	0.00	0.53	0.00	0.00
จำนวนรวม			5 ราย	ผลรวม		6				
ห้องบริการ 4 ชื่อผู้ให้บริการ นาย ง										
เลขที่เอกสาร	ลำดับที่	ประเภทงาน	น้ำหนักงาน	ยื่นเรื่องเวลา	รับบริการเวลา	เสร็จเวลา	จตมะเป็นเวลา	เวลาเริ่มบริการ	เวลาตอนสวน	เวลาดำเนินการ
145	2	เบ็ดเตล็ด	1	11.50	12.01	12.51	0.00	0.03	0.50	0.00
788588	4	เบ็ดเตล็ด	5	11.59	12.51	12.51	0.00	0.52	0.00	0.00
444	8	เบ็ดเตล็ด	1	11.59	12.51	12.52	0.00	0.52	0.01	0.00
55	11	เบ็ดเตล็ด	1	11.59	12.52	12.52	0.00	0.53	0.00	0.00
222	13	เบ็ดเตล็ด	1	11.59	12.52	12.52	0.00	0.53	0.00	0.00
4778	14	เบ็ดเตล็ด	1	11.59	12.52	12.53	0.00	0.53	0.01	0.00
333	15	เบ็ดเตล็ด	1	11.59	12.53	0.00	0.00	0.54	0.00	0.00
จำนวนรวม			7 ราย	ผลรวม		11				
ห้องบริการ 5 ชื่อผู้ให้บริการ นาย จ										
เลขที่เอกสาร	ลำดับที่	ประเภทงาน	น้ำหนักงาน	ยื่นเรื่องเวลา	รับบริการเวลา	เสร็จเวลา	จตมะเป็นเวลา	เวลาเริ่มบริการ	เวลาตอนสวน	เวลาดำเนินการ
658	5	นิติกรรม	1	11.59	12.01	12.51	0.00	0.02	0.50	0.00
444	16	นิติกรรม	1	11.59	12.51	12.52	0.00	0.52	0.01	0.00
จำนวนรวม			2 ราย	ผลรวม		2				

คู่มือการใช้ระบบคิวบริการอัตโนมัติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดิน

การพิมพ์รายงาน

จากหน้าจอสรุปรายงาน สามารถพิมพ์รายงานออกมาได้ ดังนี้

- กรณีมีการติดตั้ง Printer ที่คอมพิวเตอร์ระบบคิวบริการ หรือ มีการ Share Printer ให้ร่วมกัน
 1. Click ที่รูปเครื่องพิมพ์
 2. เลือกขอบเขตการพิมพ์
 - All : พิมพ์ทั้งหมด (ทุกหน้า)
 - Page : จากหน้า...ถึง...(เลือกหน้าที่ต้องการ)
 3. ระบุจำนวนชุด ที่จะพิมพ์
 4. กดปุ่ม OK

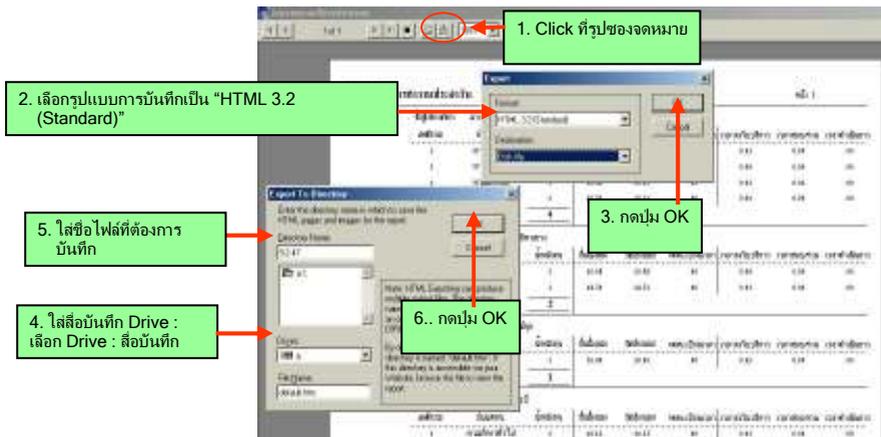


คู่มือการใช้ระบบคิวบริการอัตโนมัติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดิน

- กรณีไม่มีการติดตั้ง Printer ที่คอมพิวเตอร์ระบบคิวบริการ หรือ ไม่มีการ Share Printer ใช้ร่วมกัน (จะต้อง Copy ข้อมูลไปพิมพ์)
 1. Click ที่รูปของจดหมาย จะแสดงหน้าต่าง “ Export “
 2. เลือกรูปแบบการบันทึกเป็น “HTML 3.2 (Standard)”
 3. กดปุ่ม OK
 4. ใส่สื่อที่จะบันทึกข้อมูล : และเลือก Drive, สื่อที่จะบันทึกข้อมูล
 5. กำหนดชื่อไฟล์ที่ต้องการบันทึก เช่น วัน-เดือน-ปี
 6. กดปุ่ม OK (จะ Copy ข้อมูลลงสื่อที่จะบันทึกข้อมูลเพื่อนำไป Print ที่คอมพิวเตอร์เครื่องอื่นต่อไป)

หมายเหตุ : ในกรณีที่ไม่ได้บันทึกข้อมูลลงใน Diskette ระบบจะจัดเก็บข้อมูลไว้ เป็นเวลา 1 ปี

ภาพ การ Copy ข้อมูลไปพิมพ์ที่เครื่องอื่น



คู่มือการใช้งานระบบคิวบริการอัตโนมัติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดิน



การปิดโปรแกรมใช้งาน

1. กดปุ่มคีย์บอร์ดที่ Q (ตัวคว) จะปรากฏหน้าต่างย่อยขึ้น
2. คลิก ปุ่ม Yes



มาตรฐานของกระบวนการ

1. การกำหนดประเภทคิวบริการ
 - 1.1 สำนักงานที่ดินขนาดเล็ก ควรกำหนดระบบการจ่ายคิวเป็นแบบ “คิวรวม”
 - 1.2 สำนักงานที่ดินขนาดกลาง – ขนาดใหญ่ ควรกำหนดระบบการจ่ายคิวเป็นแบบ “คิวผสม”
2. ก่อนจ่ายคิวลงในระบบคอมพิวเตอร์ ผู้รับบริการจะต้องมีความพร้อมในการเข้ารับบริการทันที เช่น เอกสาร ,คู่มือที่มาครบแล้ว มิฉะนั้นเมื่อถึงเวลาเรียกรับบริการแล้วไม่สามารถให้บริการได้ จะทำให้เกิดข้อครหาในเรื่องการจูงใจ
3. เมื่อจ่ายคิวแล้ว จะต้องมอบบัตรคิว(ชุดที่1) ให้ตรงตามลำดับคิวและสีประเภทงานที่กำหนดไว้แก่ผู้รับบริการทุกครั้ง
4. นำบัตรคิว(ชุดที่2) เหมือนกับผู้รับบริการ แนบกับเอกสารของผู้รับบริการใส่ซองพลาสติกใส เพื่อนำไปเตรียมสารบบและเอกสารสิทธิฉบับหลวง ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
5. เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้ให้บริการรายใดเสร็จแล้ว จะต้องกดยกงานรายต่อไปทันที ทั้งนี้จะเพื่อเป็นการปิดเวลาการทำงานรายเก่า และเริ่มให้บริการรายใหม่

การให้บริการรายใดเสร็จ ในที่ไม่จำเป็นต้องถึงต้องรอแจกเอกสารสิทธิคืนผู้ขอ เพียงมอบใบสั่งให้ผู้ขอไปชำระเงิน ก็กดยกงานรายใหม่มาเข้ารับบริการได้แล้ว
6. สำนักงานที่ดินจะต้องใช้ระบบการจ่ายคิวบริการอัตโนมัติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง แม้จะมีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพียงช่องบริการเดียว

เนื่องจากระบบคิวบริการมีวัตถุประสงค์ เพื่อการสร้างความปลอดภัยเป็นธรรมในการให้บริการตามลำดับคิวเป็นหลัก ดังนั้น กรณีที่มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพียงช่องบริการเดียวและมีงานเกิดมาก เมื่อได้มีการใช้ระบบจ่ายคิวด้วยคอมพิวเตอร์แล้ว จะยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการประชาชนตาม ลำดับคิวมากขึ้น ถึงแม้จะต้องรอรับบริการนานก็ตาม

คู่มือการใช้ระบบคิวบริการอัตโนมัติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดิน



7. สำนักงานที่ดินจะต้องพิมพ์ข้อมูลผลการปฏิบัติงานประจำวันจากระบบคิวบริการ และเสนอให้ผู้บริหารสำนักงานที่ดินทราบทุกวัน (หนังสือกรมที่ดิน ที่ มท 0519/ว 985 ลงวันที่ 14 มกราคม 2552)

8. สำนักงานที่ดินควรจะต้องดูแล บำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ระบบการจ่ายคิวบริการ ตามระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น

8.1 ทำการ Clean Up และ Defrag อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อให้ระบบคอมพิวเตอร์และโปรแกรมมีความสมบูรณ์และพร้อมใช้งานอยู่เสมอ

- Start / Programs / Accessories / System Tools / Disk Cleanup
- Start / Programs / Accessories / System Tools / Disk Defragmenter

8.2 ก่อนนำสื่อหรืออุปกรณ์บันทึกข้อมูลใดๆ มาใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ระบบการจ่ายคิวบริการ ต้องทำการ SCAN VIRUS ก่อนทุกครั้ง

8.3 ทำความสะอาดพัดลมระบายความร้อนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

9. กรณีคอมพิวเตอร์ระบบการจ่ายคิวบริการอัตโนมัติขัดข้อง การแก้ไขเบื้องต้นให้สำนักงานที่ดินดำเนินการ ตามแนวทางดังนี้

9.1 กรณีเหตุขัดข้องอันเกิดจากเครื่องคอมพิวเตอร์ (Hardware) ให้ส่งช่างหรือผู้มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ในท้องถิ่น ตรวจสอบ/แก้ไข หรือส่งซ่อม เนื่องจากคอมพิวเตอร์ที่ใช้ระบบจ่ายคิวบริการเป็นคอมพิวเตอร์ธรรมดาทั่วไป

9.2 กรณีเหตุขัดข้อง อันเกิดจากระบบโปรแกรมคิวบริการ (Software) สำนักงานที่ดินสามารถติดตั้งโปรแกรม (Install) ขึ้นใหม่เองได้ ทั้งนี้กรมที่ดินได้มอบแผ่น CD โปรแกรมคิวบริการ และคู่มือการติดตั้งให้สำนักงานที่ดินแล้ว (เมื่อติดตั้งโปรแกรมใหม่ จะต้อง “กำหนดข้อมูลพื้นฐาน” ทุกครั้งด้วย)

9.3 กรณี เหตุขัดข้องอันเกิดจาก “กล่องควบคุมระบบคิว” ชำรุด ให้สำนักงานที่ดิน ประสานไปยังศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดิน เพื่อจะได้ให้คำแนะนำและสนับสนุนต่อไป

คู่มือการใช้ระบบคิวบริการอัตโนมัติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดิน

ระบบการติดตามและประเมินผล

ในการติดตามประเมินผลการใช้คิวบริการในการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินนั้น มีการดำเนินการหลายระดับ ดังนี้

1. เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา/ส่วนแยก (แต่ละสำนักงานที่ดิน)
 - ติดตามตรวจสอบ จากข้อมูลรายงานประจำวันที่ย้ายทะเบียนเสนอ
2. เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด
 - ติดตามตรวจสอบ ตามรอบการตรวจประจำปี จากข้อมูลรายงานประจำวัน ของสำนักงานที่ดิน สาขา/ส่วนแยก
3. ผู้ตรวจราชการกรมที่ดิน
 - ติดตามตรวจสอบ จากการสังเกต และจากข้อมูลรายงานประจำวัน ของสำนักงานที่ดินต่างๆ
4. ผู้บริหารระดับสูงของกรมที่ดิน
 - ติดตามตรวจสอบ จากการสังเกต และจากข้อมูลรายงานประจำวัน ของสำนักงานที่ดินต่างๆ
5. ผู้รับบริการ
 - คำร้องเรียน เกี่ยวกับการให้บริการไม่เป็นไปตามลำดับคิว

ประโยชน์ของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของกระบวนกร

การจัดทำคู่มือโปรแกรมคิวบริการ ก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ผู้รับบริการ
 - ได้รับทราบลำดับคิวที่จะได้รับบริการที่ชัดเจน เป็นการรับประกันการให้บริการตามลำดับคิว จึงสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ
2. ผู้ให้บริการ
 - สร้างความเป็นธรรม โปร่งใส ในการให้บริการ และสร้างความเป็นธรรมต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เนื่องจากมีการบันทึกผลการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ทุกคน สามารถนำไปใช้อ้างอิงเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติของแต่ละคนได้ชัดเจน
3. ผู้บริหารสำนักงานที่ดิน

คู่มือการใช้ระบบคิวบริการอัตโนมัติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดิน



ลดปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ให้บริการตามลำดับคิวจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสามารถนำข้อมูลผลการปฏิบัติงานไปใช้ในการประเมินผล การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างเป็นธรรมและตรวจสอบได้

4. กรมที่ดิน

เป็นการยกระดับมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ เสริมสร้างภาพลักษณ์การให้บริการของกรมที่ดิน

5. ระบบราชการไทย

หน่วยงานราชการได้มีการพัฒนาการให้บริการ ตามแนวทางการพัฒนา ระบบราชการของ สำนักงาน ก.พ.ร.



ภาคผนวก





คู่มือการใช้ระบบคิวบริการอัตโนมัติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดิน



รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ ของระบบการจ่ายคิวัดโนมิตีด้วยคอมพิวเตอร์

1. เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ 1 ชุด มีคุณลักษณะเฉพาะขั้นต่ำ ดังต่อไปนี้
 - 1.1 หน่วยประมวลผลกลาง (CPU) ความเร็วไม่ต่ำกว่า 2.0 GHz
 - 1.2 หน่วยความจำหลัก (RAM) มีขนาดไม่น้อยกว่า 256 MB
 - 1.3 อุปกรณ์ควบคุมการแสดงผลมี Graphic Resolution ไม่น้อยกว่า 1280 x 1024 และ
 - มีสายสัญญาณเชื่อมต่อจอภาพ (Monitor) จำนวน 2 จุด
 - 1.4 มีหน่วยความจำสำรอง (Hard Disk) ขนาดความจุไม่น้อยกว่า 40 GB
 ความเร็วรอบ
 - ไม่น้อยกว่า 7,200 รอบ / นาที จำนวน 1 หน่วย
 - 1.5 มี CD ROM หรือดีกว่า ความเร็วไม่ต่ำกว่า 52X จำนวน 1 หน่วย
 - 1.6 มีจอภาพ Super VGA Color Monitor (CRT ชนิด Flat) เป็นแบบ Non Interlaced Low Radiation ขนาดไม่ต่ำกว่า 17 นิ้ว จำนวน 2 จอ
 - 1.7 แป้นพิมพ์ (Keyboard) มีปุ่มไม่ต่ำกว่า 108 ปุ่ม (Thai / English) แบบ PS / 2 หรือดีกว่า
 - 1.8 Mouse แบบ PS / 2 หรือ USB Optical Mouse หรือดีกว่าจำนวน 1 หน่วย
 - พร้อมแผ่นรอง Mouse
 - 1.9 มี Floppy Disk Drive ขนาด 3.5 นิ้ว จำนวน 1 หน่วย
 - 1.10 มี Sound On Board พร้อม Speaker ไม่ต่ำกว่า 230 Watt จำนวน 1 คู่
 - 1.11 มี Port USB ไม่น้อยกว่า 2 Port
 - 1.12 มีโปรแกรมควบคุมระบบ (Operating System) คือ Microsoft Windows XP
 - 1.13 มีผ้าคลุม เครื่องคอมพิวเตอร์ จอภาพและแป้นพิมพ์
- คู่มือการใช้ระบบคิวัดโนมิตีด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดิน



เงื่อนไข

1. Hardware ต้องเป็นของใหม่ไม่เคยใช้งานมาก่อน และจะต้องทำงานร่วมกันได้อย่างถูกต้อง
2. ผู้ขายต้องรับประกันการชำรุด บกพร่องพร้อมอะไหล่ฟรี และมีการบำรุงรักษาไม่ต่ำกว่า 1 ปี
อย่างน้อย 3 เดือน/ครั้ง นับตั้งแต่วันตรวจรับแล้วเสร็จสมบูรณ์

การติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์จ่ายคิวอัตโนมัติและการเดินสายสัญญาณ

1. ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์บริเวณที่ใช้เป็นจุดประชาสัมพันธ์ของสำนักงานที่ดิน
(ตามคำแนะนำของสำนักงานที่ดิน)
2. ติดตั้งและเดินสายสัญญาณจอภาพ (Monitor) ตัวที่ 2 บริเวณที่ประชาชนรอรับบริการ
มองเห็นสะดวก
(ตามคำแนะนำของสำนักงานที่ดิน)
3. ติดตั้งและเดินสายลำโพง ทั้ง 2 ตัว บริเวณที่ประชาชนรอรับบริการ
(ตามคำแนะนำของสำนักงานที่ดิน)
4. ติดตั้งสวิทช์ไฟฟ้า(ปุ่มกระดิ่ง) บริเวณที่เคาน์เตอร์ให้บริการแต่ละช่องในตำแหน่งที่
เหมาะสม

(จำนวนจุดติดตั้งสวิทช์ ให้เป็นไปตามคำแนะนำของสำนักงานที่ดิน)โดยไม่ควรรออยู่ในตำแหน่งที่อาจสัมผัส

ได้ง่ายโดยไม่เจตนา พร้อมทั้งเดินสายสัญญาณ เช่น ใช้สายโทรศัพท์หรือสายไฟฟ้าที่มีความต้านทานต่ำ ๆ

จากสวิทช์ (ปุ่มกระดิ่ง)แต่ละจุดไปยังจุดที่ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยให้มีความยาวปลายสายเหลือไว้

คู่มือการใช้ระบบคิวบริการอัตโนมัติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดิน



รายงานสรุปการทํางานประจำวัน				วันที่ทํางาน 20/8/2553				หน้า 1		
ช่องบริการ 1 ชื่อผู้ให้บริการ นาย ก										
เลขที่เอกสาร	ลำดับที่	ประเภทงาน	นำห้พนักงาน	ยื่นเรื่องเวลา	รับบริการเวลา	เสร็จเวลา	จดทะเบียนเวลา	เวลารอรับบริการ	เวลาสอบสวน	เวลาดำเนินการ
1234	1	นิติกรรม1	1	11.58	12.01	12.51	0.00	0.03	0.50	0.00
55	12	นิติกรรม1	1	11.59	12.51	12.52	0.00	0.52	0.01	0.00
จำนวนราย			2 ราย	ผลรวม		2				
ช่องบริการ 2 ชื่อผู้ให้บริการ นาย ข										
เลขที่เอกสาร	ลำดับที่	ประเภทงาน	นำห้พนักงาน	ยื่นเรื่องเวลา	รับบริการเวลา	เสร็จเวลา	จดทะเบียนเวลา	เวลารอรับบริการ	เวลาสอบสวน	เวลาดำเนินการ
555	9	นิติกรรม1	3	11.59	12.02	12.51	0.00	0.03	0.49	0.00
จำนวนราย			1 ราย	ผลรวม		3				
ช่องบริการ 3 ชื่อผู้ให้บริการ นาย ค										
เลขที่เอกสาร	ลำดับที่	ประเภทงาน	นำห้พนักงาน	ยื่นเรื่องเวลา	รับบริการเวลา	เสร็จเวลา	จดทะเบียนเวลา	เวลารอรับบริการ	เวลาสอบสวน	เวลาดำเนินการ
555	3	งานครั้งที่ 2	1	11.58	12.01	12.50	0.00	0.03	0.49	0.00
444	6	งานครั้งที่ 2	1	11.59	12.50	12.51	0.00	0.51	0.01	0.00
699	7	งานครั้งที่ 2	1	11.59	12.51	12.52	0.00	0.52	0.01	0.00
9854	10	งานครั้งที่ 2	1	11.59	12.52	12.52	0.00	0.53	0.00	0.00
6655	17	งานครั้งที่ 2	2	11.59	12.52	0.00	0.00	0.53	0.00	0.00
จำนวนราย			5 ราย	ผลรวม		6				
ช่องบริการ 4 ชื่อผู้ให้บริการ นาย ง										
เลขที่เอกสาร	ลำดับที่	ประเภทงาน	นำห้พนักงาน	ยื่นเรื่องเวลา	รับบริการเวลา	เสร็จเวลา	จดทะเบียนเวลา	เวลารอรับบริการ	เวลาสอบสวน	เวลาดำเนินการ
145	2	เบ็ดเตล็ด	1	11.58	12.01	12.51	0.00	0.03	0.50	0.00
788588	4	เบ็ดเตล็ด	5	11.59	12.51	12.51	0.00	0.52	0.00	0.00
444	8	เบ็ดเตล็ด	1	11.59	12.51	12.52	0.00	0.52	0.01	0.00
55	11	เบ็ดเตล็ด	1	11.59	12.52	12.52	0.00	0.53	0.00	0.00
222	13	เบ็ดเตล็ด	1	11.59	12.52	12.52	0.00	0.53	0.00	0.00
4778	14	เบ็ดเตล็ด	1	11.59	12.52	12.53	0.00	0.53	0.01	0.00
333	15	เบ็ดเตล็ด	1	11.59	12.53	0.00	0.00	0.54	0.00	0.00
จำนวนราย			7 ราย	ผลรวม		11				
ช่องบริการ 5 ชื่อผู้ให้บริการ นาย จ										
เลขที่เอกสาร	ลำดับที่	ประเภทงาน	นำห้พนักงาน	ยื่นเรื่องเวลา	รับบริการเวลา	เสร็จเวลา	จดทะเบียนเวลา	เวลารอรับบริการ	เวลาสอบสวน	เวลาดำเนินการ
658	5	นิติกรรม1	1	11.59	12.01	12.51	0.00	0.02	0.50	0.00
444	16	นิติกรรม1	1	11.59	12.51	12.52	0.00	0.52	0.01	0.00
จำนวนราย			2 ราย	ผลรวม		2				

คู่มือการใช้ระบบคิวบริการอัตโนมัติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดิน



คู่มือการใช้ระบบคิวบริการอัตโนมัติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดิน