เลขที่ ๖๑

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการโดยใช้แอพพลิเคชั่นของฝ่ายทะเบียน สำนักงาน เขตลาดกระบัง

จัดทำโดย นางสาวบังอร กลิ่นจันทร์กลั่น

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ

สังกัด ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดกระบัง

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม

หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๓

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๑.ชื่อเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการโดยใช้แอพพลิเคชั่นของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดกระบัง

๒.หลักการและเหตุผล

ฝ่ายทะเบียนเป็นส่วนราชการสังกัดสำนักงานเขตที่เกี่ยวข้องกับทุกคนตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย ซึ่งจากสถิติการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดกระบัง ในแต่ละวัน จะมีผู้มารับบริการไม่น้อยกว่า ๒๐๐ รายต่อวัน หลายครั้งที่ผู้มารับบริการไม่ทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติตลอดจนการเตรียมเอกสารหลักฐานที่จะนำมาประกอบการยื่นคำร้อง ทำให้เสียเวลาต้องเดินทางกลับไปนำพยานเอกสาร รวมทั้งพยานบุคคลที่เกี่ยวข้องมาประกอบการพิจารณาดำเนินการ อีกทั้งการรับคิวเพื่อขอรับบริการของงานแต่ละประเภท หากผู้รับบริการไม่ได้อยู่ ณ จุดบริการ ก็จะไม่ทราบความเคลื่อนไหวของคิวที่เรียก ทำให้ต้องขอคิวใหม่ หรือแจ้งเจ้าหน้าที่ทราบหากจำเป็นต้องขอรับบริการเป็นกรณีเร่งด่วน

การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านงานทะเบียนแม้ว่าจะมีช่องทางการค้นหาหลายช่องทาง แต่เนื่องจากปัจจุบันการเผยแพร่ข้อมูล ผ่านแอพพลิเคชั่นต่าง ๆ เป็นสิ่งที่ทุกคนให้ความสนใจ เนื่องจากเป็นการนำนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการสนับสนุนการขับเคลื่อนให้มีการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่าและสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑- ๒๕๖๕) ด้านที่ ๗ การบริหารจัดการเมืองมหานคร มิติที่ ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ เป้าหมายที่ ๗.๕.๑ กรุงเทพมหานคร ให้บริการประชาชนด้วยความ สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และโปร่งใส โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ในด้านต่าง ๆ ที่จำเป็น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ จะทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการรับบริการ

๓.วัตถุประสงค์

๓.๑ เพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดกระบัง

๒. เพิ่มช่องทางเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชนที่มาติดต่อฝ่ายทะเบียน

๔.เป้าหมาย

๔.๑ จัดทำแอพพลิเคชั่น๑ แอพพลิเคชั่น เพื่อใช้ติดต่อราชการ ฝ่ายทะเบียนภายใน๑ ปี
๔.๒ จัดทำคู่มือการใช้ ๑ ชุดคู่มือ ภายใน ๒ เดือน
๔.๓ จัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๒ เดือน
๔.๔ ประชาสัมพันธ์โครงการ อย่างน้อย ๓ ช่องทาง ภายใน ๓ เดือน ได้แก่
๔.๔.๑ เอกสารประชาสัมพันธ์
๔.๔.๒ เฟสบุ๊ก สำนักงานเขตลาดกระบัง และ ฝ่ายทะเบียน
๔.๔.๓ อีเมล์ ฝ่ายทะเบียน

๕.ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

รายงานนี้ได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคล ดังนี้

๕.๑ ปัจจัยของการบริหาร ๔ M ประกอบด้วย

๕.๑.๑ คน (Man) นับเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ซึ่งรวมไปถึงความรู้ความสามารถ ในตัวบุคคลนั้นด้วย คนเป็นผู้ดำเนินการทุกอย่าง เป็นผู้คิด ผู้กระทำต่าง ๆ งานจะสำเร็จหรือไม่ คนเป็นตัวแปร ที่สำคัญ ต่อให้มีเงินมากมาย อุปกรณ์ พร้อม การจัดการดี แต่ถ้าคนไม่มีประสิทธิภาพ ไม่มีความรับผิดชอบ ขาดจิตสำนึก งานก็ล้มเหลว การใช้คนให้ถูกกับงานจึงเป็นเรื่องที่ควรคำนึงถึงมาก

๕.๑.๒ เงิน (Money) เป็นปัจจัยสำคัญในระดับรองลงมา การขับเคลื่อนใดมักจะต้องใช้เงินงบประมาณ เป็นสิ่งหล่อเลี้ยงให้คน งาน บริบทต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างราบรื่นในแง่ของปัจจัยสนับสนุน แต่ควรดำเนินการด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และไม่ควรให้เงินมามีอิทธิพลต่อความคิดมากเกินไป

๕.๑.๓ วัสดุอุปกรณ์ (Materials) เป็นปัจจัยชี้ความสำเร็จของงานได้ วัสดุเป็นเหมือนแขนขาของการบริการงาน ช่วยให้งานดำเนินไปอย่างที่ตั้งจุดหมายไว้ การใช้วัสดุอุปกรณ์ ควรคำนึงถึงความประหยัด คุ้มค่า และรักษาสิ่งแวดล้อม

๕.๑.๔ การจัดการ (Management) เป็นปัจจัยในแง่ของนามธรรม แต่เป็นกระบวนการที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ คือถ้าการจัดการดี มีการวางแผนไว้ดีตั้งแต่ต้น เท่ากับว่างานนั้นสำเร็จไปแล้วครึ่งหนึ่ง (พีรศักดิ์ โตคฎวรพจน์ , ปัจจัยของการบริหาร)

๕.๒ วงจรเดมมิ่ง จากแนวคิดของ W.Edwards Deming หรือ PDCA เป็นกิจกรรมพื้นฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพของการดำเนินการ PDCA อย่างเป็นระบบ ให้ครบวงจรอย่างต่อเนื่องหมุนเวียนไปเรื่อย ๆ ย่อมส่งผลให้การดำเนินการงานมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเพิ่มขึ้น มีรายละเอียดดังนี้

๕.๒.๑ Plan (การวางแผน) หมายถึง การกำหนดวัตถุประสงค์และตั้งเป้าหมาย กำหนดขั้นตอนวิธีการและระยะเวลา เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงเป็นไปในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร ซึ่งในการวางแผนจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานของวิธีการทำงานหรือเกณฑ์มาตรฐานต่าง ๆ และการปฏิบัติเป็นไปตามข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐาน และช่วยให้การวางแผนมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

๕.๒.๒ DO (ปฏิบัติ) หมายถึง การปฏิบัติให้เป็นไปตามแผน วิธีการและขั้นตอน ที่ได้กำหนดไว้ และลงมือปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนด

๕.๒.๓ Check (การตรวจสอบ) คือการติดตามและตรวจสอบความก้าวหน้าของการปรับปรุงข้อมูลการให้บริการให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และดูผลสำเร็จของงานนั้นเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพ

๕.๒.๔ Act (การปรับปรุง) คือการดำเนินการให้เหมาะสมตามผลการประเมิน หากการปฏิบัติเป็นที่น่าพอใจ ก็จัดให้เป็นมาตรฐานเพื่อเป็นแนวทางให้ปฏิบัติต่อไป หากการปฏิบัติมีข้อปรับปรุงให้กำหนดวิธีการปรับปรุงจะช่วยให้มีความสมบูรณ์ และมีคุณภาพเพิ่มขึ้น

๕.๓ แนวความคิดที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะเป็นสิ่งที่หน่วยราชการทีมีอำนาจหน้าที่ในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ของหน่วยราชการ ความหมายของคำว่า บริการสาธารณะ นักวิชาการต่าง ได้ให้คำนิยามไว้อย่างหลากหลาย เช่น

B.M Verma (อ้างจาก Suchitra,๑๙๘๖) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ

จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Outputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้

ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

เทพศักดิ์ บุญรัตพนธ์ (๒๕๓๖) ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่าการที่บุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน โดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๖ ส่วน คือ

๑. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
๒. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
๓. กระบวนการและกิจกรรม
๔. ผลผลิตหรือตัวบริการ
๕. ช่องทางการให้บริการ
๖. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

B.M Verma (อ้างจาก Suchitra, ๑๙๘๖) กล่าวว่า การบริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ ซึ่ง Penchanasky และ Thomas (๑๙๖๑) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

๑. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ

๒. การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวกคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

๓. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (accommodation) ได้แก่แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

๕. การยอมรับคุณภาพของการบริการ (acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้บริการด้วย

มิลเล็ตต์ (John D.Millett,Management in the Public Service: The best for Effective Performance) ได้กล่าวไว้ว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ คือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยได้สรุปเป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดไว้เสมอในหลักการ ๕ ประการคือ

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐ ที่มีฐานความคิดที่ว่า ทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับความการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน การให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม ความเสมอภาคและความตรงต่อเวลาจะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะ ที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

๕.๔ แนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการบริการงานคุณภาพ

๑. องค์กรให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ มีความเข้าใจความต้องการและมุ่งหวังที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการ

๒. ผู้นำขององค์กรเป็นผู้กำหนดวัตถุประสงค์ ทิศทางและบรรยากาศการทำงาน

๓. บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วม

๔. มีกระบวนการทำงานที่ดี เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

๕. มีระบบในการบริการหรือจัดการ

๖. พัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

๗. ตัดสินใจโดยยึดถือความเป็นจริงจากเอกสารและข้อมูล

๕๕ แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ (Newpublic Management) ที่ให้ความสำคัญกับการอำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People Center)การให้บริการสาธารณะของรัฐต้องมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

๕.๖ การวิเคราะห์ SWOT Analysis

การวิเคราะห์ SWOT Analysis หมายถึงการวิเคราะห์จุดแข็ง (Strength) จุดอ่อน (Weakness) โอกาส (Opportunity) และอุปสรรค (Threats) ขององค์กร เพื่อวางแผนป้องกันความผิดพลาดและปรับปรุงพัฒนา ให้การดำเนินการขององค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล โดยวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัยภายนอกองค์กร

ปัจจัยภายในองค์กร

S : Strength (จุดแข็ง) หมายถึงการพิจารณาปัจจัยภายในหน่วยงาน โดยทำการวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กร ว่ามีส่วนดี ความเข้มแข็ง ความสามารถ ศักยภาพ ส่วนประกอบที่ส่งเสริมความสำเร็จ โดยจะพิจารณาในด้านต่าง ๆ เช่นมีทรัพยากรด้านบุคลากรซึ่งมีความสามารถ ทักษะ ขยันขันแข็งในการทำงาน มีทีมงานวิจัยพัฒนา ผลิตภัณฑ์ที่มีความสามารถ มีเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีที่มีคุณภาพและทันสมัย ความสามารถในการดำเนินการได้ดี มีความพร้อมทางด้านการเงิน ซึ่งก่อให้เกิดความได้เปรียบทางด้านการบริหารงานมีประสิทธิภาพ

W : Weakness (จุดอ่อน) หมายถึง การพิจารณาปัจจัยภายในหน่วยงาน โดยวิเคราะห์ ปัจจัยภายในองค์กรว่า มีส่วนเสีย ความอ่อนแอ ข้อด้อย ข้อจำกัด ความไม่พร้อม ซึ่งพิจารณาในด้านต่าง ๆ เช่น ผู้ปฏิบัติงานขาดความเชี่ยวชาญ หรือมีเทคโนโลยีไม่ทันสมัย ผู้บริหารและบุคลากรที่รับผิดชอบขาดประสบการณ์ ไม่มีประสิทธิภาพ ทีมงานไม่เข้มแข็งในการปฏิบัติงาน บุคลากรขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยภายนอกองค์กร

O : Opportunity (โอกาส) หมายถึง การพิจารณาสภาพแวดล้อมภายนอกว่าสภาพแวดล้อม เช่นใด เหตุการณ์ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นจะส่งผลต่อองค์กรอย่างไร มีการเปลี่ยนแปลงที่เป็นประโยชน์ หรือเป็นโอกาสอันดีขององค์กร โดยจะต้องพิจารณาทุกด้าน ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี เช่น การสนับสนุน จากรัฐในด้านต่าง ๆ

T : Threats (อุปสรรค) หมายถึง การพิจารณาสภาพแวดล้อมภายนอกว่าสภาพแวดล้อมเช่นใด เหตุการณ์ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นจะเป็นภัยคุกคาม ก่อให้เกิดผลเสีย หรือข้อจำกัดต่อองค์กร โดยจะต้องพิจารณาทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี เช่นระบบข้อมูลซึ่งต้องเชื่อมโยงกัน หรือมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงระเบียบ กฎหมาย และอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

การนำหลัก SWOT Anaylysis มาวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จของการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียน ณ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดกระบัง ดังนี้

๑. Strength (จุดแข็ง)	**๒. Weakness (จุดอ่อน)**
๑. ผู้บริหารของสำนักงานเขตลาดกระบัง ให้ความสำคัญในการให้บริการด้านงานทะเบียน ๒. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีจิตใจในการทให้บริการ (Service Mind) ๓. การให้บริการเป็นไปตามลำดับคิวที่รับบริการทำให้มีความโปร่งใส และความชัดเจนในการ เรียกรับบริการ ๔. กฎหมายและระเบียบที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ระบุในเรื่องของเอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบการพิจารณา และอำนาจในการอนุมัติคำร้องไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้การบริการ เป็นไปตามข้อกฎหมาย มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ ๕. มีการให้ความสำคัญของผู้รับบริการ โดยมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ	๑. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านงานทะเบียน ยังไม่ทั่วถึง ๒. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (ลูกจ้างโครงการ) ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน เนื่องจากความก้าวหน้าในตำแหน่งงานไม่ชัดเจน ๓. ระบบคิวที่จัดทำยังไม่ได้ออกแบบกรณีผู้มาติดต่อไม่อยู่ในสถานที่ให้บริการ ทำให้ไม่ทราบว่าการเรียกคิวถึงลำดับที่เท่าใด

Opportunity (โอกาส)	**Threat (อุปสรรค)**
๑. ประชาชนให้ความเชื่อมั่นในการให้บริการภาครัฐมากขึ้น ๒. ประชาชนได้รับความสะดวก จากการบริการ ๓. การมีส่วนร่วมของประชาชน ในการแสดงความคิดเห็นและกรตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ๔. สร้างภาพลักษณ์การบริการที่ดีให้กับกรุงเทพมหานคร	๑. ระบบโปรแกรมการให้บริการด้านงานทะเบียนซึ่งเชื่อมโยงจากรมการปกครอง หากระบบขัดข้อง จะทำให้ไม่สามารถให้บริการประชาชนได้ ๒. การแก้ไขเปลี่ยนแปลงระเบียบ บางอย่างต้องอาศัยระยะเวลาและอำนาจตามกฎหมาย ๓. ประชาชนไม่เข้าใจระเบียบ กฎหมายและขั้นตอนการทำงานอาจทำให้มีการร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้

Opportunity (โอกาส)	Threat (อุปสรรค)
๕.เป็นการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑- ๒๕๖๕) ด้านที่ ๗ การบริหารจัดการเมืองมหานคร มิติที่ ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ เป้าหมายที่ ๗.๕.๑ กรุงเทพมหานครให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและโปร่งใส โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัย	

๖.กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจองคิวโดยเพิ่มแอพพลิเคชั่นของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดกระบัง โดยการจัดทำแอพพลิเคชั่นทะเบียน ลาดกระบัง รูปแบบการใช้งานเป็นศูนย์ข้อมูลเกี่ยวกับงานทะเบียน เป็นโปรแกรมสำหรับใช้งานบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือแทบเล็ต หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ (PC) ที่มีระบบปฏิบัติการรองรับ ผู้ใช้สามารถใช้งานได้ง่าย เพียงแค่การดาวน์โหลดแอพพลิเคชั่น ต่อสัญญาณอินเตอร์เน็ต สามารถเรียกใช้งานได้ทันที โดยผู้ใช้ดาวน์โหลดแอพพลิเคชั่นจากกูเกิลเพลย์ (Google Play) ซึ่งข้อมูลจะมีความทันสมัยและปรับปรุงตลอดเวลา ข้อมูลภายในแอพพลิเคชั่นแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ได้แก่

- งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน
- งานทะเบียนราษฎร
- งานทะเบียนทั่วไป

การจองคิวแต่ละประเภทจะมีคำแนะนำเกี่ยวกับเอกสารหลักฐานที่ผู้ติดต่อต้องนำมาแสดง โดยระบบคิวจะเชื่อมต่อศูนย์กลางที่ฝ่ายทะเบียน โดยอัตโนมัติ ระบบคิวจะแสดง วัน เวลา และประเภทของคิวที่ได้รับบริการ จำนวนคิวที่รอ และการแสดงการแจ้งเตือนการเรียกคิวเป็นระยะ ซึ่งผู้ใช้งานสามารถดำเนินการจองคิวล่วงหน้าโดย กำหนดวัน เวลา ที่จะรับบริการได้อีกด้วย

แนวทางการดำเนินการ

๖.๑ การจัดทำโครงการเสนอผู้อำนวยการเขตลาดกระบังเพื่ออนุมัติโครงการ ใช้เวลาในการดำเนินการ ๓๐ วัน โดยหัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดกระบัง

๖.๒ ดำเนินการตามระเบียบพัสดุ (e-bidding) เพื่ออนุมัติการจ้างภายใน ๖๐ วัน โดยเจ้าหน้าที่ธุรการ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดกระบัง

๖.๓ จัดทำคู่มือการใช้งาน ภายใน ๖๐ วัน โดยบริษัทผู้รับจ้าง

๖.๔ จัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ เดือน วัน โดยบริษัทผู้รับจ้าง

๖.๕ ประชาสัมพันธ์โครงการภายใน ๑ เดือน โดยเจ้าหน้าที่ธุรการ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดกระบัง

๖.๖ ปรับปรุงข้อมูลเนื้อหาให้ทันสมัยตลอดเวลา ทุกครั้งที่มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลง กฎหมาย ระเบียบ หนังสือสั่งการ โดยเจ้าหน้าที่ธุรการ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดกระบัง

๖.๘ ประเมินผลการดำเนินการเพื่อตรวจสอบ ทบทวนปัญหา อุปสรรค ผลการดำเนินการ แนวทางพัฒนาเพื่ออนาคตและรายงานผู้บริหารทราบ ตามระยะเวลาที่กำหนดอย่างต่อเนื่องโดย เจ้าหน้าที่ธุรการ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดกระบัง

๖.๙ ผู้อำนวยการเขตลาดกระบัง ในฐานะหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้อนุมัติโครงการ แต่งตั้งคณะทำงานและกำกับการดำเนินการโครงการให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างต่อเนื่อง

๖.๑๐ ผู้รับผิดชอบโครงการ โดยผู้เสนอโครงการรับผิดชอบเป็นผู้จัดการโครงการ เพื่อให้ โครงการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งต้องใช้ความรู้ทั้งด้านการบริหาร โครงการ กฎระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและแอพพลิเคชั่น

แผนการจัดทำแอพพลิเคชั่นฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดกระบัง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

รายละเอียดการดำเนินการ	ต.ค	พ.ย	ธ.ค	ม.ค	ก.พ	มี.ค	เม.ย	พ.ค	มิ.ย	ก.ค	ส.ค	ก.ย
๑. จัดทำโครงการ	↔											
๒.ดำเนินการตามระเบียบพัสดุ		↔	↔									
๓. จัดทำคู่มือการใช้งาน				↔	↔							
๔. จัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่						↔						
๕. เผยแพร่โครงการและแอพพลิเคชั่น							↔					
๖. ปรับปรุงเนื้อหาให้ทันสมัยตลอดเวลา	←	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	→
๗. ประชุมเพื่อติดตามการดำเนินการโครงการ	←	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	→

รายละเอียดการดำเนินการ	ต.ค	พ.ย	ธ.ค	ม.ค	ก.พ	มี.ค	เม.ย	พ.ค	มิ.ย	ก.ค	ส.ค	ก.ย
๘.ประเมินผลการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดอย่างต่อเนื่องและสำรวจความพึงพอใจ	←											→

๗.ระยะเวลาดำเนินการ

ดำเนินการตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒

๘.งบประมาณ

๓,๕๐๐,๐๐๐.- บาท (สามล้านห้าแสนบาทถ้วน) เพื่อดำเนินการจัดทำแอพพลิเคชั่นการให้บริการงานทะเบียน สำนักงานเขตลาดกระบัง โดยมีรายละเอียดดังนี้

Develop Application and Website Back – End with Kiosk.

- System Analysis	๔๐๐,๐๐๐.-	บาท
- Project Manager	๓๗๐,๐๐๐.-	บาท
- Mobile Developers	๔๘๐,๐๐๐.-	บาท
- Website Developers	๔๘๐,๐๐๐.-	บาท
- API	๔๘๐,๐๐๐.-	บาท
- OPS Developer	๑๕๐,๐๐๐.-	บาท
- Design (App /Mointer/Kiosk)	๗๖,๐๒๘.-	บาท
- Ebeded System	๓๐๐,๐๐๐.-	บาท
- Hardware (Monitor+ Kiosk+ Press Que)	๓๓๕,๐๐๐.-	บาท
- Maintennace Fee (๑ Year)	๒๐๐,๐๐๐.-	บาท
Sub-Total	๓,๒๗๔,๐๒๘.-	บาท
VAT ๗%	๒๒๘,๙๗๒.-	บาท
TOTAL	๓,๕๐๐,๐๐๐.-	บาท

๙. แนวทางติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย/ วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัดความสำเร็จ / (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือในการติดตามและการประเมินผลสำเร็จ
เป้าหมาย (Output)		
๑. จัดทำแอพพลิเคชั่น ๑ แอพพลิเคชั่น เพื่อใช้ในการติดต่อราชการของฝ่ายทะเบียน	- ร้อยละ ๘๐ ของผู้มาติดต่อราชการ ฝ่ายทะเบียน มีความรู้ความเข้าใจขั้นตอนการติดต่อราชการ	**- แบบสอบถามความพึงพอใจ**
๒. จัดทำคู่มือการใช้แอพพลิเคชั่น จำนวน ๑ ชุด	- คู่มือประกอบการใช้งาน ๑ ชุด	**- แบบสอบถามความพึงพอใจ**
๓. จัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	- ร้อยละ ๘๐ ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้รับการอบรม	**- แบบสอบถามความพึงพอใจ**
๔. ประชาสัมพันธ์โครงการ	- การเผยแพร่โครงการอย่างน้อย ๓ ช่องทาง	**- แบบสอบถามความพึงพอใจ**
วัตถุประสงค์ (Outcome)		
๑. เพิ่มประสิทธิภาพการบริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดกระบัง	- ร้อยละ ๘๐ ของผู้มาติดต่อราชการ ฝ่ายทะเบียน มีความพึงพอใจในการให้บริการ	**- แบบสอบถามความพึงพอใจ**
๒. เพิ่มช่องทางเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชนที่มาติดต่อ	- ร้อยละ ๘๐ ของผู้มาติดต่อราชการ ฝ่ายทะเบียน ได้รับความสะดวก ในการรับบริการ	**- แบบสอบถามความพึงพอใจ**

๑๐.ข้อเสนอแนะ

การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน บนแอพพลิเคชั่นของสำนักงานเขตลาดกระบัง โดยการจัดทำแอพพลิเคชั่น เป็นการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. ๒๕๕๖- ๒๕๖๑) ในการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการไทย โดยมีเป้าประสงค์เพื่อสร้างความเชื่อถือ ไว้วางใจ ยกระดับสู่ความเป็นเลิศ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑ การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน โดยมุ่งเน้นการพัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้ เพื่อประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่าย และหลากหลายรูปแบบ ซึ่งแนวคิดในการจัดสร้างแอพพลิเคชั่นในรูปแบบนี้จะพัฒนาต่อยอดการให้บริการในส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานเขตลาดกระบัง เพื่อให้การให้บริการ

ความครอบคลุม ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้องซึ่งสิ่งที่จะพัฒนาในลำดับถัดไปคือ การตรวจสอบรายการส่วนบุคคลทางทะเบียนของเจ้าของรายการ โดยผู้ที่เป็นเจ้าของข้อมูลจะสามารถตรวจสอบรายการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตนเองและสามารถนำหลักฐานที่ตรวจสอบได้ นำไปแสดงกับหน่วยงานที่ต้องการ โดยไม่ต้องมาขอคัดหรือตรวจสอบรายการทางทะเบียนของตนเอง ณ สำนักทะเบียน หรือจุดบริการต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้รับบริการ