

รายงานส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง โครงการบางแคนัดหมายนัดทะเบียนออนไลน์
(Bangkhae Appointment)
กรณีศึกษา ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางแค

จัดทำโดย นางสาวธัญกมล พรพัชรพล
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ
สังกัด ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางแค

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๔
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

คำนำ

กรุงเทพมหานครซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มุ่งเน้นพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนให้ เป็นต้นแบบด้านการบริหารมหานคร ตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๕๖-๒๕๗๕) ระยะที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) ปัจจุบันการใช้เทคโนโลยีหรือสื่อสังคมออนไลน์ได้เข้ามาเป็นส่วนสำคัญใน ชีวิตประจำวันของประชาชน โดยเป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร ส่งข้อความหรือภาพถ่ายที่มีความ สะดวกรวดเร็ว แนวคิดในการนำเทคโนโลยีโซเชียลมีเดีย (Line@) มาประยุกต์ใช้กับการให้บริการงาน ทะเบียน จึงเป็นส่วนที่สนับสนุนการขับเคลื่อนแผนพัฒนากรุงเทพมหานครให้บรรลุวัตถุประสงค์ตาม เป้าหมาย ซึ่งเป็นการเพิ่มช่องทางการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ยกกระตือการ ให้บริการประชาชนมุ่งสู่การเป็นมหานครอัจฉริยะ (Smart City)

รายงานการศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหา นครระดับต้น รุ่นที่ ๓๔ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาและพัฒนาระบบการให้บริการงานทะเบียน โครงการบางแค นัดหมายนัดทะเบียนออนไลน์ (Bangkhae Appointment) กรณีศึกษาฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางแค เพื่อเป็นแนวทางหนึ่งในการอำนวยความสะดวก ตรวจสอบเอกสาร นัดหมายการรับบริการล่วงหน้า ช่วยลด ระยะเวลาหรือขั้นตอนการรับบริการนัดทะเบียนรายการของตนเอง ลดปัญหาการเกิดเรื่องร้องเรียนระหว่าง ผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้จัดทำขอขอบพระคุณ นางสาวธัญญา พรไชยะ ผู้อำนวยการกองอัตรากำลัง สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์เป็นที่ปรึกษาและให้ คำแนะนำการจัดทำรายงานส่วนบุคคลให้ลุล่วงไปด้วยดี และหวังว่ารายงานการศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจหรือผู้ที่ศึกษาค้นคว้าต่อไป

นางสาวธัญญกมล พรพัชรพล

๒๘ มกราคม ๒๕๖๒

สารบัญ

	หน้า
ชื่อเรื่อง โครงการบางแคนัดหมายคัดทะเบียนออนไลน์	๑
กรณีศึกษา ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางแค	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๒
เป้าหมาย	๒
ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานส่วนบุคคล	๓
กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	๔
ตารางแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	๕
ระยะเวลาการดำเนินการ	๑๐
งบประมาณ	๑๐
แนวทางการติดตามและประเมินผล	๑๑
ข้อเสนอแนะ	๑๒
รายการอ้างอิง	๑๓

๑. ชื่อเรื่อง โครงการบางแคนัดหมายคัตตะเบียงออนไลน์ (Bangkhae Appointment)
กรณีศึกษา ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางแค

๒. หลักการและเหตุผล

รัฐบาลได้มีนโยบายขับเคลื่อนระบบราชการสู่ Government ๔.๐ ส่งเสริมประสิทธิภาพงานบริการภาครัฐ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.๒๕๕๖-๒๕๖๑ เพื่อให้สอดคล้องกับบริบททางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ยุทธศาสตร์การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน พัฒนาการให้มีขีดสมรรถนะสูงทันสมัย วางระบบบริหารงานแบบบูรณาการ^๑ บทบาทการบริหารจัดการภาครัฐของกรุงเทพมหานครในฐานะเมืองหลวงจึงย่อมเป็นความท้าทายประการแรกสำหรับผู้บริหารเมืองหลวง

กรุงเทพฯ มหานครแห่งเอเชีย (Bangkok : Vibrant of Asia) วิสัยทัศน์ที่กำหนดขึ้นเพื่อให้กรุงเทพมหานครเป็นมหานครแห่งเอเชียที่ครอบคลุมประเด็นวิสัยทัศน์ ๖ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านมหานครปลอดภัย ๒) มหานครสีเขียว สะดวกสบาย ๓) มหานครสำหรับทุกคน ๔) มหานครกะทัดรัด ๕) มหานครแห่งประชาธิปไตย ๖) มหานครแห่งเศรษฐกิจและการเรียนรู้ และ ๗) มีการบริหารจัดการเมืองมหานคร ซึ่งการบริหารจัดการเมืองนี้จะเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนระบบให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ทุกด้านเป็นภารกิจที่สนับสนุนให้เกิดผลผลิตหรือผลลัพธ์ของการพัฒนากรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย กฎหมาย ระเบียบปฏิบัติต่างๆ แผนและการประเมินผล การคลังและงบประมาณ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล และการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ^๒

ปัจจุบันการใช้เทคโนโลยีหรือสื่อสังคมออนไลน์ในการให้บริการประชาชนได้เข้ามาเป็นส่วนสำคัญในชีวิตประจำวันของประชาชนทั่วไป โดยใช้เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร ส่งข้อความหรือภาพถ่ายที่มีความสะดวกรวดเร็ว สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี กรุงเทพมหานครซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มุ่งเน้นพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนให้เป็นต้นแบบด้านการบริหารมหานคร ตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๕๖-๒๕๗๕) ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๕) ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การบริหารจัดการ ประเด็นยุทธศาสตร์ ๗.๓ การบริหารทรัพยากรบุคคล มุ่งพัฒนาบุคลากรกรุงเทพมหานครเพื่อเป็นผู้ปฏิบัติงานแบบมืออาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรม และเป็นที่เชื่อมั่นของประชาชน ดังนั้นการส่งเสริมพัฒนาบุคลากรของฝ่ายทะเบียนสามารถใช้เทคโนโลยีควบคู่กับการให้บริการประชาชนได้จึงเป็นผลลัพธ์ที่ช่วยเพิ่มศักยภาพด้านการบริหารจัดการเมืองมหานคร เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรชั้นนำด้านบริการทางการทะเบียนทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วถูกต้องและอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) รองรับกับจำนวนประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการได้อย่างทั่วถึงทั้งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและต่างพื้นที่ สนับสนุนการเป็นระบบราชการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเพิ่มช่องทางในการติดต่องานทะเบียนที่ง่ายต่อการเข้าถึงการรับบริการ ลดเวลารอรับบริการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี

^๑ การพัฒนาระบบราชการและการบริหารภาครัฐ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)

^๒ แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕)

โครงการบางแคนัดหมายคัดทะเบียนออนไลน์ (Bangkhae Appointment) เป็นการสร้างนวัตกรรมด้านการให้บริการแบบด่วนพิเศษ พัฒนาระบบการให้บริการทางโซเชียลมีเดียกับระบบการให้บริการงานทะเบียน ที่สืบเนื่องมาจากการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นกับประชาชนในการรอคิวรับบริการงานทะเบียนด้านการขอคัดและรับรองรายการสำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาทะเบียนสมรส สำเนาทะเบียนการหย่าเพียงอย่างเดียว ที่มีความต้องการนำไปใช้อย่างเร่งด่วนหรือการตรวจสอบเอกสารนัดหมายล่วงหน้า จึงนำเทคโนโลยีทางโซเชียลมีเดียระบบคิวอาร์โค้ดและแชร์ข้อมูลส่วนบุคคลเข้าสู่ระบบ แอปพลิเคชัน Line@ ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางแค มาประยุกต์ใช้กับระบบการคัดสำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาทะเบียนสมรส สำเนาทะเบียนการหย่าและสำเนาภาพถ่ายใบหน้าบุคคลรายการของตนเองหรือตรวจสอบเอกสารนัดหมายล่วงหน้าผ่านคอมพิวเตอร์หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบตอรับอัตโนมัติ ซึ่งเป็นการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการรอรับบริการ อำนวยความสะดวกในการตรวจสอบเอกสารของผู้รับบริการในเบื้องต้น สามารถสื่อสารชี้แจงเพื่อแก้ไขปัญหาด้านการตรวจสอบเอกสารได้เป็นอย่างดี โดยประชาชนสามารถใช้บัตรประจำตัวประชาชนเพียงใบเดียวเป็นหลักฐานในการดำเนินการ และใช้เลข ๑๒ หลักด้านหลังบัตรประจำตัวประชาชนเป็นรหัสในการติดต่อและยืนยันข้อมูลส่วนบุคคลป้องกันการทุจริต เมื่อมีการตรวจสอบและตอรับอนุมัติจากเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการแล้ว ประชาชนสามารถเดินทางมาติดต่อรับเอกสารหรือหลักฐานได้ที่จุดบริการตามการนัดหมายล่วงหน้าได้ตามวันและเวลาที่กำหนดทันที นับเป็นการใช้นวัตกรรมทางเทคโนโลยีโซเชียลมีเดียที่ส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อการบริการประชาชน เสริมศักยภาพการเป็นระบบราชการอิเล็กทรอนิกส์

การพัฒนาระบบโครงการบางแคนัดหมายคัดทะเบียนออนไลน์ (Bangkhae Appointment) เป็นการให้บริการผ่านแอปพลิเคชันไลน์แอท (Line@) ทางโซเชียลมีเดียของฝ่ายทะเบียน เพื่ออำนวยความสะดวกในการคัดสำเนาทะเบียนบ้าน คัดทะเบียนสมรส ทะเบียนการหย่าและภาพถ่ายใบหน้าบุคคลของตนเอง ซึ่งเป็นการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการขอรับบริการงานทะเบียนและใช้เป็นช่องทางสื่อสารหรือนัดหมายประชาชนล่วงหน้า (Pre-services) โดยผ่านระบบการให้บริการทางสื่อสังคมออนไลน์

๓.๒ เพื่ออำนวยความสะดวกในการตรวจสอบเอกสาร ลดขั้นตอนการเตรียมหลักฐานลดเวลาในการรอรับบริการงานทะเบียนลงร้อยละ ๖๐ ของเวลาที่ให้บริการตามปกติ

๓.๓ เสริมศักยภาพของกรุงเทพมหานครในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนาเมืองบริหารจัดการบริการประชาชน และมุ่งสู่การเป็นมหานครอัจฉริยะ

๔. เป้าหมาย

๔.๑ การจัดทำโครงการบางแคนัดหมายคัดทะเบียนออนไลน์ จำนวน ๑ โครงการ

๔.๒ จัดทำระบบนัดหมายคัดทะเบียนผ่านแอปพลิเคชันไลน์แอท (Line@) จำนวน

๑ รูปแบบ

๔.๓ อบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน จำนวน ๒๕ คน โดยการสอนแนะนำการใช้ระบบแอปพลิเคชันผ่านโซเชียลมีเดีย สำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือคอมพิวเตอร์ (Website)

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานส่วนบุคคล

แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๕๖-๒๕๗๕) ได้กำหนดมาตรการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญมากที่จะผลักดันการทำงานของกลไกทั้งหมดให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีความรู้สึกเป็นเจ้าของและมีส่วนร่วม รวมทั้งต้องอาศัยกระบวนการและกลไกการผนึกกำลังในหลายมิติ ทั้งการประสานแผนงาน แผนเงิน และแผนคนให้ขับเคลื่อนองค์กรไปแนวทางเดียวกันให้มุ่งสู่จุดหมายสูงสุดขององค์กรนั้นคือ วิสัยทัศน์กรุงเทพฯ ประกอบด้วยวิสัยทัศน์ ๖ ด้าน และ ๗) การบริหารจัดการเมืองมหานคร ประกอบด้วยกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติต่างๆ แผนและการประเมินผล การพัฒนาทรัพยากรบุคคล การคลังและงบประมาณ และการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งด้านนี้จะเป็นส่วนในการสนับสนุนภารกิจให้เกิดผลผลิตหรือผลลัพธ์ของการพัฒนากรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาบริบทการบริหารจัดการเมืองมหานคร จะเห็นได้ว่าส่วนที่สนับสนุนให้เกิดผลผลิตหรือผลลัพธ์ของการพัฒนากรุงเทพมหานคร ส่วนหลัก ๒ ส่วน คือ การพัฒนาทรัพยากรบุคคลกับการพัฒนาเทคโนโลยี ดังนั้นการพัฒนาระบบการให้บริการงานทะเบียนโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ผู้รับบริการส่วนหนึ่งสามารถเข้าถึงได้ง่ายผ่านแอปพลิเคชันทางโซเชียลมีเดีย จะเป็นสื่อกลางเชื่อมโยงการให้บริการระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ จึงเป็นการให้บริการงานทะเบียนที่มีความทันสมัยตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการในปัจจุบันได้ อีกทั้งยังเป็นภารกิจสำคัญส่วนหนึ่งในการสนับสนุนการพัฒนากรุงเทพมหานคร เพื่อขับเคลื่อนให้บรรลุเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้

งานทะเบียนเป็นการให้บริการประชาชนแบบเชิงรับ จากการวิเคราะห์สภาพปัญหาด้านการให้บริการงานทะเบียนสืบเนื่องมาจากระบบงานทะเบียนมีกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้องหลายส่วน อาทิ พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ.๒๕๓๔ พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๕๔ พระราชบัญญัติชื่อบุคคล พ.ศ.๒๕๐๕ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๔๘ และประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เป็นต้น การจัดเตรียมเอกสารหลักฐานของตนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อขอรับบริการต้องครบถ้วน เพื่อดำเนินงานจะเป็นได้อย่างถูกต้องไม่ผิดกฎหมาย ส่วนหนึ่งประชาชนผู้รับบริการมักเตรียมเอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วนชัดเจน ไม่มีการตรวจสอบข้อมูลจากหน่วยงาน ขาดการสื่อสารกันระหว่างผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจึงเกิดปัญหาร้องเรียนจากการให้บริการ ส่วนต่อไปกรณีประชาชนผู้รับบริการที่ประสงค์จะรับบริการงานทะเบียนเพียงรายการเดียวอย่างเร่งด่วน เช่น สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาทะเบียนสมรส สำเนาทะเบียนการหย่า หากรับบัตรคิวปกติอาจต้องใช้เวลารอรับบริการเท่ากับผู้ติดต่อกับงานทะเบียนประเภทอื่น ทำให้ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนลดลงไม่เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้ จำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือ จึงเป็นแนวคิดการจัดทำโครงการบางแคนัดหมายคัดทะเบียนออนไลน์ (Bangkhae Appointment) เพื่อยกระดับการให้บริการที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๕.๑ การวิเคราะห์บริบทการให้บริการงานทะเบียนโครงการบางแคนัดหมายคัดทะเบียนออนไลน์ (Bangkhae Appointment) โดย SWOT Analysis (Albert Humphrey)

การวิเคราะห์องค์กรด้วย SWOT เป็นหัวใจสำคัญขั้นแรกของการวางแผนดำเนินงาน เพื่อช่วยค้นหาปัญหาหรือประเด็นที่ควรปรับปรุงในองค์กร เพื่อให้ภารกิจหรือโครงการดำเนินงานเป็นไปตามแผนงานและเป้าหมายอย่างเหมาะสม

องค์ประกอบของ SWOT

S (Strength) หมายถึง จุดแข็งเป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายใน เช่น จุดแข็งด้านทรัพยากรบุคคล

W (Weakness) หมายถึง จุดอ่อนที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายใน ซึ่งจะต้องหาวิธีในการแก้ปัญหาสถานการณ์ภายในองค์กร

O (Opportunity) หมายถึง โอกาส จากสภาพแวดล้อมภายนอกที่เอื้อประโยชน์หรือส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กร โอกาสแตกต่างจากจุดแข็งตรงที่โอกาสนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายนอก

T (Threat) หมายถึง ภัยคุกคาม/ข้อจำกัดจากสภาพแวดล้อมภายนอก บางครั้งการจำแนกโอกาสและข้อจำกัดหรืออุปสรรคเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เพราะสองสิ่งนี้สามารถเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งการเปลี่ยนแปลงอาจทำให้สถานการณ์ที่เคยเป็นโอกาสกลับกลายเป็นอุปสรรคได้

ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์ SWOT Analysis ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางแค

ตารางการวิเคราะห์ SWOT Analysis	
<p>จุดแข็ง (Strength)</p> <p>๑. หัวหน้าฝ่ายทะเบียนและหัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนพร้อมสนับสนุนให้ข้าราชการใช้รูปแบบการสื่อสารโดยผ่านโซเชียลมีเดียเพื่อการพัฒนางาน</p> <p>๒. ฝ่ายทะเบียน มีความพร้อมในการวางแผนการให้บริการล่วงหน้าได้อย่างเหมาะสม</p> <p>๓. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายทะเบียนทุกคนสามารถใช้โทรศัพท์ Smart phone ที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการปฏิบัติงานได้</p>	<p>จุดอ่อน (Weakness)</p> <p>๑. ฝ่ายทะเบียน สังกัดสำนักงานเขต ใช้โปรแกรม Soft Ware จากกรมการปกครองระบบโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งไม่เป็นระบบมัลติฟังก์ชันที่สามารถเชื่อมโยงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสำหรับการให้บริการงานทะเบียน</p> <p>๒. ความไม่พร้อมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำหรับการเปลี่ยนแปลงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อบริการประชาชน</p> <p>๓. ขาดแคลนนักวิชาการคอมพิวเตอร์หรือผู้ดูแลระบบ (Admin) ประจำฝ่ายทะเบียน</p> <p>๔. กรุงเทพมหานครยังไม่มีเชื่อมโยงฐานข้อมูลเพื่อส่งต่อบริการ ผู้รับบริการที่ใช้บริการโครงการคัดทะเบียนผ่านไลน์ไม่สามารถระบุรับเอกสารที่สำนักงานเขตแห่งอื่นได้</p>
<p>โอกาส (Opportunity)</p> <p>๑. การพัฒนาบริการประชาชนผ่านแอปพลิเคชัน Line@ ทางโซเชียลมีเดีย เป็นการสนับสนุนนวัตกรรมการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ ตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖-๒๕๗๕)</p> <p>๒. นโยบายภาครัฐสนับสนุนให้เกิดการให้บริการผ่านระบบ Digital</p>	<p>ภัยคุกคาม/ข้อจำกัด (Threat)</p> <p>๑. ความต้องการของผู้รับบริการในปัจจุบันมีความเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตามยุคของเทคโนโลยี กรุงเทพมหานครจึงต้องพัฒนาระบบการให้บริการที่สอดคล้องกับบริบทสังคม</p> <p>๒. ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงประชาชนกลุ่มผู้รับบริการในช่วงยุคอดีตที่เทคโนโลยียังไม่แพร่หลายกับยุคปัจจุบันหรือกลุ่ม Smart phone</p>

๕.๒ การวิเคราะห์กระบวนการดำเนินการและผู้มีส่วนที่เกี่ยวข้องของโครงการบางแค
นัดหมายคัดทะเบียนออนไลน์ (Bangkhae Appointment) ตามกระบวนการบริหารความเสี่ยง
(Rick) การบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐานของ COSO จะให้ความสำคัญกับการกำหนดวัตถุประสงค์
(Objective Setting) การบ่งชี้เหตุการณ์ (Event Identification) การประเมินความเสี่ยง (Risk
Assessment) และการตอบสนองความเสี่ยง (Risk Response)

ภาพที่ ๑ แนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยง โครงการบางแคนัดหมายคัดทะเบียนออนไลน์



๕.๒.๑ ค้นหาความเสี่ยง

๕.๒.๑.๑ ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล เป็นข้อมูลข่าวสารของทางราชการ
ที่มีกฎหมายคุ้มครองตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.๒๕๔๐ การติดต่อสื่อสารหรือเปิดเผยข้อมูล
ส่วนบุคคลผ่านทางโซเชียลมีเดียจึงมีความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการ การให้บริการควรได้รับความ
ยินยอมจากเจ้าของข้อมูลและถือปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบกำหนด

๕.๒.๑.๒ ผู้รับบริการส่วนหนึ่งที่มีความประสงค์จะดำเนินการทางทะเบียน
หลายส่วนงาน แต่ไม่ทราบข้อมูลหรือระเบียบกฎหมาย ความเสี่ยงที่ค้นพบเกิดจากผู้รับบริการจัดเตรียม
เอกสารหลักฐานมาแสดงจึงไม่ครบถ้วน เกิดความล่าช้า ด้วยขาดการสื่อสารที่ชัดเจนระหว่างผู้รับบริการ
และผู้ให้บริการเนื่องจากภารกิจการให้บริการงานทะเบียนประกอบด้วย ๓ กลุ่มงาน ได้แก่ งานทะเบียน
ราษฎร งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน และงานทะเบียนทั่วไป ภารกิจงานแต่ละส่วนมีความ
แตกต่างกันตามกฎหมายที่บังคับใช้ เช่น งานทะเบียนราษฎร ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการทะเบียน
ราษฎร พ.ศ.๒๕๓๔ งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัว
ประชาชน แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๕๔ ทะเบียนชื่อบุคคล ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติชื่อบุคคล พ.ศ.
๒๕๐๕ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๔๘ ทะเบียนครอบครัว ปฏิบัติตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

๕.๒.๒ การประเมินความเสี่ยงหมายถึง กระบวนการที่ใช้ในการระบุและ
วิเคราะห์ความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร สำหรับโครงการบางแคนัดหมาย
คัดทะเบียนออนไลน์ เป็นการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลผ่านโซเชียลมีเดีย ผู้ให้บริการยอม
กระทำได้หากได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงอยู่ระดับปานกลาง
ผลกระทบความเสี่ยงระดับปานกลางจึงการให้บริการมีความเสี่ยงสูงจึงต้องใช้ความระมัดระวังในการ
ตรวจสอบข้อมูลสูงกว่าการให้บริการปกติ

๕.๒.๓ การจัดการความเสี่ยง

โครงการบางแคนัดหมายคัตหะเบียนออนไลน์ ใช้วิธีจัดการความเสี่ยง ซึ่งโซเซียลมีเดีย Line@ เป็นการแชร์ข้อมูลระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการหรือผู้ดูแลระบบซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องเป็นผู้ที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายเท่านั้น ดังนั้นหากได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลหรือมีการแจ้งคำร้องขอแสดงความประสงค์ในงานทะเบียนเรื่องใดเข้าสู่ Line@ โครงการบางแคนัดหมายคัตหะเบียนออนไลน์ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องเข้าสู่ระบบการตรวจสอบคำร้องกับเลขประจำตัวประชาชนและรหัสประจำบัตรป้องกันความผิดพลาด เพื่อยืนยันข้อมูลของผู้ร้องก่อนให้บริการ เมื่อข้อมูลถูกต้องให้ดำเนินการตามระเบียบที่กำหนด และสามารถตรวจสอบผู้รับบริการหรือเจ้าของข้อมูลได้อีกครั้งเมื่อมีการรับเอกสาร

๕.๒.๔ การติดตามประเมินผล

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้แบบสอบถาม ประเมินเมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการ ประเมินผลโครงการทุก ๓ เดือน เพื่อรายงานผลการปฏิบัติงานปัญหาอุปสรรคหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการต่อหัวหน้าฝ่ายและผู้อำนวยการเขตเพื่อทราบและหาแนวทางพัฒนาระบบให้เหมาะสมกับผู้รับบริการ

๕.๓ ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานส่วนบุคคล เพื่อปรับปรุงแก้ไขและพัฒนา ระบบการบริหารจัดการด้านการให้บริการงานทะเบียน

การให้บริการงานทะเบียนเป็นระบบงานที่มีกฎหมายระเบียบเกี่ยวข้องกับหลายส่วน สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนหนึ่งเกิดจากผู้รับบริการไม่ทราบกฎหมายระเบียบต่างๆ ขาดการสื่อสารและตรวจสอบคัดกรองในชั้นแรก ทำให้เกิดความล่าช้าเกิดความไม่เข้าใจในการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานจนอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียน โครงการบางแคนัดหมายคัตหะเบียนออนไลน์ (Bangkhae Appointment) กรณีศึกษา ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางแค จะช่วยลดปัญหาระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการได้ และเพื่อให้การดำเนินโครงการมีประสิทธิภาพ จึงนำแนวคิด PDCA เพื่อใช้ในการวางแผน การปฏิบัติงาน ปรับปรุงแก้ไขและพัฒนา ระบบการบริหารจัดการด้านงานทะเบียน

ภาพที่ ๒ วงจรการควบคุมคุณภาพ (Deming Cycle)



๕.๓.๑ วงจรการบริหารงาน PDCA (Deming Cycle) คือ วงจรการควบคุมคุณภาพ ได้แก่ Plan (วางแผน) Do (ปฏิบัติ) Check (ติดตามประเมินผล) และ Act (การดำเนินงานให้เหมาะสม)

๕.๓.๑.๑ PLAN ขั้นตอนที่ ๑ การวางแผนการดำเนินการการแต่งตั้ง คณะกรรมการ คณะทำงาน ประชุมเพื่อพิจารณาผู้มีส่วนที่เกี่ยวข้อง เขียนโครงการ กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายแนวทางดำเนินการ วิเคราะห์ปัญหาที่อาจขัดต่อกฎหมายระเบียบและหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียน

๕.๓.๑.๒ DO ขั้นตอนที่ ๒ การลงมือปฏิบัติให้เกิดผล กำหนดการดำเนินการ ประชุมคณะทำงานเพื่อรับมอบหมายภารกิจ โครงการบางแคนัดหมายคัดทะเบียนออนไลน์ กำหนดบุคลากรจัดทำระบบแอปพลิเคชัน Line@ ผ่านโซเชียลมีเดียควบคู่กับพัฒนาทักษะผู้ให้บริการงานทะเบียน

๕.๓.๑.๓ CHECK ขั้นตอนที่ ๓ ติดตามประเมินผลทั้งผลผลิตและผลลัพธ์ที่ได้ ประมวลผลโปรแกรมบางแคนัดหมายคัดทะเบียนออนไลน์ และทดสอบระบบการให้บริการจริงกับกลุ่มตัวอย่างให้เกิดความเสถียรประชาสัมพันธ์โครงการบางแคนัดหมายคัดทะเบียนออนไลน์

๕.๓.๑.๔ ACT ขั้นตอนที่ ๔ การดำเนินงานให้เหมาะสมนำผลการประเมิน มาคิดแนวทางปรับปรุงให้ดีขึ้น หรือหากมีข้อผิดพลาด ให้กลับไปวางแผนเริ่มวงรอบการบริหารงานใหม่ โดยประเมินผลการดำเนินโครงการและสำรวจความพึงพอใจ รวบรวมสถิติเพื่อวิเคราะห์ผลลัพธ์หรือผลกระทบ ข้อจำกัด เสนอผู้อำนวยการเขตหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อการพัฒนาการให้บริการ ที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้นต่อไป

๕.๔ องค์ประกอบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Peterson & Plowman, ๑๙๘๙) ประกอบด้วย

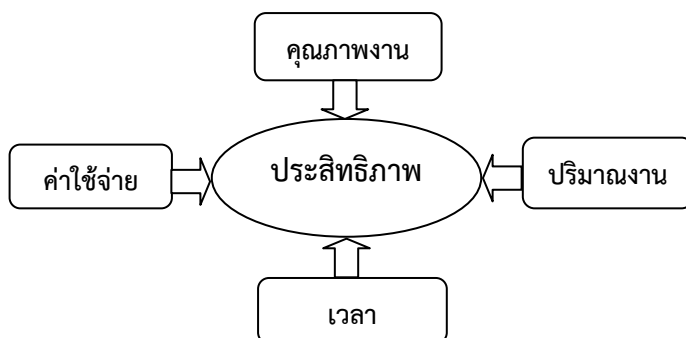
๕.๒.๑ คุณภาพงาน (Quality) การให้บริการงานทะเบียนเป็นไปอย่างถูกต้องตรงตามความประสงค์ของผู้รับบริการ เพิ่มช่องทางสื่อสารหรือนัดหมายล่วงหน้า

๕.๒.๒ ปริมาณงาน (Quantity) ลดขั้นตอนการให้บริการ ช่วยวางแผนการให้บริการงานทะเบียนล่วงหน้าได้ตามความเหมาะสม

๕.๒.๓ เวลา (Time) ลดระยะเวลาในการรอรับบริการ สะดวก รวดเร็ว

๕.๒.๔ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ (Costs) ซึ่งระบบแอปพลิเคชัน (Line@) ทางโซเชียลมีเดีย สามารถเชื่อมต่อกับโทรศัพท์ Smart phone ของผู้รับบริการและผู้ให้บริการได้โดยไม่มีค่าธรรมเนียม จึงไม่เกิดค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในการสมัครเข้ารับบริการ

ภาพที่ ๓ องค์ประกอบประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียน



๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๑ แต่งตั้งคณะกรรมการ คณะทำงาน เพื่อพิจารณากำหนดหัวข้อเนื้อหารายละเอียด เพื่อให้มีให้สอดคล้องกฎหมาย ระเบียบและหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียน

๖.๒ ประชุมคณะทำงานเพื่อรับมอบหมายจัดทำระบบการให้บริการนัดหมายคัดทะเบียนออนไลน์ รายการคัดสำเนาทะเบียนบ้าน ทะเบียนสมรส ทะเบียนการหย่า หรือภาพถ่ายใบหน้าของบุคคล เฉพาะรายการของตนเอง และระบบสอบถามข้อมูลงานทะเบียน การนัดหมายล่วงหน้า เช่น การประสานงานเรื่องการทำบัตรผู้ป่วยติดเตียง การลงพื้นที่ให้คำแนะนำในชุมชน

๖.๓ เขียนโครงการบางแคนัดหมายคัดทะเบียนออนไลน์ (Bangkhae Appointment) เพื่อขออนุมัติต่อผู้อำนวยการเขตหรือหัวหน้าหน่วยงาน

๖.๔ ขอสนับสนุนนักวิชาการคอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมเมอร์ เพื่อจัดทำโปรแกรมหรือเขียนแอปพลิเคชันไลน์แอท (Line@) สำหรับเชื่อมโยงข้อมูลของฝ่ายทะเบียนและผู้ดูแลระบบ (Admin) เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าสู่ระบบการลงทะเบียน

๖.๕ จัดทำระบบการให้บริการแอปพลิเคชันไลน์แอท (Line@) รายการ ๑) สำเนาทะเบียนบ้าน ๒) ทะเบียนสมรส ๓) ทะเบียนการหย่า ๔) ภาพถ่ายใบหน้าบุคคล และ ๕) ระบบสอบถามข้อมูลงานทะเบียน หรือการประสานงานนัดหมายล่วงหน้า

๖.๖ ประชุมซักซ้อมความเข้าใจในส่วนของผู้ให้บริการ เพื่อพัฒนาทักษะการใช้โซเชียลมีเดียกับงานบริการประชาชนประมาธ

๖.๗ ทดสอบระบบการให้บริการจริงกับกลุ่มตัวอย่างให้เกิดความเสถียร เพื่อให้ทราบปัญหาทางเทคนิคของแอปพลิเคชันไลน์แอท (Line@) ทางโซเชียลมีเดีย โดยมีขั้นตอนการขอรับบริการ ดังนี้

๖.๗.๑ ใช้บัตรประจำตัวประชาชนฉบับจริงของตนเอง

๖.๗.๒ พิมพ์เมนูรายการที่ประสงค์จะดำเนินการแล้วตามด้วยเครื่องหมาย # เช่น คัดสำเนาทะเบียนบ้าน พิมพ์ ๑# และพิมพ์เลขรหัสหลังบัตรประจำตัวประชาชน ๑๒ หลัก แล้วกดส่ง เช่น ๑#JC๑-XXXXXXX-XX

๖.๗.๓ ระบุจำนวนเอกสารที่ต้องการ พร้อมนัดหมายวันเวลาที่มารับเอกสารแล้วกดส่ง เช่น ต้องการ ๒ ฉบับ รับเอกสารวันที่ ๐๑/๑๒/๒๕๖๑ แล้วกดส่ง เป็นต้น

๖.๗.๔ ยืนยันการขอรับบริการ โดยบันทึกเลขรหัสใ้รู้รูปถ่ายบัตรประจำตัวประชาชน ๑๔ หลัก เช่น ๑๐๔๐-๐๒-๑๒๓๔๕๖๗๘ แล้วกดส่ง

๖.๗.๕ รอการอนุมัติและการแจ้งอัตราค่าธรรมเนียมพร้อมกับนัดหมายวันและเวลา รับเอกสารจากเจ้าหน้าที่

๖.๘ เผยแพร่โครงการบางแคนัดหมายคัดทะเบียนออนไลน์ ผ่าน Facebook Line แก่ส่วนราชการหรือหน่วยงานต่างๆ และประชาชนทั่วไปให้รับทราบ

๖.๙ ประเมินผลการดำเนินโครงการและสำรวจความพึงพอใจผ่านระบบ Google Form เพื่อวิเคราะห์ผลลัพธ์ ข้อจำกัดทางเทคนิค สถิติจำนวนการส่งต่อหรือแชร์ข้อมูลโครงการให้เป็นที่แพร่หลายเพิ่มขึ้นในสื่อสังคมโซเชียลมีเดีย และความพึงพอใจต่อการรับบริการระบบแอปพลิเคชัน Line@

๖.๑๐ รายงานผลการดำเนินโครงการต่อผู้อำนวยการเขตหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาและปรับปรุงโครงการ

ตารางที่ ๒ แนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้ควบคุม	การติดตามประเมินผล
๑. แต่งตั้งคณะกรรมการ คณะทำงาน เพื่อพิจารณากำหนดหัวข้อเนื้อหา รายละเอียด เพื่อมีให้สอดคล้องกับระเบียบและหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียน	๑.หัวหน้าฝ่ายทะเบียน ๒.หัวหน้ากลุ่มงานทะเบียน	ผู้อำนวยการเขต	ร่วมกันตรวจสอบความถูกต้องในข้อกำหนดระเบียบที่ใช้กับระบบ วิธีการ : ประชุม วางแผนงาน
๒. ประชุมคณะทำงานเพื่อรับมอบหมายการจัดทำระบบให้บริการโครงการบางแคนด์หมายคดีทะเบียนออนไลน์	๑.หัวหน้าฝ่ายทะเบียน ๒.เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย	มอบหมายภารกิจเช่น งาน IT เอกสาร งานประชาสัมพันธ์ วิธีการ : ประชุมเรื่องระบบวางแผน
๓.เขียนโครงการบางแคนด์หมายคดีทะเบียนออนไลน์ เพื่อขออนุมัติต่อผู้อำนวยการเขตหรือหัวหน้าหน่วยงานและขอสนับสนุนนักวิชาการคอมพิวเตอร์หรือโปรแกรม	๑.หัวหน้าฝ่ายทะเบียน ๒.เจ้าหน้าที่งานทะเบียน ๓.นักวิชาการคอมพิวเตอร์	ผู้อำนวยการเขตหรือผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย	ให้คำแนะนำข้อมูลโครงการเพื่อการพัฒนา พิจารณานุมัติ วิธีการ : นำเสนอโครงการ ขออนุมัติ
๔.จัดทำระบบให้บริการแอปพลิเคชันทางโซเชียลมีเดีย ทดสอบระบบการให้บริการจริงให้เกิดความเสถียร เพื่อให้ทราบปัญหาทางเทคนิคก่อนและหลังดำเนินโครงการ และอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่ทะเบียนจากการสอนและให้คำแนะนำ	๑.หัวหน้าฝ่ายทะเบียน/ เจ้าหน้าที่งานทะเบียน ๓.นักวิชาการคอมพิวเตอร์	ผู้อำนวยการเขต	ติดตามความคืบหน้า เพื่อปรับปรุงโครงการก่อนและหลังการดำเนินการ วิธีการ : ประชุมจัดทำระบบ ชักซ้อมกระบวนการงาน แก่ผู้ให้บริการ
๕.เผยแพร่โครงการบางแคนด์หมายคดีทะเบียนออนไลน์ ผ่าน Facebook Line แก่ส่วนราชการหรือหน่วยงานต่างๆ และประชาชนทั่วไปให้รับทราบ	๑.หัวหน้าฝ่ายทะเบียน ๒.เจ้าหน้าที่งานทะเบียน ๓.นักวิชาการคอมพิวเตอร์	ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย	ประชาสัมพันธ์แนะนำบริการกับหน่วยงาน ชุมชนและบุคคลทั่วไปทราบ วิธีการ : เผยแพร่โครงการผ่านสื่อต่างๆ
๖.ประเมินผลการดำเนินโครงการและสำรวจความพึงพอใจผ่านระบบ Google Form เพื่อวิเคราะห์ผลลัพธ์หรือผลกระทบ ข้อจำกัดทางเทคนิค รวมถึงสถิติการขอรับบริการและความพึงพอใจต่อการรับบริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน Line@	๑.หัวหน้าฝ่ายทะเบียน ๒.เจ้าหน้าที่งานทะเบียน ๓.นักวิชาการคอมพิวเตอร์	ผู้อำนวยการเขต หัวหน้าฝ่ายทะเบียนหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย	ทอดแบบประเมินผล ด้านความพึงพอใจด้านการใช้ IT และความรวดเร็ว จากการให้บริการ Line@ เป็นระยะ วิธีการ : ประเมินผล

การดำเนินการโครงการบางแคนัดหมายคัดทะเบียนออนไลน์ สำหรับการให้บริการงานทะเบียนมีแนวคิดที่มีความสอดคล้องกับการปรับปรุงกระบวนการจัดการขององค์กรของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ตามคุณลักษณะด้านความครอบคลุมและรวดเร็ว ความถูกต้องและทันสมัย ความเชื่อมโยงและน่าเชื่อถือความสามารถในการเข้าถึงและการตรวจสอบ การมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูลและความปลอดภัยรักษาความลับ^๓ และคู่มือประชาชนที่หน่วยงานจัดทำขึ้นตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินการแบ่งเป็น ๒ ระยะ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒

๗.๑ ระยะที่ ๑ ขั้นตอนการเตรียมการ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึง วันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๑

๗.๒ ระยะที่ ๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงานและประเมินผลระหว่างวันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ ถึง วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒

ตารางที่ ๓ ระยะเวลาการดำเนินการโครงการบางแคนัดหมายคัดทะเบียนออนไลน์

กิจกรรม	ระยะเวลา (เดือน)			
	ต.ค.๖๑	พ.ย.๖๑	ธ.ค.๖๑	ม.ค.-ก.ย.๖๒
<u>ขั้นตอนการเตรียมการ</u>				
๑. แต่งตั้งคณะกรรมการ คณะทำงาน	→			
๒. ประชุมคณะทำงานเพื่อรับมอบหมาย	→			
<u>ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</u>				
๓. เขียนโครงการคัดทะเบียนออนไลน์ เพื่อขออนุมัติ	→			
๔. จัดทำระบบคัดทะเบียนผ่านแอปพลิเคชัน Line@ ทดสอบระบบการให้บริการจริงกับกลุ่มตัวอย่างให้เกิดความเสถียร เพื่อให้ทราบปัญหาทางเทคนิคก่อนและหลังดำเนินโครงการ	→			
๕. เผยแพร่โครงการบางแคนัดหมายคัดทะเบียนออนไลน์		→		
๖. ให้บริการโครงการบางแคนัดหมายคัดทะเบียนออนไลน์			→	
๗. ประเมินผลการดำเนินโครงการและสำรวจความพึงพอใจ		←		→

๘. งบประมาณ

ใช้งบประมาณของทางราชการตามปกติ

^๓คู่มือเทคนิคการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร เวอร์ชัน ๑.๐ โครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย / วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผล(สำเร็จ)
๙.๑ เป้าหมาย	ระดับผลผลิต (Output)	
๙.๑.๑ จัดทำโครงการบางแค นัดหมายคัดทะเบียนออนไลน์	จำนวน ๑ โครงการ	ระยะที่ ๑ ขั้นตอนการเตรียมการ แล้วเสร็จ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ ระยะที่ ๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงานและประเมินผล แล้วเสร็จ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒
๙.๑.๒ จัดทำระบบคัดทะเบียนผ่านแอปพลิเคชันไลน์แอท Line@ “โครงการบางแคนัดหมายคัดทะเบียนออนไลน์”	ระบบคัดทะเบียนผ่านแอปพลิเคชันไลน์แอท (Line@) จำนวน ๑ รูปแบบ	๑. การประชุมวางแผนระบบงาน IT เอกสาร และผู้ที่เกี่ยวข้อง ๒. ประชาสัมพันธ์ผ่านระบบโซเชียลมีเดีย
๙.๑.๓ อบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน จำนวน ๒๕ คน โดยการสอนแนะนำการใช้ระบบแอปพลิเคชัน ทางโซเชียลมีเดียสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือคอมพิวเตอร์ (Website)	จำนวน ๖ ครั้ง ภายใน ๑๕ วัน	อบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน เรื่องการใช้ระบบแอปพลิเคชันตามโครงการบางแค นัดหมายคัดทะเบียนออนไลน์ จำนวน ๖ ครั้ง ในวันจันทร์ พุธ ศุกร์ เวลา ๑๖.๐๐-๑๗.๐๐ น.
๙.๒ วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์ (Outcome)	
๙.๒.๑ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการขอรับบริการงานทะเบียน และใช้เป็นช่องทางสื่อสารหรือนัดหมายประชาชนล่วงหน้า (Pre-services)	จำนวนผู้รับบริการเลือกใช้ระบบแอปพลิเคชันไลน์แอท ร้อยละ ๘๐ ของจำนวนผู้รับบริการที่นัดหมายผ่านแอปพลิเคชันไลน์แอท	- แบบสำรวจความพึงพอใจ ผ่านระบบ Google Form - การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ เมื่อให้บริการเสร็จสิ้นเพื่อให้ทราบถึงผลตอบรับเชิงลึกจากการใช้บริการ
๙.๒.๒ เพื่ออำนวยความสะดวกในการตรวจสอบเอกสาร ลดขั้นตอนการเตรียมหลักฐาน ลดระยะเวลาขอรับบริการงานทะเบียน	ลดเวลาในการรอรับบริการงานทะเบียนลงร้อยละ ๖๐ ของเวลาที่ให้บริการตามปกติ	โครงการผ่าน Line@ - สถิติจำนวนการส่งต่อหรือแชร์ข้อมูลโครงการให้เป็นที่แพร่หลายเพิ่มขึ้นในสื่อสังคมโซเชียลมีเดีย
๙.๒.๓ เพื่อใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการประชาชน และเสริมศักยภาพพัฒนากรุงเทพมหานครมุ่งสู่การเป็นมหานครอัจฉริยะ	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเสริมศักยภาพการให้บริการในระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๘๐ ของงานทะเบียน	- สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการโครงการบางแคนัดหมายคัดทะเบียนออนไลน์ นำเสนอผู้บริหารทุก ๓ เดือน เพื่อพัฒนาแนวทางการให้บริการในการเป็นมหานครอัจฉริยะ

๑๐. ข้อเสนอแนะ

การนำเสนอแนวความคิดเพื่อการพัฒนาโครงการบางแคนัดหมายคัตตะเบียนออนไลน์ กรณีศึกษา ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางแค

๑๐.๑ การสรรหาบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมเมอร์ประจำฝ่ายทะเบียนเพื่อดูแลระบบระบบ (Admin) อย่างต่อเนื่องทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ซึ่งอาจใช้การจ้างเหมาบุคคลภายนอกมาดำเนินการ

๑๐.๒ การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลการนัดหมายคัตตะเบียนออนไลน์หรือแอปพลิเคชันที่สามารถส่งต่อบริการให้กับหน่วยงานภาคีเครือข่าย เพื่อรองรับการเลือกใช้บริการแก่ผู้รับบริการ

๑๐.๓ กรุงเทพมหานครควรวางแผนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับงานทะเบียนที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการตามบริบทของสังคม

๑๐.๔ การพัฒนาระบบแอปพลิเคชันทางโซเซียลมีเดียให้สอดคล้องกับการให้บริการจะสามารถปรับเปลี่ยนงานทะเบียนให้เป็นงานเชิงรุก

๑๐.๕ การยกระดับการให้บริการงานทะเบียนแบบเร่งด่วนส่วนสำคัญอยู่ที่การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงานและความเสถียรของระบบการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการจึงจะสามารถเลือกใช้บริการได้ตลอดเวลา ผ่านช่องทางที่หลากหลายทั้งโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Smart phone) หรือคอมพิวเตอร์ (Website) จากการสืบค้นข้อมูลหรือการติดต่อด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายด้านการให้บริการ BMA queue

สุดท้ายนี้โครงการบางแคนัดหมายคัตตะเบียนออนไลน์จะบรรลุผลสัมฤทธิ์ได้ดีก็ด้วยการสนับสนุนของผู้บริหารระดับหน่วยงานและกรุงเทพมหานคร เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชนมุ่งสู่การเป็นมหานครอัจฉริยะ (Smart City) ได้ตามวิสัยทัศน์กรุงเทพมหานคร

รายการอ้างอิง

หนังสือและบทความในหนังสือ

การพัฒนากระบวนราชการและการบริหารภาครัฐ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)

แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕)

คู่มือเทคนิคการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร เวอร์ชัน ๑.๐ โครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

<https://blog.czgroup.co.th> สืบค้นเมื่อวันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๒

<http://promrucsa-dba๐๔.blogspot.com/๒๐๑๒/๑๐/swot-analysis-swot-swot-humphrey-swot-๒.html> สืบค้นเมื่อวันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๒

<http://www.thai-science-museum.com/risk/การบริหารความเสี่ยง/ความหมายและคำจำกัดความ> สืบค้นเมื่อวันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๒

<http://www.fis.ru.ac.th/home/images/file๒๕๕๒/๕๓๑๑๒๒risk๑.pdf> สืบค้นเมื่อวันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๒

<https://sites.google.com/site/pumpkin๒๕๕๕/khwampdca> สืบค้นเมื่อวันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๒

<https://www.ginaabudi.com/involve-employees-organization-swot-analysis/> สืบค้นเมื่อวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

<http://thainichesite.blogspot.com/๒๐๑๕/๐๖/blog-post.html> สืบค้นเมื่อวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒