

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน
กลุ่มงานปกครอง ฝ่ายปกครอง สำนักงาน
เขตคลองสาน

จัดทำโดย นายพีรศัณย์ ลุนะหา
ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ
สังกัด ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตคลองสาน

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๗
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

๑. ชื่อเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนกลุ่มงานปกครอง ฝ่ายปกครอง
สำนักงานเขตคลองสาน

๒. หลักการและเหตุผล

ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขต มีอำนาจหน้าที่และภารกิจในด้านการให้บริการประชาชน ได้แก่ ทะเบียนพินัยกรรม ทะเบียนมรดก ทะเบียนสมรส ทะเบียนมัสยิดอิสลาม ทะเบียนศาลเจ้า ทะเบียนสัตว์พาหนะ นิติกรรมทางปกครอง สมาคมฉาบฉวยสงเคราะห์ ทะเบียนพาณิชย์ การสอบสวนรับรองว่าเป็นบุคคลคนเดียวกัน รับรองลายมือชื่อผู้มอบอำนาจ รับรองสถานที่เกิดตาย รับรองว่าบ้านประสพสาธารณภัย รับรองฐานะของบุคคลเพื่อรับอุปการะผู้ได้รับพักการลงโทษ รับรองความประพฤติ รับรองว่าบุคคลยังมีชีวิตอยู่เพื่อรับบำนาญ รับรองสถานภาพการสมรส รับรองลายมือชื่อกรณีให้ความยินยอมบุตรเดินทางไปต่างประเทศ รับรองว่าได้รับเงินค่าเลี้ยงดูบุตรหรือผู้ส่งเงินในต่างประเทศ รับรองสถานะทางครอบครัวของแรงงานที่ไปทำงานต่างประเทศ รับรองลายมือชื่อผู้ค้ำประกันในสัญญากองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา รับรองรายการบริจาคทรัพย์สินเพื่อขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่สรรเสริญยิ่งดิเรกคุณาภรณ์ และการสอบสวนสิทธิของบุคคลกรณีต่างๆ ซึ่งการให้บริการประชาชนนั้นเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติราชการ การให้บริการประชาชนจะต้องสอดคล้องกับภารกิจของกรุงเทพมหานคร ตามแผนพัฒนา กรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะ ที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๖๐) แผนการบริหารราชการ กรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๖๐ ประเด็นเกี่ยวกับการดำเนินการส่งมอบบริการที่ดีที่สุด ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๗ การบริหารจัดการมุ่งพัฒนาระบบบริหารจัดการโดยให้ความสำคัญในเรื่องการเรียนรู้ การบริหารจัดการ การที่ดี การจัดการข้อมูลข่าวสารและการพัฒนาเทคโนโลยีที่มีคุณภาพ นโยบายและแผนเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนให้กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ตลอดจนพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหาร ราชการของกรุงเทพมหานครและการให้บริการประชาชนรองรับการพัฒนากรุงเทพมหานครให้เป็น ศูนย์กลางของการพัฒนาในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้บนพื้นฐานของการเป็นมหานครที่น่าอยู่ อย่างยั่งยืนและมุ่งสู่การเป็นมหานครแห่งเอเชียในปี ๒๕๗๕ และสอดคล้องตามแผนปฏิบัติราชการ กรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙ การดำเนินการโครงการให้บริการที่ดีที่สุด และพัฒนาบริการสู่ความเป็นเลิศ (Best Service) ภายใต้แนวคิดการยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง เป็นการเพิ่มช่องทางในการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการมากขึ้น นอกเหนือจากช่องทางเดิมที่หน่วยงานให้บริการตามปกติอยู่แล้ว

สภาพปัญหาที่พบบ่อย คือประชาชนที่มาติดต่อราชการ เตรียมเอกสารและหลักฐาน มาไม่ครบถ้วน ทำให้ต้องเสียเวลาเดินทางกลับไปเอาเอกสาร และประชาชนจำนวนมากไม่ทราบระเบียบปฏิบัติที่ถูกต้อง ทำให้มีปัญหาในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้อธิบายขั้นตอนและระเบียบปฏิบัติ ประชาชนจำนวนหนึ่งที่ไม่เข้าใจ มองเจ้าหน้าที่ว่าดำเนินการขั้นตอนที่ยุ่งยาก ซึ่งแท้จริงขั้นตอนและระเบียบต่างๆ เป็นปัญหาที่ตัวบทกฎหมายของระบบราชการที่มีมาช้านานและกฎระเบียบ ขั้นตอนบางอย่างยังไม่ได้รับการแก้ไขเพื่อให้ทันกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป จึงทำให้การบริการเกิดความล่าช้า มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มากมาย ทำให้ไม่ตอบสนองต่อประชาชนเกิดความไม่พอใจในการบริการ

นำไปสู่การร้องเรียน ซึ่งสร้างภาระให้กับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ตลอดจนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานนั้นๆ ก็ต้องคอยตอบปัญหาชี้แจง การให้บริการประชาชนเป็นภารกิจที่จะต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ซึ่งในแต่ละวันจะมีประชาชนมาติดต่อราชการฝ่ายปกครองเป็นจำนวนมาก ดังนั้นการจัดลำดับคิวก่อนหลังในการให้บริการประชาชนและการทำให้การบริการมีความรวดเร็ว และถูกต้อง ไม่ผิดพลาด การจัดระบบการให้บริการที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน การรับคำร้องเบื้องต้น ตลอดจนการตรวจสอบเอกสาร หลักฐานต่างๆ ของการรับบริการและสื่อสารข้อมูลการให้บริการให้ประชาชนได้รับรู้อย่างมีประสิทธิภาพ แก้ไขปัญหาให้กับผู้บริการ จึงเป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการให้บริการ

ปัญหาอีกอย่างหนึ่งในการให้บริการประชาชน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ยังไม่มีความรู้ที่ชัดเจนในการให้บริการ เนื่องจากอาจจะมีภาระเปลี่ยนแปลง หรือบางภารกิจเป็นภารกิจใหม่ที่รับโอนมาจากหน่วยงานอื่น อาทิ งานด้านทะเบียนพาณิชย์ ทำให้เจ้าหน้าที่ยังไม่มีความรู้และทักษะที่ชำนาญงาน อาจทำให้การบริการล่าช้า จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมในด้านบุคลากรที่ปฏิบัติงานให้มีความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ มีประสิทธิภาพ ในส่วนของการให้บริการ เป็นเรื่องที่จะต้องพัฒนาไปพร้อมกับการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการ โดยจะต้องมีการประชุมชี้แจง อบรม และแสวงหาความรู้ร่วมกันในการพัฒนาการให้บริการประชาชน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลและประโยชน์ต่อผู้รับบริการอย่างยั่งยืน

เพื่อให้การบริการประชาชนภายในกลุ่มงานปกครอง ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตคลองสาน มีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงเห็นสมควรพัฒนาระบบการให้บริการโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการให้บริการเพื่อเพิ่มช่องทางในการติดต่อขอรับบริการ ให้มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และช่วยลดเวลาในการเดินทางมายังสำนักงานเขต พร้อมกับดำเนินการจัดฝึกอบรมชี้แจง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการตอบสนองประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานปกครอง ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตคลองสาน

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ประชาชนมีทางเลือกในการติดต่อราชการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
๒. เพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้ ให้กับบุคลากรของกลุ่มงานปกครอง ฝ่ายปกครอง ในการให้บริการประชาชน
๓. เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพมากขึ้น
๔. เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายปกครอง

๔. เป้าหมาย

๔.๑ จัดสร้าง Facebook หรือ Line งานให้บริการของกลุ่มงานปกครอง ภายในปี พ.ศ.๒๕๕๙

๔.๒ จัดอบรมเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางและหลักเกณฑ์การให้บริการประชาชนของงานกลุ่มงานปกครอง ฝ่ายปกครอง ภายในปี พ.ศ.๒๕๕๙

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

๕.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร (SWOT Analysis)

การวิเคราะห์ SWOT ประกอบด้วย

Strengths หมายถึง จุดเด่นหรือจุดแข็ง ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายในความสามารถและสถานการณ์ภายในองค์กรที่เป็นบวก องค์กรนำมาใช้เป็นประโยชน์ ในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ หรือหมายถึง การดำเนินงานภายในที่องค์กรทำได้ดี เป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในบริษัท เช่น จุดแข็งด้านการเงิน จุดแข็งด้านการผลิต จุดแข็งด้านทรัพยากรบุคคลองค์กรจะต้องใช้ประโยชน์จากจุดแข็งในการกำหนดกลยุทธ์การตลาด และการวิเคราะห์ในส่วนของกลุ่มงานปกครอง ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตคลองสาน มีจุดเด่น ดังนี้

๑.นโยบายผู้บริหารกรุงเทพมหานคร มีนโยบายที่ชัดเจน คือการบริการสู่ความเป็นเลิศ (Best Service)

๒.บุคลากรมีความรู้ความสามารถที่หลากหลาย มีการทำงานเป็นทีม

๓.มีระบบสารสนเทศพื้นฐานที่รองรับเข้าถึงการบริการได้สะดวก

Weaknesses หมายถึง จุดด้อยหรือจุดอ่อน ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายในสถานการณ์ภายในองค์กรที่เป็นลบและด้อยความสามารถ ซึ่งองค์กรไม่สามารถ นำมาใช้เป็นประโยชน์ในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ หรือหมายถึงการดำเนินงานภายในที่องค์กรทำได้ไม่ดีเป็นปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในต่างๆ ของบริษัท ซึ่งบริษัทจะต้องหาวิธีในการแก้ปัญหานั้น และจากการวิเคราะห์ในส่วนของกลุ่มงานปกครอง ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตคลองสาน มีจุดอ่อน ดังนี้

๑.เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบางส่วนยังขาดความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน

๒.กฎหมาย ระเบียบ ขั้นตอน บางประเภท ไม่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชน

๓.การพัฒนาบุคลากร การให้ความรู้ ยังมีความล่าช้า ไม่ต่อเนื่อง

Opportunities หมายถึง โอกาส ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก ปัจจัยและสถานการณ์ภายนอก ที่เอื้ออำนวยให้การทำงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ หรือหมายถึงสภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการขององค์กร เป็นผลจากการที่สภาพแวดล้อมภายนอกของบริษัทเอื้อประโยชน์หรือส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กร โอกาสแตกต่างจากจุดแข็งตรงที่โอกาสนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายนอก แต่จุดแข็งนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายในนักการตลาดที่ดีจะต้องเสาะแสวงหา โอกาสอยู่เสมอ และใช้ประโยชน์จากโอกาสนั้นนั้น และจากการวิเคราะห์ในส่วนของกลุ่มงานปกครอง ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตคลองสาน มีโอกาส ดังนี้

๑.โอกาสในการเข้าถึงระบบเทคโนโลยีที่มีความสะดวก รวดเร็ว มากยิ่งขึ้นในปัจจุบัน

๒.ประชาชนมีความเชื่อมั่นในการให้บริการของภาครัฐที่เป็นมืออาชีพมากยิ่งขึ้น

Threats หมายถึง อุปสรรค ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก ปัจจัยและสถานการณ์ภายนอกที่ขัดขวางการทำงานขององค์กรไม่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือ หมายถึงสภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นปัญหาต่อองค์กร บางครั้งการจำแนกโอกาสและอุปสรรคเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เพราะทั้งสองสิ่งนี้สามารถเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งการเปลี่ยนแปลงอาจทำให้สถานการณ์ที่เคยเป็นโอกาสกลับกลายเป็นอุปสรรคได้

และในทางกลับกัน อุปสรรคอาจกลับกลายเป็นโอกาสได้เช่นกัน และจากการวิเคราะห์ในส่วนของกลุ่มงานปกครอง ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตคลองสาน มีอุปสรรค ดังนี้

๑. ประชาชนบางส่วน ยังไม่มีอุปกรณ์และความรู้ในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ อาจทำให้การบริการไม่ทั่วถึงประชาชนทุกคน

๒. ระบบการเชื่อมต่อการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ยังไม่สมบูรณ์และไม่ครบถ้วน

ประโยชน์ของการวิเคราะห์ SWOT เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งจะทำให้เข้าใจว่า ปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานขององค์กร จุดแข็งขององค์กรจะเป็นความสามารถภายใน ที่ถูกใช้ประโยชน์เพื่อการบรรลุเป้าหมาย ในขณะที่จุดอ่อนขององค์กรเป็นคุณลักษณะภายในที่อาจทำลายผลการดำเนินงาน โอกาสจากสภาพแวดล้อมภายนอกจะเป็นสถานการณ์ที่ให้โอกาสเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ในทางกลับกันอุปสรรคทางสภาพแวดล้อมจะเป็นสถานการณ์ที่ขัดขวางการบรรลุเป้าหมายผล และผลที่ได้จากการวิเคราะห์ SWOT จะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์ กำหนดยุทธศาสตร์ เพื่อให้องค์กรเกิดการพัฒนาในทิศทางที่เหมาะสม

๕.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ชวงค์ ฉายะบุตร (๒๕๓๖ : ๑๑-๑๔ อ้างอิงจาก มณีรัตน์ แต่งอ่อน, ๒๕๕๑:๓๔)

ได้เสนอหลักการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นตามหลักการ

๑. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย

การบริการของรับในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้ คือ

๑.๑ ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่จะต้องบริการให้แก่ลูกค้าตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

๑.๒ การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการให้ดุลพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก และต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

๑.๓ จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจ และมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่างๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการรู้สึกไม่พอใจเมื่อผู้รับบริการ แสดงความคิดเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดการบริการแบบครบวงจร คือ การมุ่งประโยชน์ของผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็น สำคัญ ดังนี้

๑. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ ครบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

๒. การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลักโดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

๓. ข้าราชการจะต้องมารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือความล่าช้าซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐแต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้เช่นความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจหรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นจากขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้เป็นต้นปัญหาที่ตามมาคือระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากขึ้นซึ่งอาจกระทำได้ใน ๓ ลักษณะคือ

๒.๑ การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีทักษะมีความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานมีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจตรง

๒.๒ การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้น้อยที่สุด

๒.๓ การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ที่สามารถเอื้ออำนวยให้กระบวนการให้บริการมีความคล่องตัวและสามารถบริการได้อย่างรวดเร็ว

๓. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรของความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ

๔. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก เนื่องจากผู้รับบริการบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงทำให้มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๕. ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นอีกเป้าหมายหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการในหน่วยงานราชการแบบครบวงจรคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อหรือผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นบริการที่เกิดมาจากความรู้สึกภายใน (Service Mild) ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและหน่วยงานราชการ เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและตัวบุคลากร

๖. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยความเสมอภาค

๕.๓ แนวคิดการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. ๒๕๓๕ กล่าวไว้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ความรู้ในผลิตภัณฑ์ หรือใน กระบวนการ

ดำเนินงานใดๆ ที่อาศัยเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ คอมพิวเตอร์ ฮาร์ดแวร์ การติดต่อสื่อสาร การรวบรวม และการนำข้อมูลมาใช้อย่าง ทันท่วงที เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพทางด้านการผลิต การบริการ การบริหาร และการดำเนินงาน รวมทั้งเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ ซึ่งจะส่งผลต่อความได้เปรียบ ทางด้านเศรษฐกิจ การค้า และการพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตและคุณภาพของประชาชน ในสังคม หรืออาจกล่าวได้ว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ” หมายถึง เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานต่างๆ เพื่อจัดทำสารสนเทศไว้ใช้งาน ซึ่งประกอบด้วยเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีโทรคมนาคมเป็นหลัก และยังรวมถึงเทคโนโลยีอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง กับการนำข้อมูลข่าวสารมาใช้ให้เกิดประโยชน์ โดยมีคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการ จัดการและจัดเก็บข้อมูล ส่วนการสื่อสารโทรคมนาคมใช้เป็นสื่อในการจัดส่งข้อมูล

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.๒๕๕๖ - พ.ศ.๒๕๖๑) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑ การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน พัฒนางานบริการของส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เหมาะสมมาใช้ เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มี ปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ

การพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน ประกอบด้วย

๑. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกันและกัน และวางรูปแบบ การให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากภาครัฐได้ทุกอย่าง โดยไม่คำนึงว่า ผู้รับบริการ จะมาขอรับบริการ ณ ที่ใด (No Wrong Door)

๒. ยกกระตือรือร้นการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) ด้วยการเชื่อมโยงและ บูรณาการกระบวนการบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่าง ๆ มาไว้ ณ สถานที่เดียวกัน เพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการได้สะดวก รวดเร็ว ณ จุดเดียว เช่น ศูนย์รับคำขออนุญาต ศูนย์ช่วยเหลือเด็กและสตรีในภาวะวิกฤต (One Stop Crisis Center : OSCC) เป็นต้น

๓ ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการ ประชาชน (e-Service) เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ง่ายขึ้น รวมทั้งพัฒนารูปแบบการบริการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเป็นผู้เลือกรูปแบบการรับบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของตนเอง (Government You Design) โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ เช่น m - Government ซึ่งให้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile G๒C Service) ที่ส่งข้อมูลข่าวสารและบริการถึง ประชาชน แจ้งข่าวภัยธรรมชาติ ข้อมูลการเกษตร ราคาพืชผล หรือการติดต่อและแจ้งข้อมูล ข่าวสารผ่านสังคมเครือข่ายออนไลน์ (Social Network) เป็นต้น

๔. ส่งเสริมให้มีเว็บกลางของภาครัฐ (Web Portal) เพื่อเป็นช่องทางของบริการภาครัฐทุกประเภท โดยให้เชื่อมโยงกับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกหน่วยงานของภาครัฐ รวมถึงข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้ ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้

๕. ยกกระตือรือร้นคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่มีความเชื่อมโยงกันระหว่างหลาย ส่วนราชการ นำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยทบทวนขั้นตอน ปรับปรุงกระบวนการ หรือแก้ไข กฎหมาย

กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน ของรัฐ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวและเอื้อต่อการแข่งขันของประเทศ

๖. ส่งเสริมให้มีการนำระบบการรับประกันคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement) มาใช้ในภาครัฐ ซึ่งเป็นการกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ที่มีต่อประชาชน โดยการกำหนดระดับการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมการกำหนดลักษณะ ความสำคัญ ระยะเวลา รวมถึงการขดขยกรณที่การให้บริการไม่เป็นไปตามที่กำหนด

๗. ส่งเสริมให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบบริการภาครัฐโดยใช้ประโยชน์จาก บัตรประจำตัว ประชาชน ในการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ ให้บริการ ประชาชนตามวงจรชีวิต โดยเฉพาะการใช้ประโยชน์จากบัตรสมาร์ทการ์ด (Smart Card) หรือ เลขประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก

จากการวิเคราะห์ SWOT Analysis และแนวคิดต่างๆ ข้างต้น พบว่า การพัฒนาการ ให้บริการประชาชนในส่วนของกลุ่มงานปกครอง ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตคลองสาน มีจุดแข็ง ในส่วน ของนโยบายของกรุงเทพมหานครในด้านการให้บริการที่มีความชัดเจน นำไปสู่การปฏิบัติและมี เจ้าหน้าที่ที่จะให้บริการมีความหลากหลาย แต่ยังมีจุดอ่อนในส่วนของเจ้าหน้าที่บางส่วนที่ยังขาดความรู้ ความเข้าใจในการให้บริการ และมีโอกาสในการดำเนินงานในปัจจุบันประชาชนให้ความเชื่อมั่นในการ ให้บริการภาครัฐ ซึ่งมีการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ประชาชน แต่ยังมีอุปสรรคต่อการดำเนินงาน ในส่วนของประชาชนบางส่วน ไม่สามารถเข้าถึงการ ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากไม่มีอุปกรณ์และยังไม่มีความรู้ในด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ เพียงพอ และระบบการเชื่อมต่อการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ยังไม่สมบูรณ์และ ไม่ครบถ้วน ในการให้บริการประชาชนจำเป็นจะต้องสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็น เป้าหมายหลัก ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการเป็นหน้าที่ โดยกำหนดระเบียบและวิธีการปฏิบัติงานให้ ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเสมอภาค ตลอดจนพัฒนา ให้ความรู้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ให้มีทักษะความรู้ ทักษะคนดี มีการทำงานเชิงรุก และทำงานเป็นมืออาชีพ ดังนั้นจึงจำเป็นจะต้องนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้เพื่อพัฒนาระบบให้บริการประชาชน เพื่อการมุ่งสู่ประชาชนเป็นศูนย์กลาง และนำไปสู่การบริการที่เป็นเลิศ

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานปกครอง ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตคลองสานต้องมีกรอบแนวทางการดำเนินงานและการมีส่วนร่วมระหว่างหน่วยงาน จึงจะสามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายและประสบผลสำเร็จได้ด้วยดี และได้กำหนดแนวทางการ ดำเนินงาน ดังนี้

๖.๑ การเตรียมการ

๖.๑.๑ เสนอขออนุมัติการดำเนินการต่อผู้อำนวยการเขตคลองสาน ขอรับ ความเห็นชอบในการดำเนินการเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนกลุ่มงานปกครอง ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตคลองสาน

๖.๑.๒ เวียนแจ้งรายละเอียดแผนงานการดำเนินการให้บุคลากรในกลุ่มงานปกครอง ร่วมรับรู้ และเข้าใจวัตถุประสงค์การดำเนินการ

๖.๑.๓ แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการเขตคลองสาน เป็นประธาน ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตคลองสาน รองประธาน หัวหน้าฝ่ายปกครอง เป็นกรรมการ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ระบบงานคอมพิวเตอร์ ฝ่ายปกครอง เป็นกรรมการ และเจ้าหน้าที่กลุ่มงานปกครอง เป็นกรรมการและเลขานุการ

๖.๑.๔ จัดประชุมชี้แจงคณะทำงาน บุคลากรในกลุ่มงานปกครอง ฝ่ายปกครอง ให้ทราบถึงภารกิจการทำงาน

๖.๑.๕ มอบหมายภารกิจ ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในแต่ละส่วนปฏิบัติตามแผนและขั้นตอนที่กำหนดไว้

๖.๑.๖ ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลและศึกษาการให้บริการในรูปแบบ Facebook และ Line

- จัดสร้าง Facebook และ Line ใช้ชื่อว่า การให้บริการประชาชนของกลุ่มงานปกครอง ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตคลองสาน
- จัดระบบการใช้งาน โดยจัดทำคู่มือการใช้งานผ่านระบบ Facebook และ Line และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการรับรู้
- กำหนดเรื่องที่จะให้บริการประชาชนไว้อย่างชัดเจน

๖.๒ การดำเนินการ

แบ่งภารกิจดำเนินการออกเป็น ๒ ส่วน

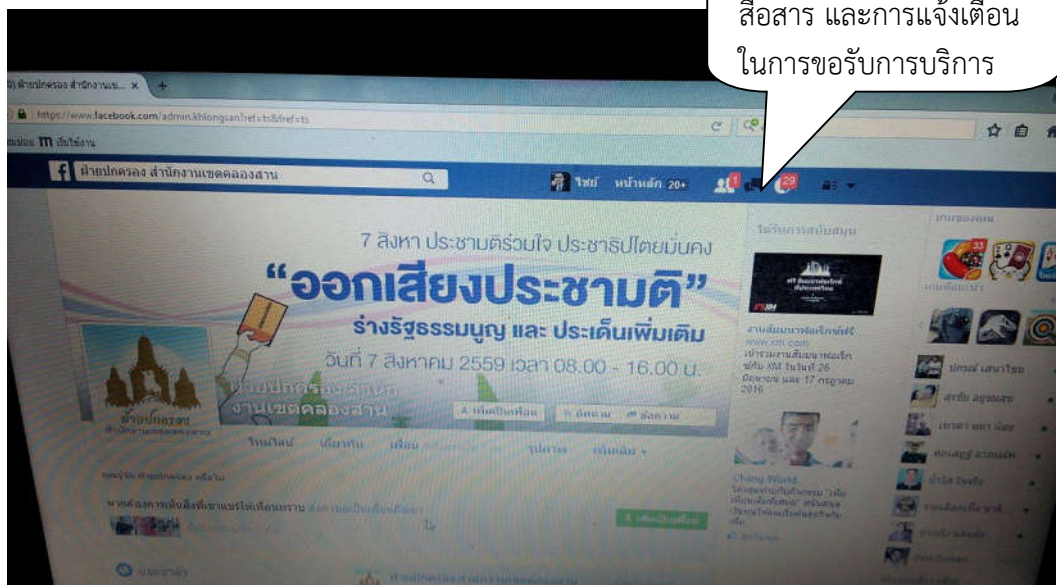
ส่วนที่ ๑ ส่วนการจัดทำระบบบริการผ่าน อิเล็กทรอนิกส์

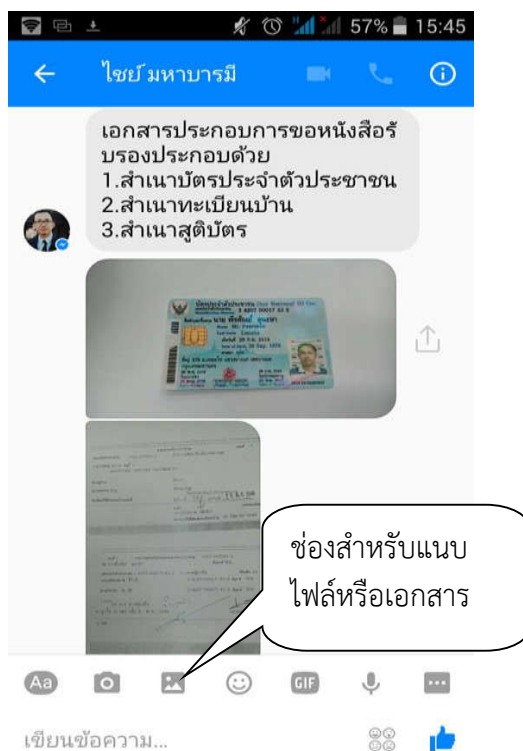
จัดรูปแบบการให้บริการผ่าน Facebook และ Line

๑.จัดตั้งเพจ Facebook และ Line การให้บริการประชาชนของกลุ่มงานปกครอง ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตคลองสาน เป็นช่องทางเลือกในการรับบริการของประชาชน

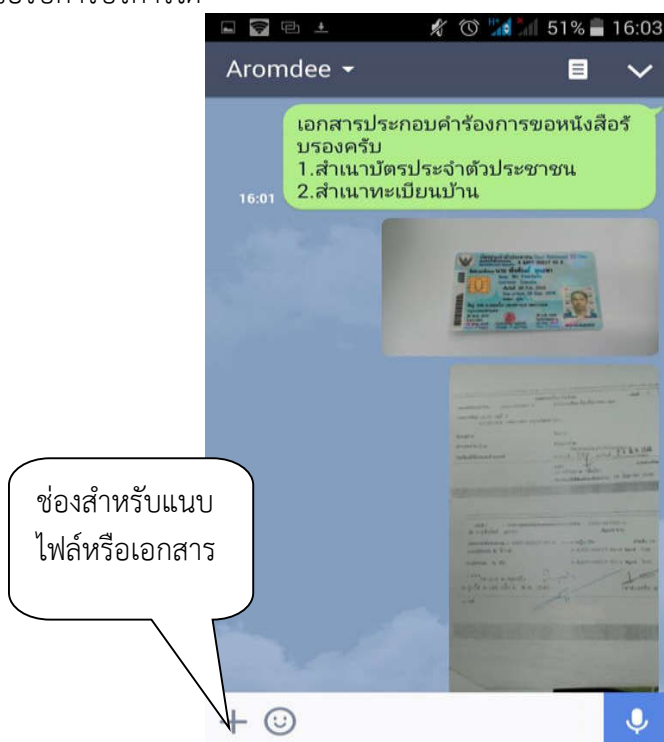
๒.เมื่อประชาชนต้องการติดต่อและรับบริการงานประเภทใด ให้ inbox เข้ามายังข้อความของ Facebook และ Line ได้ทันที ซึ่งระบบจะมีข้อความแจ้งเตือนให้กับเจ้าหน้าที่ทราบ และจะมีเวลาการส่งข้อความที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้

ช่องส่งข้อความสำหรับ
สื่อสาร และการแจ้งเตือน
ในการขอรับบริการ





ภาพแสดงช่อง messages บน Facebook เพื่อ inbox ข้อมูลหรือเอกสารซึ่งข้อมูลจะไม่ถูกเปิดเผยเพื่อเก็บไว้ใน ช่อง messages นั้นๆ โดยสามารถแนบไฟล์เอกสาร ไฟล์ภาพ เพื่อประกอบคำร้องขอรับบริการได้



ภาพแสดงช่องทางการส่งเอกสาร คลิกที่ปุ่มแนบไฟล์ เลือกไฟล์แล้วกดส่ง วิธีใช้ได้เฉพาะ LINE บนคอมพิวเตอร์ ส่งไฟล์เอกสาร และอื่นๆได้

๓.เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับคำร้องเบื้องต้นแล้วเห็นควรดำเนินการ ให้ประชาชนส่งข้อมูล เอกสารเข้ามายัง inbox หรือเมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจเอกสารครบถ้วน จะแจ้งว่าดำเนินการได้ โดยให้มาพบกับเจ้าหน้าที่ได้ ในวัน เวลา ที่กำหนดอย่างชัดเจน หากไม่สามารถมาพบกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที ให้นำนัดวันเวลาที่จะมาขอรับบริการกับเจ้าหน้าที่ต่อไป

ส่วนที่ ๒ ส่วนของเจ้าหน้าที่ให้บริการ

๑.จัดอบรมชี้แจงการดำเนินการใช้งาน โดยช่องทางผ่าน Facebook และ Line ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับรู้และสามารถปฏิบัติงานได้

๒.จัดเตรียมเจ้าหน้าที่รับคำร้องผ่านระบบ Facebook และ Line เพื่อให้บริการประชาชนทันที

แผนการดำเนินการ

ลำดับที่	รายละเอียดการดำเนินงาน	ระยะเวลา												หมายเหตุ
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
๑.	ขออนุมัติโครงการฯ						↔							
๒.	เวียนแจ้งแผนงาน						↔							
๓.	แต่งตั้งคณะทำงาน							↔						
๔.	จัดประชุม							↔						
๕.	มอบภารกิจ								↔					
๖.	จัดสร้างระบบ									↔				
๗.	ประชาสัมพันธ์										↔			
๘.	เปิดใช้ระบบ											↔		

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

ดำเนินการตั้งแต่เดือนมิถุนายน ๒๕๕๙ ถึง เดือนธันวาคม ๒๕๕๙

๘. งบประมาณ

งบประมาณที่ใช้ดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนกลุ่มงานปกครอง ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตคลองสาน จำนวน ๑๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นบาทถ้วน) โดยแยกเป็น

- | | |
|---|-----------|
| ๑.ค่าเอกสารจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ | ๕,๐๐๐ บาท |
| ๒.ค่าอาหารและเครื่องดื่มในการจัดการประชุม | ๕,๐๐๐ บาท |

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผ่านระบบ Facebook และ Line เพื่ออำนวยความสะดวก ลดระยะเวลาในการติดต่อราชการให้รวดเร็ว ซึ่งได้กำหนดแนวทางการประเมินไว้ ดังนี้

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ระดับผลผลิต (Output)

- มีรูปแบบการให้บริการประชาชนผ่านระบบ Facebook และ Line ทำให้ประชาชน
ให้มีทางเลือกในการขอรับบริการที่มากขึ้น
- เพิ่มทักษะ ความรู้ ให้กับบุคลากรของกลุ่มงานปกครอง ฝ่ายปกครองในการ
ให้บริการประชาชน

ระดับผลลัพธ์ (Outcome)

- ลดระยะเวลาในการติดต่อราชการให้มีความสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- เจ้าหน้าที่หน้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะ และความรู้ การให้บริการผ่านระบบเทคโนโลยี
สารสนเทศ เพิ่มขึ้นร้อยละ ๘๐

๙.๒ วิธีการการประเมินผล

โดยการตรวจสอบสถิติ และการสำรวจความคิดเห็นจากประชาชนและประเมินผล
บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ดังนี้

- สำรวจสถิติจำนวนการขอรับบริการในระบบ Facebook และ Line
- สำรวจความคิดเห็นด้านการรับบริการจากประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้วยการ
ทดสอบสอบถาม หลังจากได้รับบริการแล้ว
- สำรวจแบบสอบถามด้านการรับรู้ ความรู้ความสามารถในการเข้าใจในการดำเนินการ
ผ่านระบบ Facebook และ Line เพื่อทราบมุมมองหรือการรับรู้ของเจ้าหน้าที่ นำไปสู่
กระบวนการพัฒนาองค์ความรู้ในการให้บริการประชาชน

๙.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

ใช้แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานของกลุ่มงาน
ปกครอง โดยสอบถามประชาชนผู้มาใช้บริการ แบ่งระดับความคิดเห็นเป็น ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก
ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด แบบสอบถามประกอบด้วย ๒ ส่วน ได้แก่ ตอนที่ ๑ ความเห็นเกี่ยวกับ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานของกลุ่มงานปกครอง ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ
ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่และอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑. เพื่อให้การพัฒนาการให้บริการประชาชนเป็นมาตรฐาน ให้สำนักงานเขตทั้ง ๕๐ เขต ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการให้บริการประชาชนผ่านระบบ Facebook และ Line เพื่อเป็นมาตรฐานในการให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน

๒. กรุงเทพมหานครต้องมีการกำหนดนโยบาย แนวทางและวิธีปฏิบัติที่เป็นการส่งเสริมให้หน่วยงานและบุคลากรนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีรูปแบบบริการที่มีความหลากหลายและสอดคล้องกับการปฏิบัติงานในทุกด้านๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นเพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชนอย่างกว้างขวาง

