เลขที่ ๕๓

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาการให้บริการจดทะเบียนสมรส ของสำนักงานเขตบางรัก

จัดทำโดย นายประจง จุลวงษ์

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ

สังกัด ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม

หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๗

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

๑. ชื่อเรื่อง การพัฒนาการให้บริการจดทะเบียนสมรสของสำนักงานเขตบางรัก

๒. หลักการและเหตุผล

การบริการคือการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับการประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังของความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการต่างๆ งานฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขต ตลอดจนความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น “การบริการที่ดี” ดังนั้นผู้ที่มีหน้าที่ให้บริการประชาชนต้องมีหัวใจของการบริการ เช่น การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุนการเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ ซึ่งการบริการนั้นต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะในยุคที่มีการแข่งขังสูง ความรวดเร็วของการให้บริการจะสร้างความประทับใจต่อลูกค้าไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า ต้องมีความถูกต้องชัดเจน การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีขั้นตอนการติดต่องาน ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส ต้องสื่อสารที่ดีเพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กร รวมทั้งการเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ ทั้งหมดล้วนเป็นหัวใจของงานบริการ

กรุงเทพมหานคร เป็นองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ แบ่งการปกครองออกเป็น ๕๐ สำนักงานเขต ภารกิจหน้าที่ของสำนักงานเขตจะให้บริการประชาชน โดยหน้าที่รับผิดชอบจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่อย่างใกล้ชิดเรียกว่าตั้งแต่เกิดจนตาย และสำนักงานเขตมีหน้าที่ดูแลเรื่องราวต่างๆ ที่อยู่แวดล้อมและมีผลต่อการดำเนินชีวิตของคนในพื้นที่และคนนอกพื้นที่เข้ามาประกอบกิจการงานต่างๆ ตลอดเวลา ส่วนราชการของสำนักงานเขตแบ่งเป็น ๑๐ ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายปกครอง ฝ่ายโยธา ฝ่ายสิ่งแวดล้อม และสุขาภิบาล ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายรายได้ ฝ่ายการคลัง ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฝ่ายเทศกิจ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และฝ่ายทะเบียน ซึ่งเป็นฝ่ายที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน เช่น การให้บริการประชาชน เกี่ยวกับการทะเบียนราษฎร ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนทั่วไป ได้แก่ ทะเบียนครอบครัว ทะเบียนชื่อตัวชื่อสกุล การจดทะเบียนสมรส ตลอดจนการดำเนินการแก่ผู้กระทำผิดพระราชบัญญัติทะเบียนราษฎร และพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการให้บริการประชาชนจะสอดคล้องกับภารกิจของกรุงเทพมหานครในแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปีระยะที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๕๖–๒๕๖๐) แผนการบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๖–๒๕๖๐ ประเด็นเกี่ยวกับการดำเนินการส่งมอบบริการที่ดีที่สุด ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๗ การบริหารจัดการ มุ่งพัฒนาระบบบริหารจัดการโดยให้ความสำคัญในเรื่องการเรียนรู้ การบริหารจัดการที่ดี การจัดการข้อมูลข่าวสารและการพัฒนาเทคโนโลยีที่มีคุณภาพ นโยบายแผนเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนให้กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ตลอดจนพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการของกรุงเทพมหานคร และการให้บริการประชาชนรองรับการพัฒนากรุงเทพมหานครให้เป็นศูนย์กลางของการพัฒนาในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ บนพื้นฐานของการเป็นมหานครที่น่าอยู่อย่างยั่งยืนและมุ่งสู่การเป็นมหานครแห่งเอเชีย

ในปี ๒๕๗๕ และสอดคล้องตามแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙ การดำเนินการโครงการให้บริการที่ดีที่สุด และพัฒนาบริการสู่ความเป็นเลิศ (Best Service) ภายใต้แนวคิดการยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง เป็นการเพิ่มช่องทางในการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการมากขึ้น นอกเหนือจากช่องทางเดิมที่หน่วยงานให้บริการตามปกติอยู่แล้ว

สำนักงานเขตบางรัก เป็นหน่วยงานหนึ่งของกรุงเทพมหานครที่มีฝ่ายทะเบียน ซึ่งมีประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะการจดทะเบียนสมรส ในแต่ละปีมากที่สุดของกรุงเทพมหานครและมากที่สุดในประเทศไทย โดยมีประชาชนมาจดทะเบียนสมรสเฉลี่ยต่อวัน ประมาณ ๓๐ คู่ ซึ่งมีทั้งคู่สมรสชาวไทย ชาวไทยกับชาวต่างชาติ และ ชาวต่างชาติกับชาวต่างชาติด้วยกัน ทั้งนี้เนื่องจากชื่อของเขต “บางรัก” เป็นชื่อที่เป็นมงคลสำหรับคู่สมรส และด้วยเหตุผลนี้คู่รักจึงนิยมมาจดทะเบียนสมรส ที่สำนักงานเขตบางรักเป็นจำนวนมาก การให้บริการดังกล่าวต้องเข้าคิว และรอรับบริการตามลำดับก่อน-หลัง บางครั้งมีคิวรอจำนวนมากต้องใช้เวลานานนับชั่วโมง บางวันคิวเต็มไม่สามารถให้บริการในวันนั้นได้ สร้างความไม่พึงพอใจให้กับผู้มารับบริการ ดังนั้นเพื่อลดระยะเวลาในการให้บริการและเป็นช่องทางให้ประชาชนสามารถขอรับบริการได้ในวัน เวลาที่สะดวกจึงเปิดโอกาสให้ประชาชนที่จะมาติดต่อจดทะเบียนสมรส ณ สำนักงานเขตบางรัก นัดหมายล่วงหน้าในการขอรับริการเพื่อให้สามารถบริการได้ทันที ตามวัน เวลา ที่นัดหมายให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็วประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขต ในฐานะดำรงตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครองชำนาญการฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก จึงมีแนวคิดในการพัฒนาการให้บริการจดทะเบียนสมรสของสำนักงานเขตบางรัก โดยการนำเทคโนโลยีเวปไซต์เครือข่ายสังคมหรือ facebook ซึ่งเป็นการให้บริการบนเครือข่ายอินเตอร์เน็ต ทำให้ผู้ใช้สามารถติดต่อสื่อสารและร่วมทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งหรือหลายๆ กิจกรรมกับผู้ใช้คนอื่นๆ ได้ รวมทั้งสามารถตั้งเป็นประเด็นถามตอบในเรื่องที่สนใจ โพสต์รูปภาพ โพสต์คลิปวิดีโอ เขียนบทความหรือบล็อก แชทคุยกันแบบสดๆ เล่นเกมส์แบบเป็นกลุ่ม และยังสามารถทำกิจกรรมอื่นๆ ผ่านแอพลิเคชั่นเสริม (Applications) ที่มีอยู่อย่างมากมาย ใช้งานง่ายเหมาะสมสำหรับทุกเพศทุกวัย โดยจะนำมาพัฒนาเกี่ยวกับการจองวันเวลาเพื่อให้บริการจดทะเบียนสมรส ซึ่งเป็นเสมือนบัตรคิวออนไลน์ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการ

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีช่องทางเลือกในการรับบริการจดทะเบียนสมรส
๒. เพื่อเป็นการประหยัดเวลาและลดขั้นตอนในการมาติดต่อรับบริการ
๓. เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

๔. เป้าหมาย

๑. จัดสร้าง Facebook เพื่อรับลงทะเบียนนัดหมายล่วงหน้าสำหรับผู้ที่ประสงค์จดทะเบียนสมรส ณ สำนักงานเขตบางรัก ภายในปีพุทธศักราช ๒๕๕๙
๒. ผู้รับบริการจดทะเบียนสมรส ได้รับบริการตามวัน เวลาที่กำหนด
๓. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรักในระดับมาก

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานฯ

๕.๑ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน (SWOT Analysis) เป็นเครื่องมือที่ศึกษาหาสาเหตุเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยมีการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ ทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกหน่วยงาน เพื่อให้ทราบว่าปัจจุบันหน่วยงานอยู่ในสถานการณ์ใด เพื่อนำการวิเคราะห์ไปกำหนดทิศทางในอนาคตของหน่วยงานของเราต้องการอะไรอย่างไร การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน (SWOT Analysis) ประกอบด้วย

จุดแข็งขององค์กร (S = STRENGTHS) หมายถึงการวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ในองค์กร โดยวิเคราะห์ว่าปัจจัยใดภายในองค์กรที่เป็นข้อได้เปรียบหรือจุดเด่นขององค์กรที่ควรนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรได้ และควรดำรงไว้เพื่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร

จุดอ่อนขององค์กร (W = WEAKNESS) หมายถึงการวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ในองค์กร โดยวิเคราะห์ว่าปัจจัยใดภายในองค์กรที่เป็นจุดด้อย ข้อเสียเปรียบขององค์กรที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือขจัดให้หมดไป ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

โอกาสทางสภาพแวดล้อม (O = OPPORTUNITIES) หมายถึงสภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งต้องคาดคะเนการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก เช่นเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี และการแข่งขันเพื่อการแสวงหาประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมเหล่านี้

อุปสรรคทางสภาพแวดล้อม (T = Threats) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กรปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบในระดับมหภาค ในทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งองค์กรจะต้องหลีกเลี่ยงหรือปรับสภาพองค์กรให้มีความแข็งแกร่งพร้อมที่จะเผชิญแรงกระทบดังกล่าวได้

จากการวิเคราะห์ (SWOT) ขององค์กรและสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก และพฤติกรรมการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก โดยข้อสรุปดังนี้

<u>จุดแข็ง (Strengths)</u>

๑. มีโครงสร้างและสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน

๒. สถานที่ตั้งมีการคมนาคมสะดวกและชื่อสำนักงานเขตเป็นศิริมงคลด้านความรัก

๓. วัฒนธรรมองค์กรเป็นที่ยอมรับของผู้ปฏิบัติงานทั้งหมด เช่น การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ การมีคุณธรรม จรรยาบรรณของการเป็นข้าราชการ

๔. บุคลากรมีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind)

๕. กฎหมายและระเบียบที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ระบุในเรื่องของการมอบอำนาจไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้การบริการเป็นไปด้วยความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ

<u>จุดอ่อน (Weakness)</u>

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีมากเกินความจำเป็น ทำให้เกิดความล่าช้า

๒. การให้บริการในเชิงรุกยังไม่มีเพียงพอ

๓. สถานที่คับแคบและเครื่องมือวัสดุ อุปกรณ์การปฏิบัติงานล้าสมัย ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เช่น คอมพิวเตอร์ เก้าอี้ ซึ่งมีสภาพเก่าและชำรุดไม่สามารถอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานได้ในระดับมาตราฐานสำนักงานทั่วไป

๔. บุคลากรขาดทักษะและการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง เช่น การใช้โปรแกรมการปฏิบัติงานด้วยระบบคอมพิวเตอร์ที่จำเป็นต้องมีการปฏิบัติงานในลักษณะที่ต้องทดแทนกัน

<u>โอกาส (Opportunities)</u>

๑. การเข้าถึงอินเตอร์เน็ตมีความสะดวกรวดเร็วขึ้น

๒. ประชาชนให้ความเชื่อมั่นในการให้บริการภาครัฐมากขึ้น

๓. การมีส่วนร่วมของประชาชน ในการแสดงความคิดเห็นและการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ โดยจัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นเป็นระยะๆ

<u>อุปสรรค (Threats)</u>

๑. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ปฏิบัติงานในปัจจุบันไม่เพียงพอต่อการให้บริการเนื่องจากระบบมีความล่าช้าและขัดข้องบ่อย

๒. บุคลากรยังยึดติดกับวัฒนธรรมองค์แบบเก่าๆ ขาดความริเริ่มและการทำงานเป็นทีม

๓. ประชากรแฝงและประชากรสัญจรจัดเป็นผู้รับบริการด้วยเช่นกันและมีจำนวนมากในขณะที่อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ยังคงมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้บริการได้ไม่ทั่วถึงและมีความล่าช้า

๕.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

หมวด ๑ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

มาตรา ๖ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ดังต่อไปนี้

(๑) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน

(๒) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

(๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

(๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น

(๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์

(๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ

(๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

หมวด ๒ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน

มาตรา ๗ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนร่วม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ

มาตรา ๘ ในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่วนราชการจะต้องดำเนินการโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับบริการจากรัฐ และจะต้องมีแนวทางการบริหารราชการ

๕.๓ แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อบริการสารธารณะ

ความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะเป็นความพอใจที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่บุคคลได้คาดหวังไว้ในบริการสาธารณะต่างๆ นั้น เป็นความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ ดังนั้น ในการให้บริการสาธารณะของรัฐทุกประเภทควรตั้งอยู่บนพื้นฐานความพึงพอใจของประชาชน โดยมีประกันสิทธิเสรีภาพขั้นพื้นฐานของประชาชน ให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างเสมอภาค คนในสังคมมีความรู้สึกได้รับประโยชน์สูงสุดร่วมกัน ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะเกิดขึ้นต่อเมื่อหลังจากการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานของรัฐแล้ว ถือว่าเป็นบริการสาธารณะที่เป็นธรรมที่สุด

๕.๔ แนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการบริการงานคุณภาพ

๑. องค์กรให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ มีความเข้าใจความต้องการและมุ่งหวังที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการ

๒. ผู้นำขององค์กรเป็นผู้กำหนดวัตถุประสงค์ ทิศทางและบรรยากาศการทำงาน

๓. บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วม

๔. มีกระบวนการทำงานที่ดี เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

๕. มีระบบในการบริการหรือจัดการ

๖. พัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

๗. ตัดสินใจโดยยึดถือความเป็นจริงจากเอกสารและข้อมูล

๕.๕ แนวความคิดการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. ๒๕๓๕ กล่าวไว้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึงความรู้ในผลิตภัณฑ์ หรือในกระบวนการดำเนินงานใดๆ ที่อาศัยเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ คอมพิวเตอร์ ฮาร์ดแวร์ การติดต่อสื่อสาร การรวบรวมและการนำข้อมูลมาใช้อย่าง ทันการณ์ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพทางด้านการผลิต การบริการ การบริหาร และการดำเนินงาน รวมทั้งเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ ซึ่งจะส่งผลต่อความได้เปรียบ ทางด้านเศรษฐกิจ การค้า และการพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตและคุณภาพของประชาชน ในสังคม หรืออาจกล่าวได้ว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ” หมายถึงเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวกับการดำเนินงานต่างๆ เพื่อจัดทำสารสนเทศไว้ใช้งาน ซึ่งประกอบด้วยเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีโทรคมนาคมเป็นหลัก และยังรวมถึงเทคโนโลยีอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง กับการนำข้อมูลข่าวสารมาใช้ให้เกิดประโยชน์ โดยมีคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการ จัดการและจัดเก็บข้อมูลส่วนการสื่อสารโทรคมนาคมใช้เป็นสื่อในการจัดส่งข้อมูล

การพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน ประกอบด้วย

๑. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกันและกันและวางรูปแบบ การให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากภาครัฐได้ทุกเรื่อง โดยไม่คำนึงว่าผู้รับบริการ จะมาขอรับบริการ ณ ที่ใด (No Wrong Door)

๒. ยกระดับการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) ด้วยการเชื่อมโยง และบูรณาการกระบวนงานบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่าง 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 GC Service) ที่ส่งข้อมูลข่าวสารและบริการถึงประชาชน แจ้งข่าวภัยธรรมชาติ ข้อมูลการเกษตร ราคาพืชผล หรือการติดต่อและแจ้งข้อมูล ข่าวสารผ่านสังคมเครือข่ายออนไลน์ (Social Network) เป็นต้น

๔. ส่งเสริมให้มีเว็บกลางของภาครัฐ (Web Portal) เพื่อเป็นช่องทางของบริการภาครัฐทุกประเภท โดยให้เชื่อมโยงกับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกหน่วยงานของภาครัฐ รวมถึงข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้

๕. ยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่มีความเชื่อมโยงกันระหว่างหลาย ส่วนราชการ นำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยทบทวนขั้นตอน ปรับปรุงกระบวนงาน หรือแก้ไข กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน ของรัฐ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวและเอื้อต่อการแข่งขันของประเทศ

๖. ส่งเสริมให้มีการนำระบบการรับประกันคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement) มาใช้ในภาครัฐ ซึ่งเป็นการกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐที่มีต่อประชาชน โดยการกำหนดระดับการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมการกำหนดลักษณะ ความสำคัญ ระยะเวลา รวมถึงการชดเชยกรณีที่การให้บริการไม่เป็นไปตามที่กำหนด

๗. ส่งเสริมให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบบริการภาครัฐโดยใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัวประชาชน ในการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนตามวงจรชีวิต โดยเฉพาะการใช้ประโยชน์จากบัตรสมาร์ทการ์ด (Smart Card) หรือเลขประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก

๕.๕ ประโยชน์ของ Facebook

๕.๕.๑ ใช้สื่อสารด้วยข้อความกับเพื่อนๆ ได้สะดวกและช่วยให้ประหยัดค่าโทรศัพท์ได้มากทีเดียว เราสามารถสื่อสารกับเพื่อนๆ ได้โดยการโพสต์ หรือส่งข้อความผ่านทาง Messenger

๕.๕.๒ การจัดกลุ่มช่วยให้คุณสื่อสารได้ดีขึ้น เช่นกลุ่มเพื่อนสนิท กลุ่มคนรู้จักและกลุ่มอื่นๆ ที่คุณสามารถจัดกลุ่ม และตั้งชื่อได้ ทำให้เราสามารถเลือกโพสต์ข้อความเฉพาะกลุ่มได้

๕.๕.๓ สำหรับคนที่ต้องการเปิดร้าน ไม่ว่าจะหน้าเก่าหรือหน้าใหม่ก็ตาม การสร้างเพจ ถือเป็นเรื่องที่ต้องศึกษา เพราะมีคนใช้ Facebook เพิ่มขึ้นทุกวัน

๕.๕.๔ การสร้างกลุ่มในที่นี้หมายถึงกลุ่มที่สร้างขึ้น และเชิญเพื่อนๆ ให้เป็นสมาชิก

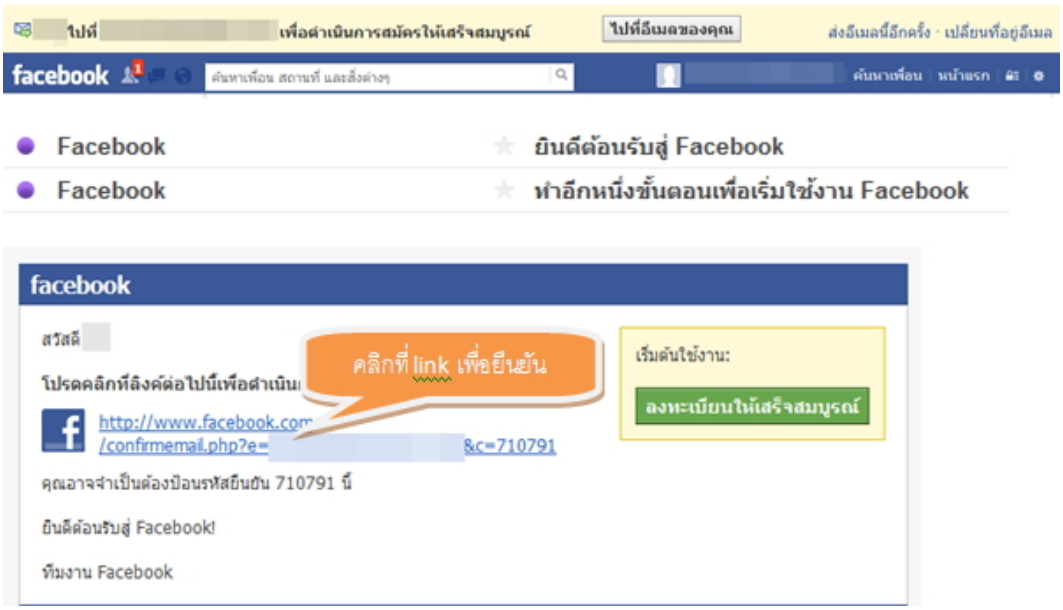
ของกลุ่ม เช่นกลุ่มคนรักกล้องถ่ายรูป กลุ่มคนรักปลาสวยงาม เป็นต้น การสร้างกลุ่มก็คือการรวมตัวกันของคนที่ชอบอะไรเหมือนๆ กันนั่นเอง

๕.๖ วิธีการลงทะเบียน Facebook

ขั้นตอนที่ ๑ เข้าไปที่ www.facebook.com แล้วเลือกภาษาไทย

ขั้นตอนที่ ๒ กรอกรายละเอียดให้ครบ เน้นข้อมูลจริง และที่สำคัญ E-Mail ที่ใช้ได้จริง

ขั้นตอนที่ ๓ เมื่อครบขั้นตอนแล้ว ระบบจะแจ้งให้เรากลับไปยืนยัน E-Mail ที่ใช้ในการสมัคร Facebook ให้เราเข้าไปเช็ค E-Mail แล้วจัดการคลิกลิงค์เพื่อยืนยันการสมัครที่ E-Mail ทำอีกหนึ่งขั้นตอนเพื่อเริ่มใช้งาน Facebook



ขั้นตอนที่ ๔ เมื่อยืนยันแล้ว ก็สามารถเปิดให้ Account Facebook อย่างเป็นทางการได้แล้ว เพียงแต่หน้าตา Facebook อาจจะดูโล่งๆ นั่นเพราะเรายังไม่มี Friends มากพอให้จัดการดำเนินการเพิ่มเพื่อนไปเรื่อยๆ เพียงเท่านี้ เราก็สามารถสร้าง Facebook ที่เป็นเสมือนบ้านที่ ๒ ของเราบนโลกออนไลน์ได้แล้ว

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตบางรัก จุดแข็ง คือ บุคลากรมีจิตใจการให้บริการ (Serviec Mind) สถานที่ตั้ง คมนาคม สะดวก ชื่อสำนักงานเขตเป็นศิริมงคลด้านความรัก มีโครงสร้างการปฏิบัติหน้าที่ชัดเจน แต่มีจุดอ่อน คือ ขั้นตอนปฏิบัติหน้าที่มีมากเกินความจำเป็น ทำให้เกิดความล่าช้า และการให้บริการในเชิงรุกยังไม่เพียงพอ ในส่วนสภาพแวดล้อมภายนอกนั้นประชาชนได้เข้าถึงอินเตอร์เน็ต สะดวกและรวดเร็วขึ้น ประกอบกับมีความเชื่อมั่นการให้บริการของรัฐมากขึ้น แต่ประชากรแฝงที่เป็นผู้รับบริการมีจำนวนมากขึ้น บุคลากร

มีเท่าเดิมและยังยึดติดกับวัฒนธรรมเก่า ๆ ขาดความคิดริเริ่ม ด้วยสาเหตุปัญหาที่กล่าวมา จึงสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะ แนวคิดหลักการบริการงานคุณภาพ และแนวคิดการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การใช้ Facebook ในการดำเนินการให้บริการจองบัตรคิวจดทะเบียนสมรสของสำนักงานเขตบางรัก

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

การนัดหมายล่วงหน้าทาง Facebook เพื่อจองบัตรคิวจดทะเบียนสมรส ต้องมีกรอบแนวทางการดำเนินงานและการมีส่วนร่วมระหว่างหน่วยงาน จึงจะสามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายและประสบผลสำเร็จได้ด้วยดี และได้กำหนดแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

๖.๑ การเตรียมการ

๖.๑.๑ เสนอขออนุมัติการดำเนินการต่อผู้อำนวยการเขตบางรัก ขอรับความเห็นชอบในการดำเนินการจองบัตรคิวการจดทะเบียนสมรสทาง Facebook

๖.๑.๒ เวียนแจ้งรายละเอียดแผนงานการดำเนินการให้บุคลากรในฝ่ายทะเบียนร่วมรับรู้ และเข้าใจวัตถุประสงค์ของการดำเนินการ

๖.๑.๓ แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการเขตบางรัก เป็นประธาน ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตบางรัก เป็นรองประธาน หัวหน้าฝ่ายทะเบียน เป็นกรรมการ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ระบบงานคอมพิวเตอร์ ฝ่ายปกครอง เป็นกรรมการ และเจ้าหน้าที่กลุ่มงานทะเบียนทั่วไป เป็นกรรมการ และหัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนทั่วไปเป็นเลขานุการ

๖.๑.๔ จัดประชุมชี้แจงคณะทำงาน บุคลากรในกลุ่มงานทะเบียนทั่วไป

๖.๑.๕ มอบหมายภารกิจ ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในแต่ละส่วนปฏิบัติตามแผนและขั้นตอนที่กำหนดไว้

๖.๑.๖ ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลและศึกษาการให้บริการในรูปแบบ Facebook

- จัดสร้าง Facebook ใช้ชื่อว่า “ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก”
- จัดระบบการใช้งาน โดยจัดทำคู่มือการใช้งานผ่านระบบ Facebook กำหนดรูปแบบการขอรับบริการที่ชัดเจน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการรับรู้

๖.๒ การดำเนินการ

แบ่งภารกิจการดำเนินการออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ส่วนการจัดทำระบบบริการผ่านอิเล็กทรอนิกส์

จัดรูปแบบการให้บริการผ่าน Facebook

๑. จัดตั้ง Facebook ภายใต้ชื่อ “ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก” เพื่อเป็นช่องทางเลือกในการรับบริการของประชาชน

๒. เมื่อประชาชนต้องการติดต่อขอรับบริการจองคิวจดทะเบียนสมรสให้เพิ่มฝ่ายทะเบียนเป็นเพื่อน และให้ติดต่อเข้ามาทางกล่องข้อความ หรือ Inbox ซึ่งระบบจะมีการแจ้งเตือนให้เจ้าหน้าที่ทราบ

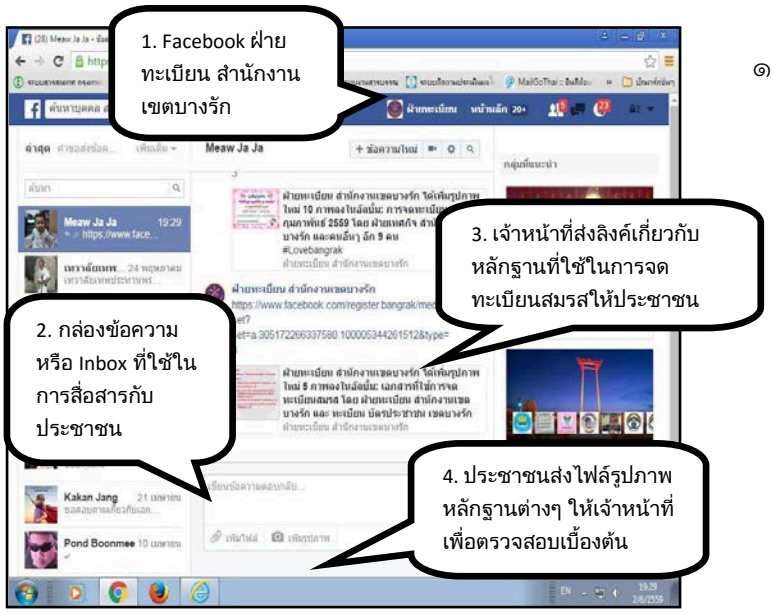
๓. เจ้าหน้าที่จะแจ้งรายละเอียดและเอกสารที่ใช้ในการจดทะเบียนสมรสให้กับประชาขนทราบ ซึ่งสร้างเป็นอัลบั้มรูปภาพไว้แล้ว โดยประชาชนทั่วไปสามารถเข้ามาดูรายละเอียดได้

๔. ให้ประชาชนแจ้งวันและเวลาในการจองคิวจดทะเบียนสมรส และให้ส่งไฟล์รูปภาพเพื่อประกอบการตรวจสอบเบื้องต้น

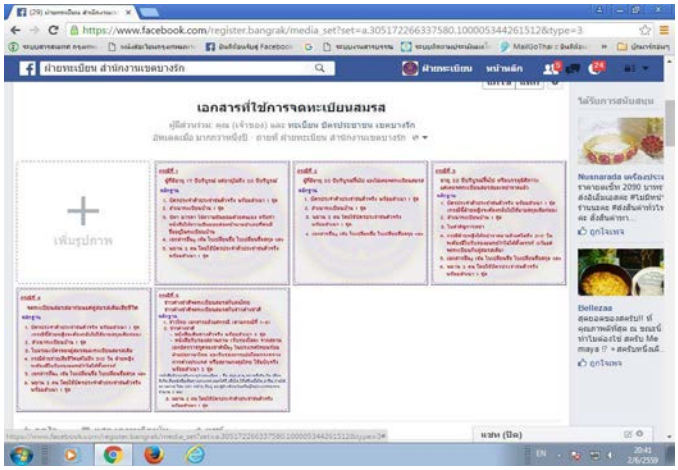
๕. เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับการจองคิวแล้ว จะดำเนินการตรวจสอบในตารางการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าจดทะเบียนสมรสเพื่อดูว่าในวันและเวลาดังกล่าวมีคู่สมรสจองไว้แล้วหรือไม่ และหากไม่มีการจองคิวไว้เจ้าหน้าที่จะทำการลงนัดให้กับประชาชน พร้อมกับแจ้งให้ประชาชนนำเอกสารต่างๆ มาติดต่อรับบริการตามช่องบริการที่กำหนด สำหรับบัตรคิวจองทาง Facebook ณ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก

<u>ส่วนที่ ๒</u> ส่วนของเจ้าหน้าที่บริการ

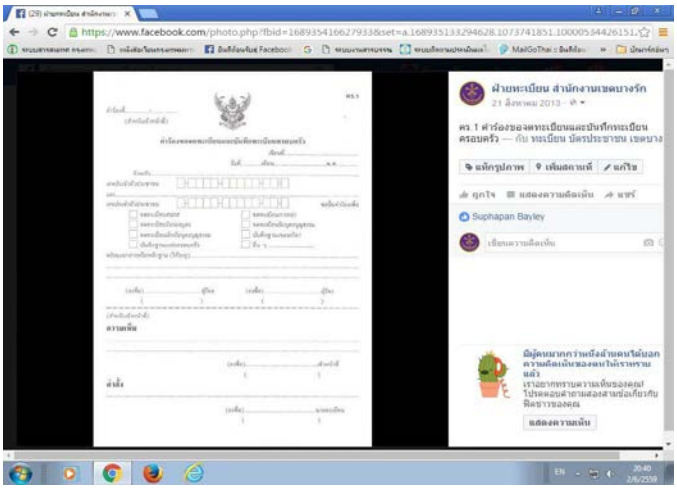
จัดเตรียมเจ้าหน้าที่รับคำร้องผ่าน Facebook และเจ้าหน้าที่เพื่อจดทะเบียนสมรส โดยแยกกลุ่มให้บริการต่างหากสำหรับผู้จองบัตรคิวทาง Facebook ให้ชัดเจนจากประชาชนผู้มารับบริการตามปกติ



๑. หน้า Facebook ฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตบางรัก



๒. เอกสารที่ใช้ในการจดทะเบียนสมรส



๓. แบบฟอร์มคำร้อง ครร.๑

ตารางการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าการจดทะเบียนสมรส
ผ่านทาง Facebook
วันที่.....

ลำดับที่	เวลา	ชื่อคู่สมรส	เบอร์ติดต่อ
๑	๐๘.๐๐-๐๘.๓๐ น.		
๒	๐๘.๓๑-๐๙.๐๐ น.		
๓	๐๙.๐๑-๐๙.๓๐ น.		
๔	๐๙.๓๑-๑๐.๐๐ น.		
๕	๑๐.๐๑-๑๐.๓๐ น.		
๖	๑๐.๓๑-๑๑.๐๐ น.		
๗	๑๑.๐๑-๑๑.๓๐ น.		
๘	๑๑.๓๑-๑๒.๐๐ น.		
๙	๑๒.๐๑-๑๒.๓๐ น.		
๑๐	๑๓.๐๑-๑๓.๓๐ น.		
๑๑	๑๓.๓๑-๑๔.๐๐ น.		
๑๒	๑๔.๐๑-๑๔.๓๐ น.		
๑๓	๑๔.๓๑-๑๕.๐๐ น.		
๑๔	๑๕.๐๑-๑๕.๓๐ น.		
๑๕	๑๕.๓๑-๑๖.๐๐ น.		
หมายเหตุ : คู่สมรสควรมาก่อนเวลานัดหมาย ๕ นาที			

แบบลงเวลาให้บริการจดทะเบียนสมรสสำหรับที่จองคิวผ่านทาง Facebook

ลำดับที่	ชื่อ/ชื่อสกุล	การจดทะเบียนสมรส			ลายมือชื่อผู้รับบริการ	ลายมือชื่อผู้ให้บริการ	หมายเหตุ
		เวลา		ใช้เวลา			
		เริ่มต้น	สิ้นสุด				
๑							
๒							
๓							
๔							
๕							
๖							
๗							
๘							
๙							
๑๑							
๑๑							
๑๒							
๑๓							
๑๔							
๑๕							

๗. ระยะเวลาดำเนินการ

ดำเนินการตั้งแต่เดือนมิถุนายน ๒๕๕๙ ถึง เดือนธันวาคม ๒๕๕๙

แผนการดำเนินการ

ลำดับที่	**รายละเอียดการดำเนินงาน**	**ระยะเวลา (เดือน)**							**หมายเหตุ**
		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							←→	

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือ
เป้าหมาย (Output)		
๑. จัดสร้าง Facebook ลงทะเบียนนัดหมายล่วงหน้าสำหรับผู้ที่ประสงค์จดทะเบียนสมรส ณ สำนักงานเขตบางรัก ภายในปีพุทธศักราช ๒๕๕๙	- มีรูปแบบการให้บริการจองบัตรคิวจดทะเบียนสมรส จำนวน ๑ ชุด	-จัดทำ facebook
๒. ผู้รับบริการจดทะเบียนสมรสได้รับบริการตามวัน เวลาที่กำหนด	- ผู้จองบัตรคิวรับจดทะเบียนสมรสทาง Facebook ได้รับบริการตามวัน เวลาที่นัดหมาย	- จากการลงบันทึกเวลาในทะเบียนสมรส (คร.๒)
๓. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก ในระดับมาก	- ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการจองบัตรคิวจดทะเบียนสมรสผ่าน facebook ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๘๕	- แบบสำรวจความพึงพอใจ
วัตถุประสงค์ (Outcome)		
๑. เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีช่องทางเลือกในการรับบริการจดทะเบียนสมรส	- สำนักงานเขตบางรักมีช่องทางในการให้บริการการจดทะเบียนสมรสเพิ่มขึ้นอีก ๑ ช่องทาง	- จากรายงานการจองบัตรคิวผ่าน facebook
๒. เพื่อเป็นการประหยัดเวลาและลดขั้นตอนในการมาติดต่อรับบริการ	- ลดระยะเวลาการให้บริการจาก ๕๐ นาที เหลือ ๓๐ นาที	- มีแบบลงเวลาการให้บริการจากเวลาเริ่มต้น และเวลาสิ้นสุดการปฏิบัติงาน
๓. เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ	- ผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๘๕	- แบบสำรวจความพึงพอใจ

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและให้การสนับสนุนการพัฒนาการให้บริการจดทะเบียนสมรส โดยจองคิวผ่าน Facebook ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้หน่วยงานและบุคลากรนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่หลากหลายมาใช้ในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางในการติดต่อราชการและลดระยะเวลาการปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น

๒. การประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการโดยเฉพาะทางอินเตอร์เน็ต ซึ่งในปัจจุบันเป็นที่นิยมใช้งานอย่างแพร่หลาย เช่น การเรียกดูข้อมูลเพื่อจัดเตรียมเอกสารหลักฐานและการนัดหมายล่วงหน้าก่อนมารับบริการ

๓. เพื่อให้การพัฒนาการให้บริการประชาชนเป็นมาตรฐาน ควรให้สำนักงานเขตทั้ง ๕๐ เขต ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการให้บริการประชาชนจองบัตรคิวจดทะเบียนสมรส ผ่านระบบ Facebook เพื่อเป็นมาตรฐานในการให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน