

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนทั่วไป
สำนักงานเขตบึงกุ่ม (Get ready for service)
โดยผ่าน Application Line@

จัดทำโดย นางชนิษฐา รุ่งเจริญ
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ
สังกัด ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบึงกุ่ม

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๒
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๑. ชื่อเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนทั่วไป สำนักงานเขตบึงกุ่ม (Get ready for service) โดยผ่าน Application LINE@

๒. หลักการและเหตุผล

การบริการ (service) คือ การกระทำหรือการดำเนินการเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวกสบาย อันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี รวมทั้งให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค การให้บริการจะประกอบไปด้วย ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ หากผู้ให้บริการให้บริการที่ดีแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และชื่นชมในการบริการ อันเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกองค์กรมักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนไม่ว่าจะเป็นงาน ประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการต่างๆ ตลอดจนงานทะเบียนของสำนักงานเขต ก็ถือเป็นงานบริการ ประเภทหนึ่งเช่นกัน

งานทะเบียนทั่วไป หมายถึง งานจดทะเบียนที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของบุคคล ในครอบครัว โดยมีกฎหมายรับรองและคุ้มครองสิทธิให้ ไม่ว่าจะในฐานะสามีกับภรรยา หรือบิดามารดากับบุตร เรียกว่า “ทะเบียนครอบครัว” แบ่งออกเป็น ๗ ประเภท ได้แก่ ทะเบียนสมรส ทะเบียนการหย่า ทะเบียนรับรองบุตร ทะเบียนรับบุตรบุญธรรม ทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม ทะเบียนบันทึกฐานะภริยา และทะเบียนบันทึกฐานะแห่งครอบครัว นอกจากนี้ยังหมายรวมถึง “งานทะเบียนชื่อบุคคล” ที่เกี่ยวข้องกับการจดทะเบียนชื่อตัวและชื่อสกุลประเภทต่างๆ ได้แก่ ทะเบียนเปลี่ยนชื่อตัว – ตั้งชื่อรอง ทะเบียนตั้งชื่อสกุล ทะเบียนร่วมใช้ชื่อสกุล และทะเบียนเปลี่ยนชื่อสกุล เป็นต้น สำนักงานเขตเป็นหน่วยงานหนึ่งของกรุงเทพมหานครที่เป็นองค์กรปกครองรูปแบบพิเศษ มีฐานะเทียบเท่าอำเภอ จึงมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.๒๕๒๘ มาตรา ๘๙ (๒) และมาตรา ๖๙ (๑) มีหน้าที่ให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนตามที่กฎหมายกำหนด และตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นอำนาจหน้าที่ของนายอำเภอ โดยผู้อำนวยการเขตในฐานะนายทะเบียนท้องถิ่นได้มอบอำนาจให้ฝ่ายทะเบียน ซึ่งเป็นส่วนราชการหนึ่งของสำนักงานเขตปฏิบัติราชการแทนในการดำเนินการเกี่ยวกับงานทะเบียนทั่วไปประเภทต่างๆ โดยให้บริการจดทะเบียนและออกเอกสารสำคัญให้ประชาชนถือไว้เป็นหลักฐานในการใช้ชีวิตประจำวันเพื่อสิทธิตามกฎหมายต่อไป แต่การได้มาซึ่งสิทธิตามกฎหมายนั้นย่อมต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนดไว้ ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่ไม่เข้าใจและไม่ทราบถึงรายละเอียดดังกล่าว ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนทั่วไป ก่อให้เกิดการร้องเรียนการทำงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอยู่เสมอ เช่น เจ้าหน้าที่ทำงานล่าช้า บ่ายเบี่ยง มีอคติไม่เต็มใจให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจนไม่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ทำให้เกิดการรอคอยและต้องกลับมาติดต่อราชการอีกหลายครั้งกว่าจะได้รับบริการที่ต้องการกลับไป ในฐานะหัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนทั่วไป สังกัดฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบึงกุ่ม จึงมีแนวคิดที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนทั่วไป (Get ready for service) เพื่อรองรับการบริการประชาชน เป็นการเตรียมความพร้อมให้แก่ประชาชนก่อนเดินทางมารับบริการงานทะเบียนทั่วไปที่สำนักงานเขต เพื่อให้บริการประชาชนตามเป้าหมายและตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง โดยการจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้ความรู้และคำแนะนำแก่ประชาชนเกี่ยวกับงานทะเบียนทั่วไปทุกประเภท เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนวิธีการดำเนินการงานทะเบียนทั่วไป รวมทั้งให้บริการตรวจสอบเอกสารประกอบการทำนิติกรรมทางทะเบียนของผู้รับบริการว่ามีคุณสมบัติถูกต้องตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนดไว้หรือไม่ อย่างไร โดยผ่านช่องทาง Application LINE@ ซึ่งเป็นการให้บริการ

ประเภทหนึ่งบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ (LINE) ที่รู้จักคุ้นเคยเป็นอย่างดี และใช้งานง่าย มีความปลอดภัยต่อการให้ข้อมูลส่วนบุคคล เพราะเป็นการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกับประชาชน ผู้รับบริการเฉพาะรายเท่านั้น มีความเป็นส่วนตัวทำให้ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในข้อมูลที่ได้รับและเตรียมความพร้อมก่อนจะมารับบริการที่สำนักงานเขต เมื่อมารับบริการแล้วเกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการไม่เสียเวลารอนานและไม่ต้องเดินทางมาติดต่อราชการในครั้งต่อไป จะทำให้เกิดความพึงพอใจประทับใจในบริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนทั่วไปเพิ่มขึ้น เป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานและลดปัญหาข้อร้องเรียนจากความล่าช้าในการรับบริการในอดีตให้น้อยลงด้วย

การให้บริการประชาชนของงานทะเบียนทั่วไป ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบึงกุ่ม โดยการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Application LINE@) มาใช้ในการบริการประชาชนนั้น นับเป็นการเพิ่มช่องทางในการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนมากขึ้น นอกเหนือจากช่องทางเดิมที่หน่วยงานให้บริการตามปกติอยู่แล้ว เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของงานทะเบียนทั่วไปให้มีความสอดคล้องกับภารกิจของกรุงเทพมหานครในแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (๒๕๖๑-๒๕๖๕) ด้านที่ ๗ การบริการจัดการเมืองมหานคร มิติที่ ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ เป้าประสงค์ที่ ๗.๕.๑ กรุงเทพมหานครให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและโปร่งใส โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัย (Smart Service) เพื่อสนับสนุนนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) และมีการบริหารจัดการเมือง (กรุงเทพมหานคร) ด้วยเทคโนโลยีและการสื่อสารที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ (Smart City) รองรับการพัฒนากรุงเทพมหานครให้เป็นศูนย์กลางของการพัฒนาในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ บนพื้นฐานของการเป็นมหานครที่น่าอยู่อย่างยั่งยืนและมุ่งสู่การเป็นมหานครแห่งเอเชียในปี ๒๕๗๕

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการ มีช่องทางการรับบริการงานทะเบียนทั่วไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และโปร่งใส
๒. เพื่อลดระยะเวลาและขั้นตอนในการมาติดต่อรับบริการงานทะเบียนทั่วไป
๓. เพื่อสร้างความพึงพอใจในการรับบริการงานทะเบียนทั่วไปให้มากขึ้นกว่าเดิม

๔. เป้าหมาย

๑. จัดสร้าง Application Line@ “ทะเบียนทั่วไปบึงกุ่ม” เพื่อให้บริการเตรียมความพร้อมก่อนมารับบริการงานทะเบียนทั่วไป ภายในปี พ.ศ.๒๕๖๑
๒. ประชาชนได้รับบริการงานทะเบียนทั่วไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ต้องการในเวลาที่กำหนด
๓. ประชาชนผู้ใช้บริการงานทะเบียน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนทั่วไป ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบึงกุ่ม ในระดับดีมาก

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานฯ

๕.๑ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน (SWOT Analysis) เป็นเครื่องมือที่ศึกษาหาสาเหตุเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการดำเนินงานของหน่วยงานโดยมีการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกหน่วยงาน เพื่อให้ทราบถึงปัจจุบันหน่วยงานอยู่ในสถานการณ์ใด เพื่อนำการวิเคราะห์ไปกำหนดทิศทางในอนาคตของหน่วยงานของเราว่าต้องการอะไร อย่างไร การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน (SWOT Analysis) ประกอบด้วย

จุดแข็งขององค์กร (S = STRENGTHS) หมายถึง การวิเคราะห์ที่ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ในองค์กร โดยวิเคราะห์ว่าปัจจัยใดภายในองค์กรที่เป็นข้อได้เปรียบหรือจุดเด่นขององค์กรที่ควรนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรได้ และควรดำรงไว้เพื่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร

จุดอ่อนขององค์กร (W = WEAKNESS) หมายถึง การวิเคราะห์ที่ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ในองค์กร โดยวิเคราะห์ว่าปัจจัยใดภายในองค์กรที่เป็นจุดด้อยหรือข้อเสียเปรียบขององค์กรที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือขจัดให้หมดไป ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

โอกาสทางสภาพแวดล้อม (O = OPPORTUNITIES) หมายถึง สภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งต้องคาดคะเนการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น เศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี และการแข่งขัน เพื่อการแสวงหาประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมเหล่านี้

อุปสรรคทางสภาพแวดล้อม (T = Threats) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กรปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบในระดับมหภาค ในทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งองค์กรจะต้องหลีกเลี่ยงหรือปรับสภาพองค์กรให้มีความแข็งแกร่งพร้อมที่จะเผชิญแรงกระทบดังกล่าวได้

จากการวิเคราะห์ (SWOT) ขององค์กรรวมถึงสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก และพฤติกรรมกรให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบึงกุ่ม ได้ข้อสรุปดังนี้

จุดแข็ง (Strengths)

๑. มีโครงสร้างและสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน
๒. สถานที่ตั้งมีทัศนียภาพสวยงาม ร่มรื่น และการคมนาคมสะดวก
๓. วัฒนธรรมองค์กรเป็นที่ยอมรับของผู้ปฏิบัติงานทั้งหมด เช่น การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ การมีคุณธรรมจรรยาบรรณของการเป็นข้าราชการ
๔. บุคลากรมีจิตใจให้บริการ (Service Mind)
๕. กฎหมายและระเบียบที่ใช้ในการปฏิบัติงานระบุเรื่องอำนาจหน้าที่ไว้ชัดเจน เพื่อให้การบริการเป็นไปด้วยความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ

จุดอ่อน (Weakness)

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีมากเกินไปจนเกิดความจำป็น ทำให้เกิดความล่าช้า
๒. กฎหมายและระเบียบที่ใช้ในการปฏิบัติงานทะเบียนทั่วไปในปัจจุบัน ไม่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการ และหน่วยงานไม่สามารถดำเนินการปรับปรุงแก้ไขได้เอง
๓. การให้บริการในเชิงรุกยังมีไม่เพียงพอ
๔. สถานที่นั่งรอรับบริการคับแคบ เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เช่น ชุดคอมพิวเตอร์ หมึกพิมพ์ โตะ เก้าอี้ ซึ่งมีสภาพเก่าและชำรุด ไม่สามารถอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานได้ในระดับมาตรฐานทั่วไป
๕. บุคลากรขาดทักษะและการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง เช่น การใช้โปรแกรมปฏิบัติงานด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ต้องมีการปฏิบัติงานในลักษณะที่ทดแทนกันได้
๖. อัตรากำลังของบุคลากรในหน่วยงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

โอกาส (Opportunities)

๑. ประชาชนเข้าถึงการใช้งานอินเทอร์เน็ตได้สะดวกรวดเร็ว และแพร่หลายมากขึ้น

๒. ประชาชนให้ความเชื่อมั่นในการให้บริการภาครัฐมากขึ้น
๓. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการแสดงความคิดเห็นและการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่โดยจัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นเป็นระยะๆ

อุปสรรค (Threats)

๑. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ปฏิบัติงานในปัจจุบันไม่เพียงพอต่อการให้บริการ นอกจากนี้ระบบปฏิบัติงานยังมีความล่าช้าไม่ทันสมัย และขัดข้องบ่อย
๒. บุคลากรยังยึดติดกับวัฒนธรรมองค์กรแบบเก่าๆ ขาดความริเริ่มสร้างสรรค์และการทำงานเป็นทีม
๓. ประชาชนผู้ใช้บริการมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในขณะที่อัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีเท่าเดิม ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้บริการไม่ทั่วถึง มีความล่าช้าและเกิดข้อร้องเรียนตามมา
๔. กฎหมายและระเบียบที่ใช้ในการปฏิบัติงานทะเบียนทั่วไปในปัจจุบัน ไม่เหมาะสมและไม่เอื้อต่อการให้บริการประชาชนในยุคนี้ และหน่วยงานไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปรับปรุงได้เอง

๕.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

พ.ศ. ๒๕๔๖

หมวด ๑ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

มาตรา ๖ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้

- (๑) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- (๒) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- (๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- (๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- (๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
- (๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

หมวด ๒ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน

มาตรา ๗ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนรวมตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ

มาตรา ๘ ในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่วนราชการจะต้องดำเนินการโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับบริการจากรัฐ และจะต้องมีแนวทางการบริหารราชการ

๕.๓ แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะ

ความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะเป็นความพอใจที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่บุคคลได้คาดหวังไว้ในบริการสาธารณะต่างๆ นั้น เป็นความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ ดังนั้นในการให้บริการสาธารณะของรัฐทุกประเภทควรตั้งอยู่บนพื้นฐานความพึงพอใจของประชาชน โดยมีประกันสิทธิเสรีภาพขั้นพื้นฐานของประชาชน ให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างเสมอภาค

คนในสังคมมีความรู้สึกได้รับประโยชน์สูงสุดร่วมกัน ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะเกิดขึ้นต่อเมื่อหลังจากการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานของรัฐแล้ว ถือว่าเป็นบริการสาธารณะที่เป็นธรรมที่สุด

๕.๔ แนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการบริการงานคุณภาพ

๑. องค์กรให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ มีความเข้าใจความต้องการ และมุ่งหวังที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการ
๒. ผู้นำขององค์กรเป็นผู้กำหนดวัตถุประสงค์ทิศทางและบรรยากาศการทำงาน
๓. บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วม
๔. มีกระบวนการทำงานที่ดีเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ
๕. มีระบบในการบริการหรือจัดการ
๖. พัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
๗. ตัดสินใจโดยยึดถือความเป็นจริงจากเอกสารและข้อมูล

๕.๕ แนวความคิดการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. ๒๕๓๕ กล่าวไว้ว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ความรู้ในผลิตภัณฑ์หรือในกระบวนการดำเนินงานใดๆ ที่อาศัยเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ การติดต่อสื่อสาร การรวบรวม และการนำข้อมูลมาใช้อย่างทันการณ์ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพทางการผลิตการบริการ การบริหารและการดำเนินงาน รวมทั้งเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ซึ่งจะส่งผลต่อความได้เปรียบทางด้านเศรษฐกิจการค้าและการพัฒนาด้านคุณภาพชีวิต และคุณภาพของประชาชนในสังคม”

หรืออาจกล่าวได้ว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ” หมายถึง เทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวกับการดำเนินงานต่างๆ เพื่อจัดทำสารสนเทศไว้ใช้งาน ซึ่งประกอบด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีโทรคมนาคมเป็นหลัก และยักรวมถึงเทคโนโลยีอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำข้อมูลข่าวสารมาใช้ให้เกิดประโยชน์ โดยมีคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการจัดการและจัดเก็บข้อมูล ส่วนการสื่อสารโทรคมนาคมใช้เป็นสื่อในการจัดส่งข้อมูลเผยแพร่ภาพและเสียงออกไปเพื่อสื่อสารกัน

การพัฒนาการให้บริการประชาชน ประกอบด้วย

๑. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกันและกัน และวางรูปแบบการให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากภาครัฐได้ทุกเรื่อง โดยไม่คำนึงว่าผู้รับบริการจะมาขอรับบริการที่ใด (No Wrong Door)
๒. ยกระดับการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) ด้วยการเชื่อมโยงและบูรณาการกระบวนการงานบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่างๆ มาไว้ ณ สถานที่เดียวกันเพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการได้สะดวกรวดเร็ว ณ จุดเดียว เช่น ศูนย์รับคำขออนุญาต ศูนย์ช่วยเหลือเด็กและสตรีในภาวะวิกฤต (One Stop Crisis Center : OSCC) เป็นต้น
๓. ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการประชาชน (e-Service) เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ง่ายขึ้นรวมทั้งพัฒนารูปแบบการบริการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเป็นผู้เลือกรูปแบบการรับบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของตนเอง (Government You Design) โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ เช่น m - Government ซึ่งให้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile GC Service) ที่ส่งข้อมูลข่าวสารและบริการถึงประชาชนแจ้งข่าวภัย

ธรรมชาติ ข้อมูลการเกษตรราคาพืชผล หรือการติดต่อและแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านสังคมเครือข่ายออนไลน์ (Social Network) เป็นต้น

๔. ส่งเสริมให้มีเว็บกลางของภาครัฐ (Web Portal) เพื่อเป็นช่องทางของบริการภาครัฐ รวมถึงข้อมูลข่าวสารองค์ความรู้ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้ทุกประเภท โดยให้เชื่อมโยงกับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกหน่วยงานของภาครัฐ

๕. ยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่มีความเชื่อมโยงกันระหว่างหลายส่วนราชการนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยทบทวนขั้นตอน ปรับปรุงกระบวนการหรือแก้ไขกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวและเอื้อต่อการแข่งขันของประเทศ

๖. ส่งเสริมให้มีการนำระบบการรับประกันคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement) มาใช้ในภาครัฐ ซึ่งเป็นการกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐที่มีต่อประชาชน โดยการกำหนดระดับการให้บริการซึ่งครอบคลุมการกำหนดลักษณะความสำคัญ ระยะเวลา รวมถึงการชดเชยกรณีการให้บริการไม่เป็นไปตามที่กำหนด

๗. ส่งเสริมให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบบริการภาครัฐโดยใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัวประชาชนในการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนตามวงจรชีวิต โดยเฉพาะการใช้ประโยชน์จากบัตรสมาร์ทการ์ด (Smart Card) หรือเลขประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก

๕.๖ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ กับการพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการภาครัฐ

“ปัจจุบันมีกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตจำนวนมาก การประกอบกิจการของประชาชนจะต้องขออนุญาตจากส่วนราชการหลายแห่ง อีกทั้งกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตบางฉบับไม่ได้กำหนดระยะเวลา เอกสาร และหลักฐานที่จำเป็นรวมถึงขั้นตอนในการพิจารณาไว้ ทำให้เป็นอุปสรรคต่อประชาชนในการยื่นคำขออนุญาตดำเนินการต่างๆ ดังนั้น เพื่อให้มีกฎหมายกลางที่จะกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต และจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำร้องและศูนย์รับคำขออนุญาต ณ จุดเดียว และเพื่อให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการขออนุญาตกับประชาชน ซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้”

การปฏิรูประบบราชการเป็นงานสำคัญของประเทศ ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยได้ให้ความสนใจและดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยตลอด ที่ผ่านมาระบบราชการไทยมักจะถูกวิพากษ์วิจารณ์ด้านประสิทธิภาพการให้บริการอยู่เสมอ เนื่องจากขาดตัวชี้วัดในการดำเนินงาน ทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์ถึงผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานบริการได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะปัจจุบันที่ประเทศกำลังพัฒนาสู่ความเป็นสากล งานพิจารณาคำขออนุญาตของประชาชนและภาคเอกชนทั้งในด้านทั่วไปรวมถึงในด้านที่เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ ซึ่งในอดีตมีการดำเนินการล่าช้า ตลอดจนมีปัญหาด้านกฎระเบียบ เทคโนโลยี และวิธีปฏิบัติงานที่ขาดความทันสมัยมีขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อน จึงเกิดเป็นความคาดหวังที่ต้องการเห็นภาพลักษณ์ใหม่ของระบบราชการไทย ด้วยเหตุนี้การปฏิรูประบบราชการจึงเป็นภารกิจที่รัฐบาลยุคประเทศไทย ๔.๐ ต้องดำเนินการให้เห็นเป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนเพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการของราชการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของส่วนรวม นำบริการที่ดีมีคุณภาพมาสู่ประชาชน สร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อระบบราชการ

ตลอดจนยกระดับขีดความสามารถให้ระบบราชการไทยสามารถขับเคลื่อนประเทศไปในทิศทางเดียวกัน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

๕.๗ ประโยชน์ของ Application LINE@

พัฒนาการของโปรแกรมสนทนาอย่าง LINE เป็นที่รู้จักและใช้ติดต่อกันอย่างกว้างขวาง จากบริการฟรีที่ทำให้คนยุคนี้ติดการสื่อสารที่ง่ายและสะดวก เพราะแม้จะไม่กว้างก็ยังมีข้อความไว้ให้ตอบกลับได้ สู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อก่อให้เกิดรายได้ โดยการนำไปสู่การติดต่อสื่อสารทางธุรกิจและบริการโดยเรียกเก็บค่าบริการ ซึ่งธุรกิจใหญ่ๆ ก็อาศัยบริการในส่วนของ Official Account เพื่อโปรโมทธุรกิจและบริการของตัวเอง แต่เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายสูง จึงเอื้อประโยชน์แก่ธุรกิจใหญ่ๆ เท่านั้น ยังไม่สามารถตอบโจทย์แก่ธุรกิจและบริการขนาดเล็กที่ยังไม่สามารถรับค่าใช้จ่ายในส่วนนั้นได้ นอกจากนี้โปรแกรม LINE ฟรียังมีข้อจำกัดบางประการอยู่ เช่น ถ้าแอดเป็นเพื่อนแล้วก็สามารถส่งข้อมูลถึงกันได้เฉพาะบุคคล แต่ถ้าสร้างกลุ่มไลน์ขึ้นมาจะเป็นการส่งข้อมูลเข้ากลุ่ม ทุกคนที่เป็นสมาชิกกลุ่ม จะได้เห็นข้อมูลซึ่งหากมีการส่งข้อมูลจากหลายคน อาจทำให้ข้อมูลที่ต้องการให้ทราบถูกเลื่อนขึ้นไปจนบางครั้งคนในกลุ่มก็ไม่ได้เห็นข้อมูลที่สำคัญจึงไม่เหมาะสมสำหรับส่งข้อมูลเพื่อธุรกิจและบริการ ต่อมา LINE จึงได้เปิดบริการใหม่ที่มีชื่อว่า LINE@ ที่ทำขึ้นมาเพื่อผู้ประกอบการรายย่อยด้วยการทำในลักษณะของการดาวโหลดแอปพลิเคชันที่ชื่อว่า LINE@ ซึ่งสามารถใช้ได้ทั้งกับระบบ Android และระบบ iOS ลักษณะการทำงานของ LINE@ สามารถเทียบชั้นได้กับ Fanpage ใน Facebook ที่เป็นชุมชนที่เป็นช่องทางในการสื่อสารทางธุรกิจและบริการมากกว่าจะเป็นการสื่อสารส่วนตัว LINE@ จึงนับเป็นพัฒนาการเพื่อสนับสนุนธุรกิจและบริการขนาดเล็กด้วยค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม ดังนั้น LINE@ จึงตอบโจทย์ธุรกิจและการบริการได้ดีกว่าและมีประโยชน์ในแง่ของการบริการดังนี้

๕.๗.๑ ประหยัดเวลาในการส่งข้อมูล เพราะส่งข้อความครั้งเดียวแต่ถึงทุกคนที่เป็นเพื่อนของเราได้ และข้อมูลดังกล่าวจะปรากฏให้เห็นในไลน์ส่วนตัวของแต่ละคน โดยที่แต่ละคนไม่รู้ว่ามีใครบ้างที่ได้รับทราบข้อมูลนั้นๆ (Broadcast)

๕.๗.๒ ประหยัดค่าใช้จ่าย เมื่อคิดอัตราการส่งข้อความ เช่น ๕๐,๐๐๐ ข้อความ (๑ คนคิด ๑ ข้อความ) ค่าใช้จ่ายโดยประมาณเพียง ๘๐๐ บาทเท่านั้น เมื่อเทียบกับการโฆษณาแบบอื่นที่ต้องการส่งไปถึงคนจำนวนมาก ถือว่าคุ้มค่ามากสำหรับงบประมาณของธุรกิจและบริการต่างๆ อยู่ในภาวะที่ธุรกิจเล็กๆ สามารถรับภาระได้

๕.๗.๓ สามารถสนทนากับผู้ใช้บริการได้แบบ ๑ ต่อ ๑ เหมือนการสนทนากันแบบปกติ แต่มีความเป็นส่วนตัวและปลอดภัยสูง

๕.๗.๔ สามารถตั้งระบบตอบกลับอัตโนมัติได้โดยกำหนดคีย์เวิร์ดของคำถามเอาไว้ซึ่งนับเป็นข้อดีเพราะในแง่ธุรกิจบริการผู้รับบริการย่อมต้องการการตอบกลับในทันที ส่วนผู้ให้บริการก็ไม่ต้องคอยตอบคำถามที่ซ้ำซาก

๕.๗.๕ ตั้งเวลาสนทนาได้ ข้อนี้ทำให้ผู้ให้บริการมีความคล่องตัวในการสื่อสารตามเวลาที่ตัวเองต้องการได้ แม้ไม่กว้างในเวลาดังกล่าวและสามารถเพิ่มผู้ร่วมให้บริการได้มากกว่า ๑ ราย

๕.๗.๖ โพลและแบบสอบถาม ใช้งานง่ายด้วย template ที่ไลน์สร้างขึ้นมาให้เลือกได้ตามความเหมาะสม มีประโยชน์มากในการเก็บ feedback จากผู้รับบริการในราคาประหยัด

แผนภาพความแตกต่างระหว่าง LINE@ กับ LINE Official Account

Features	LINE	LINE Official Account	LINE@
Multiple log-in accounts	1	100	100
Broadcast Messages	10 chats / time	unlimited	unlimited
Timeline Post	✓	✓	✓
Rich Message	-	✓	✓
Auto Reply	-	✓	✓
Account Page	-	✓	✓
Coupon & Voucher	-	✓	✓
Advanced Statistics	-	✓	✓
FREE Sticker Set	-	✓	x
Business Connect (API)	-	✓	x
Followers (Friends)	5,000	unlimited	300,000

ตัวอย่างแผนภาพค่าใช้จ่ายเป็นรายเดือนของ LINE@

ราคาแพ็คเกจรายเดือน				
	FREE	BASIC	PRO	PRO+
ราคาแพ็คเกจ บาท/เดือน	0 บาท/เดือน	998 บาท/เดือน (USD 26.90)	1,998 บาท/เดือน (USD 53.90)	6,888 บาท/เดือน (USD 185.90)
จำนวนข้อความ BROADCAST	1,000	50,000	ไม่จำกัด ภายใน 50,000 Followers	ไม่จำกัด ภายใน 300,000 Followers
จำนวนโพสต์ บน TIMELINE	4 การโพสต์บน TIMELINE	ไม่จำกัด การโพสต์บน TIMELINE	ไม่จำกัด การโพสต์บน TIMELINE	ไม่จำกัด การโพสต์บน TIMELINE
RICH MESSAGE ข้อความขนาดใหญ่พิเศษสิ่งมีชีวิต	-	✓	✓	✓
SEGMENTED MESSAGE ส่ง Broadcast ข้อความเฉพาะกลุ่ม	-	-	✓	✓
ADVANCED STATISTICS สถิติขั้นสูงนอกแพลตฟอร์ม	-	-	✓	✓

วิธีการสมัครLINE@

ขั้นตอนที่ ๑ - โหลด Application LINE@ มาก่อน ซึ่งมีทั้งระบบ Android และ iOS

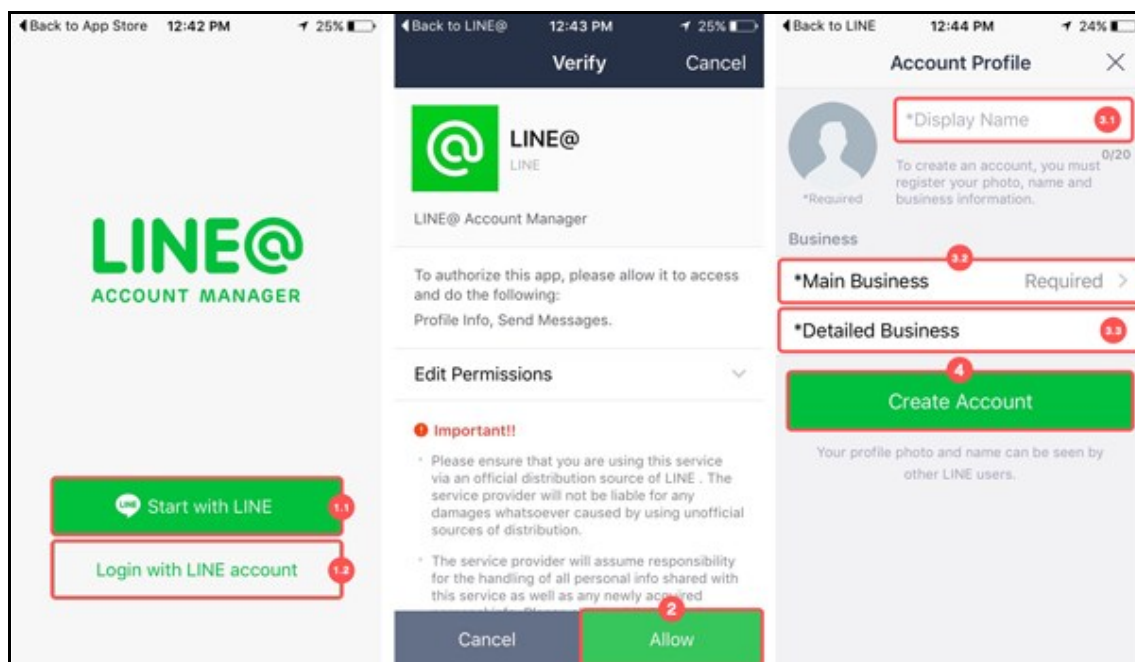
Android-<https://play.google.com/store/ap...corp.lineat.android>

iOS- <https://itunes.apple.com/th/app/id๙๕๘๕๘๕๗๘๑>

จากนั้นก็เปิด LINE@ แล้วจัดการสร้างบัญชีผู้ใช้ (Line Account) ได้เลย

ขั้นตอนที่ ๒ - ให้ล็อกอินผ่านบัญชีไลน์ (Line Account) ของผู้ใช้งาน ซึ่งถ้าหากมีบัญชีไลน์อยู่แล้วให้กดที่ ๑.๒ แต่หากยังไม่มีบัญชีไลน์เป็นของตัวเองให้กดที่ ๑.๑ เป็นการเริ่มต้นสมัคร

บัญชีไลน์ หลังจากนั้นกดที่ Allow เพื่อยอมรับการเข้าถึงบัญชีไลน์ (Line Account) เพื่อใช้งาน LINE@ ต่อไป



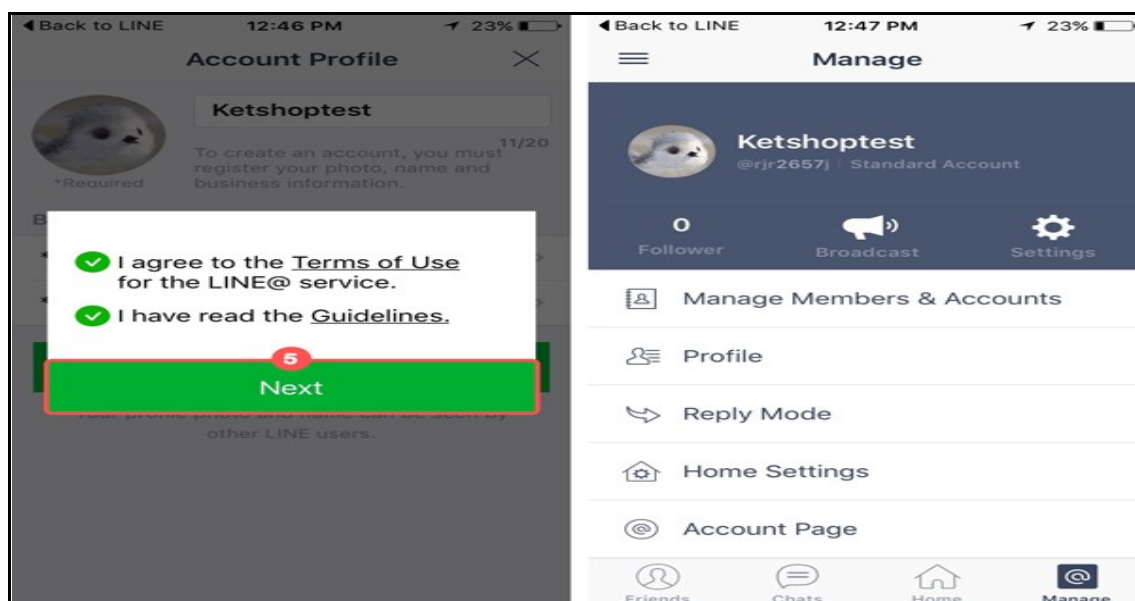
ขั้นตอนที่ ๓ - ผู้สมัครใช้งานเข้ามาที่หน้าสร้างบัญชี (Account) โดยผู้ใช้งานต้องใส่ภาพประจำของบัญชี (บังคับใส่) จากนั้นมีรายละเอียดดังนี้

๓.๑ เป็นชื่อของบัญชีไลน์ (Line Account) แต่ชื่อนี้จะไม่ถูกตั้งเป็น ID ของบัญชี

๓.๒ เลือกประเภทธุรกิจบริการหลักของ Line@ บัญชีนี้

๓.๓ จะเป็นรายละเอียดเกี่ยวกับธุรกิจบริการที่ทางไลน์จะบังคับให้ลงรายละเอียดเพิ่มเติมเมื่อกรอกรายละเอียดทั้งหมดแล้ว กดสร้างบัญชี (Create Account)

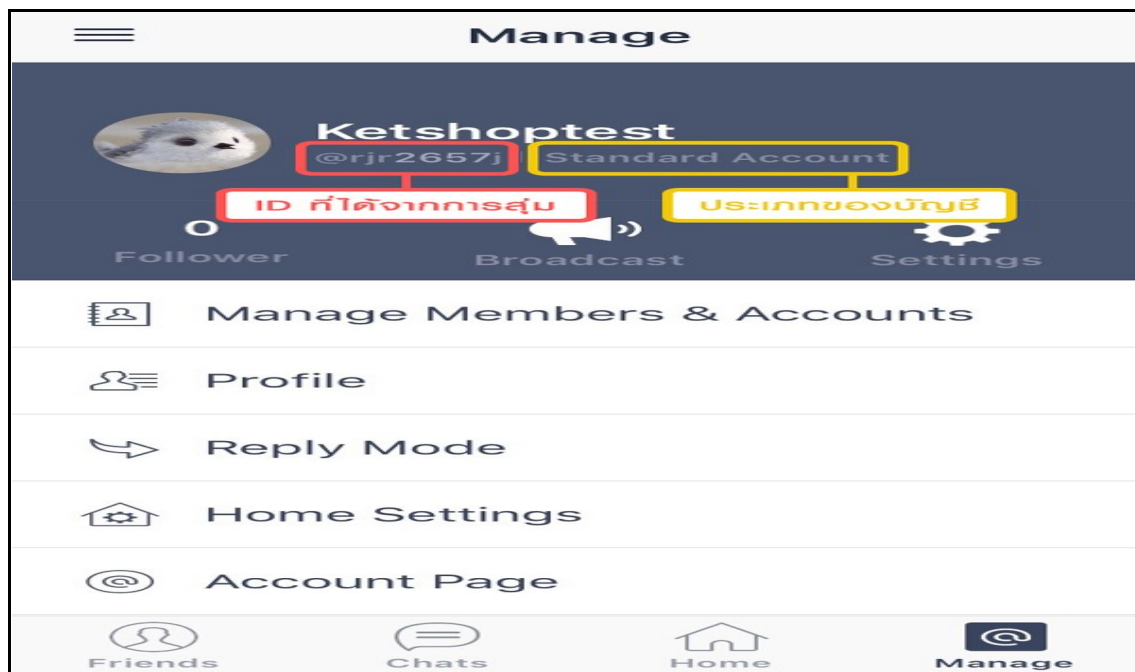
ขั้นตอนที่ ๔ - เป็นการยอมรับกฎการใช้งานต่างๆ เพื่อใช้งาน LINE@ เมื่อกดเลือกที่ ๒ ข้อแล้วกด Next จะเป็นการสร้าง LINE@ เป็นอันเสร็จเรียบร้อย



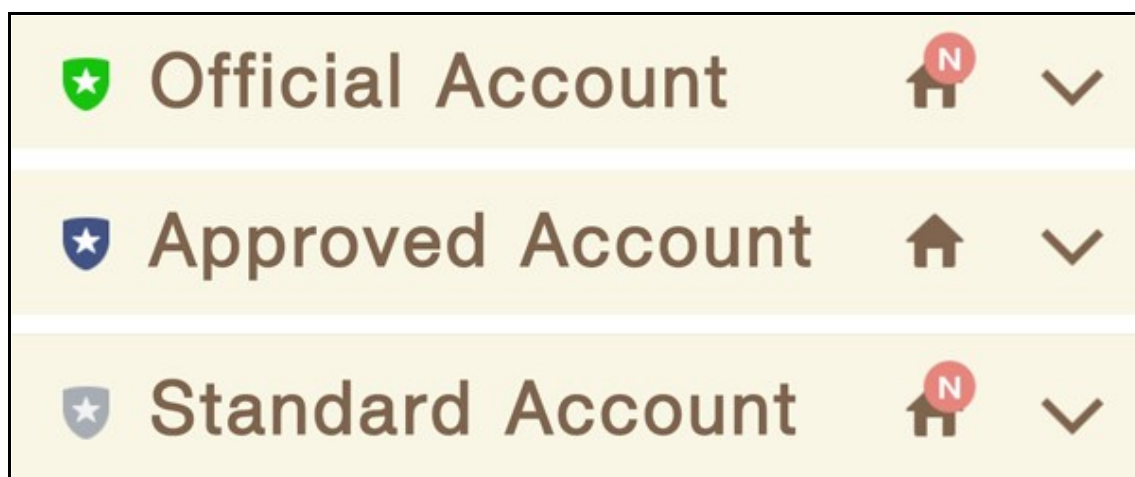
การใช้งาน LINE@ และฟังก์ชันต่างๆเบื้องต้น

ผู้ใช้งานอาจจะสงสัยว่า ID ของ LINE@ อยู่ตรงไหน แล้วใช้ชื่อตอนไหนที่ตั้ง

LINE@ ID - คือ ID ของ LINE@ ของผู้ใช้งานซึ่งจะได้มาจากการสุ่ม ซึ่งหากผู้ใช้งานต้องการที่จะตั้งชื่อ LINE@ ID เป็นของตัวเอง ต้องชำระเงินผ่านทาง Line Pay จำนวน \$๕.๙๙ ต่อปี หรือประมาณเกือบ ๒๐๐ บาท ต่อปี จึงสามารถเปลี่ยนชื่อได้ และจะเปลี่ยนชื่อได้เพียงครั้งเดียวเท่านั้น



ประเภทของบัญชี - จะมีแตกต่างกันไป ๓ ระดับ ดังนี้



๑. Official Account บัญชีอย่างเป็นทางการ

เป็นบัญชีอย่างเป็นทางการที่จะเข้าถึงคนในวงกว้างและแสดงผลอยู่ในหน้า Official Account ใน LINE

๒. Approved Account บัญชีที่ได้รับการรับรอง

เป็นบัญชี LINE@ ที่ได้รับการรับรอง (โดยเงื่อนไขขึ้นอยู่กับทาง LINE) และจะแสดงผลอยู่ในหน้าการค้นหาของ LINE

๓. Standard Account บัญชีทั่วไป

เป็นบัญชี LINE@ ทั่วไป อย่างที่ได้สมัครไปข้างต้นจะอยู่ในหมวดนี้

ซึ่งหากผู้ใช้งานอยากเปลี่ยนจาก Standard Account เป็น Approve Account ต้องเสียค่าบริการกับทางไลน์เป็นรายเดือน ดังนี้

ราคาแพ็คเกจ				
FEATURE	FREE	BASIC	PRO	PRO+
ค่าบริการรายเดือน	-	998 บาท (26.90 USD)	1,998 บาท (53.90 USD)	6,888 บาท (183.90 USD)
จำนวนผู้ติดตาม (Followers)	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด	50,000	300,000
การ Broadcast ข้อความ (1 ข้อความ ต่อ 1 ผู้ติดตาม = 1 ข้อความ)	1,000	50,000	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด
โหนด Timeline	4	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด
แอดมิน Admin	20	100	100	100
Chat & Auto-Reply	✓	✓	✓	✓
Rich Message (ภาพขนาดใหญ่มากๆ ฟังก์ชัน GIF)	-	✓	✓	✓
ส่งข้อความเฉพาะกลุ่ม (เรียกว่า ทีวี)	-	-	✓	✓
ดูสถิติขั้นสูง (เรียกว่า ทีวี)	-	-	✓	✓

*ราคาขึ้นอยู่กับอัตราแลกเปลี่ยนเงินบาท

สิ่งที่ผู้ใช้งานสามารถทำได้ใน LINE@ นั้นจะคล้ายกับ Official Account ปกติ คือสามารถตอบข้อความอัตโนมัติได้เมื่อมีผู้ต้องการติดต่อแอดเพื่อนผู้ใช้งาน หรือคุยกับผู้ใช้งาน นอกจากนั้นยังสามารถ Broadcast หรือส่งข้อความหาเพื่อนผู้ใช้งานได้ทุกคนได้ในครั้งเดียว และยังมี การลงรายละเอียดของภาพธุรกิจบริการให้ผู้ที่ต้องการติดต่อธุรกิจบริการมาเปิดดูได้อีกด้วย เพราะฉะนั้นเวลาที่ผู้ใช้งานมีข้อมูลดีๆ อยากบอกให้ผู้ที่ต้องการติดต่อผู้ใช้งานทราบ LINE@ จะกลายเป็นอีกหนึ่งช่องทางที่สามารถบอกกล่าวสิ่งที่ต้องการให้ผู้ที่ต้องการติดต่อผู้ใช้งานรับรู้ได้ดีอีกช่องทางหนึ่งทีนอกเหนือจากการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์อื่นๆ อย่างเช่น LINE Facebook Instagram และ Twitter

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขต บึงกุ่ม จุดแข็งคือบุคลากรมีจิตใจการให้บริการ (Service Mind) สถานที่ตั้งมีทัศนียภาพที่ร่มรื่นสวยงาม การคมนาคมสะดวก มีโครงสร้างการปฏิบัติหน้าที่ชัดเจนตามที่กฎหมายกำหนด วัฒนธรรมองค์กรเข้มแข็ง แต่มีจุดอ่อนคือขั้นตอนปฏิบัติหน้าที่มีมากเกินไปจนทำให้เกิดความล่าช้า ระเบียบกฎหมายที่ใช้ในการปฏิบัติงานไม่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการ และหน่วยงานไม่สามารถปรับปรุงแก้ไขได้เอง การให้บริการในเชิงรุกยังมีไม่เพียงพอ ส่วนสภาพแวดล้อมภายนอกนั้นประชาชนได้เข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้สะดวกและรวดเร็วขึ้นประกอบกับมีความเชื่อมั่นการให้บริการของรัฐมากขึ้นแต่ประชากรผู้รับบริการมีจำนวนมากขึ้น ในขณะที่บุคลากรมีเท่าเดิมและยังยึดติดกับวัฒนธรรมแบบเก่า ขาดความคิดริเริ่มและทำงานเป็นทีม จากสาเหตุปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นจึงสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะ แนวคิดหลักการของการบริการงานคุณภาพ แนวคิดการพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการภาครัฐตาม พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘

และแนวความคิดการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การนำ Application LINE@ มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนทั่วไป (Get ready for service) เพื่อรองรับการบริการประชาชน เป็นการเตรียมความพร้อมให้แก่ประชาชนก่อนเดินทางมารับบริการงานทะเบียนทั่วไปที่สำนักงานเขตบึงกุ่ม เพื่อให้บริการประชาชนตรงตามเป้าหมายและตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

การนำ Application LINE@ มาใช้ในการให้บริการเตรียมความพร้อมก่อนเดินทางมารับบริการงานทะเบียนทั่วไป ต้องมีกรอบแนวทางการดำเนินงานและการมีส่วนร่วมระหว่างหน่วยงานกับบุคลากรในหน่วยงานจึงจะสามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายและประสบผลสำเร็จได้ด้วยดีและได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานดังนี้

๖.๑ การเตรียมการ

๖.๑.๑ เสนอขออนุมัติการดำเนินการต่อผู้อำนวยการเขตบึงกุ่ม โดยขอรับความเห็นชอบในการดำเนินการจัดทำโครงการให้คำปรึกษาตรวจสอบเอกสารก่อนมารับบริการงานทะเบียนทั่วไป ผ่าน Application LINE@

๖.๑.๒ เวียนแจ้งรายละเอียดแผนงานการดำเนินการให้บุคลากรในฝ่ายทะเบียนทราบและเข้าใจวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน

๖.๑.๓ แต่งตั้งคณะทำงานประกอบด้วย ผู้อำนวยการเขต เป็นประธาน ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต เป็นรองประธาน หัวหน้าฝ่ายทะเบียน เป็นกรรมการ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ระบบงานคอมพิวเตอร์ ฝ่ายปกครอง เป็นกรรมการ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานทะเบียนทั่วไป เป็นกรรมการ และหัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนทั่วไป เป็นเลขานุการ

๖.๑.๔ จัดประชุมชี้แจงคณะทำงานและบุคลากรในกลุ่มงานทะเบียนทั่วไป

๖.๑.๕ มอบหมายภารกิจให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในแต่ละส่วนปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานและขั้นตอนที่วางไว้

๖.๑.๖ ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลและศึกษาการให้บริการในรูปแบบ Application LINE@

- จัดสร้าง LINE@ ในชื่อ “ทะเบียนทั่วไปเขตบึงกุ่ม”

- จัดระบบการใช้งานโดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการให้คำปรึกษาตอบคำถาม และตรวจสอบเอกสารของประชาชนเกี่ยวกับงานทะเบียนทั่วไปทุกประเภทผ่านระบบ LINE@ โดยกำหนดรูปแบบการขอรับบริการที่ชัดเจนและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการทราบโดยทั่วถึงกัน

๖.๒ การดำเนินการ

แบ่งภารกิจการดำเนินการออกเป็น ๒ ส่วนดังนี้

ส่วนที่ ๑ ส่วนการจัดทำระบบบริการผ่านอิเล็กทรอนิกส์

จัดรูปแบบการให้บริการผ่าน Application LINE@

๑. จัดตั้ง LINE@ ภายใต้ชื่อ “ทะเบียนทั่วไปเขตบึงกุ่ม” เพื่อเป็นช่องทางเลือกในการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนมารับบริการงานทะเบียนทั่วไป

๒. นำไอดีไลน์ หรือ QR code ที่ได้จากการจัดตั้ง LINE@ ไปประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในและนอกพื้นที่เขตบึงกุ่ม ทราบโดยทั่วถึงกันผ่านทาง facebook ของฝ่ายทะเบียนติด

ประกาศประชาสัมพันธ์ตามบอร์ดฝ่ายต่างๆ ในสำนักงานเขต และตามพื้นที่ที่เป็นแหล่งที่ประชาชนสัญจรไปมา และสังเกตเห็นได้ง่าย

๓. เมื่อประชาชนสนใจและต้องการติดต่อขอรับบริการให้เพิ่ม “ทะเบียนทั่วไปเขตบึงกุ่ม” เป็นเพื่อนซึ่งระบบจะมีการแจ้งเตือนให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทราบ

๔. เจ้าหน้าที่จะให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการรับบริการงานทะเบียนทั่วไปที่ต้องการตามความประสงค์ของประชาชนผู้ใช้บริการเป็นรายไป แจ้งถึงรายละเอียดและเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในการจดทะเบียนประเภทต่างๆ ให้กับประชาชนทราบซึ่งอาจโพสต์ไว้ในไลน์แล้วโดยประชาชนผู้ใช้บริการสามารถเข้ามาดูรายละเอียดได้

๕. ประชาชนผู้ใช้บริการส่งไฟล์รูปภาพเอกสารที่ต้องใช้ในการจดทะเบียนประเภทต่างๆ ให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตรวจสอบความถูกต้องเบื้องต้น

๖. เมื่อเจ้าหน้าที่ได้ตรวจสอบคุณสมบัติและเอกสารประกอบการจดทะเบียนเบื้องต้นแล้ว หากคุณสมบัติครบถ้วน ไม่มีข้อสงสัยหรือต้องแก้ไขเอกสารแต่อย่างใด ให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแจ้งให้ประชาชนทราบ เพื่อนำเอกสารนั้นมาติดต่อรับบริการตามช่องบริการในวัน เวลา ที่สะดวก ณ งานทะเบียนทั่วไป ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบึงกุ่ม พร้อมทั้งให้ผู้ใช้บริการให้คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการตามที่แจ้งไว้ก่อนรับบริการ เก็บเป็นสถิติข้อมูลเพื่อใช้ในการประเมินผลโครงการต่อไป

ส่วนที่ ๒ ส่วนของเจ้าหน้าที่บริการ

จัดเตรียมเจ้าหน้าที่งานทะเบียนทั่วไป ร่วมกันเป็นผู้ให้บริการให้คำแนะนำ ปรีกษา และเตรียมความพร้อมให้ประชาชนผู้ใช้บริการก่อนมารับบริการงานทะเบียนทั่วไป ผ่าน Application LINE@ โดยแยกเป็นประเภทการให้บริการที่ชัดเจน และกำหนดให้เจ้าหน้าที่แต่ละคนสามารถปฏิบัติหน้าที่ทดแทนกันได้ในทุกช่วงเวลา เพื่อประชาชนจะได้ไม่เสียเวลาในการรอคำปรึกษานานเกินไป

ภาพตัวอย่างการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผ่าน Application LINE@

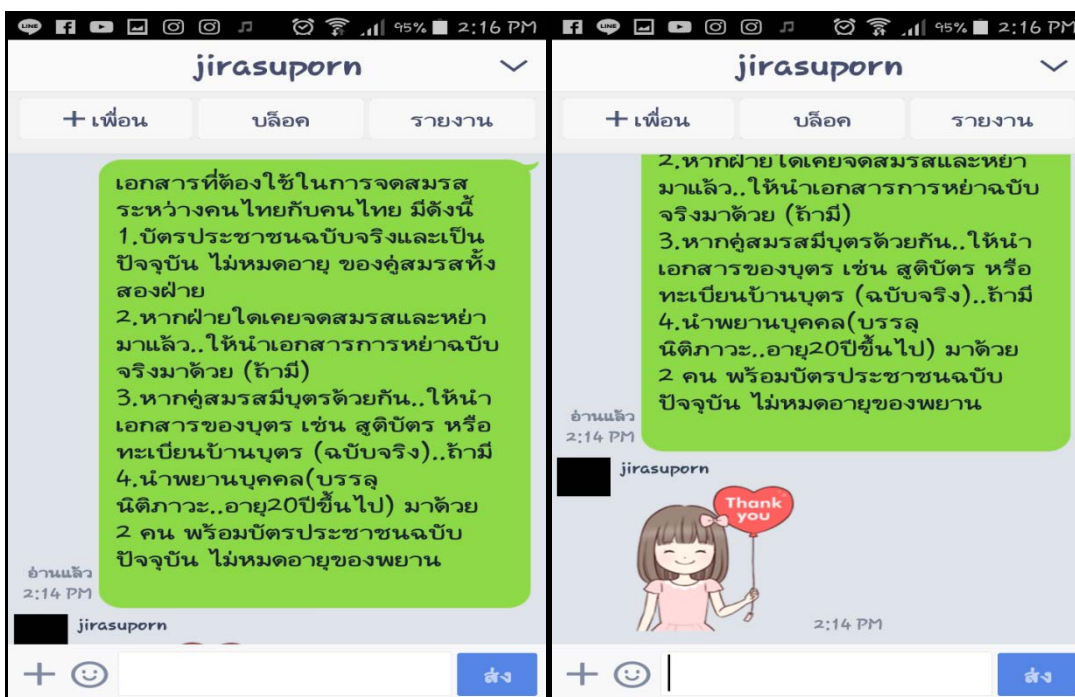
๑. หน้าLINE@ “ทะเบียนทั่วไปเขตบึงกุ่ม”



๒. กลุ่มสนทนาที่ใช้ในการสื่อสารกับประชาชน



๓. เจ้าหน้าที่แจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับหลักฐานที่ใช้ในการจดทะเบียนสมรส



๔. ประชาชนรับทราบและเตรียมพร้อมมารับบริการงานทะเบียนทั่วไปต่อไป



แบบลงเวลาให้บริการงานทะเบียนทั่วไป ณ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบึงกุ่ม
กรณี Get ready for serviceผ่าน LINE@ “ทะเบียนทั่วไปบึงกุ่ม”

ลำดับ ที่	ชื่อตัว - ชื่อสกุล	เวลา		ใช้เวลา	ประเภท การรับบริการ	ลายมือชื่อ ผู้รับบริการ	หมายเหตุ
		เริ่มต้น	สิ้นสุด				
๑							
๒							
๓							
๔							
๕							
๖							
๗							
๘							
๙							
๑๐							
๑๑							
๑๒							
๑๓							
๑๔							
๑๕							

๗. ระยะเวลาดำเนินการ

เดือนมิถุนายน ๒๕๖๑ ถึง เดือนธันวาคม ๒๕๖๑

แผนการดำเนินการ (Action plan)

ลำดับ ที่	รายละเอียด การดำเนินงาน	ระยะเวลา (เดือน)							หมายเหตุ
		มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
๑	จัดทำและขออนุมัติโครงการ จากผู้อำนวยการเขต	↔							
๒	เวียนแจ้งแผนการ ดำเนินงานตามโครงการฯ	↔							
๓	แต่งตั้งคณะทำงาน - จัดทำคำสั่งคณะทำงาน ตามโครงการฯ		↔						
๔	จัดประชุมคณะทำงานและ บุคลากรที่เกี่ยวข้อง		↔						
๕	มอบภารกิจ - จัดทำคำสั่งแต่งตั้งและ มอบหมายเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบโครงการฯ			↔					
๖	จัดสร้างระบบบริการตาม โครงการฯ - จัดสร้าง LINE@			↔					
๗	ประชาสัมพันธ์โครงการฯ - ทาง facebook ฝ้าย ทะเลเบียน - ติดประกาศประชาสัมพันธ์ ตามสถานที่เห็นได้ง่าย				↔				
๘	เปิดให้บริการตามโครงการฯ					↔	↔		

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือ
<p>เป้าหมาย (Output)</p> <p>๑. จัดสร้าง Application LINE@ “ทะเบียนทั่วไปบึงกลุ่ม” เพื่อให้บริการเตรียมความพร้อมก่อนมารับบริการงานทะเบียนทั่วไป ภายในปี พ.ศ.๒๕๖๑</p> <p>๒. ประชาชนได้รับบริการงานทะเบียนทั่วไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ต้องการในเวลาที่กำหนด</p> <p>๓. ประชาชนผู้ใช้บริการงานทะเบียน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนทั่วไป ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบึงกลุ่ม ในระดับดีมาก</p>	<p>- มีรูปแบบการให้บริการงานทะเบียนทั่วไปแก่ประชาชนอีก ๑ ช่องทาง</p> <p>- ประชาชนได้การรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ต้องการ</p> <p>- ประชาชนที่ใช้บริการ LINE@ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทะเบียนทั่วไปเขตบึงกลุ่ม” ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ ๙๐</p>	<p>- จัดสร้าง LINE@ “ทะเบียนทั่วไปเขตบึงกลุ่ม”</p> <p>- แบบลงเวลาให้บริการงานทะเบียนทั่วไป</p> <p>- แบบสำรวจความพึงพอใจ</p>
<p>วัตถุประสงค์ (Outcome)</p> <p>๑. เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการมีช่องทางการรับบริการงานทะเบียนทั่วไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องและโปร่งใส</p> <p>๒. เพื่อลดระยะเวลาและขั้นตอนในการติดต่อรับบริการงานทะเบียนทั่วไป</p> <p>๓. เพื่อสร้างความพึงพอใจในการรับบริการงานทะเบียนทั่วไปให้มากขึ้นกว่าเดิม</p>	<p>- สำนักงานเขตบึงกลุ่มมีช่องทางการให้บริการงานทะเบียนทั่วไปเพิ่มขึ้นอีก ๑ ช่องทาง</p> <p>- ลดเวลาการให้บริการจากขั้นต่ำ ๑๕ นาที เป็นไม่เกิน ๑๐ นาที หรือน้อยกว่านั้น</p> <p>- ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๐ ขึ้นไป</p>	<p>-จากรายงานการให้บริการ ผ่าน LINE@ “ทะเบียนทั่วไปบึงกลุ่ม”</p> <p>- แบบลงเวลาให้บริการงานทะเบียนทั่วไป ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ</p> <p>- แบบสำรวจความพึงพอใจ</p>

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑. ก่อนเริ่มโครงการต้องมีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง โดยใช้ช่องทางต่างๆ เช่น ทำหนังสือไปยังหน่วยงานต่างๆ ในพื้นที่ ทำหนังสือถึงผู้นำชุมชนในแต่ละชุมชน ทำการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานและของฝ่ายทะเบียน เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบและเข้ามาใช้บริการนี้

๒. ฟังก์ชันในการทำงานของ LINE@ นั้นมีประโยชน์มากมาย สามารถสร้างโปสเตอร์ ประชาสัมพันธ์ช่องทางบริการของตนเองได้ เพียงแต่เราต้องยอมเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นเพื่อยกระดับบัญชีเป็นบัญชีที่ได้รับการรับรอง Approved account หรือเปลี่ยนไอดีไลน์เป็นแบบพรีเมียม เพื่อที่จะได้ตั้งไอดีไลน์เป็นของตนเองทำให้จดจำง่ายและค้นหาได้สะดวกขึ้น

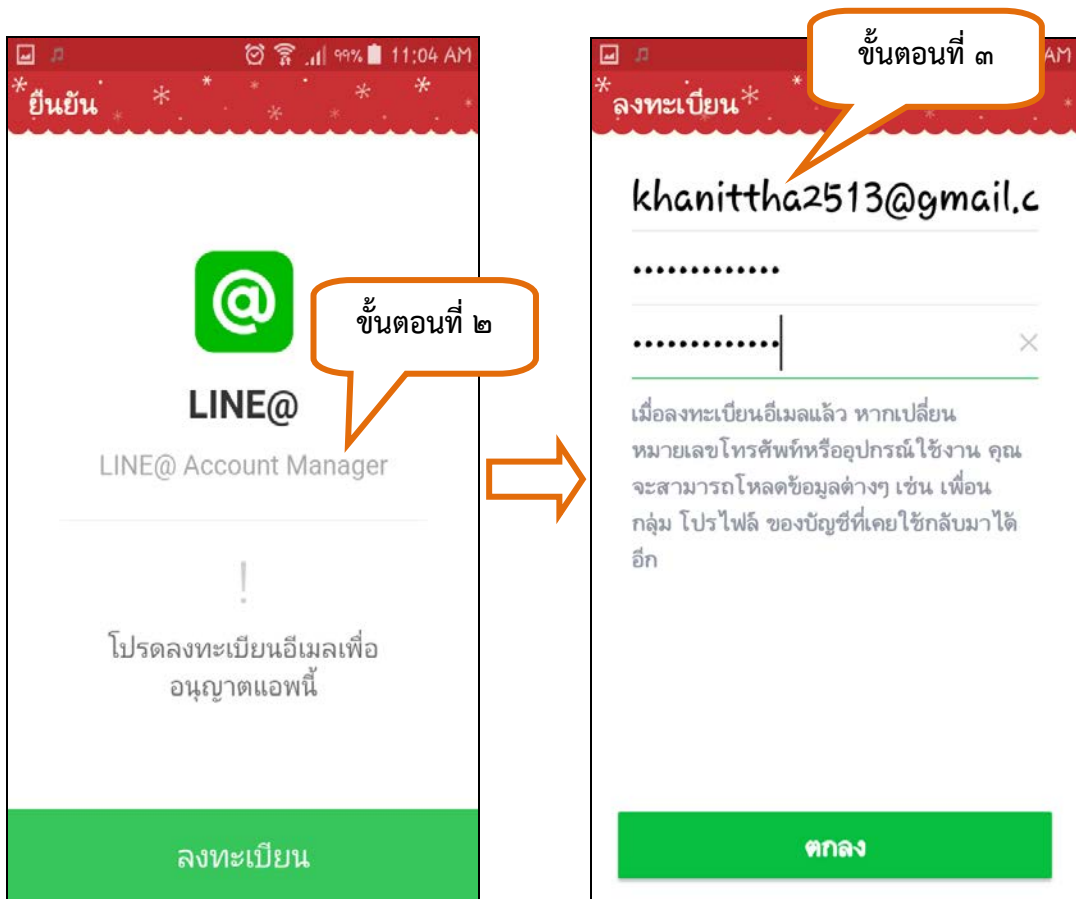
๓. LINE@ “ทะเบียนทั่วไปบึงกุ่ม” นี้ สร้างขึ้นเพื่อเป็นช่องทางในการให้บริการประชาชนในการเตรียมความพร้อมก่อนมารับบริการที่สำนักงานเขต จะเป็นบัญชีทั่วไปที่ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการส่งข้อความ โดยจำกัดที่ ๑,๐๐๐ ข้อความต่อเดือน ถ้าหากเรามีความต้องการจะสื่อสารและเผยแพร่ข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนมากขึ้น จะต้องเสียค่าสมัครใช้งานเป็นรายเดือนซึ่งจะทำให้มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการตามมา

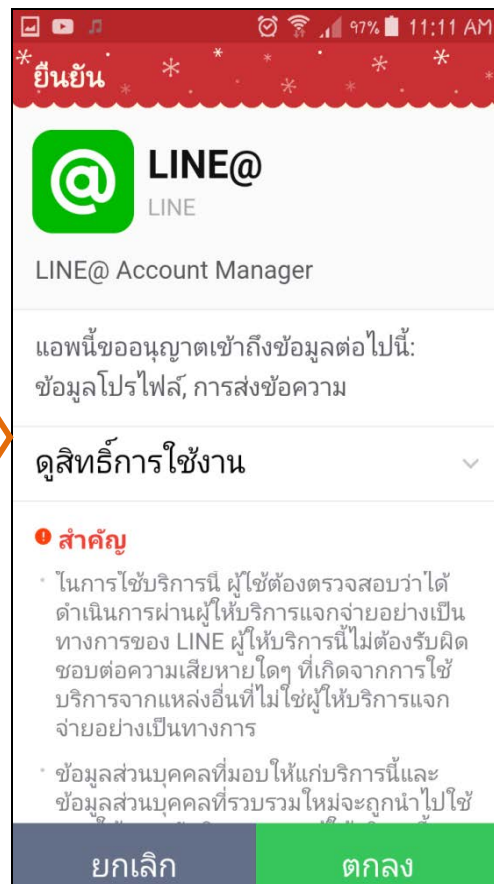
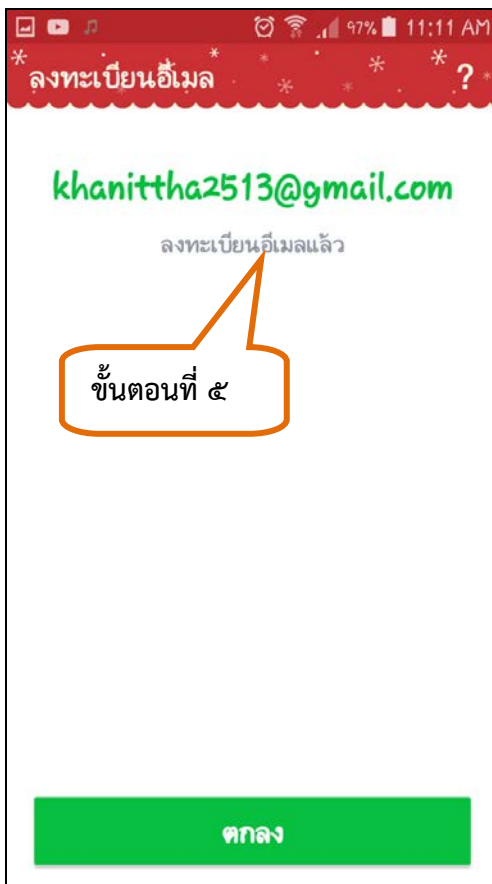
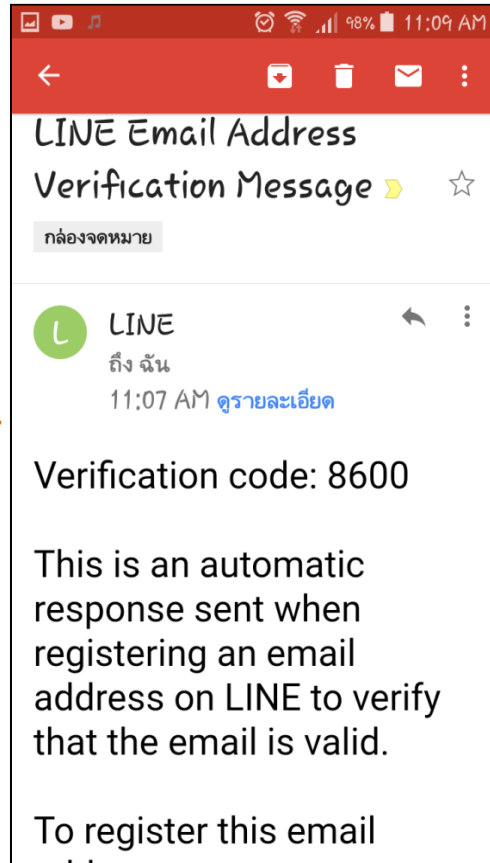
๔. หน่วยงานควรเล็งเห็นถึงความสำคัญและให้การสนับสนุนการพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการงานทะเบียนทั่วไป ผ่าน Application LINE@ นี้ เพราะเป็นการส่งเสริมให้หน่วยงานและบุคลากรนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นที่รู้จักแพร่หลาย ใช้งานง่ายสะดวกรวดเร็วมีประโยชน์ต่อการเสริมสร้างงานบริการให้เข้มแข็ง ลดระยะเวลาและขั้นตอนในการทำงาน เพิ่มช่องทางในการติดต่อราชการให้มากขึ้น ถือเป็นบริการเชิงรุกที่สังคมยุคนี้ต้องการ

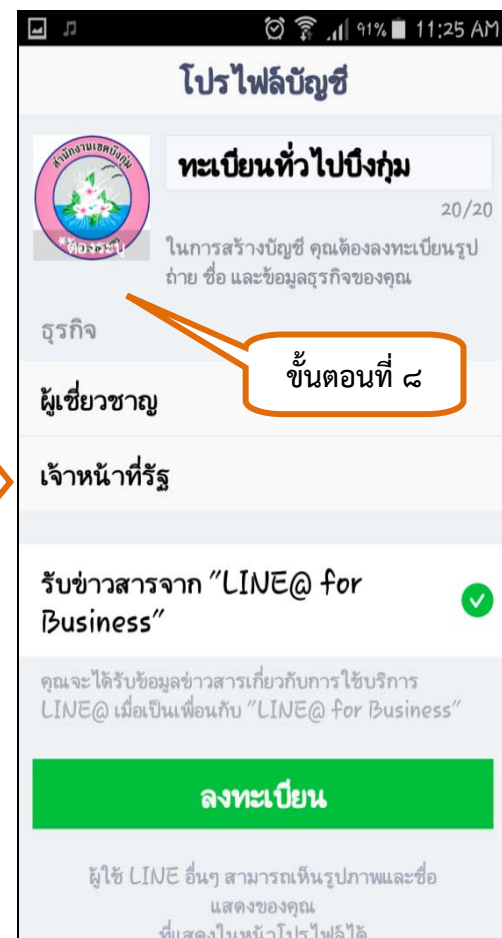
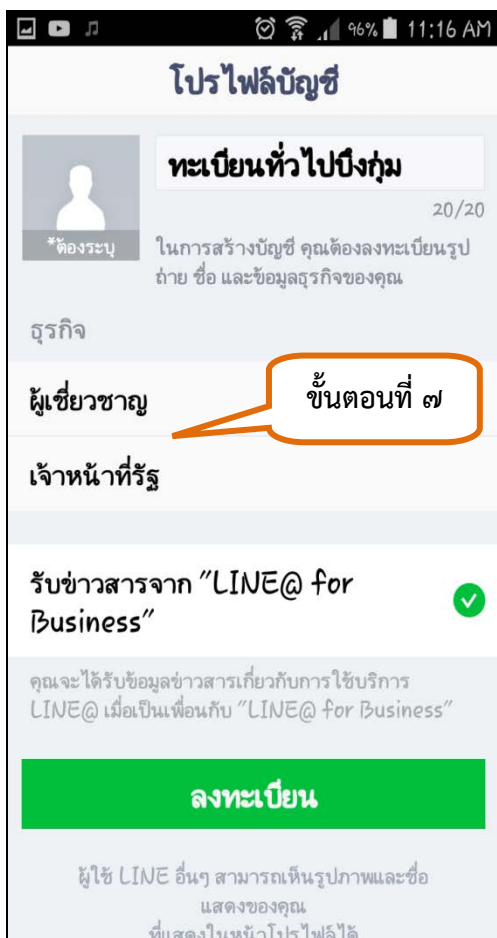
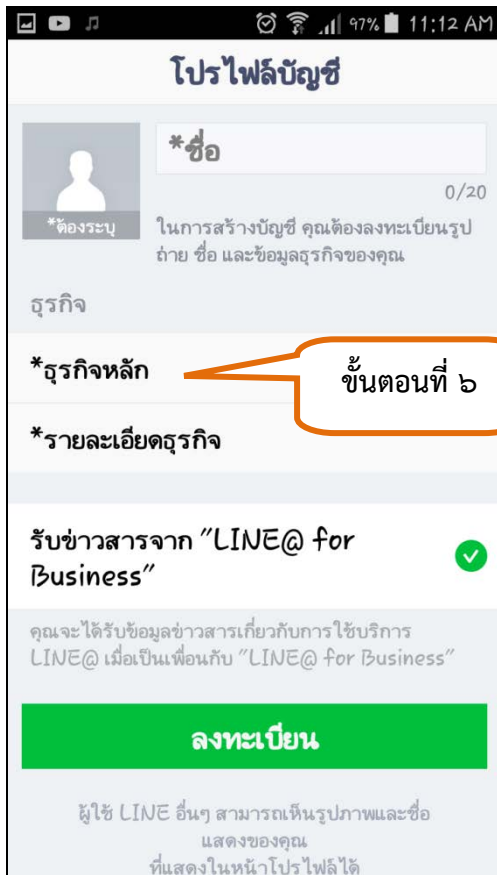
๕. ควรมีการแก้ไขข้อระเบียบกฎหมายเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทะเบียนทั่วไป ให้รองรับการทำงานในยุคปัจจุบันที่เป็นยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ ยุคที่มีการแข่งขันทางด้านบริการสูง เพื่อให้เกิดความพึงพอใจที่ดีต่อหน่วยงาน เป็นการสร้างภาพลักษณ์องค์กรที่ดีขึ้นในสายตาประชาชน

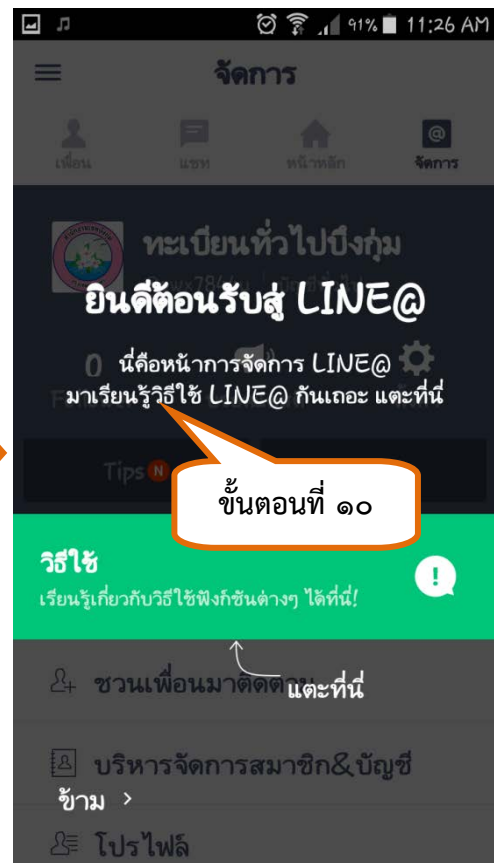
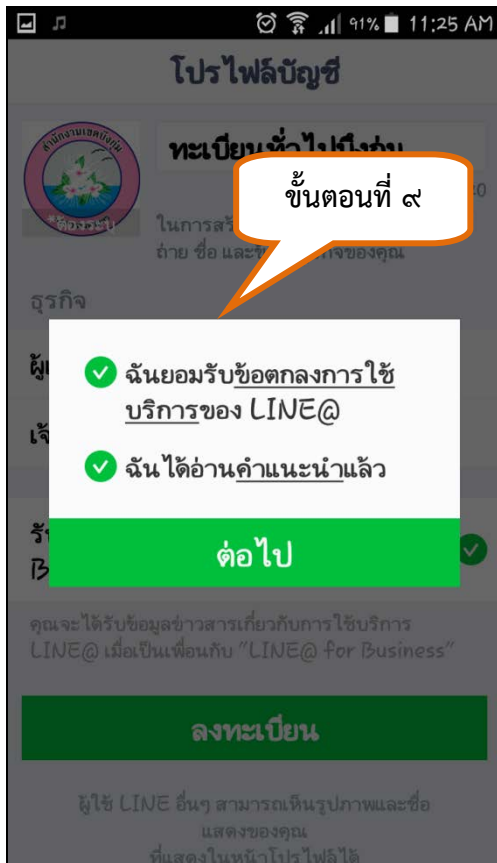
ภาคผนวก

ภาพประกอบการสร้าง LINE@ “ทะเบียนทั่วไปบึงกุ่ม”

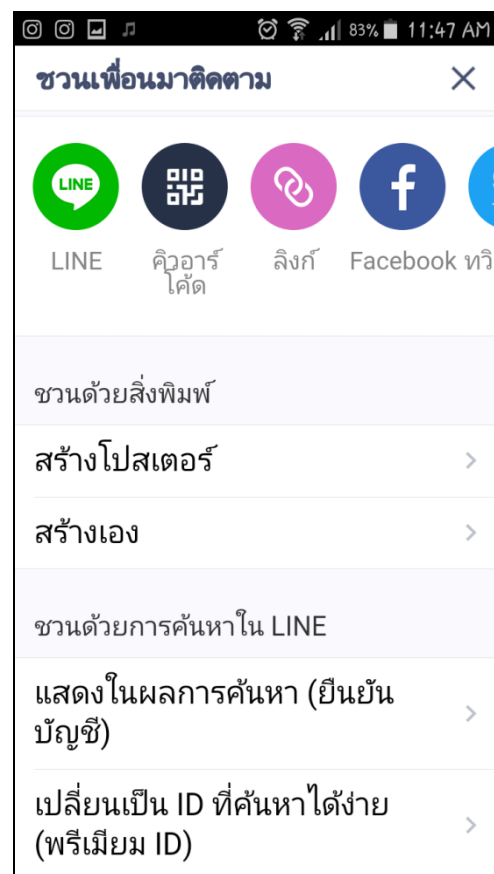
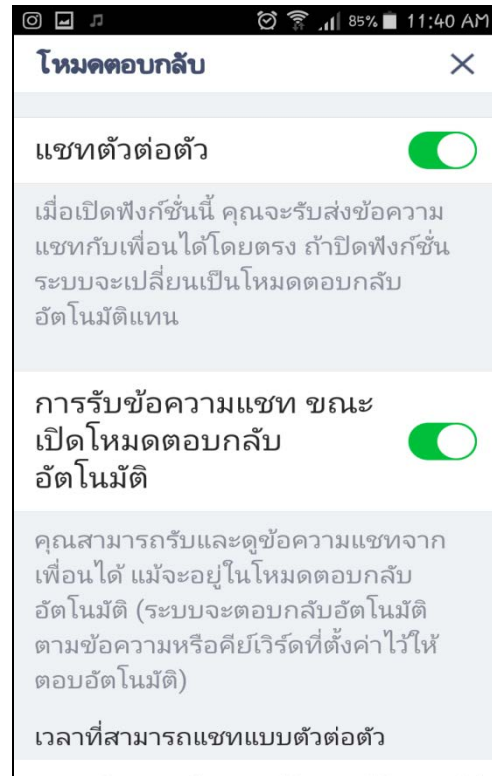
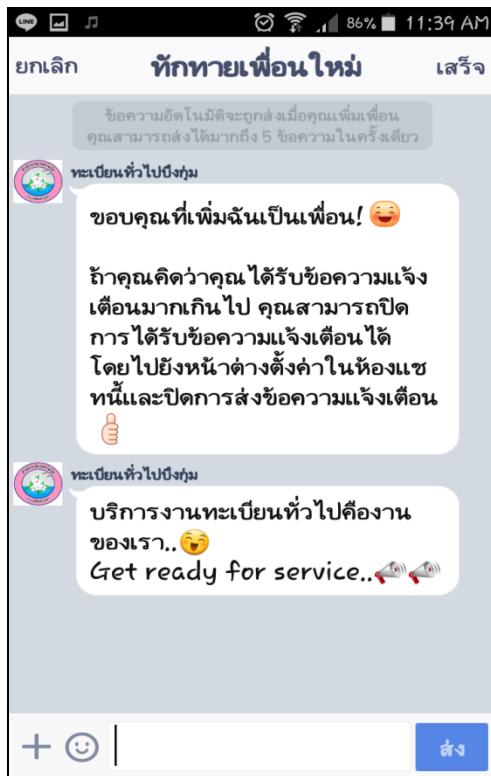


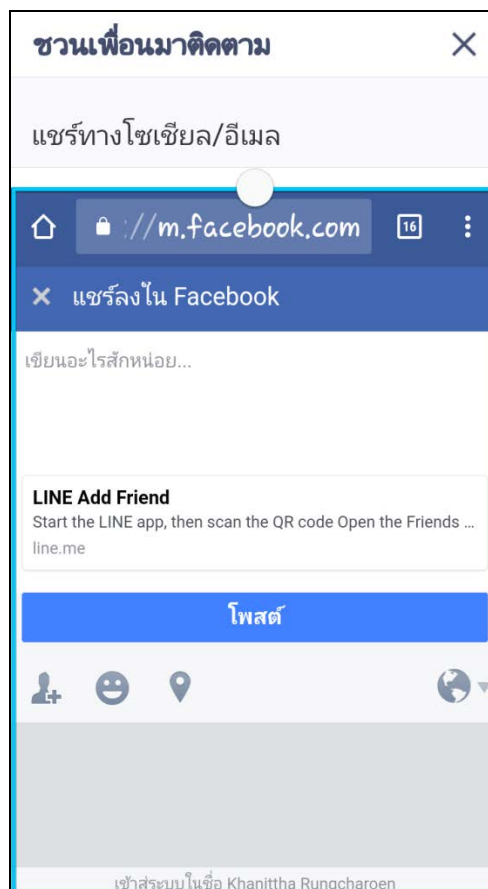
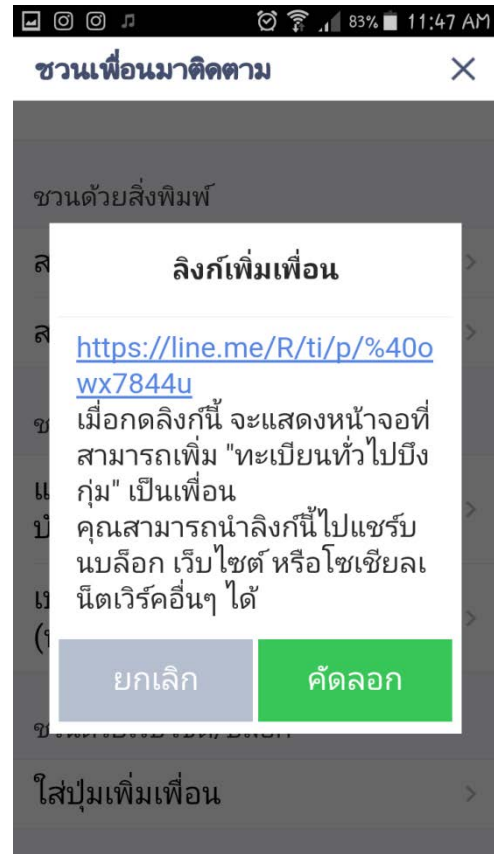




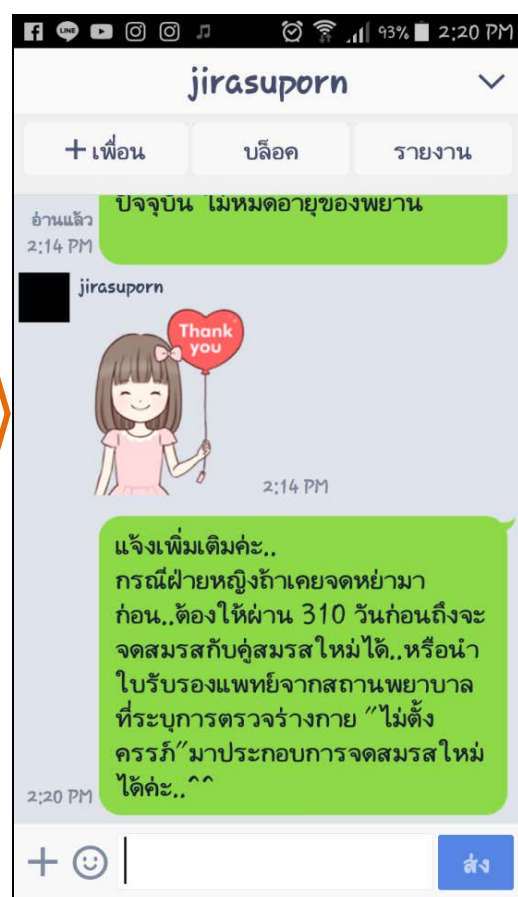
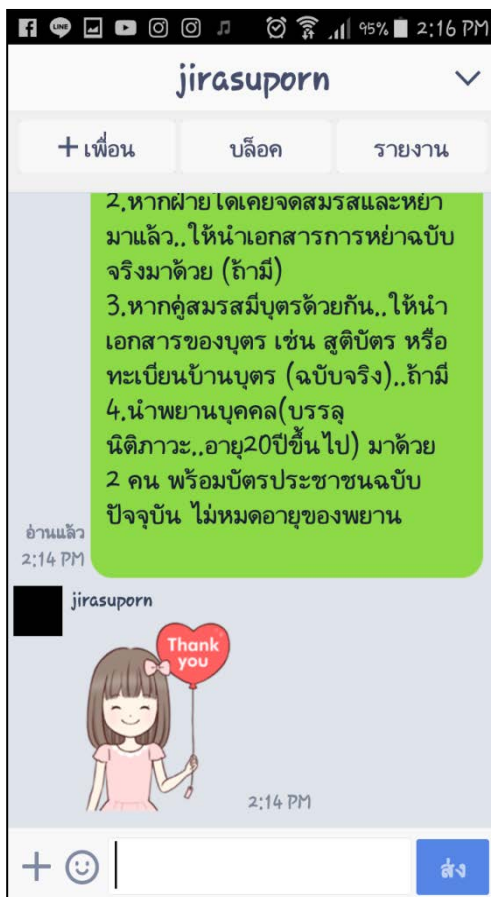
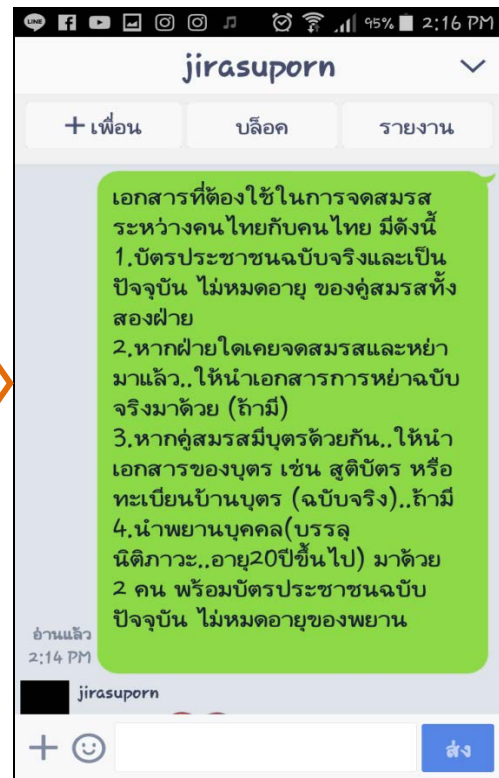
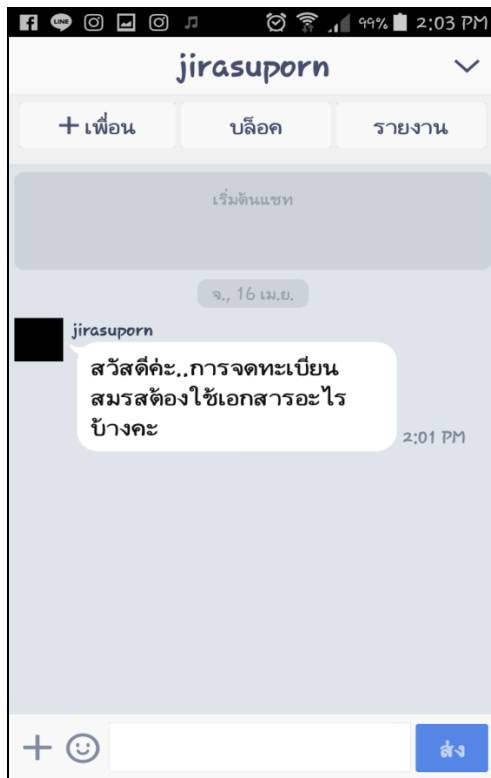


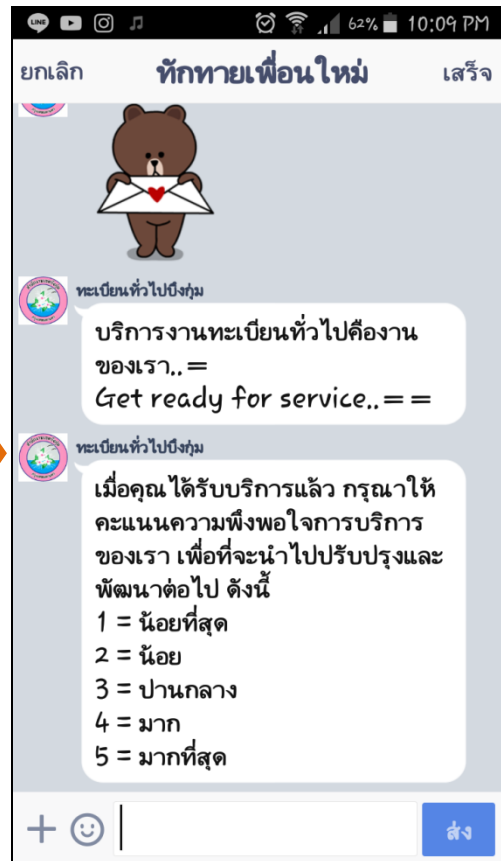
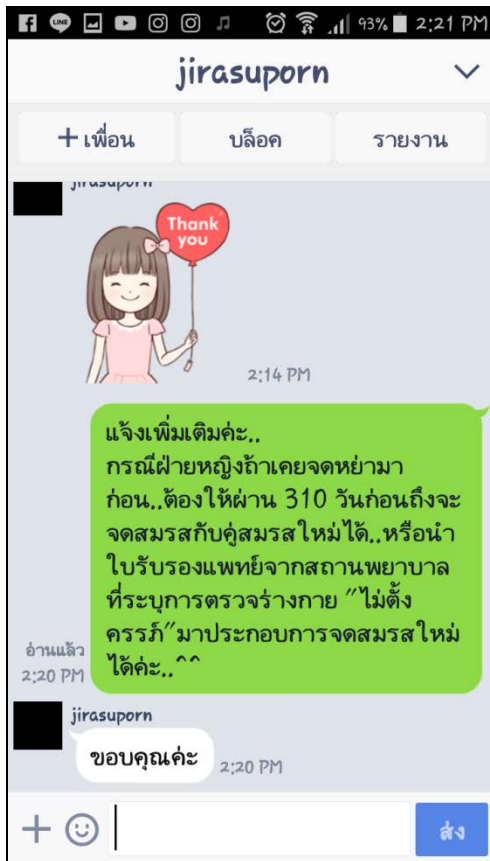
ภาพประกอบการใช้งาน LINE@ และฟังก์ชันการทำงานต่างๆ





ภาพประกอบการให้บริการทาง LINE@





แบบลงเวลาให้บริการงานทะเบียนทั่วไป ณ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบึงกุ่ม
กรณี Get ready for service โดยผ่าน LINE@ “ทะเบียนทั่วไปบึงกุ่ม”

ลำดับ ที่	ชื่อตัว - ชื่อสกุล	เวลา		ใช้เวลา	ประเภท การรับบริการ	ลายมือชื่อ ผู้รับบริการ	หมายเหตุ
		เริ่มต้น	สิ้นสุด				
๑							
๒							
๓							
๔							
๕							
๖							
๗							
๘							
๙							
๑๐							
๑๑							
๑๒							
๑๓							
๑๔							
๑๕							
๑๖							
๑๗							
๑๘							
๑๙							
๒๐							
๒๑							
๒๒							
๒๓							
๒๔							
๒๕							
๒๖							
๒๗							
๒๘							
๒๙							
๓๐							

แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบึงกุ่ม
ประจำวันที่.....

คำชี้แจง : แบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบึงกุ่ม รวมทั้งเป็นตัวชี้วัดระดับสำนักงานเขต ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการงานทะเบียนให้มีความเหมาะสมต่อไป แบบสอบถามแบ่งเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ สอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนประเภทต่างๆ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม

ชื่อ-สกุล.....ผู้กรอกแบบสอบถาม ติดต่อบริการประเภท

งานบัตรประจำตัวประชาชน งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป (สมรส/หย่า/เปลี่ยนชื่อ)

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวกและคล่องตัว					
๑.๒ มีความชัดเจนและโปร่งใสในการประสานงาน					
๑.๓ ให้บริการรวดเร็วและทันตามกำหนดเวลา					
๑.๔ มีความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ					
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๒.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส					
๒.๒ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ					
๒.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
๒.๔ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และให้บริการเป็นอย่างดี					
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ					
๓.๒ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทราบ					
๓.๓ คุณภาพและความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับบริการ					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

(เพิ่มเติม).....

.....