

รายงานส่วนบุคคล  
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการสอบสวนรับรองบุคคล  
ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตสายไหม

จัดทำโดย นางสาวอุทัยวรรณ ดีสกุล

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ  
สังกัด ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตสายไหม

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๔๐  
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๑. หัวข้อ การเพิ่มประสิทธิภาพการสอบสวนรับรองบุคคลฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตสายไหม

## ๒. ความสำคัญของการศึกษา / ที่มาของการนำเสนอ

กรุงเทพมหานคร ในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ ซึ่งตามมาตรา ๘๙ แห่งพระราชบัญญัติดังกล่าว กำหนดให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่จัดให้มีการบริการสาธารณะ ๒๗ ประการ กรุงเทพมหานครเป็นมหานครขนาดใหญ่ มีจำนวนประชากรกว่า ๑๐ ล้านคน และเป็นศูนย์รวมความเจริญด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การศึกษา และเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารจัดการเมืองกรุงเทพฯ โดยมีวิสัยทัศน์ก้าวขึ้นสู่การเป็น “มหานครแห่งเอเชีย” ในปี พ.ศ. ๒๕๗๕ คือ กรุงเทพฯ จะเป็นเมืองหลวงของเอเชีย เป็นพลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจสังคมในภูมิภาคอาเซียนและในทวีปเอเชีย คนทั่วโลก ในฐานะเป็นเมืองชั้นนำในด้านเศรษฐกิจ ภาคบริการ ความปลอดภัย ความสวยงาม สะดวกสบาย น่าอยู่ และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม กรุงเทพมหานครมีหน้าที่หลักในการให้บริการประชาชนที่ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องและโปร่งใส นำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ทุกเพศทุกวัย ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๕) ด้านที่ ๗ การบริหารจัดการเมืองมหานคร มิติที่ ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ เป้าหมายที่ ๗.๕.๑ กรุงเทพมหานครให้บริการประชาชนด้วยความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องและโปร่งใส โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัย (SMART SERVICE) เพื่อสนับสนุนนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) และมีการบริหารจัดการเมือง (กรุงเทพมหานคร) ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ (SMART CITY) และแผนยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ด้านที่ ๖ การปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ เป้าหมายให้ภาครัฐมีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

สำนักงานเขตสายไหม ได้เล็งเห็นความสำคัญในการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการบริการประชาชน โดยเฉพาะฝ่ายปกครอง นับได้ว่าเป็นฝ่ายที่ความสำคัญฝ่ายหนึ่ง มีหน้าที่รับผิดชอบครอบคลุมงานหลายด้าน ได้แก่ ทะเบียนพินัยกรรม ทะเบียนมูลนิธิ ทะเบียนสมาคม ทะเบียนมัสยิดอิสลาม ทะเบียนศาลเจ้า ทะเบียนสัตว์พาหนะ ทะเบียนนิติกรรม การฉาบปกิฉงเคราะห์ การสอบสวนรับรองบุคคล การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การเลือกตั้ง การทำประชาคมติและประชาพิจารณ์ การจัดทำแผนพัฒนาเขต การคุ้มครองผู้บริโภค การบริหารและบริการ ข้อมูลข่าวสารของราชการ การบริหารงานบุคคลและสวัสดิการ การประชาสัมพันธ์ การรับเรื่องร้องทุกข์ การสื่อสารและรับส่งวิทยุ การประชุม งานอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน งานลูกเสือชาวบ้าน งานมวลชน งานเขตเคลื่อนที่ งานจิตอาสา งานราชการส่วนภูมิภาค งานยุทธศาสตร์ นโยบายและแผน การติดตามประเมินผล งานบริหารงานทั่วไป งานสารบรรณและธุรการ งานช่วยอำนวยความสะดวกและเลขานุการงานพิธีการ งานดูแลและรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และยานพาหนะกลาง งานสารสนเทศ งานราชการประจำทั่วไปของสำนักงานเขต งานที่ไม่ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการใดโดยเฉพาะ และเขตสายไหมเป็นเขตที่มีจำนวนประชากรมากเป็นอันดับหนึ่งของกรุงเทพมหานคร ในแต่ละวันมีประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก โดยส่วนใหญ่เป็นการให้บริการสอบสวนและการออกหนังสือรับรอง เช่น การรับรองบุคคลคนเดียวกัน การรับรองสถานภาพการสมรส การสอบสวนทายาท

การรับรองการมอบอำนาจ การออกหนังสือยินยอม รับรองการเป็นผู้มีอำนาจปกครองบุตร การออกหนังสือรับรองสถานที่เกิด เป็นต้น ซึ่งเป็นการปฏิบัติงานดังกล่าวเกี่ยวข้องกับประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ โดยอาศัยอำนาจของกรมการอำเภอตามพระราชบัญญัติลักษณะการปกครองท้องที่ พ.ศ. ๒๔๕๗ ประกอบกับพระราชบัญญัติระเบียบบริการราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ และระเบียบ คำสั่งต่างๆ เป็นจำนวนมาก และขั้นตอนกระบวนการงานจะต้องใช้เอกสาร หลักฐานในการตรวจสอบและสอบสวนพยานบุคคล ให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ในการพิจารณาออกหนังสือรับรอง ซึ่งปัจจุบันในการยื่นคำร้องขอหนังสือรับรอง ประชาชนต้องมายื่นคำร้องที่สำนักงานเขต โดยเตรียมหลักฐานที่เกี่ยวข้องและพยานบุคคล ไม่น้อยกว่า ๒ คนมาด้วย หากนำเอกสารหลักฐานมาไม่ครบถ้วน รวมถึงพยานบุคคลที่มาให้ถ้อยคำไม่สามารถให้รายละเอียดที่ถูกต้องได้ ประชาชนก็ต้องไปเตรียมเอกสารหรือพยานมาใหม่ ประกอบระยะเวลาในการสอบสวนอยู่ที่ประมาณ ๑ - ๓ ชั่วโมง ทำให้ประชาชนเสียทั้งเวลา ค่าใช้จ่าย และเกิดความเครียด

ดังนั้น เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการสอบสวนรับรองบุคคล ในส่วนของงานปกครอง สำนักงานเขตสายไหม จึงได้มีแนวคิดการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบ Google Form และ Line @ เข้ามาเพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชนติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สอบถามข้อมูล และตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น เพื่อเป็นสร้างความเข้าใจระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและประชาชน ผู้ใช้บริการ ลดขั้นตอนที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ถูกต้องตามระเบียบ กฎหมาย อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็วเกิดความพึงพอใจ โดยยึดหลักการทำงานของฝ่ายปกครอง “ทำงานด้วยหัวใจ รับใช้ประชาชน”

### ๓. วัตถุประสงค์

- ๓.๑ เพื่อเพิ่มช่องทางในการให้บริการประชาชนเกี่ยวกับการสอบสวนรับรองบุคคล
- ๓.๒ เพื่อเป็นการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการเข้ารับบริการ
- ๓.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจ ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

### ๔. เป้าหมาย

- ๔.๑ มีคู่มือปฏิบัติงานฉบับย่อ ที่เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้ทันที
- ๔.๒ มีการสร้าง Line @ เพื่อใช้ในการสอบถามรายละเอียดและตรวจสอบเอกสารหลักฐานกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกับประชาชนโดยตรง
- ๔.๓ มีการนำระบบ Google Form มาใช้เป็นช่องทางให้ประชาชนส่งข้อมูลเบื้องต้นที่ต้องการสอบถามโดยผ่านทาง website ของสำนักงานเขต

### ๕. แนวคิด / หลักการที่ใช้ในการศึกษา

#### ๕.๑ หลักการ PDCA

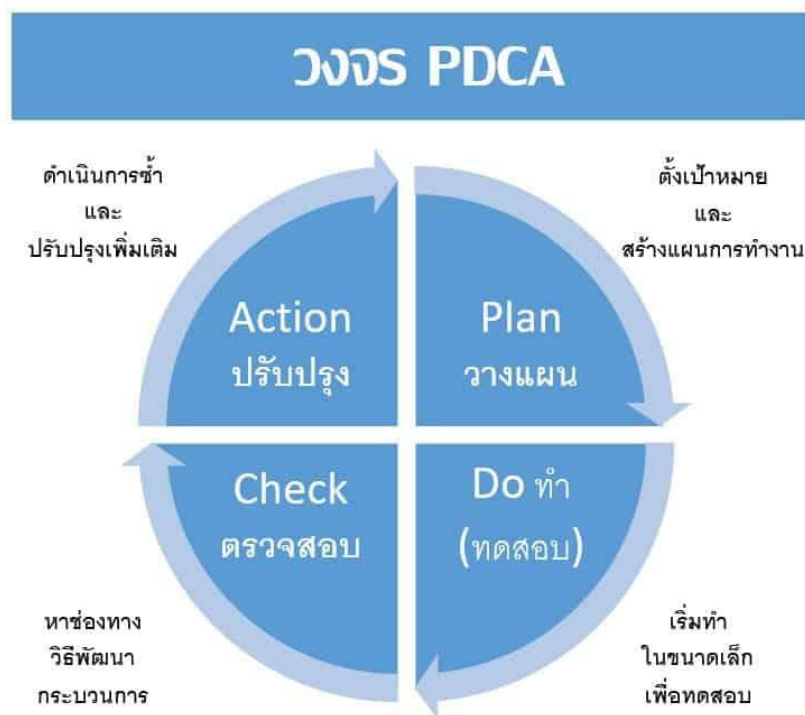
PDCA คือ วงจรที่พัฒนามาจากวงจรที่คิดค้นโดยวอลท์เทอร์ชิวฮาร์ท (Walter Shewhart) ผู้บุกเบิกการใช้สถิติสำหรับวงการอุตสาหกรรมและต่อมาวงจรนี้เริ่มเป็นที่รู้จักกันมากขึ้นเมื่อเอดวาร์ดเดมมิ่ง (W.Edwards Deming) ปรมาจารย์ด้านการบริหารคุณภาพเผยแพร่ให้เป็นเครื่องมือสำหรับการปรับปรุงกระบวนการทำงานของพนักงานภายในโรงงานให้ดียิ่งขึ้น และช่วยค้นหาปัญหาและอุปสรรคในแต่ละขั้นตอนการผลิตโดยพนักงานเอง จนวงจรนี้เป็นที่รู้จักกันในอีกชื่อว่า “วงจรเดมมิ่ง” ต่อมาพบว่า แนวคิดในการใช้วงจร PDCA นั้นสามารถนำมาใช้กับทุกกิจกรรม จึงทำให้เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายมากขึ้นทั่วโลก PDCA เป็นอักษรนำของศัพท์ภาษาอังกฤษ ๔ คำ คือ

P : Plan = วางแผน

D : DO = ปฏิบัติตามแผน

C : Check = ตรวจสอบ / ประเมินผลและนำผลประเมินมาวิเคราะห์

A : Action = ปรับปรุงดำเนินการให้เหมาะสมตามผลการประเมิน



#### ๑. P = Plan (ขั้นตอนการวางแผน)

ขั้นตอนการวางแผนครอบคลุมถึงการกำหนดกรอบหัวข้อที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งรวมถึงการพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ฯลฯ พร้อมกับพิจารณาว่ามีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลใดบ้างเพื่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนั้น โดยระบุวิธีการเก็บข้อมูล และกำหนดทางเลือกในการปรับปรุงให้ชัดเจน ซึ่งการวางแผนจะช่วยให้กิจการสามารถคาดการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต และช่วยลดความสูญเสียต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ ทั้งในด้านแรงงาน วัสดุ อุปกรณ์ ชั่วโง่งการทำงาน เงิน และเวลา

#### ๒. D = Do (ขั้นตอนการปฏิบัติ)

ขั้นตอนการปฏิบัติ คือ การลงมือปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตามทางเลือกที่ได้กำหนดไว้ในขั้นตอนการวางแผน ซึ่งในขั้นตอนนี้ต้องมีการตรวจสอบระหว่างการปฏิบัติด้วยว่าได้ดำเนินไปในทิศทางที่ตั้งใจหรือไม่ เพื่อทำการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เป็นไปตามแผนการที่ได้วางไว้

#### ๓. C = Check (ขั้นตอนการตรวจสอบ)

ขั้นตอนการตรวจสอบ คือ การประเมินผลที่ได้รับจากการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เพื่อให้ทราบว่าในขั้นตอนการปฏิบัติงานสามารถบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ แต่สิ่งสำคัญก็คือ ต้องรู้ว่าจะตรวจสอบอะไรบ้างและบ่อยครั้งแค่ไหน เพื่อให้ข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบเป็นประโยชน์สำหรับขั้นตอนถัดไป

#### ๔. A = Action (ขั้นตอนการปรับปรุงดำเนินการให้เหมาะสม)

ขั้นตอนการปรับปรุงดำเนินการให้เหมาะสมจะพิจารณาผลที่ได้จากการตรวจสอบ ซึ่งมีอยู่ ๒ กรณี คือ ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามแผนที่วางไว้ หรือไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ หากเป็นกรณีแรก ก็ให้นำแนวทางหรือกระบวนการปฏิบัตินั้นมาจัดทำให้เป็นมาตรฐาน พร้อมทั้งหาวิธีการที่จะปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นไปอีก ซึ่งอาจหมายถึงสามารถบรรลุเป้าหมายได้เร็วกว่าเดิม หรือเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าเดิม หรือทำให้คุณภาพดียิ่งขึ้นก็ได้ แต่ถ้าหากเป็นกรณีที่สอง คือ ผลที่ได้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนที่วางไว้ ควรนำข้อมูลที่รวบรวมไว้มาวิเคราะห์และพิจารณาว่าควรดำเนินการอย่างไร เช่น มองหาทางเลือกใหม่ที่น่าจะเป็นไปได้ ใช้ความพยายามให้มากขึ้นกว่าเดิม ขอความช่วยเหลือจากผู้รู้ หรือเปลี่ยนเป้าหมายใหม่ เป็นต้น

#### ประโยชน์ของ PDCA

##### ๑. เพื่อป้องกัน

(๑) การนำวงจร PDCA ไปใช้ ทำให้ผู้ปฏิบัติมีการวางแผน การวางแผนที่ดีช่วยปกป้องปัญหาที่ไม่ควรเกิด ช่วยลดความสับสนในการทำงาน ลดการใช้ทรัพยากรมากหรือน้อยเกินความพอดี และลดความสูญเสียในรูปแบบต่างๆ

(๒) การทำงานที่มีการตรวจสอบเป็นระยะ ทำให้การปฏิบัติงานมีความรัดกุมยิ่งขึ้น และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วก่อนจะลุกลาม

(๓) การตรวจสอบที่นำไปสู่การแก้ไขปรับปรุง ทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วไม่เกิดซ้ำ หรือลดความรุนแรงของปัญหา ถือเป็น การนำความผิดพลาดมาใช้ให้เกิดประโยชน์

##### ๒. เพื่อแก้ไขปัญหา

(๑) ถ้าเราประสบสิ่งที่ไม่เหมาะสม ไม่สะอาด ไม่สะดวก ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ประหยัด เราควรแก้ปัญหา

(๒) การใช้ PDCA เพื่อการแก้ปัญหาด้วยการตรวจสอบว่ามีอะไรบ้างที่เป็นปัญหา เมื่อพบปัญหาก็นำมาวางแผนเพื่อดำเนินการตามวงจร PDCA ต่อไป

การนำแนวคิด PDCA มาใช้เป็นแนวทางกำหนดขั้นตอนการดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพ การสอบสวนรับรองบุคคลฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตสายไหม ดังนี้

##### ๑. Plan (ขั้นตอนการวางแผน)

- จัดทำและขออนุมัติแผนดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพ การสอบสวนรับรองบุคคลฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตสายไหม ต่อผู้อำนวยการเขตสายไหม

- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพ การสอบสวนรับรองบุคคลฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตสายไหม

- จัดประชุมคณะทำงานดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพ การสอบสวนรับรองบุคคลฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตสายไหม กำหนดรูปแบบชุดข้อมูลที่ต้องการในระบบ Google Form

- กำหนดแนวทาง ขั้นตอน วิธีการในการปฏิบัติงาน รวบรวมระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- จัดทำคู่มือปฏิบัติงานฉบับย่อให้กับเจ้าหน้าที่ กำหนดรูปแบบข้อมูลที่จะเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการทาง website ของสำนักงานเขต

๒. Do (ขั้นตอนการปฏิบัติ)
- สร้างโปรแกรมชุดข้อมูล Google Form และ Line @ งานปกครองเพื่อเป็นช่องทางติดต่อระหว่างหน่วยงานกับผู้รับบริการ
  - แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จัดอบรมการใช้โปรแกรม และทดสอบระบบให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน พร้อมทั้งมอบคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ศึกษารายละเอียดขั้นตอนระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
  - ประชาสัมพันธ์โครงการให้ประชาชนทราบ และส่งลิงค์ชุดข้อมูลระบบ Google Form ทาง website ของสำนักงานเขต
๓. Check (ขั้นตอนการตรวจสอบ)
- ติดตามการใช้งานเพื่อสอบถามปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานของเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ
  - ประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการโดยใช้แบบสอบถาม
๔. Action (ขั้นตอนการปรับปรุงดำเนินการให้เหมาะสม)
- นำข้อมูลที่ได้รับการประเมินมาวิเคราะห์และพิจารณาการดำเนินงาน
  - ปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินการให้รวดเร็วและสะดวกมากยิ่งขึ้น

### ๕.๒ หลักการวิเคราะห์ SWOT Analysis

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

	เชิงบวก	เชิงลบ
สภาพแวดล้อมภายใน	<b>S</b> <b>จุดแข็ง</b> (Strengths)	<b>W</b> <b>จุดอ่อน</b> (Weaknesses)
สภาพแวดล้อมภายนอก	<b>O</b> <b>โอกาส</b> (Opportunities)	<b>T</b> <b>ภัยคุกคาม / อุปสรรค</b> (Threats)

### ปัจจัยภายในองค์กร

S : Strength (จุดแข็ง) หมายถึง การพิจารณาปัจจัยภายในหน่วยงาน โดยการวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กร ว่ามีส่วนดี ความเข้มแข็ง ความสามารถ ศักยภาพ ส่วนประกอบที่ส่งเสริมความสำเร็จ โดยจะพิจารณาในด้านต่าง ๆ เช่น มีทรัพยากรด้านบุคลากรซึ่งมีความสามารถ ทักษะ ขยันขันแข็งในการทำงาน มีทีมงานวิจัยพัฒนา ผลิตภัณฑ์ที่มีความสามารถ มีเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีที่มีคุณภาพและทันสมัย ความสามารถในการดำเนินการได้ดี มีความพร้อมทางด้านการเงิน ซึ่งก่อให้เกิดความได้เปรียบทางด้านการบริหารงานมีประสิทธิภาพ

W : Weakness (จุดอ่อน) หมายถึง การพิจารณาปัจจัยภายในหน่วยงาน โดยวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กรว่า มีส่วนเสีย ความอ่อนแอ ข้อด้อย ความไม่พร้อม ซึ่งพิจารณาในด้าน ต่างๆ เช่น ผู้ปฏิบัติงานขาดความเชี่ยวชาญหรือมีเทคโนโลยีไม่ทันสมัย ผู้บริหารและบุคลากรที่ รับผิดชอบขาดประสบการณ์ ไม่มีประสิทธิภาพ ทีมงานไม่เข้มแข็งในการปฏิบัติงาน บุคลากรขาดขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงาน

### ปัจจัยภายนอกองค์กร

O : Opportunity (โอกาส) หมายถึง การพิจารณาสภาพแวดล้อมภายนอกกว่าสภาพแวดล้อม เช่นใด เหตุการณ์ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นจะส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างไร มีการเปลี่ยนแปลงที่เป็นประโยชน์หรือ เป็นโอกาสอันดีขององค์กร โดยจะต้องพิจารณาทุกด้าน ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี เช่น การสนับสนุนจากรัฐในด้านต่าง ๆ

T : Threats (อุปสรรค) หมายถึง การพิจารณาสภาพแวดล้อมภายนอกกว่าสภาพแวดล้อม เช่นใด เหตุการณ์ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นจะเป็นภัยคุกคาม ก่อให้เกิดผลเสีย หรือข้อจำกัด ต่อองค์กร โดยจะต้องพิจารณาทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี เช่น ระบบข้อมูลซึ่งต้องเชื่อมโยงกัน หรือมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงระเบียบ กฎหมาย และอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

**การนำแนวคิด SWOT Analysis มาวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จของการเพิ่มประสิทธิภาพ การสอบสวนรับรองบุคคลฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตสายไหม ดังนี้**

จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
๑. ผู้บริหารของสำนักงานเขตสายไหม ให้ความสำคัญในการให้บริหารด้านการปกครอง	๑. ภารกิจหน้าที่ที่มีปริมาณมากเกินกว่า โครงสร้างสายการบังคับบัญชาที่มีอยู่
๒. ที่ตั้งของสำนักงานเขต มีการคมนาคมที่สะดวก จุดบริการมีความพร้อมในด้านกายภาพ	๒. บุคลากรที่มีอยู่ไม่เพียงพอกับปริมาณงานในปัจจุบัน และมีอัตราว่างหลายตำแหน่ง
๓. มีโครงสร้างสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน สามารถสั่งการได้อย่างรวดเร็ว	๓. การประชาสัมพันธ์การให้บริการยังไม่ทั่วถึง ทำให้ประชาชนขาดความเข้าใจ และเสียโอกาสในการรับบริการ
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind)	๔. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน
๕. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์การทำงาน	๕. สถานที่จอดรถประชาชนมีจำนวนจำกัด
๖. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถในการใช้ระบบสารสนเทศได้เป็นอย่างดี	๖. ขาดอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อให้บริการแก่ประชาชน
๗. มีความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือ และเทคโนโลยีที่นำมาใช้การปฏิบัติงาน	

Opportunity (โอกาส)	Threat (อุปสรรค)
๑. เป็นเขตที่ประชากรจำนวนมาก สามารถให้บริการประชาชนได้ทุกกลุ่มเป้าหมาย ๒. ประชาชนเข้าถึงการบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ๓. เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ๔. สร้างภาพลักษณ์การบริการที่ดีให้กับกรุงเทพมหานคร	๑. สถานที่ตั้งของสำนักงานเขตอยู่ในแหล่งชุมชนเป็นที่ตั้งของหมู่บ้านจัดสรรจำนวนมาก ก่อให้เกิดปัญหาการจราจรหน้าสำนักงานเขตติดขัด ๒. ระบบโปรแกรมตรวจสอบฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงจากระบบการปกครองไม่สามารถใช้งานได้ที่ฝ่ายปกครอง ทำให้ต้องเสียเวลาไปตรวจสอบที่ฝ่ายทะเบียน ๓. ประชาชนยังไม่เข้าใจ ระเบียบ ข้อกฎหมาย ขั้นตอนการปฏิบัติงาน อาจทำให้เกิดข้อร้องเรียนได้

จากการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอกของการเพิ่มประสิทธิภาพการสอบสวนรับรองบุคคลฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตสายไหม จึงได้มีแนวคิดการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบ Google Form และ Line @ เข้ามาเพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชนติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สอบถามข้อมูลและตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น เพื่อลดข้อขัดแย้งและเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ทำให้ประชาชนไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายเดินทางมาติดต่อ ณ สำนักงานเขตหลายครั้ง

## ๖. แนวทางการดำเนินการ / ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

การดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการสอบสวนรับรองบุคคลฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตสายไหม ดำเนินการระหว่างวันที่ ๑ พฤษภาคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๕ เดือน มีขั้นตอน และรายละเอียดการดำเนินการแต่ละขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนการดำเนินการ	ระยะเวลา	ปีงบประมาณ ๒๕๖๕					ผู้รับผิดชอบ
		พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
<b>๑. ขั้นเตรียมการ</b> ๑.๑ จัดทำและขออนุมัติแผนดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการสอบสวนรับรองบุคคลฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตสายไหม ต่อผู้อำนวยการเขต	๗ วัน	◀					-หัวหน้าฝ่ายปกครองและหัวหน้ากลุ่มงานปกครอง

ขั้นตอนการดำเนินการ	ระยะเวลา	ปีงบประมาณ ๒๕๖๕					ผู้รับผิดชอบ
		พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๑.๒ เวียนแจ้งแผนดำเนินการให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ	๑ วัน	◄					-เจ้าหน้าที่งานปกครอง
๑.๓ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการสอบสวนรับรองบุคคลฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตสายไหม ประกอบด้วย ๑) ผู้บริหาร สำนักงานเขต เป็นคณะกรรมการฝ่ายอำนวยการ ๒) เจ้าหน้าที่คณะกรรมการ	๑ วัน	◄					-หัวหน้าฝ่ายปกครองและหัวหน้ากลุ่มงานปกครอง
๑.๔ แจ้งคำสั่งและจัดประชุมคณะกรรมการดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการสอบสวนรับรองบุคคลฝ่ายปกครอง	๗ วัน	↔					- เจ้าหน้าที่งานปกครอง
๑.๕ กำหนดรูปแบบชุดข้อมูลที่ต้องการใน Application Google Form	๗ วัน	↔					-คณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ระบบ
๑.๖ กำหนดแนวทาง ขั้นตอนวิธีการ ในการปฏิบัติงาน รวบรวมระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และจัดทำคู่มือปฏิบัติงานฉบับย่อ เพื่อให้ปฏิบัติงานไปแนวทางเดียวกัน	๑๕ วัน		↔				-คณะกรรมการ
๑.๗ กำหนดรูปแบบข้อมูลข่าวสารที่จะเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การให้บริการทาง website ของสำนักงานเขต	๕ วัน			↔			-คณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ระบบ
๑.๘ สร้างช่องทางการติดต่อสื่อสารผ่านทาง Application Line เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารก่อนเข้ารับบริการ	๓ วัน			↔			-เจ้าหน้าที่ระบบ

ขั้นตอนการดำเนินการ	ระยะเวลา	ปีงบประมาณ ๒๕๖๕					ผู้รับผิดชอบ	
		พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.		
<b>๒. ขั้นตอนการดำเนินการ</b> ๒.๑ ดำเนินการสร้างโปรแกรมชุดข้อมูล Google Form ๒.๒ สร้าง Line @ งานปกครอง เพื่อติดต่อ สอบถามและตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น ๒.๓ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานปกครอง ๒.๔ การอบรมการใช้โปรแกรมและทดสอบระบบให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ๒.๕ จัดทำคู่มือปฏิบัติงานโดยย่อและเวียนแจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ศึกษารายละเอียดขั้นตอน ระเบียบและกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน ๒.๖ ประชาสัมพันธ์โครงการให้ประชาชนทราบ และส่งลิงค์ชุดข้อมูลระบบ Google Form ทาง website ของสำนักงานเขต เพื่อเป็นช่องทางในการติดต่อ สื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกับประชาชนผู้ขอรับบริการ	๓ วัน  ๓ วัน  ๑ วัน  ๑ วัน  ๗ วัน  ๔๕ วัน			↔  ↔  ↔  ↔  ↔  ↔			-เจ้าหน้าที่ระบบ  -เจ้าหน้าที่ระบบและเจ้าหน้าที่ปกครอง  -หัวหน้าฝ่ายปกครองและหัวหน้ากลุ่มงานปกครอง  -คณะทำงาน  -กลุ่มงานประชาสัมพันธ์เจ้าหน้าที่ระบบและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	
<b>๓. ขั้นตอนติดตามประเมินผล</b> ๓.๑ ติดตามการใช้งานเพื่อสอบถามปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานของเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ ๓.๒ ประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการ โดยการใช้แบบสอบถาม	๒๐ วัน  ๑๕ วัน						↔  ↔	-คณะทำงาน

## ๗. ประโยชน์จากการศึกษา

๑. ทำให้มีช่องทางในการติดต่อระหว่างหน่วยงานกับประชาชนผู้รับบริการเพิ่มขึ้น
๒. ลดความผิดพลาดและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่ทุกคนมีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน
๓. ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ลดปัญหาการร้องเรียน และลดช่องว่างระหว่างประชาชนกับข้าราชการ

## ๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณกรุงเทพมหานคร

## ๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

### ๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

- ระดับผลผลิต (Output) มีคู่มือปฏิบัติงานฉบับย่อ จำนวน ๑ ฉบับ และมีช่องทางในการติดต่อ สอบถามและ ตรวจสอบเอกสารเบื้องต้นผ่านทาง ระบบ Google Form และ Application Line
- ระดับผลลัพธ์ (Outcome) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว

### ๙.๒ วิธีการ

๙.๒.๑ ประเมินผลจากแบบสอบถามความคิดเห็นและความต้องการของประชาชน ผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

๙.๒.๓ ประเมินผลการให้บริการเป็นระยะ ๆ จากการสังเกตผู้มาใช้บริการเพื่อการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

### ๙.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล (สำเร็จ)

๙.๓.๑ แบบรายงานผลการให้บริการประจำวัน

๙.๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความพึงพอใจ

## ๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ ควรมีการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ เกิดทักษะในการปฏิบัติงานด้านการสอบสวนรับรองอย่างต่อเนื่อง

๑๐.๒ ควรเชื่อมโยงระบบโปรแกรมตรวจสอบฐานข้อมูลจากกรมการปกครองใช้สามารถใช้งานได้ที่ฝ่ายปกครอง เพื่อให้เกิดความสะดวกในการตรวจสอบข้อมูล

๑๐.๓ ควรมีการจัดประชุมระหว่างผู้บริหารกับเจ้าหน้าที่ เพื่อรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งจากประชาชนผู้มาใช้บริการและจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสรุปปัญหาการให้บริการ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันที่