

รายงานส่วนบุคคล  
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการสอบสวนรับรองบุคคล  
ของสำนักงานเขตบางกอกใหญ่  
ด้วย Line Official Account (Line OA)

จัดทำโดย นางกัญญ์นพัสญ์ ตันตือภิกุล

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ  
สังกัด ฝ่ายปกครอง  
สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๔๓  
สถาบันพัฒนาทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานคร  
สำนักงาน ก.ก.

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

**๑. หัวข้อ** การเพิ่มประสิทธิภาพการสอบสวนรับรองบุคคลของสำนักงานเขตบางกอกใหญ่  
ด้วย Line Official Account (Line OA)

**๒. ความสำคัญของการศึกษา / ที่มาของการนำเสนอ**

สำนักงานเขตเป็นหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร มีการแบ่งส่วนราชการเป็นฝ่ายต่างๆ จำนวน ๑๐ ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายปกครอง ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายโยธา ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ฝ่ายรายได้ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายการคลัง ฝ่ายเทศกิจ และฝ่ายพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม มีหน้าที่ให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ ตั้งแต่เกิดจนกระทั่งเสียชีวิต ในส่วนของฝ่ายปกครอง มีอำนาจหน้าที่ให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานด้านการปกครอง การทะเบียนปกครอง ได้แก่ ทะเบียนพินัยกรรม ทะเบียนมรดก ทะเบียนสมรส ทะเบียนศาลเจ้าทะเบียนมัสยิดอิสลาม ทะเบียนสัตว์พาหนะ ทะเบียนนิติกรรม การฉาบปกิฉางเคราะห์ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การเลือกตั้ง การทำประชามติและประชาพิจารณ์การสอบสวนรับรองบุคคล ฯลฯ จากกระบวนการที่กล่าวมาข้างต้น การสอบสวนรับรองบุคคลถือเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญอย่างยิ่งอีกกระบวนการหนึ่ง เนื่องจากการสอบสวนรับรองบุคคลยังแยกเป็นการรับรองกรณีต่าง ๆ เช่น รับรองว่าเป็นบุคคลเดียวกัน รับรองลายมือชื่อผู้มอบอำนาจ รับรองสถานที่เกิด-ตาย รับรองว่าบ้านประสมสาธารณภัย รับรองว่าบุคคลยังมีชีวิตอยู่เพื่อไปรับบำนาญ รับรองสถานภาพการสมรส รับรองความประพฤติ รับรองลายมือชื่อกรณีให้ความยินยอมบุตรเดินทางไปต่างประเทศ รับรองว่าได้รับเงินค่าเลี้ยงดูจากบุตรหรือผู้ส่งเงินในต่างประเทศเพื่อนำไปลดหย่อนภาษี รับรองลายมือชื่อผู้ค้ำประกันในสัญญาผู้กู้ยืมเงินกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา สอบสวนการอุปการะเลี้ยงดูหรือปกครองบุตรฝ่ายเดียว รับรองรายการบริจาคทรัพย์สินเพื่อขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ สอบสวนประกอบพิจารณาพักการลงโทษ สอบสวนบุคคลผู้เป็นสมาชิกนิคมสร้างตนเอง สอบสวนทายาทเพื่อรับบำเหน็จตกทอด สอบสวนรับรองการเสียชีวิตไปนานแล้วแต่ไม่มีหลักฐานการสอบสวนเกี่ยวกับสิทธิของบุคคลกรณีอื่นๆ เป็นต้น

การสอบสวนรับรองบุคคลบางกรณีประชาชนที่มาติดต่อจำเป็นต้องจัดเตรียมเอกสารหลักฐานจำนวนมากนอกเหนือจากบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนบ้าน รายละเอียดการดำเนินงานแต่ละกรณีมีขั้นตอน เอกสารหลักฐานไม่เหมือนกันและระยะเวลาในการดำเนินการต่างกัน แม้ว่าจะได้มีการจัดทำคู่มือติดต่อราชการเผยแพร่ให้ประชาชนผู้ได้รับทราบเกี่ยวกับเอกสารและขั้นตอนการดำเนินการไว้ล่วงหน้าแล้วก็ตาม ในบางครั้งผู้ที่มาติดต่อราชการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วนทำให้ต้องเดินทางมาติดต่อราชการหลายครั้งและต้องรอรับการบริการที่นาน ทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกไม่พอใจในการให้บริการและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อีกทั้งประชาชนผู้ขอรับบริการสอบสวนรับรองบุคคลต้องเดินทางขอรับบริการด้วยตนเอง ณ สำนักงานเขตเท่านั้น ทำให้ผู้ขอรับบริการไม่ได้รับความสะดวกและเสียเวลาในการเดินทางมาติดต่อหลายครั้ง ซึ่งในปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวัน มีการพัฒนาแพลตฟอร์มต่าง ๆ สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์และโทรศัพท์มือถือให้สามารถใช้งานได้สะดวกและง่าย ประชาชนสามารถใช้โทรศัพท์ในการติดต่อได้ทุกที่ทุกเวลา ดังนั้น เพื่อให้การให้บริการของสำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ดำเนินไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลา ข้าพเจ้าจึงขอเสนอแนวคิดในการเพิ่มประสิทธิภาพการสอบสวนรับรองบุคคลของสำนักงานเขตบางกอกใหญ่ด้วยแอปพลิเคชัน “Line Official Account (Line OA)” เพื่อให้ประชาชนสามารถดำเนินการสอบสวนรับรองบุคคล รวมทั้งจัดส่งเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ได้ล่วงหน้า จากการแนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพการสอบสวนรับรองบุคคลด้วย Line Official Account ได้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการราชการกรุงเทพมหานคร การสร้างความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการมหานคร เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม

### ๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้สำนักงานเขตมีระบบการให้บริการข้อมูลการสอบสวนรับรองบุคคล ด้วยแอปพลิเคชัน Line Official Account
๒. เพื่อให้ประชาชนที่ขอรับบริการสอบสวนรับรองบุคคลได้รับการอำนวยความสะดวกจากการให้บริการรูปแบบใหม่

### ๔. เป้าหมาย

๑. วิเคราะห์ปรับปรุงกระบวนการสอบสวนรับรองบุคคลในแต่ละกรณีให้รวดเร็วและทันสมัย ภายในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖
๒. เพิ่มช่องทางการสื่อสารและให้บริการการสอบสวนรับรองบุคคลของสำนักงานเขต ด้วย Line Official Account ภายในเดือนตุลาคม ๒๕๖๖

### ๕. แนวคิด / หลักการที่ใช้ในการศึกษา

#### ๕.๑ ด้านกฎหมาย

ปัจจุบันเทคโนโลยีได้มีความก้าวหน้าและเป็นส่วนหนึ่งในวิถีชีวิตและการประกอบธุรกิจของประชาชน ซึ่งในการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐที่ผ่านมายังมิได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้อย่างเต็มที่ และโดยที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยบัญญัติให้มีการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินและการจัดทำบริการสาธารณะ และให้มีการบูรณาการฐานข้อมูลของหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานเข้าด้วยกันเพื่อให้เป็นระบบข้อมูล เพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดินและเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน สมควรให้มีกฎหมายในการขับเคลื่อนให้เกิดการปฏิรูปการบริหารราชการแผ่นดินและการบริการประชาชนตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ และเพื่อยกระดับการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐให้อยู่ในระบบดิจิทัล อันจะนำไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่มีระบบการทำงานและข้อมูลเชื่อมโยงกันระหว่างหน่วยงานของรัฐอย่างมั่นคงปลอดภัยมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว เปิดเผยและโปร่งใส รวมทั้งประชาชนได้รับความสะดวกในการรับบริการและสามารถตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐได้ จึงได้ตราพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. ๒๕๖๒ ดังนี้

มาตรา ๓ “ดิจิทัล” หมายความว่า เทคโนโลยีที่ใช้วิธีการนำสัญลักษณ์ศูนย์และหนึ่ง หรือสัญลักษณ์อื่นมาแทนค่าสิ่งทั้งปวง เพื่อใช้สร้างหรือก่อให้เกิดระบบต่าง ๆ เพื่อให้มนุษย์ใช้ประโยชน์

“รัฐบาลดิจิทัล” หมายความว่า การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานภาครัฐและการบริการสาธารณะ โดยปรับปรุงการบริหารจัดการและบูรณาการข้อมูลภาครัฐและการทำงานให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงเข้าด้วยกันอย่างมั่นคงปลอดภัยและมีธรรมาภิบาล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน ในการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐต่อสาธารณชน และสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน รัฐสภา ศาล องค์การอิสระตามรัฐธรรมนูญ องค์การอัยการ สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และหน่วยงานอิสระของรัฐ

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

มาตรา ๔ เพื่อให้การบริหารงานภาครัฐและการจัดทำบริการสาธารณะเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อการให้บริการและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ให้หน่วยงานของรัฐจัดให้มีการบริหารงานและการจัดทำบริการสาธารณะในรูปแบบและช่องทางดิจิทัล โดยมีการบริหารจัดการและการบูรณาการข้อมูลภาครัฐและการทำงานให้มีความสอดคล้องกันและเชื่อมโยงเข้าด้วยกันอย่างมั่นคงปลอดภัยและมีธรรมาภิบาล โดยมุ่งหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกในการให้บริการและการเข้าถึงของประชาชน และในการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐต่อสาธารณะและสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการดำเนินการตามวาระหนึ่ง อย่างน้อยต้องเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

(๑) การนำระบบดิจิทัลที่เหมาะสมมาใช้ในการบริหารและการให้บริการของหน่วยงานของรัฐทุกแห่ง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและให้มีการใช้ระบบดิจิทัลอย่างคุ้มค่าและเต็มศักยภาพ

(๒) การพัฒนามาตรฐาน หลักเกณฑ์ และวิธีการเกี่ยวกับระบบดิจิทัล และพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลที่จำเป็น ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล เพื่อสร้างและพัฒนาระบบการทำงาน of หน่วยงานของรัฐให้มีความสอดคล้องและมีการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน รวมทั้งมีความมั่นคงปลอดภัยและน่าเชื่อถือ โดยมีการบูรณาการและสามารถทำงานร่วมกันอย่างเป็นเอกภาพ เกิดการพัฒนาการบริการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพและนำไปสู่การบริหารราชการและการบริการประชาชนแบบบูรณาการ รวมทั้งให้ประชาชนเข้าถึงได้โดยสะดวก

(๓) การสร้างและพัฒนาระบบความมั่นคงปลอดภัยในการใช้ระบบดิจิทัลและมาตรการปกป้อง คัดกรองข้อมูลที่อาจกระทบถึงความมั่นคงหรือความเป็นส่วนตัวของประชาชนที่มีความพร้อมใช้และน่าเชื่อถือ

(๔) การเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะที่หน่วยงานของรัฐจัดทำและครอบครองในรูปแบบและช่องทางดิจิทัล เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงได้โดยสะดวก มีส่วนร่วมและตรวจสอบการดำเนินงานของรัฐและสามารถนำข้อมูลไปพัฒนาบริการและนวัตกรรมที่จะเป็นประโยชน์ต่อประเทศในด้านต่าง ๆ

(๕) การรักษาวินัยการเงินการคลังภาครัฐและเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้จ่ายงบประมาณให้เกิดความคุ้มค่าและเป็นไปตามเป้าหมาย โดยมีการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินความคุ้มค่าในการดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามการบริหารงานภาครัฐและการจัดทำบริการสาธารณะผ่านระบบดิจิทัล รวมทั้งพัฒนาให้มีกลไกการใช้ข้อมูลเพื่อลดความซ้ำซ้อนและเกิดความสอดคล้องกับแผนงานและโครงการต่าง ๆ ของหน่วยงานของรัฐ

มาตรา ๕ ให้มีแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เพื่อกำหนดกรอบและทิศทางการบริหารงานภาครัฐและการจัดทำบริการสาธารณะในรูปแบบของเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศ มีการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกันระหว่างหน่วยงานของรัฐ และมีกรอบการพัฒนาและแผนการดำเนินงานของประเทศ โดยสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ตามมาตรา ๔ ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนระดับชาติที่เกี่ยวข้อง

ในแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลตามวาระหนึ่ง อาจกำหนดให้หน่วยงานของรัฐที่มีภารกิจเกี่ยวข้องกัน จัดทำระบบบูรณาการข้อมูลดิจิทัลระหว่างกัน และกำหนดรายชื่อหน่วยงานของรัฐที่ต้องเผยแพร่ข้อมูลที่ศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐไว้ด้วยได้ เมื่อมีการประกาศใช้แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลแล้ว ให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการตามแผนดังกล่าวและต้องจัดทำหรือปรับปรุงแผนปฏิบัติการหรือแผนงานของหน่วยงานของรัฐให้สอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล พร้อมทั้งส่งแผนปฏิบัติการหรือแผนงานดังกล่าวให้สำนักงานทราบด้วย

## ๕.๒ แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร

ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การสร้างความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการมหานคร  
 ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร  
 ในระยะเวลาของแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) มุ่งเน้น  
 การพัฒนาฐานราก (fundamental) อาทิ การพัฒนาบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ในงานให้บริการ  
 ประชาชนต่าง ๆ การพัฒนาระบบเทคโนโลยี สารสนเทศที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายใน  
 กรุงเทพมหานคร การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล การปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพระบบเครือข่ายของ  
 กรุงเทพมหานครให้มีความยืดหยุ่น มีความเร็ว มีเสถียรภาพ และความมั่นคงปลอดภัยในการรับส่งข้อมูล  
 และครอบคลุมพื้นที่ในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ระดับสำนัก สำนักงานเขต ๕๐ เขต และอาคาร  
 สำนักงานของกรุงเทพมหานคร รวมถึงการบริหารจัดการเทคโนโลยี สารสนเทศ และการจัดทำนโยบายและ  
 การปรับใช้ (Deploy) มาตรฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่เกี่ยวข้องมาสู่บริบท ของกรุงเทพมหานคร เช่น  
 การผลักดันธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance) สู่การปฏิบัติงานของหน่วยงาน กรุงเทพมหานคร  
 ที่ครอบคลุมทั้งจัดเก็บ และการจัดการข้อมูลของหน่วยงาน เพื่อผลักดันสู่การใช้และแลกเปลี่ยนข้อมูล  
 ระหว่างหน่วยงานต่อไป การสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของกรุงเทพมหานครให้มีสมรรถนะ  
 ด้านดิจิทัล (Digital skill) เป็นต้น และเป้าหมายการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในระยะเวลา  
 ของแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) เปลี่ยนแปลงไปให้  
 สอดคล้องกับศักยภาพขององค์กร ความคาดหวังของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ และผลกระทบ  
 ของ Megatrends เพื่อกำหนดเป้าหมายการยกระดับการพัฒนาที่เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว  
 ได้อย่างสมดุล โดยกำหนดเป้าประสงค์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

- (๑) พัฒนาบริการที่สะดวก เข้าถึงง่าย อำนวยความสะดวกให้ภาคธุรกิจและ  
 ประชาชน
- (๒) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนและการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ
- (๓) ยกระดับการเปลี่ยนผ่านดิจิทัล ภาครัฐ เพื่อบริหารงานยืดหยุ่น คล่องตัว และ  
 ครอบคลุมทุกหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร

### ๕.๓ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction”  
 มีความหมายตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาโดย Chaplin (๑๙๖๘, p. ๔๓๗ อ้างถึงใน วันชัย แก้วศิริโกมล,  
 ๒๕๕๐, หน้า ๖) ให้คำจำกัดความว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์  
 ที่ได้รับการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับบุคคล ๒ ฝ่าย คือ  
 ฝ่ายผู้มีหน้าที่ในการให้บริการหรือ พนักงาน เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และฝ่ายผู้รับบริการ คือ บุคคลที่เข้ามา  
 ติดต่อประสานงาน เพื่อการดำเนินงานอย่างใด อย่างหนึ่งของบุคคลนั้น ๆ

#### ลักษณะของความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กล่าวว่าความพึงพอใจในการให้บริการมีความสำคัญ  
 ต่อการดำเนินงานให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้

- (๑) ความพึงพอใจใน คือ การแสดงออกของบุคคลทางอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้น  
 ในทางบวกต่อสิ่งรอบตัว โดยบุคคลต้องมีปฏิสัมพันธ์ต่อสิ่งรอบตัว โดยการโต้ตอบกับบุคคล หรือ สิ่งอื่น ๆ  
 เพื่อตอบสนองความต้องการดังกล่าว หากกล่าวถึงความพึงพอใจในการบริการ ผู้รับบริการมีประสบการณ์ที่  
 ต่างกัน ดังนั้นผู้รับบริการจะมีความรู้สึกต่อการบริการที่ต่างกัน ทั้งในด้านประเภทของบริการ รวมไปถึงคุณภาพ

ของการให้บริการ หากผู้รับบริการ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการจะทำให้เกิดความรู้สึกในทางบวก หรือความพึงพอใจต่อการบริการ

(๒) ความพึงพอใจนั้นเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังและสิ่งที่ได้รับในสถานการณ์การบริการระหว่างลูกค้าที่ใช้บริการ มักมีความคาดหวังและเกิดการกำหนดมาตรฐานในการบริการ ซึ่งอาจเกิดแหล่งอ้างอิงจากคุณค่า เจตคติที่ผู้ให้บริการยึดถือ หรืออาจเป็นประสบการณ์ดั้งเดิมที่ผู้รับบริการนั้นได้รับจากการบอกเล่าของผู้อื่น การทราบข้อมูล รวมถึงการรับประกันการบริการจากโฆษณา และการให้สัญญาของผู้ให้บริการ สิ่งเหล่านี้ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการคาดหวังและทำการเปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในแวดวงของการให้บริการตลอดช่วงเวลาที่ได้รับจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้ก่อนสิ่งที่ได้รับถือเป็นคาดหวัง (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อผู้รับบริการ อีกทั้งถือเป็นช่วงเวลาของการตระหนักถึงความจริงหรือการพบปะระหว่างทั้งสองฝ่ายเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะทำการประเมิน รวมถึงเกิดการเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) และสิ่งที่คาดหวัง หากสิ่งที่ได้รับนั้นสอดคล้องหรือคล้ายคลึงกับความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องจากผู้รับบริการ (Confirmation) และความคาดหวังที่มี ดังนั้นผู้รับบริการจึงเกิดความพึงพอใจกับการบริการดังกล่าว อย่างไรก็ตามหากไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง นั่นถือเป็นการยืนยันจากผู้รับบริการที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) กับความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นนั้นบ่งบอกถึงระดับความพึงพอใจ หากการยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ แต่หากเป็นทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์และคณะ กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

(๑) ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับการบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ

(๒) ราคาของการบริการ ราคานั้นมีผลต่อความพึงพอใจของการได้รับบริการหรือการยอมรับได้ของผู้รับบริการ รวมถึงพิจารณาจากเจตคติในมุมมองความเหมาะสมคุณภาพ การให้บริการราคาคุณภาพสินค้าสถานการณ์แวดล้อม ปัจจัยส่วนบุคคลความพึงพอใจ

(๓) สถานที่บริการการเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ

(๔) การส่งเสริมและการแนะนำบริการ ผู้รับบริการนั้นพิจารณาการได้รับข้อมูลพื้นฐานหรือ มุมมองการได้รับบริการจากหลายบุคคลซึ่งได้มีการพาดพิงถึงคุณภาพในเชิงที่ดีหรือการได้รับการบริการเกิดความคาดหวัง ซึ่งหากสอดคล้องกับสิ่งที่คาดหวังจะทำให้รู้สึกได้รับความพึงพอใจเกินความคาดหวังดังกล่าว สิ่งนี้ถือเป็นการบอกต่อและเป็นการจูงใจที่ดีในแง่ของการให้บริการ

(๕) ผู้ให้บริการผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น

(๖) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

(๗) กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

เพนชานสกีร์และโทมัส (Penchansky & Thomas) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง การเข้าถึงการเข้าใช้บริการในระบบการให้บริการ แบ่งเป็น ๕ ประเภท ดังนี้

(๑) ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของลูกค้า

(๒) การเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility) คือ ความสามารถที่จะเข้าไปใช้บริการได้อย่างสะดวก โดยไม่คำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง เป็นต้น

(๓) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation)

(๔) ความสามารถของลูกค้าที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ (Affordability) ซึ่งได้แก่การยอมเสียค่าธรรมเนียมต่างๆ สำหรับการฝากเงิน หรือค่าธรรมเนียมที่เกิดจากการทำธุรกรรมอื่นๆ

(๕) การยอมรับคุณภาพของการบริการ และ ลักษณะของผู้ให้บริการ (Acceptability)

#### ๕.๔ หลักการการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government e-Service)

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สพร.) มุ่งเน้นยกระดับขีดความสามารถการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Government e-service เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างก้าวทันสถานการณ์ ในยุคดิจิทัลหลายประเทศได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government e-Service) ให้กับประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางให้กับประชาชนในการติดต่อและขอรับบริการจากภาครัฐ ซึ่งช่องทางดังกล่าวสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็วและประหยัด เนื่องจากผู้ใช้สามารถรับบริการต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ แทนการเดินทางมาติดต่อที่หน่วยงานหรือสำนักงาน รวมถึงช่วยลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐต่าง ๆ ได้ นอกจากนี้ภาครัฐก็สามารถชี้แจงและเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการเข้ารับบริการแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง ซึ่งเมื่อใดก็ตามที่ผู้ใช้งานทำรายการผ่าน e-Service ระบบจะบันทึกรายละเอียดทั้งหมดเก็บไว้ในรูปแบบออนไลน์ที่ช่วยลดการตรวจสอบและประหยัดเวลาในการจัดทำเอกสารของเจ้าหน้าที่รัฐได้

ประโยชน์จากการใช้ e-Service ในการบริหารงานภาครัฐ มีดังนี้

(๑) ด้านความสะดวกและรวดเร็ว เพราะระบบ e-Service ได้สร้างขึ้นมาเพื่อการใช้งานที่ง่าย สะดวก และมีการเชื่อมโยงภารกิจงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน ซึ่งเป็นบริการที่เรียกว่า “One Stop Service” ดังนั้น ประชาชนจึงสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ของภาครัฐได้อย่างเบ็ดเสร็จ สะดวกและรวดเร็วขึ้น อีกทั้งช่วยลดเวลา ลดการใช้กระดาษ ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากต่าง ๆ ในระหว่างการติดต่อ และที่สำคัญคือ จะไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่อีกต่อไป เพราะประชาชนสามารถเข้าใช้งานระบบ e-Service ในเวลาใดหรือสถานที่ห่างไกลแค่นั้นก็ได้

(๒) ด้านการมีส่วนร่วมและความโปร่งใสตรวจสอบได้ เพราะนอกจากประชาชนจะสามารถเข้าใช้งานในระบบ e-Service ของภาครัฐได้แล้ว ยังสามารถติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินงานที่กฎหมายกำหนดให้หน่วยงานของรัฐมีการเปิดเผยข้อมูล หรือเรียกว่า ข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data of Thailand) เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนเข้าถึงได้โดยง่าย ดังนั้น ประชาชนจึงสามารถเข้าไปแสดงความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะ ร้องเรียนการดำเนินงาน แจ้งข้อมูลข่าวสารในภาคประชาชน รวมถึงการนำข้อมูลที่ภาครัฐเผยแพร่ไปพัฒนาต่อยอดนวัตกรรมต่าง ๆ ของตนหรือองค์กรของตนได้ ซึ่งอีกนัยหนึ่งยังแสดงให้เห็นว่า การใช้ระบบ e-Service นั้น จะช่วยให้ประชาชนเข้าถึงรัฐบาลได้ง่ายขึ้นและมีความใกล้ชิดกันมากขึ้น ซึ่งนับว่าเป็นการทลายกำแพงระหว่างกันทั้งระหว่างภาครัฐกับประชาชน หรือแม้กระทั่งระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเองก็ตาม

(๓) ด้านคุณภาพของบริการสาธารณะ เพราะเป้าหมายพื้นฐานของการให้บริการภาครัฐผ่านระบบ e-Service คือ การปรับปรุงคุณภาพบริการสาธารณะสำหรับประชาชนทุกคน ซึ่งระบบ e-Service เปรียบเสมือนเครื่องมือสื่อกลางที่รัฐใช้เพื่อจัดสรรบริการสาธารณะต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนใช้บริการได้อย่างสะดวก ก่อให้เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน เช่น ลดค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ค่าปรับ หรือค่าใช้จ่ายอื่นใด ตลอดจนช่วยให้ประชาชนได้รับการตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการได้อย่างตรงจุดและทันสถานการณ์

(๔) ด้านทรัพยากรและกระบวนการดำเนินงานภาครัฐ การใช้ระบบ e-Service ทำให้การดำเนินงานของภาครัฐมีความคล่องตัวมากขึ้น สามารถใช้เทคโนโลยีทำงานแทนมนุษย์ได้ โดยเฉพาะงานประจำลักษณะเดิม ๆ ช่วยทำให้ประหยัดงบประมาณและก่อให้เกิดความความคุ้มค่ามากขึ้น รวมถึงช่วยให้หน่วยงานภาครัฐบรรลุเป้าหมายตามภารกิจงานของตนได้รวดเร็วขึ้น เพราะระบบ e-Service ช่วยลดเวลา ขั้นตอน และรายละเอียดการประสานงานที่เกินความจำเป็นลงได้

(๕) ด้านกระบวนการตัดสินใจเชิงนโยบาย หน่วยงานภาครัฐสามารถนำเอาข้อมูลขนาดใหญ่ในระบบ e-Service รวมทั้งการแบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงานในสังกัดไปใช้สำหรับการวิเคราะห์ และกำหนดนโยบายที่เหมาะสม เพื่อตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง ดังนั้น การใช้ e-Service ในการจัดบริการสาธารณะ จึงทำให้รัฐบาลมีข้อมูลและข้อเท็จจริงจากการดำเนินการ เพื่อนำไปสู่กระบวนการตัดสินใจเชิงนโยบาย พร้อมระบุแนวทางการปรับปรุงหรือแก้ไขบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ดีขึ้นตามลำดับ

### ๕.๕ ทฤษฎี PDCA ของเดมมิ่ง กระบวนการ ๔ ขั้นตอน

PDCA คือวงจรบริหารสี่ขั้นตอนที่ประกอบไปด้วย Plan (การวางแผน) Do (ปฏิบัติ) Check (ตรวจสอบ) และ Action (การดำเนินการ) วงจรการบริหารงานคุณภาพใช้ในการควบคุมและพัฒนากระบวนการหรือผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง PDCA ทั้งสี่ขั้นตอนเป็นกระบวนการที่สามารถทำซ้ำได้ เพื่อให้องค์กรสามารถบริหารความเปลี่ยนแปลงได้อย่างประสบความสำเร็จ

โดยที่ขั้นตอนของ PDCA มีดังนี้

(P) Plan – การวางแผน : หมายถึงการตั้งเป้าหมายจากปัญหาหรือโอกาสต่าง ๆ และสร้างแผนการทำงานหรือกระบวนการเพื่อให้เป้าหมายนี้ประสบความสำเร็จ

(D) Do – ปฏิบัติ/การทดสอบ : หมายถึงขั้นตอนการทดสอบ เป็นการลงมือทำและเก็บข้อมูลเพื่อหาจุดอ่อนหรือจุดที่สามารถพัฒนามากขึ้นได้ รวมถึงการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆ ด้วย

(C) Check – การตรวจสอบ: หมายถึงขั้นตอนการตรวจสอบ เป็นขั้นตอนหาช่องทางและวิธีพัฒนากระบวนการต่างๆให้เร็วขึ้นหรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงการจัดลำดับความสำคัญของโอกาสและอุปสรรคต่างๆในกระบวนการ

(A) Action – การดำเนินการ/ปรับปรุงแก้ไข: หมายถึงการดำเนินการเพื่อปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้กระบวนการขั้นตอนต่างๆเร็วขึ้น ดีขึ้น หรือมีค่าใช้จ่ายน้อยกว่าเดิม

ซึ่ง PDCA ก็เป็นขั้นตอนที่ถูกออกแบบมาให้ทำซ้ำได้ หมายความว่าหากเราได้มีการทำครบสี่ขั้นตอนแล้ว (วางแผน ไปสู่การทำ ไปสู่การตรวจสอบ และจบที่การปรับปรุง) ในกรณีนี้เราก็ควรทำการ ‘เริ่มใหม่’ เพื่อหาจุดอื่นในกระบวนการเพื่อพัฒนาเพิ่มเติม หรืออาจจะหาเป้าหมายใหม่ที่อยากบรรลุให้ได้

### ๕.๖ การวิเคราะห์ปัจจัยด้วย SWOT Analysis

การวิเคราะห์ SWOT Analysis คือ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินสถานการณ์สำหรับบริษัท โครงการ หรือองค์กร ทั้งภายในและภายนอกอุตสาหกรรม เพื่อช่วยให้เข้าใจถึงจุดแข็ง จุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายใน และโอกาส อุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนผลกระทบที่มีศักยภาพจากปัจจัยเหล่านี้ต่อการทำงานขององค์กร ส่วนคำว่า SWOT (สวอท) มาจากตัวอักษรย่อของคำ ๔ คำคือ S ย่อมาจาก Strengths หมายถึง จุดเด่นหรือจุดแข็ง W ย่อมาจาก Weaknesses หมายถึง จุดด้อยหรือจุดอ่อน O ย่อมาจาก Opportunities หมายถึง โอกาส T ย่อมาจาก Threats หมายถึง อุปสรรค

การวิเคราะห์ swot analysis จะแบ่งออกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่

จุดแข็ง (Strengths) คือ ความสามารถและสถานการณ์ที่มีที่มาจากภายในองค์กรที่เป็นบวก ซึ่งจะสามารถวิเคราะห์ได้จากสิ่งแวดล้อมภายในว่า มีส่วนดี ความเข้มแข็ง ความสามารถ ศักยภาพ และส่วนที่ส่งเสริมความสำเร็จอย่างไรบ้าง โดยพิจารณาจากปัจจัยในด้านต่างๆ เช่น การบริหารระบบข้อมูล กำลังคน การเงิน ภาพลักษณ์ ภูมิปัญญาท้องถิ่น การตลาด การผลิต ฯลฯ ที่เป็นความสามารถที่จะนำมาแข่งขันได้ และใช้เป็นประโยชน์ในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ได้

จุดอ่อน (Weaknesses) คือ สถานการณ์ที่มีที่มาจากภายในองค์กร กิจกรรม หรือบริษัทที่เป็นลบและด้อยที่เป็นปัญหาและข้อบกพร่องขององค์กร โดยสามารถวิเคราะห์จากสิ่งแวดล้อมภายในว่ามีส่วนเสีย ความอ่อนแอ ข้อด้อย ข้อจำกัด ความไม่พร้อม ซึ่งจะพิจารณาในด้านต่างๆ เช่นเดียวกับจุดแข็ง ทั้งด้านทรัพยากรบุคคล ผลิตภัณฑ์ การบริหาร การตลาด การเงิน ฯลฯ ซึ่งทำให้องค์กรไม่สามารถนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ได้

โอกาส (Opportunities) คือ โอกาสซึ่งมีที่มาจากปัจจัยภายนอก เป็นผลจากการที่สภาพแวดล้อมภายนอกของบริษัทเอื้อประโยชน์หรือส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กร โดยจะวิเคราะห์จากด้านเศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยี เพื่อให้รู้ว่าสภาพแวดล้อมภายนอกกว่ามีสภาพเช่นไร เหตุการณ์สถานการณ์ที่เกิดขึ้นจะส่งผลต่อองค์กรอย่างไร หรือมีการเปลี่ยนแปลงที่เป็นประโยชน์ หรือเป็นโอกาสอันดีต่อองค์กรอย่างไรบ้าง มีเครื่องมือใหม่ที่ได้รับการสนับสนุนหรือไม่ มีช่องว่างทางการตลาดที่มองเห็นอย่างไร หรือเครือข่ายใดๆ ที่มีศักยภาพทำให้งานสำเร็จได้ง่ายขึ้นหรือไม่

อุปสรรค (Threats) คือ อุปสรรคที่มีที่มาจากปัจจัยภายนอก เป็นข้อจำกัดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นภัยคุกคามก่อให้เกิดผลเสีย โดยจะต้องพิจารณาทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีร่วมด้วยเหมือนกับกรณีวิเคราะห์โอกาส ยกตัวอย่างเช่น ใครคือคู่แข่งชั้นที่ทำได้ดีกว่า ถ้าสภาพแวดล้อมเปลี่ยนจะทำให้แผนโครงการมีปัญหาหรือไม่ สถานการณ์บ้านเมืองเป็นอย่างไร เป็นต้น

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก (EXTERNA: ENVIRONMENT) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยตัวแปร ๒ ตัว คือ โอกาส (OPPORTUNITIES) และ อุปสรรค (THREATS) ซึ่งอยู่ภายนอกองค์กร ปกติแล้วผู้บริหารระดับสูงขององค์กร (Top Management) ไม่สามารถควบคุมได้ในระยะสั้น เป็นปัจจัยที่มีความเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และมีผลกระทบเกี่ยวข้องกับองค์กรโดยตรง ซึ่งได้แก่ปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำงาน (Task Environment) และปัจจัยทางสังคม (Societal Environment)

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน (INTERNAL ENVIRONMENT) ขององค์กรนั้น เป็นการวิเคราะห์ตัวแปรอีก ๒ ตัว คือ จุดแข็ง (STRENGTHS) และจุดอ่อน (Weaknesses) ขององค์กร ปกติแล้วผู้บริหารระดับสูงขององค์กรไม่สามารถควบคุมได้ในระยะสั้นเช่นเดียวกัน ซึ่งได้แก่ โครงสร้าง วัฒนธรรม และทรัพยากรขององค์กร จุดแข็งขององค์กรที่สำคัญจะกลายเป็นความสามารถหลัก ซึ่งองค์กรจะนำมาใช้เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กร

**ผลการวิเคราะห์ SWOT analysis ของกลุ่มงานปกครอง สำนักงานเขตบางกอกใหญ่**

<b>INTERNAL ENVIRONMENT ANALYSIS</b>	<p><b>จุดแข็ง (Strength)</b></p> <p>S๑ กลุ่มงานปกครอง ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ มีความรู้ด้านกฎหมาย กฎระเบียบ เป็นอย่างดี</p> <p>S๒ บุคลากรของกลุ่มงานปกครอง ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ มีทักษะและความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานการสอบสวนรับรองบุคคล</p> <p>S๓ ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเพียงพอต่อการให้บริการ</p> <p>S๔ บุคลากรของกลุ่มงานปกครอง ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ พร้อมให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน</p> <p>S๕ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้</p>
	<p><b>จุดอ่อน (Weakness)</b></p> <p>W๑ มีการเปลี่ยนแปลง โยกย้ายบุคลากร อยู่บ่อยครั้งทำให้การปฏิบัติงานไม่ต่อเนื่อง</p> <p>W๒ ระบบอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อย</p> <p>W๓ มีงานนโยบายเป็นจำนวนมาก จนบางครั้งไม่สามารถปฏิบัติงานประจำได้ ส่งผลกระทบต่อการให้บริการประชาชน</p>
<b>EXTERNAL ENVIRONMENT ANALYSIS</b>	<p><b>โอกาส (Opportunity)</b></p> <p>O๑ ประชาชนมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ณ สำนักงานเขต โดยรถประจำทางและทางรถไฟใต้ดิน MRT</p> <p>O๒ ประชาชนมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ทันสมัย สะดวกและใช้ง่าย</p> <p>O๓ สามารถเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสาร</p>
	<p><b>อุปสรรค (Threat)</b></p> <p>T๑ ค่าบริการ LINE Official Account มีราคาแพง</p> <p>T๒ ประชาชนมาติดต่อสำนักงานเขตด้วยตนเอง โดยมีได้มีการนัดหมายล่วงหน้า</p> <p>T๓ มี พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ทำให้ประชาชนกลัวข้อมูลรั่วไหล ไม่กล้าส่งเอกสารสำคัญล่วงหน้า</p> <p>T๔ ที่จอดรถไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน</p> <p>T๕ ประชาชนต้องรอการให้บริการเป็นระยะเวลาานาน</p>

การวิเคราะห์ TOWS Matrix เพื่อวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายในกับปัจจัยภายนอกที่มีอยู่สามารถสร้างกลยุทธ์ ซึ่งในแต่ละคู่ของ TOWS Matrix จะมีลักษณะกลยุทธ์เป็นแนวทางที่แตกต่างกันไป ดังนี้

<p style="text-align: center;">ปัจจัยภายใน</p> <p style="text-align: center;">ปัจจัยภายนอก</p>	<p style="text-align: center;"><b>จุดแข็ง (strength)</b></p> <p>S๑ กลุ่มงานปกครอง ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขต บางกอกใหญ่ มีความรู้ด้านกฎหมาย กฎ ระเบียบ เป็นอย่างดี</p> <p>S๒ บุคลากรของกลุ่มงานปกครอง ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ มีทักษะและความเชี่ยวชาญ ในการปฏิบัติงานการ สอบสวนรับรองบุคคล</p> <p>S๓ ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขต บางกอกใหญ่ มีอุปกรณ์และ เครื่องมือเพียงพอ ต่อการให้บริการ</p> <p>S๔ บุคลากรของกลุ่มงานปกครอง ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ พร้อมให้บริการประชาชน อย่างเท่าเทียมกัน</p> <p>S๕ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้</p>	<p style="text-align: center;"><b>จุดอ่อน (Weakness)</b></p> <p>W๑ มีการเปลี่ยนแปลง โยกย้ายบุคลากร อยู่บ่อยครั้งทำให้การ ปฏิบัติงานไม่ต่อเนื่อง</p> <p>W๒ ระบบอินเทอร์เน็ต มีปัญหาบ่อย</p> <p>W๓ มีงานนโยบายเข้าเป็น จำนวนมาก จนบางครั้ง ไม่สามารถปฏิบัติงาน ประจำได้ ส่งผลกระทบ ต่อการให้บริการ ประชาชน</p>
<p style="text-align: center;"><b>โอกาส (Opportunities)</b></p> <p>O๑ ประชาชนมีความสะดวก ในการเดินทางมาใช้ บริการ ณ สำนักงานเขต โดยรถประจำทางและ ทางรถไฟใต้ดิน MRT</p> <p>O๒ ประชาชนมีโทรศัพท์ เคลื่อนที่ทันสมัย สะดวก และใช้ง่าย</p> <p>O๓ สามารถเพิ่มช่องทางใน การติดต่อสื่อสาร</p>	<p style="text-align: center;"><b>SO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ใช้จุดแข็งร่วมกับโอกาส (กลยุทธ์เชิงรุก)</b></p> <p>S๑,๒,๓,๔,๕+O๑</p> <p>กลุ่มงานปกครอง ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ มีความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ มีทักษะและความเชี่ยวชาญ และให้บริการประชาชน อย่างเท่าเทียมกัน โปร่งใส ตรวจสอบได้ เป็นที่ยอมรับและ ไว้วางใจจากประชาชนในการ ปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งการเดินทาง มาติดต่อราชการมีความสะดวก</p> <p>S๓+O๒,๓ กลุ่มงานปกครอง ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขต</p>	<p style="text-align: center;"><b>WO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ใช้โอกาสลดจุดอ่อน (กลยุทธ์เชิงแก้ไข)</b></p> <p>W๑,๒,๓ +O๒,๓ แม้ว่าจะมี การโยกย้ายบุคลากรบ่อย ระบบอินเทอร์เน็ตมีปัญหา มีงานนโยบายเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้ ประชาชนสามารถส่ง เอกสารให้เจ้าหน้าที่ล่วงหน้าได้</p>

	<p>บางกอกใหญ่ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเพียงพอในการให้บริการแก่ประชาชน รวมทั้งประชาชนมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ทันสมัย สะดวกและใช้งานสามารถติดต่อสื่อสารกับสำนักงานเขตบางกอกใหญ่ได้ทุกที่ ทุกเวลา ทำให้สำนักงานเขตบางกอกใหญ่สามารถเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารได้อีกช่องทางหนึ่ง</p>	
<p><b>อุปสรรค (Threat)</b>  T๑ ค่าบริการ LINE Official Account มีราคาแพง  T๒ ประชาชนมาติดต่อสำนักงานเขตด้วยตนเองโดยมิได้มีการนัดหมายล่วงหน้า  T๓ มี พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ทำให้ประชาชนกลัวข้อมูลรั่วไหล ไม่กล้าส่งเอกสารสำคัญล่วงหน้า  T๔ ที่จอดรถไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน  T๕ ประชาชนต้องรอการให้บริการเป็นระยะเวลานาน</p>	<p><b>ST</b>  <b>ใช้จุดแข็งรับมืออุปสรรค (กลยุทธ์เชิงป้องกัน)</b>  S๑,๒,๔,๕+T๓ กลุ่มงานปกครอง ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ มีการกฎ ระเบียบ ห้ามนำเอกสารบุคคลอื่นไปใช้นอกเหนือจากภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากประชาชน  S๓+T๑,๒ จัดสรรงบประมาณ และเพิ่มช่องทางในการนัดหมายล่วงหน้า</p>	<p><b>WT</b>  <b>แก้ไขจุดอ่อนและเลี่ยงอุปสรรค (กลยุทธ์เชิงรับ)</b>  W๑,๒,๓,๔,๕+T๑,๒,๓ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนให้รับรู้ถึงช่องทางการให้บริการ “LINE Official” และเพิ่มทักษะความรู้เกี่ยวกับการใช้งานในช่องทาง “LINE Official” ให้แก่กลุ่มงานปกครอง ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกอกใหญ่</p>

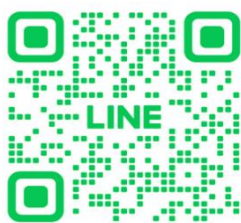
ในการวิเคราะห์ SWOT analysis ของกลุ่มงานปกครอง สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ จะเลือกใช้ยุทธศาสตร์ในเชิงรุก (SO) ในการแก้ไขปัญหา เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีความรู้ด้านกฎหมาย กฎ ระเบียบ มีทักษะและความเชี่ยวชาญ การให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน โปร่งใส ตรวจสอบได้ เป็นที่ยอมรับและไว้วางใจจากประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งการเดินทางมาติดต่อราชการมีความสะดวก

## ๖. แนวทางการดำเนินการ / ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๑. จัดทำแอปพลิเคชัน “LINE Official” ของสำนักงานเขตบางกอกใหญ่ เพื่อให้ประชาชนจัดส่งเอกสารหลักฐานประกอบการสอบสวนรับรองบุคคล และการส่งเอกสารการออกหนังสือรับรองให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องล่วงหน้า
๒. ดำเนินการตรวจสอบเอกสารหลักฐานที่ต้องนำมาใช้ในการติดต่อราชการในเบื้องต้น
๓. จัดทำกระดานโต้ตอบ (Chat) สำหรับการให้บริการตอบข้อซักถาม กรณีประชาชนผู้มาใช้บริการเกิดข้อสงสัย
๔. มีการนัดหมายวัน-เวลามารับบริการ พร้อมทั้งมีการแจ้งเตือนประชาชนที่มาใช้บริการล่วงหน้า อย่างน้อย ๒ วัน
๕. ประชาสัมพันธ์การให้บริการให้ประชาชนรับทราบถึงการให้บริการสอบสวนรับรองบุคคลของสำนักงานเขตด้วยวิธีการอิเล็กทรอนิกส์
๖. จัดทำแบบประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการ



วิธีสมัครเข้าใช้งาน ผ่านแอปพลิเคชัน “LINE Official”



สแกน QR Code เพื่อเพิ่มเพื่อน



- เอกสารประกอบการออกหนังสือรับรองต่างๆ
- รับรองว่าเป็นบุคคลเดียวกัน
- 1 บัตรประจำตัวประชาชนผู้เกี่ยวข้องฉบับจริง
  - 2 ทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านที่เกี่ยวข้องฉบับจริง
  - 3 หลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
  - 4 พยานบุคคลอย่างน้อย 2 คน พร้อมบัตรประจำตัวประชาชน และทะเบียนบ้าน



นัดหมายการรับบริการออกหนังสือรับรอง

ลงชื่อเข้าใช้ Googleเพื่อนับที่การแก้ไขข้อมูลเพิ่มเติม

\* ระบุว่าเป็นค่าตามที่จำเป็น

ชื่อ - นามสกุล \*

คำตอบของคุณ

เบอร์โทร \*

คำตอบของคุณ

เรื่องที่ติดต่อ \*



กดที่ปุ่ม ICON โทรศัพท์  
จะแสดงข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์  
ที่ติดต่อเจ้าหน้าที่



กดที่ปุ่ม ICON แบบสอบถาม  
จะแสดงแบบสอบถาม  
ความพึงพอใจในการมาใช้บริการ

แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ  
ณ ฝ่ายปกครอง  
สำนักงานเขต  
บางกอกใหญ่

ลงชื่อเข้าใช้ Google เพื่อบันทึกการแก้ไข  
ดูข้อมูลเพิ่มเติม

\* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

ข้อมูลส่วนตัว

เพศ \*

ชาย

หญิง

ไม่ระบุ

อายุ \*

### ระยะเวลาและผู้ที่เกี่ยวข้อง

- ระยะเวลาการปฏิบัติจัดทำแอปพลิเคชัน “LINE Official” แล้วเสร็จในเดือนตุลาคม ๒๕๖๖
- ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง พนักงานปกครอง/เจ้าพนักงานปกครอง

ลำดับ	การดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินการ พ.ศ.๒๕๖๖				งบประมาณ ๒๕๖๗ ต.ค. ๖๖ - ก.ย. ๖๗	ผู้เกี่ยวข้อง
		มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.		
	P=Plan						
๑	การศึกษาข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการให้บริการทาง “LINE Official”	↔					ผู้ศึกษา
	D=Do						
๓	จัดทำโครงการการสอบสวนรับรองบุคคลของสำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ด้วยวิธีการอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านแอปพลิเคชัน “LINE Official”		↔				ผู้ศึกษา
๔	จัดทำแอปพลิเคชัน “LINE Official”				↔		ผู้ศึกษา
๕	อบรมเพิ่มทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่				↔		กลุ่มงานปกครอง
๖	ดำเนินการการสอบสวนรับรอง ด้วยวิธีการอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านแอปพลิเคชัน “LINE Official”				↔		กลุ่มงานปกครอง
	C=Check						
๗	เก็บรวบรวมข้อมูลที่ประชาชน มาใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน “LINE Official” และนำมาปรับปรุงระบบให้เหมาะสม				↔		ผู้ศึกษา
	A=Action						
๘	สรุปผลความพึงพอใจจากการรับบริการแอปพลิเคชัน “LINE Official” เพื่อนำไปขยายผลให้ใช้กับบริการอื่นๆ				↔		ผู้ศึกษา
๙	รายงานผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้แก่คณะผู้บริหารทราบ				↔		ผู้ศึกษา ผู้อำนวยการเขต

## ๗. ประโยชน์จากการศึกษา

๗.๑ สำนักงานเขตสามารถดำเนินการสอบสวนรับรองบุคคลได้รวดเร็ว นำไปสู่การแก้ไขปัญหาระยะเวลาในการรอการให้บริการและการลดขั้นตอนในเรื่องของการเอกสาร หลักฐาน

๗.๒ ประชาชนประหยัดเวลา และลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักงานเขต

๗.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานคร

๗.๔ สามารถนำการสอบสวนการรับรองบุคคลด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานเขต บางกอกใหญ่ ขยายผลให้ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตอื่นนำไปปฏิบัติได้

๗.๕ ลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรโดยไม่จำเป็น เช่น ลดการใช้กระดาษ วัสดุ และ เครื่องพิมพ์ต่าง ๆ

## ๘. งบประมาณ

ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ใช้งบประมาณ จำนวน ๑๘,๔๙๙.- บาท (หนึ่งหมื่นแปดพันสี่ร้อยเก้าสิบเก้าบาทถ้วน) โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ค่าอัตราธรรมเนียมการให้บริการของ “LINE Official”

(๑,๕๐๐ บาท x ๑๒ เดือน = ๑๘,๐๐๐.- บาท)

- ค่าธรรมเนียมรายปี Premium ID เป็นชื่อสำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ๔๙๙.- บาท

## ๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลผลิต (Output)

๙.๑.๑ ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกอกใหญ่จัดทำกรให้บริการข้อมูลฯ ผ่าน “LINE Official” ในการสอบสวนรับรองบุคคล

๙.๑.๒ ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็ว ในการมาติดต่อ ณ ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

๙.๑.๓ ลดระยะเวลาในการรอคอยของประชาชน

๙.๒ ระดับผลลัพธ์ (Outcome)

๙.๒.๑ ประชาชนลดระยะเวลาในการรับบริการสอบสวนรับรองบุคคล ลดลง ๓๐ นาที

๙.๒.๒ ประชาชนได้รับความพึงพอใจในการมาใช้บริการกรณีสอบสวนรับรองบุคคล ร้อยละ ๘๐

๙.๓ วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผล (สำเร็จ)

๙.๓.๑ มีการให้บริการสอบสวนรับรองบุคคลทาง “LINE Official” ของฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ภายในเดือนตุลาคม ๒๕๖๖

๙.๓.๒ มีการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายปกครอง และผู้รับบริการสอบสวนรับรองบุคคลต้องได้รับความพึงพอใจร้อยละ ๘๐

## ๑๐. ข้อเสนอแนะ

ควรมีการขยายขอบเขตการให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน “LINE Official” ไปยังบริการอื่นๆ ของสำนักงานเขตบางกอกใหญ่

# ภาคผนวก

