

รายงานส่วนบุคคล  
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์การให้บริการ  
ประชาชน (BMAQ) ด้วย Line Official Account  
ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร

จัดทำโดย นางสาวธีรนาถา ธรรมสุบลลังก์  
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ  
สังกัดฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๔๓  
สถาบันพัฒนาทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานคร  
สำนักงาน ก.ก.

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

## ๑. หัวข้อ การเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชน(BMAQ) ด้วย Line Official Account ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร

### ๒. ความสำคัญของการศึกษา/ ที่มาของการนำเสนอ

กรุงเทพมหานครมีการจัดโครงสร้างของส่วนราชการที่ให้บริการประชาชนเป็นสำนักและสำนักงานเขต โดยสำนักงานเขตจะเป็นหน่วยงานที่ให้บริการที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งฝ่ายทะเบียนมีหน้าที่ให้บริการรับใช้ประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย ได้แก่ การรับแจ้งการเกิด การขอเลขหมายประจำบ้าน การแจ้งย้ายที่อยู่ การทำบัตรประจำตัวประชาชน การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนการหย่า การจดทะเบียนรับรองบุตร การจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม การเปลี่ยนชื่อตัวชื่อสกุล ตลอดจนถึงการรับแจ้งการตาย ทั้งนี้งานด้านบริการเป็นเสมือนหัวใจของการจัดบริการขององค์กรต่างๆ ซึ่งมีผลสะท้อนออกมาทั้งในเชิงบวกและลบ ดังนั้นจึงทำให้ทั้งภาครัฐและเอกชนมีการปรับเปลี่ยนและให้ความสนใจในการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีมาตรฐานเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความศรัทธาและความพึงพอใจในการบริการนั้นๆ เพื่อการก้าวไปสู่เป็นสากล (Internationalization)

สำนักงานเขตพระนครตั้งอยู่ในพื้นที่เขตชั้นในของกรุงเทพมหานครมีพื้นที่ให้บริการขนาดเล็ก สถานที่ทำงานยังมีความแออัด คับแคบ ไม่สะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการนำเอกสารหลักฐานมาติดต่อไม่ครบถ้วน มีจำนวนที่จอดรถไม่เพียงพอ และประกอบกับในปัจจุบันมีการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วงช่วงต่อขยายจากสถานีเตาปูน-ราษฎร์บูรณะ(วงแหวนกาญจนาภิเษก) ทำให้ผู้ใช้เส้นทางถนนสามเสนไม่ได้รับความสะดวกในการเดินทาง

สภาพการเดินทางรถบนถนนสามเสนบริเวณแยกบางขุนพรหม ถึงแยกบางลำพู (ไปสำนักงานเขตพระนคร)



/ การเดินทาง...

การเดินรถบนถนนสามเสนจากแยกบางขุนพรหมถึงแยกบางลำพูเป็นการเดินรถทางเดียว (One Way) และการเดินรถบนถนนพระสุเมรุทั้งรถส่วนบุคคลและรถโดยสารประจำทางวิ่งตรงไปที่แยกบางลำพู ผ่านวัดบวรนิเวศวิหาร เลี้ยวซ้ายเข้าสู่ถนนประชาธิปไตยที่แยกสะพานวันชาติตรงผ่านวัดตรีทศเทพแล้ว จึงเลี้ยวซ้ายเข้าสู่ถนนวิสุทธิกษัตริย์และเลี้ยวขวาวบริเวณแยกบางขุนพรหมเพื่อกลับเข้าสู่ถนนสามเสนอีกครั้ง ดังนี้



การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย  
Mass Rapid Transit Authority of Thailand

### โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง

ช่วงเตาปูน - ราษฎร์บูรณะ (วงแหวนกาญจนาภิเษก)  
สัญญาที่ 2 ช่วงทอสมุทแห่งชาติ - ผ่านฟ้า



กระทรวงคมนาคม  
กรมการขนส่งทางบก  
กรมการจราจร



**➡ เดินรถทางเดียว**  
**➡ เส้นทางเดินรถประจำทางใหม่**  
**🚏 ที่หยุดรถใกล้เคียง**

รฟม. ร่วมกับสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม  
สำนักการจราจรและขนส่ง และองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ  
แจ้งเปลี่ยนการเดินรถบนถนนสามเสน บริเวณแยกบางขุนพรหม ถึงแยกบางลำพู  
เป็นการเดินรถทางเดียว (ONE WAY)  
สำหรับงานก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง โดย กิจการร่วมค้าซีแอลเอสที - ทีแอล

**เริ่มตั้งแต่วันที่ 7 มกราคม 2566 เวลา 00.01 น. เป็นต้นไป**

จากแยกบางลำพู มุ่งหน้าแยกบางขุนพรหม  
มีผลให้รถโดยสารประจำทางและรถส่วนบุคคลบนถนนพระสุเมรุ  
ให้วิ่งตรงไปที่แยกบางลำพู ผ่านหน้าวัดบวรนิเวศวิหาร  
จากนั้นเลี้ยวซ้ายเข้าสู่ถนนประชาธิปไตย ที่แยกสะพานวันชาติ  
ตรงผ่านวัดตรีทศเทพ แล้วจึงเลี้ยวขวาสู่ถนนวิสุทธิกษัตริย์  
และเลี้ยวขวาบริเวณแยกบางขุนพรหมเพื่อกลับเข้าสู่ถนนสามเสนอีกครั้ง

จากแยกบางขุนพรหม มุ่งหน้าแยกบางลำพู  
รถโดยสารประจำทางและรถส่วนบุคคล ยังคงสัญจรได้ตามปกติ  
ที่หยุดรถประจำทางที่ถูกยกเลิกใช้งานชั่วคราว

- หน้าทางเข้าสำนักงานเขตพระนคร
- ปากซอยสามเสน 5

ที่หยุดรถประจำทางใกล้เคียง

- ถนนพระสุเมรุ หน้าร้านห้างทองเพชรทองใบ
- ถนนสามเสน หน้าธนาคารแห่งประเทศไทย

รฟม. เรยกระดัดบิชีวิตเมือง  
ร่วมยกระดับเมืองด้วยโครงการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน  
และนวัตกรรม เทคโนโลยีที่ทันสมัย

โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง  
ช่วงเตาปูน-ราษฎร์บูรณะ  
@mrtpurpleline 08 4438 3943

ผู้ประสานงาน  
นายอภิเชษฐ์ คนาวนิต  
เบอร์ติดต่อ 09 7918 8184

อาจมีเสียงดังในช่วงที่มีการดำเนินการ  
ขอภัยในความไม่สะดวก

TF-C2-00001 

และในปัจจุบันกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตมากขึ้น โดยเฉพาะการทำงานเพื่อให้ตอบโจทย์กับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปและความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไปด้วยเช่นกัน ในส่วนของการให้บริการงานการทะเบียนราษฎรของฝ่ายทะเบียน สำนักทะเบียนกลางนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการทะเบียนราษฎรด้วยระบบดิจิทัล ทั้งนี้บุคคลที่จะขอรับบริการงานการทะเบียนราษฎรด้วยระบบดิจิทัลจะต้องเป็นผู้ถือบัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์(Smart card) และได้ลงทะเบียนเพื่อพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลและกำหนดรหัสลับประจำตัว โดยดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน ThaiD ลงในโทรศัพท์มือถือของตนเองก่อนเข้าไปขอรับบริการลงทะเบียนใช้ได้ทั้งระบบไอโอเอส (IOS) และระบบแอนดรอยด์ (Android) สามารถลงทะเบียนได้ ๒ วิธี คือ ลงทะเบียนด้วยตนเองและลงทะเบียนผ่านเจ้าหน้าที่

ขั้นตอนการลงทะเบียนด้วยตนเอง

- ๑) เลือกหัวข้อลงทะเบียนด้วยตนเอง
- ๒) ยอมรับข้อตกลงและเงื่อนไขการใช้บริการเพื่อทำการลงทะเบียนสิ่งแทนเอกลักษณ์ดิจิทัล
- ๓) ถ่ายรูปหน้าบัตรประจำตัวประชาชน เมื่อเสร็จแล้วให้ตรวจสอบความชัดเจนและกดปุ่มยืนยัน

หรือถ่ายใหม่

/๔) ถ่ายรูป...

๔) ถ่ายรูปหลังบัตรประจำตัวประชาชน เมื่อเสร็จแล้วให้ตรวจสอบความชัดเจนและกดปุ่ม ยืนยันหรือถ่ายใหม่

๕) ตรวจสอบข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชนหากถูกต้องให้กดยืนยัน

๖) ถ่ายรูปภาพใบหน้าตนเอง

๗) ตั้งค่ารหัสผ่านเหมือนกัน ๒ ครั้งโดยต้องไม่เรียงกัน และไม่ซ้ำกันเกิน ๔ ตัว เช่น ๑๒๓๔, ๑๑๑๑

๘) ระบบแจ้งเตือนขอความยินยอมโดยระบุรหัสผ่านอีกครั้งเพื่อเข้าใช้งานแอปพลิเคชันครั้งแรก

๙) เมื่อลงทะเบียนเสร็จสิ้น หน้าจอจะแสดงรูปบัตรประจำตัวประชาชน

ขั้นตอนการลงทะเบียนผ่านเจ้าหน้าที่

๑) เลือกหัวข้อลงทะเบียนผ่านเจ้าหน้าที่

๒) นำบัตรประจำตัวประชาชนใบล่าสุด เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับลงทะเบียนทำการตรวจสอบข้อมูล ก่อนการลงทะเบียน ณ สำนักทะเบียน

๓) ทำการเปิดแอปพลิเคชัน ThalID พร้อมทั้งอนุญาตให้ใช้อุปกรณ์ของเครื่องโทรศัพท์มือถือ

๔) ยอมรับข้อตกลงและเงื่อนไขการใช้บริการเพื่อทำการลงทะเบียนสิ่งแทนเอกลักษณ์ดิจิทัล

๕) ระบุเลขประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก ให้ถูกต้อง

๖) สแกนลายพิมพ์นิ้วชี้กับเจ้าหน้าที่

๗) สแกน QR code บนหน้าจอของเจ้าหน้าที่ด้วยแอปพลิเคชัน ThalID

๘) ตั้งค่ารหัสผ่านเหมือนกัน ๒ ครั้งโดยต้องไม่เรียงกัน และไม่ซ้ำกันเกิน ๔ ตัว เช่น ๑๒๓๔, ๑๑๑๑

๙) ระบบแจ้งเตือนขอความยินยอมโดยระบุรหัสผ่านอีกครั้งเพื่อเข้าใช้งานแอปพลิเคชันครั้งแรก

๑๐) เมื่อลงทะเบียนเสร็จสิ้น หน้าจอจะแสดงรูปบัตรประจำตัวประชาชน

ระบบบริการที่ยืนยันตัวตนด้วยแอปพลิเคชันThalID สามารถใช้บริการงานทะเบียนราษฎรด้วยระบบดิจิทัล(ออนไลน์) ในระยะแรกตั้งแต่วันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๕ ประกอบด้วย

๑) การแจ้งการย้ายที่อยู่ทั้งการย้ายภายในสำนักทะเบียนเดียวกันและการแจ้งย้ายที่อยู่ปลายทาง

๒) การมอบอำนาจหรือมอบหมายให้บุคคลอื่นแจ้งหรือยื่นคำร้องเพื่อดำเนินการตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎรหรือระเบียบสำนักทะเบียนกลางว่าด้วยการจัดทำทะเบียนราษฎร

๓) การขอคัดหรือคัดและรับรองรายการทะเบียนบ้าน ทะเบียนประวัติและทะเบียนคนเกิด เฉพาะกรณีรายการที่ผู้ขอเป็นเจ้าของข้อมูล (รายการที่จัดทำขึ้นโดยระบบคอมพิวเตอร์และจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูลทะเบียนกลาง)

สถิติผู้ใช้บริการตาม ๑) จนถึงปัจจุบัน จำนวน ๔ ราย

การให้บริการ BMAQ คือแอปพลิเคชันในโทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟนที่พัฒนาโดย กรุงเทพมหานคร (Bangkok Metropolitan Administration) เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนที่ต้องการจองคิวเข้าใช้บริการทำบัตรประชาชน ย้ายทะเบียนบ้าน คัดสำเนา ตลอดจนงานทะเบียนราษฎรอื่นๆ ณ สำนักงานเขตทั้ง ๕๐ เขต หรือจุดบริการด่วน ๑๒ จุดในกรุงเทพมหานคร โดยสามารถดาวน์โหลดผ่านทาง Google Play store สำหรับโทรศัพท์มือถือระบบแอนดรอยด์ (Android) และ App Store สำหรับโทรศัพท์มือถือระบบ ไอโอเอส (IOS) และเปิดใช้งานแอปพลิเคชันโดยระบบของแอปพลิเคชันจะขออนุญาตเข้าถึงตำแหน่งปัจจุบันของผู้ใช้งาน เพื่อค้นหาสำนักงานเขตหรือจุดให้บริการที่อยู่ใกล้เคียง ซึ่งเราต้องกดยอมรับให้ระบบเข้าถึงตำแหน่งปัจจุบันก่อนเริ่มใช้งาน

/ ขั้นตอน...

### ขั้นตอนการใช้งานแอปพลิเคชัน “BMAQ”

- เลือกหมวดนัดล่วงหน้า
  - ในส่วนเลือกจุดบริการ ให้เลือกสำนักงานเขตที่ต้องการเข้ารับบริการ
  - ในส่วนเลือกบริการ ให้เลือกบริการที่ต้องการ ในที่นี้ต้องเลือก บัตรประจำตัวประชาชน/ ทะเบียนราษฎร/ทะเบียนทั่วไป
  - เลือกวันและเวลาที่ต้องการนัดหมายเข้าใช้บริการ
  - กดรับ QR Code ยืนยันการจองคิวรับบริการ
  - เดินทางไปยังสำนักงานเขตที่เลือกไว้ตามวันและเวลาที่นัดหมาย โดยแจ้งเจ้าหน้าที่มาติดต่อเรื่องอะไรตามที่เลือกไว้และจองคิวไว้ผ่านแอปพลิเคชัน BMAQ
  - เจ้าหน้าที่จะสแกน QR Code ยืนยันการเข้ารับบริการและจะมีหมายเลขคิวปรากฏบนหน้าจอโทรศัพท์และไปนั่งรอที่หน้าเคาน์เตอร์เพื่อรับบริการ
- การใช้แอปพลิเคชัน BMAQ จะช่วยให้การจองคิวเข้าใช้บริการเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

สถิติรายงานการให้บริการของผู้รับบริการด้วยการจองคิวล่วงหน้าโดยใช้แอปพลิเคชัน BMAQ “บริการทันใจ นัดหมายทันเวลา” จองคิวล่วงหน้าของกรุงเทพมหานครในการเข้ารับบริการที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร ตั้งแต่ปี ๒๕๖๕ เดือน มิถุนายน ๒๕๖๖ มีดังนี้

๑. เดือนมกราคม ๒๕๖๕ มีผู้รับบริการ	จำนวน ๑๐๖ คิว
๒. เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ มีผู้รับบริการ	จำนวน ๘๔ คิว
๓. เดือนมีนาคม ๒๕๖๕ มีผู้รับบริการ	จำนวน ๗๙ คิว
๔. เดือนเมษายน ๒๕๖๕ มีผู้รับบริการ	จำนวน ๙๑ คิว
๕. เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๕ มีผู้รับบริการ	จำนวน ๑๑๑ คิว
๖. เดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ มีผู้รับบริการ	จำนวน ๔๙ คิว
๗. เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๕ มีผู้รับบริการ	จำนวน ๔๑ คิว
๘. เดือนสิงหาคม ๒๕๖๕ มีผู้รับบริการ	จำนวน ๒๓ คิว
๙. เดือนกันยายน ๒๕๖๕ มีผู้รับบริการ	จำนวน ๒๒ คิว
๑๐. เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ มีผู้รับบริการ	จำนวน ๑๙ คิว
๑๑. เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕ มีผู้รับบริการ	จำนวน ๑๔ คิว
๑๒. เดือนธันวาคม ๒๕๖๕ มีผู้รับบริการ	จำนวน ๒๒ คิว
๑๓. เดือนมกราคม ๒๕๖๖ มีผู้รับบริการ	จำนวน ๗ คิว
๑๔. เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ มีผู้รับบริการ	จำนวน ๑๒ คิว
๑๕. เดือนมีนาคม ๒๕๖๖ มีผู้รับบริการ	จำนวน ๑๗ คิว
๑๖. เดือนเมษายน ๒๕๖๖ มีผู้รับบริการ	จำนวน ๑๔ คิว
๑๗. เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ มีผู้รับบริการ	จำนวน ๑๐ คิว
๑๘. เดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ มีผู้รับบริการ	จำนวน ๙ คิว

จากสถิติผู้รับบริการด้วยการจองคิวล่วงหน้าโดยใช้แอปพลิเคชัน BMAQ “บริการทันใจ นัดหมายทันเวลา” จองคิวล่วงหน้าของกรุงเทพมหานครเพื่อขอรับบริการ ณ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร และการใช้บริการทะเบียนด้วยระบบดิจิทัลยังมีจำนวนน้อย จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นผู้จัดทำรายงาน จึงได้เสนอแนวทางการพัฒนาระบบการทำงานในการอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการด้วยการจองคิวล่วงหน้า โดยใช้แอปพลิเคชัน BMAQ “บริการทันใจ นัดหมายทันเวลา” จองคิวล่วงหน้าของกรุงเทพมหานคร โดยเพิ่มความพิเศษด้วยการให้เพิ่มเพื่อน Line (Line Official Account) ฝ่ายทะเบียนผู้ให้บริการและผู้รับบริการ **ในการจองที่จอดรถ** เพื่อให้ผู้รับบริการจะสามารถวางแผนบริหารจัดการเวลาการรับบริการและวางแผนการเดินทางได้ และการประชาสัมพันธ์ประเภทงานทะเบียนราษฎรที่ให้บริการด้วยระบบดิจิทัลรวมถึง การสอบถาม พุดคุยรายละเอียดเรื่องที่จะติดต่อและแนะนำเอกสารที่เกี่ยวข้องให้เรียบร้อยครบถ้วน ก่อนเข้ารับบริการตามนัดหมาย ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ของฝ่ายทะเบียน คือ “บริการด้วยใจ เท่าเทียม โปร่งใสใฝ่ความรู้ มุ่งสู่ความพึงพอใจของประชาชน” และนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร “กรุงเทพฯ ๙ ดี (นโยบาย ๙ มิติ)” นโยบายที่ ๕ บริหารจัดการดี : ให้นำหน้าให้ประชาชน ปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ เพิ่มความโปร่งใส ใช้เทคโนโลยีช่วย

### ๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับข้อมูลการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร อย่างครบถ้วน ถูกต้องและรวดเร็ว

๓.๒ เพื่อให้ผู้รับบริการฝ่ายทะเบียน โดยใช้แอปพลิเคชัน BMAQ มีจำนวนมากขึ้น และสามารถดำเนินการได้เรียบร้อยในครั้งเดียว

### ๔. เป้าหมาย

๔.๑ ศึกษา ทบทวนและให้ข้อเสนอการปรับปรุงการให้บริการงานของฝ่ายทะเบียนผ่านการจองคิวล่วงหน้าโดยใช้แอปพลิเคชัน BMAQ ภายในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖

๔.๒ เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์และการให้บริการข้อมูลงานของฝ่ายทะเบียน ผ่านการจองคิวล่วงหน้าโดยใช้แอปพลิเคชัน BMAQ ด้วยระบบ Line Official Account ภายในเดือน มีนาคม ๒๕๖๗

### ๕. แนวคิด / หลักการที่ใช้ในการศึกษา

#### ๕.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการนับเป็นกลยุทธ์ที่สร้างความรู้สึที่ดี ความซาบซึ้งตรึงใจ เพื่อให้เกิดความประทับใจที่ดีแก่ผู้มารับบริการ การบริการที่ดีควรตั้งอยู่บนพื้นฐานของการให้ความเข้าใจอันดี และความรู้สึกที่ดีกับผู้มารับบริการ

#### ๕.๒ ความหมายของการบริการ

การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” เป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมาก จะเรียกร้องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อ และเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใดๆ ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้รับบริการ หลักสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช ๒๕๔๒ ให้ความหมายของคำว่า “บริการ หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ร้านนี้บริการลูกค้าดี, การปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ”

ผู้ให้บริการ จึงหมายถึง ผู้ที่คอยช่วยอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ ก็คือผู้มารับความสะดวก ดังนั้นเราจะเห็นได้ว่าผู้ที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ จะต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลต่างๆ มากมายและเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ จึงไม่สามารถปฏิเสธได้ว่าภาพลักษณ์ขององค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ จะเป็นอย่างไรนั้นย่อมขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ที่ให้บริการนั้นๆ ด้วย

ทศพร ศิริสัมพันธ์ ให้ความหมายของการให้บริการที่ดีว่าหมายถึงการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังนั้นทุกหน่วยงานจะต้องสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ปัญหาอุปสรรคที่พบและความต้องการที่จะให้ปรับปรุงการให้บริการจากลูกค้าโดยตรง เพื่อนำมาจัดทำเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจนและรับทราบโดยทั่วถึงทั้งฝ่ายลูกค้าผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

### ๕.๓ ความสำคัญของการบริการ

ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและระบบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ทำให้การบริการเป็นสิ่งที่สำคัญมากยิ่งขึ้นและมีความหลากหลาย กล่าวได้ว่าไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐและธุรกิจเอกชน

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจำเป็นต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ของการจัดการงานบริการที่มีประสิทธิภาพ การศึกษาและทำความเข้าใจจิตวิทยาบริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกระดับ รวมทั้งองค์กรหรือหน่วยบริการทุกประเภท เพื่อที่จะทำให้การดำเนินกิจกรรมในการบริการสามารถบรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ

#### ๕.๓.๑ ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น ๒ ลักษณะ คือ

##### ๕.๓.๑.๑ ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ มีดังนี้

๑) ทำให้เกิดการรับรู้เป้าหมายของการให้บริการที่ถูกต้อง

๒) ทำให้เข้าใจและยอมรับพฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้ที่รับบริการซึ่งมี

ความหลากหลายทั้งในด้านความต้องการ ความคาดหวังและการแสดงออกต่อการบริการอันเนื่องมาจากความแตกต่างระหว่างบุคคล ช่วยให้การวางแผนและปฏิบัติงานบริการสามารถสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

๓) ทำให้ตระหนักถึงบทบาทและพฤติกรรมของการบริการที่ผู้ปฏิบัติงานบริการพึงปฏิบัติ ซึ่งเป็นภาพลักษณ์เบื้องต้นของการบริการโดยเฉพาะจะต้องคำนึงถึงบุคลิกภาพและการแสดงออกด้วยไมตรีจิตที่สามารถทำให้ผู้รับบริการประทับใจและติดใจรับบริการอย่างต่อเนื่อง

๔) ทำให้รู้จักวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและคุณลักษณะของการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ รวมทั้งการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าซึ่งเกิดขึ้นตลอดเวลาและจำเป็นต้องอาศัยการฝึกฝนทักษะในการแก้ปัญหาเพื่อมิให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจในบริการที่ได้รับ

๕.๓.๑.๒ ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ มีดังนี้

๑) ทำให้ตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าหรือผู้บริโภคเป็นอันดับแรก และรู้จักสำรวจความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้าและบริการต่างๆ เพื่อนำข้อมูลมาใช้วางแผนและปรับปรุงการดำเนินงานได้ถูกต้องเหมาะสม

๒) ทำให้เห็นความสำคัญของบุคลากรหรือผู้ที่ปฏิบัติงานบริการซึ่งมีบทบาทสำคัญด้วยการสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาศักยภาพในการบริการอย่างทั่วถึงทั้งในด้านความรู้และทักษะการบริการที่มีคุณภาพ

๓) ทำให้เข้าใจกลยุทธ์การบริการต่างๆ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพ การสร้างเอกลักษณ์ในการบริการที่ประทับใจ การบริการองค์การที่มีประสิทธิภาพ และการใช้เทคโนโลยีการบริการที่ทันสมัย

๔) ทำให้สามารถวิเคราะห์ปัญหาข้อบกพร่องและแนวโน้มของการบริการ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและกำหนดทิศทางของการบริการ

๕.๓.๒ ความสำคัญต่อผู้รับบริการ มีดังนี้

๑) ทำให้เกิดการรับรู้และเข้าใจลักษณะของงานบริการว่าเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้มารับบริการอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลให้การบริการบางครั้งอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้ ซึ่งผู้ใช้บริการจำเป็นต้องคาดหวังการบริการในระดับที่มีความเป็นไปได้ตามลักษณะของงานบริการต่างๆ

๒) ทำให้ตระหนักถึงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของตัวผู้ใช้บริการในกระบวนการบริการ ในฐานะที่เป็นผู้แสดงเจตนาในการรับบริการ ผู้ใช้บริการควรมีมารยาทที่ดีและใช้คำพูดที่ชัดเจนเข้าใจง่าย ในการระบุนโยบายความต้องการการบริการ เมื่อผู้ให้บริการเข้าใจและสนองการบริการที่ถูกต้อง ผู้รับบริการก็จะทำให้เกิดความรู้สึกและทัศนคติที่ดีต่อการบริการ

๕.๔ องค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการ

๑) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญโดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดที่จะทำได้

๒) ความคาดหวังของผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์การหรือธุรกิจบริการใดๆ ก็มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น การบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพ การแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม เป็นต้น ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานและรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการเพื่อให้บริการที่ตรงกับความคาดหวัง

๓) ความพร้อมในการบริการ ความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติที่ยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริการจึงจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากรรวมทั้งอุปกรณ์ เครื่องมือใช้ต่างๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา ในอันที่จะสนองบริการได้อย่างฉับพลันและทันใจ

๔) ความมีคุณค่าของการบริการ อาชีพบริการมีลักษณะต่างๆ กันและมีวิธีการบริการที่ไม่เหมือนกัน คุณค่าของการบริการจึงขึ้นอยู่กับสิ่งที่คุณรับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกประทับใจ

๕) ความสนใจต่อการบริการ การให้ความสนใจอย่างจริงใจต่อผู้รับบริการทุกระดับและทุกคน อย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกันถือเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุด

/๖) ความมีไมตรี...

๖) ความมีโมติจริตในการบริการ การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอหยาศัยของความเป็นมิตรและบรรยากาศที่อบอุ่นและเป็นกันเอง

๗) ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน การกำหนดหลักการบริการหรือแผนในการให้บริการและการพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ

สรุป ทุกหน่วยงานต้องพัฒนาและสร้างคุณภาพในการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจและประโยชน์สุขของประชาชนอย่างแท้จริง

#### ๕.๕ ทฤษฎีความพึงพอใจ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลของอับราฮัม เอช มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลที่ยอมรับทั่วไปและมีการนำไปใช้อย่างแพร่หลายเรียกว่า “ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์” โดยอธิบายถึงความต้องการของบุคคลไว้ ดังนี้

๑) บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องไปเรื่อยๆ ตั้งแต่เกิดจนตาย

๒) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วไม่เป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมอื่นๆ อีก ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของบุคคลนั้น

๓) ความต้องการของบุคคลจะเรียงลำดับความสำคัญจากความต้องการพื้นฐานจนถึงความต้องการขั้นสูงสุด เรียกว่า “ลำดับขั้นความต้องการ” เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงขึ้นไป

มาสโลว์ ได้แบ่งลำดับขั้นความต้องการของบุคคลเป็น ๕ ระดับ ตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

๑) ความต้องการทางสรีรวิทยา(Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต ได้แก่ ความต้องการปัจจัยสี่ ความต้องการการพักผ่อน ความต้องการออกกำลังกาย เป็นต้น

๒) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย(Safety Needs) เป็นความต้องการแสวงหาความมั่นคงปลอดภัยในการดำรงชีวิตและอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม

๓) ความต้องการความรักและการยอมรับ(Love And Belonging Needs) เป็นความต้องการทางสังคมที่อยากให้มีคนสนใจ เอาใจใส่แสดงความรักใคร่ห่วงใยและยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

๔) ความต้องการการยกย่องนับถือ(Esteem Needs) เป็นความต้องการดีเด่นในความสามารถของบุคคล อยากให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญของตนและยกย่องให้เกียรติ

๕) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต(Selfactualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุด เป็นความต้องการที่จะรู้จักและเข้าใจตนเองด้วยความพยายามผลักดันชีวิตตนเองไปในทางที่ตนคาดหวังให้ดีที่สุด

๕.๖ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่

สถานที่บริการ สถานที่ในการให้บริการกว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกวัน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

การส่งเสริมแนะนำบริการ ให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่างๆ

/ ผู้ให้บริการ...

ผู้ให้บริการ ต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการโดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญที่แสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

สภาพแวดล้อมของการบริการ จะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัว สร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของการบริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ ออกไปสู่ผู้รับบริการ

กระบวนการบริการ ให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการ เพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองต่อความต้องการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพโดยการนำบุคลากรเทคโนโลยีเข้ามาร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิภาพที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

สรุปได้ว่าประชาชนจะมีความพึงพอใจต่อหน่วยงานที่จัดระบบการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทุกด้าน เช่น ความสะดวกรวดเร็ว ความเสมอภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพฤติกรรมของบุคลากรผู้ให้บริการ เช่น กิริยามารยาท ความมีน้ำใจและความทุ่มเทเอาใจใส่งานบริการอย่างสม่ำเสมอเป็นตัวแปรที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ

๕.๗ เครื่องมือพื้นฐานที่ผู้จัดทำใช้ในการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์ SWOT Analysis (Strengths Weaknesses Opportunities and Threats – Analysis) หรือการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดหรืออุปสรรค เนื่องจากการวิเคราะห์ SWOT เป็นเครื่องมือที่สามารถใช้งานได้ง่ายและรวดเร็วในการวิเคราะห์ภาพรวมของสถานการณ์ของสำนักงานเขตพระนคร โดยเน้นว่ายุทธศาสตร์จะต้องก่อให้เกิดความเหมาะสมระหว่างความสามารถภายใน(จุดแข็งและจุดอ่อน) และสถานการณ์ภายนอก(โอกาสและข้อจำกัดหรืออุปสรรค) โดยในการวิเคราะห์ SWOT นั้นผู้จัดทำต้องวิเคราะห์และพิจารณาว่าการเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมภายนอกก่อให้เกิดโอกาสและข้อจำกัดหรืออุปสรรคอย่างไรต่อการติดต่อ ขณะเดียวกันก็จะวิเคราะห์ว่าปัจจัยต่างๆ ภายในฝ่ายทะเบียนทั้งด้านโครงสร้างบุคลากร การให้บริการ ปัจจัยใดที่เป็นจุดแข็งและปัจจัยใดที่เป็นจุดอ่อนของฝ่ายทะเบียน ดังนี้

จุดแข็ง (S มาจาก Strengths)	จุดอ่อน (W มาจาก Weaknesses)
๑. มีกฎหมายและระเบียบรองรับและกำหนดอำนาจหน้าที่ไว้ชัดเจนได้แก่ พรบ.การทะเบียนราษฎร พรบ.บัตรประจำตัวประชาชน พรบ.จดทะเบียนครอบครัว พรบ.ชื่อบุคคล	๑. ที่จอดรถของสำนักงานเขตพระนครไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
๒. มีระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงการให้บริการในแต่ละกระบวนการงานที่มีประสิทธิภาพเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสำนักทะเบียนทั่วประเทศ	๒. สถานที่ให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตพระนครยังมีความแออัดคับแคบ
๓. มีแอปพลิเคชัน BMAQ “บริการทันใจ นัดหมายทันเวลา” จอจิวล่งหน้าของกรุงเทพมหานครที่เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การบริการประชาชนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	
๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีการทำงานเป็นทีม	

/ โอกาส...

โอกาส (O มาจาก Opportunities)	อุปสรรค (T มาจาก Threats)
๑. การบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ใกล้เคียงที่จะประสานขอความร่วมมือในการดำเนินการ ให้สำเร็จลุล่วงได้ ประกอบด้วย วัดสามพระยา และร้าน กินลมชมสะพาน ในเรื่องที่จะจัดรถเพิ่มเติมให้เพียงพอ ต่อผู้ใช้บริการ	๑. สภาพการจราจรที่ได้รับผลกระทบจากการ ก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วงช่วงต่อขยายจาก สถานีเตาปูน-ราษฎร์บูรณะ(วงแหวนกาญจนาภิเษก) ทำให้ผู้ใช้เส้นทางถนนสามเสนไม่ได้รับความสะดวก ในการเดินทาง
๒. ผู้รับบริการให้การตอบรับการจองคิวล่วงหน้าโดย ใช้แอปพลิเคชัน BMAQ “บริการทันใจ นัดหมาย ทันเวลา” จองคิวล่วงหน้าของกรุงเทพมหานคร	๒. ผู้รับบริการนำเอกสารหลักฐานมาติดต่อ ไม่ครบถ้วนไม่สามารถดำเนินการได้เรียบร้อย ในครั้งเดียว

ผู้จัดทำรายงานได้สรุปการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร สามารถสรุปทิศทางการดำเนินงานและประเด็นสำคัญด้วยการเพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชนด้วยเทคโนโลยีแอปพลิเคชัน Line (Line Official Account) ที่สามารถอำนวยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องเพื่อก้าวสู่การทำงานในโลกดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ

## ๖. แนวทางการดำเนินการ / ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๑ ฝ่ายทะเบียนวางแผน กำหนดรายละเอียดการดำเนินงาน จัดทำโครงการพร้อมคำสั่ง มอบหมายเจ้าหน้าที่ประสานงาน เจ้าหน้าที่สร้าง Content และประชาสัมพันธ์งานที่ให้บริการของฝ่ายทะเบียน เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ รับเรื่อง/ตอบข้อซักถาม เจ้าหน้าที่ติดตามและประเมินผล และขออนุมัติโครงการ ต่อผู้อำนวยการเขตพระนคร

๖.๒ ฝ่ายทะเบียนประสานฝ่ายปกครองจัดเตรียมที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการที่จองคิว ล่วงหน้าโดยใช้แอปพลิเคชัน BMAQ “บริการทันใจ นัดหมายทันเวลา” จองคิวล่วงหน้าของกรุงเทพมหานครเพิ่มเติม หรือกำหนดสัญลักษณ์จากที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการในปัจจุบันเฉพาะผู้รับบริการที่จองคิวล่วงหน้า โดยใช้แอปพลิเคชัน BMAQ ซึ่งในปัจจุบันมีที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการทั้งหมด ๑๕ คัน ที่จอดรถ มอเตอร์ไซค์มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ

๖.๓ ฝ่ายทะเบียนประสานความร่วมมือกับวัดสามพระยาซึ่งเป็นวัดใกล้สำนักงานเขต เพื่อใช้สถานที่จอดรถสำรองสำหรับผู้รับบริการที่จองคิวล่วงหน้าโดยใช้แอปพลิเคชัน BMAQ “บริการทันใจ นัดหมายทันเวลา” จองคิวล่วงหน้าของกรุงเทพมหานคร

๖.๔ ฝ่ายทะเบียนประสานความร่วมมือสถานประกอบการ “ร้านกินลมชมสะพาน” ซึ่งเป็นร้านอาหารขนาดใหญ่ มีที่จอดรถจำนวนมาก อยู่ในซอยเดียวกัน ห่าง ๓๐๐ เมตร ลูกค้าส่วนใหญ่ ใช้บริการในช่วงค่ำๆ เพื่อใช้สถานที่จอดรถสำรองและใช้รถไฟฟ้าบริการส่งผู้รับบริการที่จองคิวล่วงหน้า โดยใช้แอปพลิเคชัน BMAQ “บริการทันใจ นัดหมายทันเวลา” จองคิวล่วงหน้าของกรุงเทพมหานคร (ตามข้อ ๖.๓ และ ๖.๔ เป็นการบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชน) ซึ่งทั้งวัดสามพระยา และสถานประกอบการดังกล่าวจะได้รับประโยชน์ในแง่เป็นที่รู้จัก กรณีวัดก็อาจจะมีผู้ไหว้พระ และทำบุญมากขึ้น หรือสถานประกอบการก็จะได้ลูกค้าเพิ่มมากขึ้น

/ ๖.๕ สร้างคิวอาร์โค้ด...

๖.๕ สร้างคิวอาร์โค้ด Line Official Account ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนครผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ เพื่อจองที่จอดรถ ประชาสัมพันธ์งานทะเบียนราษฎรที่ให้บริการด้วยระบบดิจิทัล การสอบถาม พุดคุยรายละเอียดเรื่องที่จะติดต่อและแนะนำเอกสารที่เกี่ยวข้องให้เรียบร้อยครบถ้วน ก่อนเข้ารับบริการตามนัดหมาย

๖.๖ ฝ่ายทะเบียนประสานสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลเพื่อให้ผู้ที่จองคิวล่วงหน้าโดยใช้แอปพลิเคชัน BMAQ “บริการทันใจ นัดหมายทันเวลา” จองคิวล่วงหน้าของกรุงเทพมหานคร เพื่อขอเข้ารับบริการ ณ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร ให้เพิ่มช่องทางเพื่อเพิ่มเพื่อน Line ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนครผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

๖.๗ ฝ่ายทะเบียนสร้าง Content ประชาสัมพันธ์การจองคิวล่วงหน้าโดยใช้แอปพลิเคชัน BMAQ “บริการทันใจ นัดหมายทันเวลา” จองคิวล่วงหน้าของกรุงเทพมหานคร + การจองที่จอดรถ และประชาสัมพันธ์งานทะเบียนราษฎรที่ให้บริการด้วยระบบดิจิทัล

๖.๘ ฝ่ายทะเบียนประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง Social Media ต่างๆ เช่น Facebook, Line, You Tube, Tik Tok

๖.๙ เมื่อฝ่ายทะเบียนได้รับการแจ้งเตือนข้อความเข้ารับบริการด้วยการจองคิวล่วงหน้า โดยใช้แอปพลิเคชัน BMAQ และการจองที่จอดรถ และได้สอบถาม พุดคุยรายละเอียดเรื่องที่จะติดต่อ และแนะนำเอกสารที่เกี่ยวข้องเรียบร้อยแล้ว ฝ่ายทะเบียนประสานฝ่ายปกครองอำนวยความสะดวกในการจอดรถตามเวลานัดหมายเข้ารับบริการ

๖.๑๐ ให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจและแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา แนวทางแก้ไขการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร

๖.๑๑ ในกรณีผู้รับบริการ Walk in เมื่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนให้บริการในเรื่องที่เกี่ยวข้องเรียบร้อยแล้วจะประชาสัมพันธ์เชิญชวนผู้รับบริการที่ยังไม่ได้เข้ากลุ่ม Line ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร เข้ากลุ่ม Line เพื่อรับทราบและการประชาสัมพันธ์งานบริการที่เกี่ยวข้องของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร เพื่อความความสะดวก รวดเร็วในการรับบริการครั้งต่อไป และเพื่อช่วยประชาสัมพันธ์เผยแพร่ต่อบุคคลอื่น

๖.๑๒ ฝ่ายทะเบียนเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามและสรุปความผลความพึงพอใจ รวมถึงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร เสนอผู้อำนวยการเขตพระนครทราบเพื่อประกอบเป็นข้อมูลการพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

## แผนปฏิบัติการ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามโครงการ/กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ												
	พ.ศ. ๒๕๖๖				พ.ศ. ๒๕๖๗								
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๑. วางแผน กำหนดรายละเอียดการดำเนินงาน จัดทำโครงการพร้อมคำสั่งมอบหมายเจ้าหน้าที่ประสานงาน เจ้าหน้าที่สร้าง Content และประชาสัมพันธ์งานที่ให้บริการของฝ่ายทะเบียน เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ รับเรื่อง/ตอบข้อซักถาม เจ้าหน้าที่ติดตามและประเมินผล และขออนุมัติโครงการต่อผู้อำนวยการเขตพระนคร	←	→											
๒. ประสานฝ่ายปกครองจัดเตรียมที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการที่จองคิวล่วงหน้าโดยใช้แอปพลิเคชัน BMAQ เพิ่มเติมหรือกำหนดสัญลักษณ์จากที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการในปัจจุบัน เฉพาะผู้รับบริการที่จองคิวล่วงหน้าโดยใช้แอปพลิเคชัน BMAQ		↔											
๓. ประสานความร่วมมือกับวัดสามพระยาซึ่งเป็นวัดใกล้สำนักงานเขต เพื่อใช้สถานที่จอดรถสำรองสำหรับผู้รับบริการที่จองคิวล่วงหน้าโดยใช้แอปพลิเคชัน BMAQ		↔											
๔. ประสานความร่วมมือกับ “ร้านกินลมชมสะพาน” ซึ่งเป็นร้านอาหารขนาดใหญ่ มีที่จอดรถจำนวนมาก อยู่ในซอยเดียวกัน ห่าง ๓๐๐ เมตร ลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงค่ำๆ เพื่อใช้สถานที่จอดรถสำรอง และใช้รถไฟฟ้าบริการส่งผู้รับบริการที่จองคิวล่วงหน้าโดยใช้แอปพลิเคชัน BMAQ		↔											
๕. สร้างคิวอาร์โค้ด Line Official Account ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนครผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อจองที่จอดรถ ประชาสัมพันธ์งานทะเบียนราษฎร ที่ให้บริการด้วยระบบดิจิทัล การสอบถาม พูดคุย รายละเอียดเรื่องที่จะติดต่อและแนะนำเอกสารที่เกี่ยวข้องให้เรียบร้อยครบถ้วนก่อนเข้ารับบริการ ตามนี้คความ		↔											
๖. ประสานสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลเพื่อให้ผู้ที่จะจองคิวล่วงหน้าโดยใช้แอปพลิเคชัน BMAQ “บริการทันใจ นัดหมายทันเวลา” เพื่อขอเข้ารับบริการ ณ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร ให้เพิ่มช่องทางเพื่อเพิ่มเพื่อน Line ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ		↔											

ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามโครงการ/กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ											
	พ.ศ. ๒๕๖๖				พ.ศ. ๒๕๖๗							
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๗. สร้าง Content ประชาสัมพันธ์การจูงใจล่วงหน้าโดยใช้แอปพลิเคชัน BMAQ “บริการทันใจนัดหมายทันเวลา”+ การจองที่จอดรถ และประชาสัมพันธ์งานทะเบียนราษฎรที่ให้บริการด้วยระบบดิจิทัล												
๘. การประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง Social Media ต่างๆ เช่น Facebook, Line, You Tube, Tik Tok												
๙. เมื่อฝ่ายทะเบียนได้รับการแจ้งเตือนข้อความเข้ารับบริการด้วยการจองคิวล่วงหน้าโดยใช้แอปพลิเคชัน BMAQ และการจองที่จอดรถ และได้สอบถาม พูดคุย รายละเอียดเรื่องที่จะติดต่อและแนะนำเอกสารที่เกี่ยวข้องเรียบร้อยแล้ว ฝ่ายทะเบียนประสานฝ่ายปกครองอำนวยความสะดวกในการจอดรถตามเวลานัดหมายเข้ารับบริการ												
๑๐. ให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจและแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา แนวทางแก้ไขการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร												
๑๑. ในกรณีผู้รับบริการ Walk in เมื่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนให้บริการในเรื่องที่เกี่ยวข้องเรียบร้อยแล้ว ประชาสัมพันธ์เชิญชวนผู้รับบริการที่ยังไม่ได้เข้ากลุ่ม Line ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนครเข้ากลุ่ม Line เพื่อรับทราบและการประชาสัมพันธ์งานบริการที่เกี่ยวข้องของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร เพื่อความความสะดวก รวดเร็วในการรับบริการครั้งต่อไป และเพื่อช่วยประชาสัมพันธ์เผยแพร่ต่อบุคคลอื่น												
๑๒. เก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามและสรุปผลความพึงพอใจรวมถึงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร เสนอผู้อำนวยการเขตพระนครทราบ เพื่อประกอบเป็นข้อมูลการพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป												

## ๗. ประโยชน์จากการศึกษา

๗.๑ ผู้รับบริการฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนครด้วยการนัดหมายล่วงหน้าโดยใช้แอปพลิเคชัน BMAQ ได้รับรู้ข้อมูลการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร และนำหลักฐานในเรื่องที่จะติดต่อไปติดต่อได้ครบถ้วนและดำเนินการได้เรียบร้อยในครั้งเดียว

/ ๗.๒ ผู้รับบริการ...

๗.๒ ผู้รับบริการฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนครด้วยการนัดหมายล่วงหน้าโดยใช้แอปพลิเคชัน BMAQ ได้รับการบริการตามเวลาที่นัดหมายได้โดยสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง

## ๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

## ๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

แนวทางการติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานโดยตรวจสอบและทบทวนว่าได้มีการดำเนินกิจกรรมตามนโยบาย วัตถุประสงค์และแผนงานโครงการหรือไม่ บรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ บรรลุเป้าหมายหรือไม่ เป็นไปตามแผนการดำเนินงานและระยะเวลาที่กำหนดหรือไม่ การบริหารจัดการเรื่องที่เกี่ยวข้องและที่สำรองที่จอดรถเป็นไปตามแผนหรือไม่ มีปัญหาอุปสรรคอย่างไร มีการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะอย่างไร

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ระดับผลผลิต (Output)

๑. รายงานผลการวิเคราะห์/ปรับปรุงกระบวนการให้บริการข้อมูลของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร ใน BMAQ ค่าเป้าหมาย ๒๐ ราย/วัน

๒. การเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์หรือนัดหมายหรือแจ้งข้อมูลการให้บริการของฝ่ายทะเบียนผ่าน Line Official Account ๑ ช่องทาง

ระดับผลลัพธ์ (Outcome)

๑. ร้อยละ ๑๐๐ ของผู้รับบริการฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนครด้วยการจองคิวล่วงหน้าโดยใช้แอปพลิเคชัน BMAQ ได้รับการบริการงานที่จะติดต่อตามเวลาที่นัดหมายได้โดยสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง

๒. รับบริการฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนครด้วยการจองคิวล่วงหน้าโดยใช้แอปพลิเคชัน BMAQ นำหลักฐานในเรื่องที่จะติดต่อไปติดต่อได้ครบถ้วนและดำเนินการได้เรียบร้อยในครั้งเดียวเพิ่มขึ้น

วิธีการ / เครื่องมือในการติดตามและการประเมินผล จากการให้บริการของเจ้าหน้าที่และสำรวจความคิดเห็น ได้แก่

๑) แบบรายงานการให้บริการในโปรแกรม BMAQ ต่อเดือน

๒) แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่จัดทำขึ้นในการประเมินความพึงพอใจโดยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากผู้รับบริการฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร ด้วยการจองคิวล่วงหน้าโดยใช้แอปพลิเคชัน BMAQ “บริการทันใจ นัดหมายทันเวลา” จองคิวล่วงหน้าของกรุงเทพมหานคร เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วยคำถามแบบปลายปิดและคำถามแบบปลายเปิด จำนวน ๓ ตอน ประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามลักษณะแบบปลายปิด แบบเลือกตอบเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ทราบคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือน

/ ตอนที่ ๒...

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามลักษณะแบบปลายปิด แบบเลือกตอบเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน โดยข้อความจะมีลักษณะที่ครอบคลุมการบริการในด้านต่างๆ แบบสอบถามส่วนนี้เป็นแบบสอบถามตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale) ใช้การวัดแบบระดับคุณภาพ (Rating Scale) ๕ ระดับ ซึ่งเป็นเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน ๕	หมายถึง	มากที่สุด
ระดับคะแนน ๔	หมายถึง	มาก
ระดับคะแนน ๓	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับคะแนน ๒	หมายถึง	น้อย
ระดับคะแนน ๑	หมายถึง	น้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายเปิด(Open-ended Form) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตพระนคร

การติดตามและประเมินผลดำเนินการทุกสิ้นเดือน ผู้รับผิดชอบและการติดตามประเมินผลโครงการ ได้แก่ ผู้จัดทำและเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนที่ได้รับมอบหมายโดยการรวบรวมข้อมูลจากแบบรายงานการให้บริการในโปรแกรม BMAQ และแบบสอบถามเพื่อดำเนินการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลและสรุปผลการประเมินจัดทำรายงานผลการดำเนินงานในแต่ละเดือนให้ผู้อำนวยการเขตทราบ

#### ๑๐. ข้อเสนอแนะ

การให้บริการตามโครงการในระยะยาวและมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากควรมีการของบประมาณเพื่อจัดหาทรัพยากรรับ-ส่งผู้รับบริการในกรณีที่ต้องใช้สถานที่จอดรถของเอกชนหรือหน่วยงานอื่น

## บรรณานุกรม

- ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒, (กรุงเทพมหานคร: ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์, ๒๕๔๖), หน้า ๖๐๗.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์, ยกเครื่องรัฐบาล : กรณีศึกษาการสร้างสรรค์รัฐบาลใหม่ของสหรัฐอเมริกา, (กรุงเทพมหานคร : ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๘), หน้า ๒๐.
- Abraham H. Maslow, Motivation and Personality, อ้างใน ดร.จิตตินันท์ เดชะคุปต์, “หน่วยที่ ๑ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ”, สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, เอกสารการสอนชุดวิชา:จิตวิทยาการบริการ,พิมพ์ครั้งที่ ๗, (นนทบุรี:โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ,๒๕๔๕),หน้า ๔๘.