

ชื่อโครงการ แঙ্গบริการผ่านไลน์ (Your Line , My Service)
หน่วยงานที่รับผิดชอบ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางแค
ปีงบประมาณ ๒๕๕๙

๑. หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทต่อการพัฒนาระบบราชการเป็นอย่างมาก โดยได้มีการนำเอาโปรแกรมอำนวยความสะดวกต่างๆ (Application) มาใช้ในการพัฒนาการให้บริการประชาชน เช่น การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านเฟสบุ๊ค (Facebook) ทวิตเตอร์ (Twitter) ยูทูบ (Youtube) และไลน์ (Line) เป็นต้น

สำนักงานเขตบางแค ได้ดำเนินการตามนโยบายและมาตรการเร่งด่วนของผู้บริหารกรุงเทพมหานครในการให้บริการประชาชน ได้แก่ การเพิ่มจุดบริการพิเศษงานทะเบียนในห้างสรรพสินค้า เพื่อขยายช่องทางการให้บริการให้มีความหลากหลาย เน้นการให้บริการเชิงรุก โดยเปิดจุดบริการด่วนมหานครที่ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ สาขาบางแค ผลการดำเนินการประชาชนมีความพึงพอใจในการใช้บริการในระดับมาก – มากที่สุด แต่พบปัญหาด้านสถานที่ค่อนข้างคับแคบและที่นั่งพักรอน้อย ในช่วงเวลาที่มีประชาชนมาติดต่อจำนวนมากพร้อมๆ กัน ประชาชนต้องยืนรอ ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ

ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาดังกล่าว สำนักงานเขตบางแคจึงได้จัดทำโครงการแ้งบริการผ่านไลน์ (Your Line , My Service) โดยนำเอาแอปพลิเคชันไลน์มาใช้ในการแจ้งคิวการให้บริการในช่วงเวลาที่มีประชาชนมาติดต่อหนาแน่น และมีคิวสะสมมาก ซึ่งโครงการนี้จะนำมาใช้ที่สำนักงานเขตในวันที่มีประชาชนมาติดต่อมาก เช่น วันตรุษจีน วันแรงงาน หรือในช่วงเวลาที่ระบบคอมพิวเตอร์ขัดข้อง ทำให้ประชาชนไม่ต้องเสียเวลาในการรอคอยที่จุดบริการซึ่งเป็นการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานราชการ

๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชนโดยใช้เทคโนโลยี
- ๒.๒ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ
- ๒.๓ เพื่อให้ประชาชนมีทัศนคติที่ดีในการติดต่อราชการ สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน

ผู้มารับบริการ

๓. เป้าหมาย

- ๓.๑ ใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในการแจ้งคิวการให้บริการประชาชน ในช่วงเวลาที่มีประชาชนมาติดต่อหนาแน่นและมีคิวสะสมมาก หรือช่วงเวลาที่ระบบคอมพิวเตอร์ขัดข้อง
- ๓.๒ ลดจำนวนประชาชนที่รอคอยที่จุดบริการ
- ๓.๓ ประชาชนได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการมากขึ้น

๔. แนวทางการดำเนินการ

- ๔.๑ จัดประชุมเจ้าหน้าที่ เพื่อวางแผนการดำเนินการและซักซ้อมความเข้าใจขั้นตอนการให้บริการ แ้งบริการผ่านไลน์
- ๔.๒ ติดตั้งแอปพลิเคชันไลน์ แล้วทดลองการใช้งาน

๔.๓ ทำแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ Qr Code และขั้นตอนการใช้งานไว้บริเวณจุดประชาสัมพันธ์ โดยผู้ให้ควเป็นผู้แนะนำประชาชนในการเข้าใช้งาน

๔.๔ ติดตามผลการดำเนินการ ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และรายงานให้ผู้บริหารทราบ

๕. ระยะเวลาดำเนินการ

ดำเนินการระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๙ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๕๙

๖. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณของกรุงเทพมหานคร

๗. ปัญหาและอุปสรรค

ประชาชนบางรายไม่มีอุปกรณ์ เช่น แทปเล็ต หรือโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้

๘. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๘.๑ เป็นการเพิ่มช่องทางการให้บริการ และอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการมากขึ้น โดยไม่ใช้งบประมาณของทางราชการ เนื่องจากใช้อุปกรณ์ คือ แทปเล็ตหรือโทรศัพท์มือถือที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ ซึ่งเจ้าหน้าที่และประชาชนส่วนใหญ่จะใช้กันอยู่ และใช้งานง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน

๘.๒ ช่วยแก้ไขปัญหากรณีมีคิวสะสมมาก สถานที่พักรอไม่เพียงพอ หรือระบบคอมพิวเตอร์ขัดข้อง

๘.๓ ลดความตึงเครียดของประชาชนในการรอคอย ลดการเกิดปัญหาข้อร้องเรียน

๘.๔ ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุดในการให้บริการ

๙. การติดตามและประเมินผล

ฝ่ายทะเบียน ประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ และรายงานผลให้ผู้อำนวยการเขตทราบ

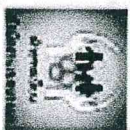
(ลงชื่อ) ผู้เสนอโครงการ
(นางเยาวเรศ ทองส้ม)
เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางแค

(ลงชื่อ) ผู้อนุมัติโครงการ
(นางลักขณา ภักดินฤนาท)
ผู้อำนวยการเขตบางแค

การเรียกคิวผ่าน Line@ เดอะมอลล์บางแค

ส่วนของผู้ติดต่อ

1. ประชาชน สแกน Qr Code
2. ระบบ Line จะเด้งเข้าเป็นเพื่อนในระบบ
3. ประชาชนได้แจ้งคิวของตนเอง แล้วส่งข้อความ



คิว จุดด่วนขาตบ...
@vdk1733z

ส่วนของผู้หน้าท

1. ระบบ Line จะส่งข้อความต้อนรับ พร้อมคำแนะนำ
2. กดรับเพิ่มเพื่อนในระบบ Line@
3. เมื่อถึงคิว เจ้าหน้าที่ส่งข้อความเรียกคิว



หมายเหตุ : ก่อนใช้งานแต่ละวันให้เจ้าหน้าที่
Login เข้าสู่ระบบ Line@
และเมื่อสิ้นสุดบริการแต่ละวันให้เจ้าหน้าที่
ล้างระบบเพื่อเตรียมรับคิวใหม่ในวันถัดไป

เรย์กคิวผ่าน Line@

จุดบริการด่วนมหานคร สาขาเดอะมอลล์บางแค

วิธีการใช้งาน

1. สแกน Qr Code
2. ระบบ Line จะรับเข้าเป็นเพื่อนในระบบ
และจะส่งข้อความต้อนรับ พร้อมคำแนะนำ
3. ผู้ติดต่อจะได้รับคิวของตัวเอง แล้วส่งข้อความ



หมายเหตุ : ให้การเรียกคิวผ่าน Line@ ในกรณีที่หมดคิวอยู่
เป็นจำนวนมากและผู้ให้บริการไม่สะดวกในการรออยู่ ณ จุดคิวนี้