

ชื่อโครงการ ให้คำปรึกษา ตรวจสอบเอกสาร นัดหมายก่อนมาติดต่อราชการ
ผ่าน Application Line
หน่วยงานที่รับผิดชอบ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบึงกุ่ม
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

๑. หลักการและเหตุผล

เอกสารทางทะเบียนเป็นเอกสารที่มีความสำคัญ ที่ทางราชการออกให้แก่บุคคลตั้งแต่แรกเกิด เพื่อใช้เป็นหลักฐานในชีวิตประจำวัน เช่น สูติบัตร ทะเบียนบ้าน ใบแจ้งย้ายที่อยู่ มรณบัตร บัตรประจำตัวประชาชน ใบสำคัญการเปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล ใบสำคัญการสมรส ใบสำคัญการหย่า เป็นต้น ซึ่งเอกสารทางทะเบียนของประเทศไทยได้มีการวางระบบและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่การให้บริการด้วยมือ การบันทึกด้วยกระดาษ มาสู่การให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ทั่วประเทศ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการปฏิบัติราชการมากขึ้น เป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและปฏิบัติราชการ เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว แต่ยังมีประชาชนบางส่วนมีความจำเป็นต้องใช้เอกสารที่จัดทำไว้ตามระบบเดิมและยังไม่ได้จัดเก็บด้วยระบบคอมพิวเตอร์มาเป็นหลักฐาน ในการติดต่อกับหน่วยงานอื่นๆ และดำเนินการทางทะเบียน

ซึ่งสำนักงานเขตบึงกุ่มยังมีเอกสารทางทะเบียนแบบเดิมที่ยังไม่มีการเก็บข้อมูลลงในระบบคอมพิวเตอร์ และเจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบค้นหาเอกสารทางทะเบียนแบบเดิมในห้องเก็บเอกสาร บางครั้งต้องประสานหน่วยราชการภายนอกเพื่อช่วยตรวจสอบทำให้ประชาชนต้องรอคอยนาน หรือบางครั้งต้องนัดหมายให้ประชาชนมาดำเนินการในวันถัดไป ฝ่ายทะเบียนจึงมีแนวคิดปรับปรุงการให้บริการประชาชน เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนในการให้คำปรึกษาและตรวจสอบเอกสารทางทะเบียนก่อนมาติดต่อราชการ โดยผ่านทาง Application Line ซึ่งทำให้การบริการประชาชนเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ประชาชนไม่ต้องเดินทางมาติดต่อกับทางสำนักงานเขตหลายครั้ง และไม่ต้องเสียเวลารอคอยในการให้บริการ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการให้คำปรึกษาและตรวจสอบเอกสารทางทะเบียนก่อนมาติดต่อราชการ

๒.๒ เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการด้านงานทะเบียนให้กับประชาชนผู้รับบริการ โดยลดระยะเวลาการรอคอย และจำนวนครั้งที่มาติดต่อราชการของประชาชน

๒.๓ เพื่อสร้างความประทับใจ ความพึงพอใจสูงสุดแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการและก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อสำนักงานเขตบึงกุ่มและกรุงเทพมหานคร

๓. เป้าหมาย

เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อราชการ โดยการเพิ่มช่องทางการให้บริการสำหรับประชาชนและลดขั้นตอนและระยะเวลาการรอคอยของประชาชนในการมาติดต่อราชการ

๔. ลักษณะของโครงการ

เป็นโครงการที่มีความสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร แผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ด้านที่ ๗ การบริหารจัดการเมืองมหานคร มิติที่ ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ เป้าประสงค์ที่ ๗.๕.๑.๑ บริการอิเล็กทรอนิกส์สำหรับให้บริการประชาชนและ/หรือมีการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อให้บริการประชาชนระหว่างหน่วยงานภาครัฐและ/หรือภาคเอกชน มาตรการที่ ๓

/ -๒- พัฒนานวัตกรรม...

พัฒนานวัตกรรมบริการภาครัฐเพื่อสนับสนุนงานการให้บริการ หรือเพิ่มช่องทางการให้บริการสำหรับประชาชน ผ่านระบบ Application Line ภายใต้ชื่อ “ให้คำปรึกษา ตรวจสอบเอกสาร นัดหมายก่อนมาติดต่อราชการ”

๕. แนวทางการดำเนินการ

ขั้นตอนการดำเนินการ

๕.๑ ขั้นเตรียมการ

๕.๑.๑ ฝ่ายทะเบียนนำระบบอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีสื่อสารบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ ผ่านทางระบบ Application Line มาใช้ในการให้บริการประชาชนในการให้คำปรึกษาและตรวจสอบเอกสารทางทะเบียน เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

๕.๑.๒ จัดทำคำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนกลุ่มงานละ ๑ คน ตรวจสอบช่องทางการให้บริการผ่าน Application Line หากมีประชาชนขอคำปรึกษา หรือขอตรวจสอบเอกสารทางทะเบียนให้ดำเนินการภายในเวลา ๑๕ นาที

๕.๒ ขั้นปฏิบัติการ

๕.๒.๑ เมื่อประชาชนติดต่อผ่านช่องทางระบบ Application Line ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องขอข้อมูลบุคคลชื่อตัว-ชื่อสกุล เลขประจำตัวประชาชน เพื่อนำมาตรวจสอบรายละเอียดเอกสารเบื้องต้น

๕.๒.๒ ดำเนินการค้นหาเอกสารทางทะเบียนที่ประชาชนต้องการสืบค้น หากพบเอกสารดังกล่าวแล้ว แจ้งให้ประชาชนทราบพร้อมนัดหมายวัน เวลา ในการมาติดต่อขอรับบริการ

๕.๒.๓ เจ้าหน้าที่รับเรื่องดำเนินการลงสมุดนัดหมายตามลำดับคิว

๕.๒.๔ รับคำร้องของประชาชนผ่านระบบคอมพิวเตอร์ จัดเก็บค่าธรรมเนียม และมอบให้แก่ประชาชนภายในเวลาไม่เกิน ๑๕ นาที

๕.๓ การปรับปรุง พัฒนาติดตาม และแก้ไขปัญหา

๕.๓.๑ จัดทำแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการ โดยการนัดหมายผ่าน Application Line

๕.๓.๒ รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้น

๖. ระยะเวลาดำเนินการ

ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑

๗. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณของทางราชการ

๘. ปัญหาและอุปสรรค

๘.๑ ระบบคอมพิวเตอร์หรือระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตขัดข้อง อาจส่งผลการดำเนินการตามโครงการ

๘.๒ เจ้าหน้าที่อาจให้คำปรึกษา ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ให้ประชาชนที่ติดต่อผ่าน Application Line ลำบาก เนื่องจากมีประชาชนมาติดต่อราชการเป็นจำนวนมาก

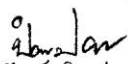
๙. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ๙.๑ ประชาชนที่ขอรับบริการ ผ่านทางระบบ Application Line ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ไม่เสียเวลารอคอย และมีความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐
- ๙.๒ ประชาชนเกิดทัศนคติที่ดีต่อสำนักงานเขตบึงกุ่มและกรุงเทพมหานคร
- ๙.๓ พัฒนาระบบการให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๑๐. การติดตามและประเมินผล

- ๑๐.๑ ประเมินผลจากแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชน ที่นัดหมายมารับบริการ ณ ฝ่ายทะเบียน ผ่าน Application Line
- ๑๐.๒ รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบเป็นประจำทุกเดือนและเมื่อเสร็จสิ้นโครงการ

(ลงชื่อ)


(นางสาวปิณณัฐ ประจักษ์กุล)
เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบึงกุ่ม

ผู้เสนอโครงการ

(ลงชื่อ)


(นางสรารินทร์ สุวณันต์)
ผู้อำนวยการเขตบึงกุ่ม

ผู้อนุมัติโครงการ

