

ชื่อโครงการ

ให้คำปรึกษา ตรวจสอบเอกสาร และนัดหมายก่อนมาติดต่อราชการ
ผ่านแอปพลิเคชัน ไลน์ (โครงการต่อเนื่อง)

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบึงกุ่ม

ประจำปีงบประมาณ

๒๕๖๔

๑. หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันโลกได้ก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล เทคโนโลยีการสื่อสารช่วยให้ชีวิตความเป็นอยู่ของคนในสังคมสะดวกสบายมากขึ้น และเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน เช่น มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการทำงาน การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสืบค้นข้อมูลหรือรับส่งข้อมูลระหว่างบุคคลหรือองค์กร ตลอดจนการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่หรือสมาร์ทโฟนและแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟนในการติดต่อสื่อสารและรับส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสารดังกล่าวสามารถนำมาปรับใช้กับการให้บริการประชาชนได้เป็นอย่างดี เนื่องจากการให้บริการของฝ่ายทะเบียนมีด้วยกัน ๓ กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานทะเบียนราษฎร กลุ่มงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน และกลุ่มงานทะเบียนทั่วไป โดยแต่ละกลุ่มงานจะมีระเบียบกฎหมายที่ใช้ในการดำเนินการต่างกัน ทำให้เอกสารหลักฐานที่นำมาประกอบการพิจารณาดำเนินการไม่เหมือนกัน บางครั้งประชาชนเตรียมเอกสารหลักฐานมาไม่ครบเพราะไม่ทราบว่าต้องใช้เอกสารใดบ้างหรือเตรียมเอกสารมาไม่ตรงกับระเบียบ กฎหมาย ทำให้ต้องเสียเวลากลับไปนำเอกสารหลักฐานมาดำเนินการอีกครั้ง ก่อให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการมาติดต่อราชการ

ดังนั้น เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อราชการสามารถเตรียมเอกสารหลักฐานที่ใช้ในการดำเนินการได้อย่างถูกต้อง พร้อมนัดหมายจองคิวล่วงหน้าได้ ฝ่ายทะเบียนจึงนำเทคโนโลยีการสื่อสารมาปรับใช้ในการให้บริการประชาชนผ่านแอปพลิเคชันไลน์ “ฝ่ายทะเบียนบึงกุ่ม” และนัดหมายคิวล่วงหน้าในระบบ BMAQ ของกรุงเทพมหานคร มาเป็นเครื่องมือในการให้บริการประชาชนตามนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการด้านงานทะเบียนแก่ประชาชน โดยนำเทคโนโลยีการสื่อสารเข้ามาปรับใช้ในการให้บริการทางทะเบียน

๒.๒ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน โดยลดระยะเวลาการรอคอยและจำนวนครั้งที่มาติดต่อราชการ

๒.๓ เพื่อสร้างความประทับใจ ความพึงพอใจสูงสุดแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ และก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อสำนักงานเขตบึงกุ่มและกรุงเทพมหานคร

๓. เป้าหมาย

เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชนโดยนำระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้าใช้ในการให้บริการ และอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อราชการ ลดขั้นตอนและระยะเวลาการรอคอยของประชาชนในการมาติดต่อราชการ และเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐

๔. ลักษณะของโครงการ

ประเภทโครงการ เป็นโครงการตามยุทธศาสตร์และเป็นโครงการต่อเนื่อง เป็นโครงการที่มีความสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) แผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ด้านที่ ๗ การบริหารจัดการเมืองมหานคร มิติที่ ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ เป้าหมาย ๗.๕.๑ กรุงเทพมหานครให้บริการประชาชน ด้านความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องโปร่งใส โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัย (SMART SERVICE) เพื่อสนับสนุนนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) และมีการบริหารจัดการเมือง (กรุงเทพมหานคร) ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ (SMART CITY) เป้าประสงค์ที่ ๗.๕.๑.๑ มีระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์สำหรับให้บริการประชาชนและ/หรือ มีการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อให้บริการประชาชนระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และหรือภาคเอกชน

๕. ระยะเวลาดำเนินการ

ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๔

๖. แผนปฏิบัติการ

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔											
	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. เขียนโครงการและนำเสนอโครงการให้ผู้อำนวยการเขตอนุมัติโครงการ	↔											
๒. สร้างบัญชีแอปพลิเคชันไลน์และแบบประเมินความพึงพอใจ	↔											
๓. ทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน	↔											
๔. ประชุมคณะทำงานและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อทราบแนวทางการดำเนินการ	↔											
๕. ประชาสัมพันธ์โครงการให้ประชาชนรับทราบและเข้าใช้บริการ	←		→									
๖. ให้บริการประชาชนผ่านแอปพลิเคชัน ไลน์ แอด และแบบประเมินความพึงพอใจหลังใช้บริการทางทะเบียน	←											→
๗. รายงานผลการประเมินลง Daily Plan	←											→
๘. รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบทุกเดือน	←											→

๗. งบประมาณ...

๗. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณของทางราชการ

๘. ความเสี่ยงของโครงการและแนวทางการบริหารความเสี่ยง

ความเสี่ยง	การประเมินความเสี่ยง			แนวทาง การบริหารความเสี่ยง
	โอกาสที่จะเกิด	ผลกระทบ	ระดับของ ความเสี่ยง	
- ประชาชนไม่ทราบว่า มีการบริการให้คำปรึกษา ตรวจสอบเอกสารและ นัดหมายก่อนมาติดต่อ ราชการผ่านแอปพลิเคชัน ไลน์	๑	๑	น้อยมาก	- จัดตั้งคณะทำงานและ ทำคำสั่งมอบหมายหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ โครงการผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์, เฟซบุ๊ก เว็บไซต์

๙. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๙.๑ ประชาชนมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ผ่านบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์

๙.๒ ประชาชนที่ขอรับบริการผ่านแอปพลิเคชัน ไลน์ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและ
โปร่งใส ไม่เสียเวลาในการมาติดต่อราชการและมีความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐

๙.๓ ประชาชนเกิดทัศนคติที่ดีต่อสำนักงานเขตบึงกุ่มและกรุงเทพมหานคร

๑๐. การติดตามและประเมินผล

๑๐.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ประเภท ตัวชี้วัด	วิธีการคำนวณ/ เครื่องมือในการใช้วัด	ระยะเวลา
ร้อยละความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการผ่าน แอปพลิเคชัน ไลน์	ร้อยละ ๑๐๐	ผลผลิต	ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน ความพึงพอใจคุณด้วย ๑๐๐ หารด้วยระดับคะแนน ความพึงพอใจสูงสุด	เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๔

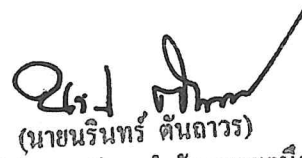
๑๐.๒ การติดตามความก้าวหน้า

- รายงานผลการประเมิน Daily Plan ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่าน
แอปพลิเคชัน ไลน์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ ส่งสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลทุกเดือน

๑๐.๓ การประเมินผลโครงการ

- จัดทำรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบทุกเดือน

(ลงชื่อ)



(นายณรินทร์ ตันถาวร) ผู้เสนอโครงการ
หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบึงกุ่ม

(ลงชื่อ)



ผู้อนุมัติโครงการ
(นายณัฐพงศ์ แก้วศรี)
ผู้อำนวยการเขตบึงกุ่ม