

## ๑. หลักการและเหตุผล

ตามที่ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร (นายชัชชาติ สิทธิพันธุ์ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร) มีนโยบายให้ทุกสำนักงานเขตได้ดำเนินการ ๙ ด้าน ๙ ดี หัวใจสำคัญคือด้านการบริหารจัดการ โดยได้กำหนดเป้าหมายการดำเนินการตามนโยบายทั้งหมด ๒๒ เป้าหมาย การดำเนินงานของฝ่ายทะเบียนจัดอยู่ในเป้าหมายที่ ๒๐ การพัฒนามาตรฐานการบริการประชาชน (%จำนวนคำขอที่เขตสามารถให้บริการได้ภายในกรอบเวลาตามคู่มือประชาชน) จึงได้จัดทำโครงการพัฒนามาตรฐานการบริการประชาชน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองสามวา ขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้บริการประชาชนตามมาตรฐานกรอบเวลาในคู่มือประชาชนและคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่จัดทำขึ้น สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนที่มาขอรับบริการในทุกกลุ่มงาน ให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส โดยปฏิบัติด้วยความรอบคอบอยู่ภายใต้กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งต่าง ๆ ภายในอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี ซึ่งประชาชนสามารถได้รับสิทธิของตนเองตาม พ.ร.บ. อำนวยความสะดวกฯ จากเจ้าหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ฝ่ายทะเบียนจึงได้จัดทำโครงการนี้ขึ้นเพื่อสนองตอบนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานครและเพื่อให้บริการประชาชนให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดโดยทัดเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติด้วยกระบวนการที่ใสสะอาดตามมาตรฐาน พ.ร.บ. อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

## ๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใสมากขึ้น ในการมาขอรับบริการ
- ๒.๒ เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- ๒.๓ เพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และเกิดความเชื่อมั่นในหน่วยงานมากขึ้น

## ๓. เป้าหมาย

ร้อยละ ๑๐๐ ของคำขอของประชาชนที่มาขอรับบริการที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองสามวา ได้รับบริการทุกกลุ่มงานแล้วเสร็จตามคำขอภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนดตามคู่มือประชาชน และคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

## ๔. ลักษณะของโครงการ

เป็นโครงการที่สนับสนุนนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ภายใต้แนวคิด ๙ ด้าน ๙ ดี ด้านที่ ๓ ด้านโปร่งใสดี ประเด็นเป้าหมายที่ ๒๐ การพัฒนามาตรฐานการบริการประชาชน (๒๒ เป้าหมายนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร) และสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ฉบับปรับปรุง ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การสร้างความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการมหานคร ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๗.๓ การบริหารทรัพยากรบุคคล เป้าประสงค์ที่ ๗.๓๑ การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครให้มีทักษะ ความรู้ความสามารถ มีความเป็นมืออาชีพที่เหมาะสมกับการบริหารมหานครและเป็นผู้มีคุณธรรมและจริยธรรม ตัวชี้วัด ร้อยละจำนวนคำขอที่เขตสามารถให้บริการได้ภายในกรอบเวลาตามคู่มือประชาชน

๕. ระยะเวลา...

## ๕. ระยะเวลาดำเนินการ

ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘

## ๖. แผนปฏิบัติการ

- ๖.๑ ดำเนินการขออนุมัติโครงการต่อผู้บริหารสำนักงานเขต
- ๖.๒ มอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการลงข้อมูลโครงการในระบบ Policy.bangkok.go.th
- ๖.๓ แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการกำหนดมาตรฐานการให้บริการประชาชน
  - หัวหน้าฝ่ายทะเบียน เป็นหัวหน้าคณะทำงาน
  - หัวหน้ากลุ่มงานทุกกลุ่มงาน เป็นรองหัวหน้าคณะทำงาน
  - เจ้าหน้าที่ภายในกลุ่มงาน เป็นคณะทำงาน
- ๖.๔ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ควบคุม ดูแล และให้คำแนะนำ การใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ให้กับเจ้าหน้าที่ภายในฝ่ายให้เกิดความชำนาญในการให้บริการประชาชน เพื่อลดขั้นตอน และลดภาระค่าใช้จ่ายในการมาติดต่อขอรับบริการที่ฝ่ายทะเบียนของประชาชน
- ๖.๕ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ควบคุม ดูแล ประชาสัมพันธ์ และตอบคำถามประชาชนในสื่อสังคมออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน เช่น แอปพลิเคชัน BMAQ ของกรุงเทพมหานคร (การจองคิวล่วงหน้า) Line กลุ่มคู่มือทะเบียน Facebook ฝ่ายทะเบียน Website สำนักงานเขตคลองสามวา เป็นต้น
- ๖.๖ ดำเนินการจัดทำแนวทางการปฏิบัติงานเกี่ยวกับวิธีและมาตรฐานการให้บริการ
  - ดำเนินการตรวจสอบแนวทางการปฏิบัติงานในคู่มือปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นปัจจุบัน ตามหนังสือสั่งการต่าง ๆ ที่มีการแก้ไข
  - จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์กระบวนงาน แก้ไข เพิ่มเติมให้เป็นปัจจุบัน
- ๖.๗ จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตาม พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ สำหรับงานที่ให้บริการไว้บริการประชาชน ณ จุดที่สามารถมองเห็นได้ง่าย เพื่อให้ประชาชนขอตรวจสอบได้โดยสะดวก และให้มีระบบการแจ้งสิทธิประชาชนที่ชัดเจน
- ๖.๘ จัดให้มีระบบเรียกคิวที่เป็นธรรม กตัญญูจากตู้คิวอัตโนมัติ โดยมีเจ้าหน้าที่จากฝ่ายต่าง ๆ ทั้ง ๖ ฝ่าย ที่ได้รับการแต่งตั้งให้มาประจำ ณ จุดให้บริการผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการทำหน้าที่ให้ข้อมูลและคำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับการติดต่อขอรับบริการต่าง ๆ
- ๖.๙ จัดให้มีหมายเลขโทรศัพท์และบริการทางเว็บไซต์สำหรับให้บริการประชาชนติดต่อสอบถามหรือติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการที่ได้ยื่นคำร้องไว้ได้โดยสะดวก และจะต้องแสดงหมายเลขที่สามารถติดต่อได้
- ๖.๑๐ ดำเนินการตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ และสรุปรายงานให้ผู้บริหารทราบเป็นประจำทุกเดือน และรายงานในระบบ Policy.bangkok.go.th ไม่เกินวันที่ ๒๘ ของทุกเดือน เพื่อรายงานความคืบหน้าของการดำเนินงานตามโครงการ

แผนการปฏิบัติการ

| ขั้นตอนการดำเนินงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ระดับ<br>คะแนน | ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ |        |        |        |        |         |         |        |         |        |        |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|--------|---------|--------|--------|--------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                | ต.ค.๖๗               | พ.ย.๖๗ | ธ.ค.๖๗ | ม.ค.๖๘ | ก.พ.๖๘ | มี.ค.๖๘ | เม.ย.๖๘ | พ.ค.๖๘ | มิ.ย.๖๘ | ก.ค.๖๘ | ส.ค.๖๘ | ก.ย.๖๘ |
| ๑. ดำเนินการขออนุมัติโครงการต่อผู้บริหารสำนักงานเขต                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ๕              | ↔                    |        |        |        |        |         |         |        |         |        |        |        |
| ๒. มอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการลงข้อมูลโครงการในระบบ Policy.bangkok.go.th                                                                                                                                                                                                                                                                 | ๕              | ←                    |        |        |        |        |         |         |        |         |        |        | →      |
| ๓. แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการกำหนดมาตรฐานการให้บริการประชาชน<br>- หัวหน้าฝ่ายทะเบียน เป็นหัวหน้าคณะทำงาน<br>- หัวหน้ากลุ่มงานทุกกลุ่มงาน เป็นรองหัวหน้าคณะทำงาน<br>- เจ้าหน้าที่ภายในกลุ่มงาน เป็นคณะทำงาน                                                                                                                                | ๕              | ←                    |        |        |        |        |         |         |        |         |        |        | →      |
| ๔. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ควบคุม ดูแล และให้คำแนะนำ การใช้แอปพลิเคชัน ThaiD                                                                                                                                                                                                                                                                  | ๑๐             | ←                    |        |        |        |        |         |         |        |         |        |        | →      |
| ๕. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ควบคุม ดูแล ประชาสัมพันธ์ และตอบคำถามประชาชนในสื่อสังคมออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน เช่น แอปพลิเคชัน BMAQ ของกรุงเทพมหานคร (การจองคิวล่วงหน้า) Line คู่มือทะเบียน Facebook ฝ่ายทะเบียน Website                                                                                                                  | ๑๐             | ←                    |        |        |        |        |         |         |        |         |        |        | →      |
| ๖. ดำเนินการจัดทำแนวทางการปฏิบัติงานเกี่ยวกับวิธีและมาตรฐานการให้บริการ<br>- ดำเนินการตรวจสอบแนวทางการปฏิบัติงานในคู่มือปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นปัจจุบัน ตามหนังสือสั่งการต่าง ๆ ที่มีการแก้ไข (กลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน)<br>- จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์กระบวนการงาน แก้ไข เพิ่มเติมให้เป็นปัจจุบัน (กลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน) | ๕              |                      | ↔      |        |        |        |         |         |        |         |        |        |        |
| ๗. จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตาม พ.ร.บ. อำนาจความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ สำหรับงานที่ให้บริการไว้บริการประชาชน ณ จุดที่สามารถมองเห็นได้ง่าย                                                                                                                                                        | ๑๐             | ←                    |        |        |        |        |         |         |        |         |        |        | →      |
| ๘. จัดให้มีระบบเรียกคิวที่เป็นธรรม กตึกจากตู้คิวอัตโนมัติ โดยมีเจ้าหน้าที่มาประจำ ณ จุดให้บริการผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการทำหน้าที่ให้ข้อมูลและคำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับการติดต่อขอรับบริการต่าง ๆ                                                                                                                                        | ๑๐             | ←                    |        |        |        |        |         |         |        |         |        |        | →      |
| ๙. จัดให้มีหมายเลขโทรศัพท์และบริการทางเว็บไซต์สำหรับให้บริการประชาชนติดต่อสอบถามหรือติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการที่ได้ยื่นคำร้องไว้ได้                                                                                                                                                                                                | ๑๐             | ←                    |        |        |        |        |         |         |        |         |        |        | →      |
| ๑๐. ดำเนินการให้บริการประชาชนตามมาตรฐานที่กำหนดไว้                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ๒๐             | ←                    |        |        |        |        |         |         |        |         |        |        | →      |
| ๑๑. สรุปรายงานให้ผู้บริหารทราบเป็นประจำทุกเดือน รายงานในระบบ Policy.bangkok.go.th ไม่เกินวันที่ ๒๘ ของทุกเดือน เพื่อรายงานความคืบหน้าของการดำเนินงานตามโครงการ                                                                                                                                                                           | ๑๐             | ←                    |        |        |        |        |         |         |        |         |        |        | →      |
| รวม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ๑๐๐            |                      |        |        |        |        |         |         |        |         |        |        |        |

๗. งบประมาณการดำเนินการ

ไม่ใช้งบประมาณในการดำเนินการ

๘. ความเสี่ยงของโครงการและแนวทางการบริหารความเสี่ยง

| ความเสี่ยง                           | การประเมินความเสี่ยง |         |                    | แนวทางการบริหารความเสี่ยง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------|----------------------|---------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                      | โอกาสที่จะเกิด       | ผลกระทบ | ระดับของความเสี่ยง |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| ประชาชนได้รับบริการล่าช้ากว่ามาตรฐาน | ๒                    | ๒       | ปานกลาง            | <ul style="list-style-type: none"><li>- ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตามกรอบเวลาที่กำหนดในคู่มือประชาชน</li><li>- ประชาสัมพันธ์การขอรับบริการในรูปแบบของการจองคิวออนไลน์ในระบบแอปพลิเคชัน BMAQ ของกรุงเทพมหานคร และแอปพลิเคชัน ThaiD การทำธุรกรรมภาครัฐผ่านช่องทางดิจิทัล เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยของประชาชน</li><li>- เพิ่มความรู้ความสามารถให้เจ้าหน้าที่ทุกกลุ่มงานสามารถทำงานในภารกิจของกลุ่มงานอื่นได้ โดยมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนการเรียนรู้งานของแต่ละกลุ่มงาน</li></ul> |

๙. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๙.๑ ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อราชการฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตภายในกรอบเวลาที่กำหนดในคู่มือประชาชนหรือคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๙.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร

๑๐. การติดตามและประเมินผล

๑๐.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ร้อยละ ๑๐๐ ของคำขอของผู้รับบริการ ที่ฝ่ายทะเบียนสามารถให้บริการได้ภายในกรอบเวลาตามคู่มือประชาชน

๑๐.๒ การติดตามความก้าวหน้า

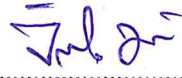
ดำเนินการรายงานความก้าวหน้าโครงการเป็นรายเดือน นำข้อมูลรายงานแสดงการให้บริการแบบรวมจากระบบการให้คิวของกรุงเทพมหานคร รายงานในระบบ Policy.bangkok.go.th ภายในวันที่ ๒๘ ของทุกเดือน

๑๐.๓ การประเมินผล

๑๐.๓.๑ เก็บรวบรวมข้อมูลจากรายงานแสดงการให้บริการแบบรวมจากระบบการให้คิวของกรุงเทพมหานครทุกประเภทกลุ่มงานเป็นประจำทุกเดือน เพื่อนำเสนอผู้บริหารสำนักงานเขตได้รับทราบ

๑๐.๓.๒ เก็บรวบรวมข้อมูลใบแสดงความคิดเห็นของผู้มาขอรับบริการจากตู้แสดงความคิดเห็นทุกเดือน

๑๐.๓.๓ สรุปรายงานผลการดำเนินการในแต่ละเดือน เสนอต่อผู้บริหารสำนักงานเขตได้รับทราบ

ลงชื่อ ว่าที่ร้อยตรี ..........ผู้เสนอโครงการ  
(จักรพันธ์ มิตรักษ์แก้ว)

เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ  
หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองสามวา

ลงชื่อ.....ผู้อนุมัติโครงการ  
(.....)