

ชื่อโครงการ
หน่วยงานที่รับผิดชอบ
ปีงบประมาณ

สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการในฝ่ายทะเบียน
ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางขุนเทียน
๒๕๖๐

๑. หลักการและเหตุผล

ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางขุนเทียน มีหน้าที่ให้บริการประชาชน ซึ่งต้องปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย ตั้งแต่เกิดจนตาย เช่น ให้บริการรับแจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ แก้ไขรายการในเอกสารทะเบียนราษฎร จัดทำบัตรประจำตัวประชาชน จดทะเบียนสมรส จดทะเบียนการหย่า จดทะเบียนรับรองบุตร เปลี่ยนชื่อตัว เปลี่ยนชื่อสกุล เป็นต้น การบริการดังกล่าว ฝ่ายทะเบียน สำนักเขตบางขุนเทียน ต้องให้บริการทั้งประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่เขตบางขุนเทียน และประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่นอกพื้นที่เขตบางขุนเทียนเป็นจำนวนมาก โดยมุ่งหวังให้ผู้ขอรับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุด และเกิดความพึงพอใจสูงสุด ทั้งในด้านการบริการและบุคลากรผู้ให้บริการ ดังนั้น จึงต้องกระตุ้นให้มีการปรับปรุงพัฒนาสำนักทะเบียนทั้งในด้านระบบการปฏิบัติงาน พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สุภาพ และเป็นมิตรกับประชาชน จึงได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่ฝ่ายทะเบียน และนำผลการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการ

๒.๒ ส่งเสริมนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร เพื่อให้กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรที่ให้บริการที่ดีที่สุด

๓. เป้าหมาย

ผู้รับบริการที่ฝ่ายทะเบียนมีความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๔. วิธีดำเนินการ

๔.๑ ให้แต่ละกลุ่มงานทอดแบบสอบถามให้ผู้รับบริการดังนี้

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------|
| - กลุ่มงานทะเบียนราษฎร | จำนวน ๒๔๐ ชุด (เดือนละ ๒๐ ชุด) |
| - กลุ่มงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน | จำนวน ๒๔๐ ชุด (เดือนละ ๒๐ ชุด) |
| - กลุ่มงานทะเบียนทั่วไป | จำนวน ๒๔๐ ชุด (เดือนละ ๒๐ ชุด) |

๔.๒ สรุปแบบสอบถามเสนอผู้บริหารทุกเดือน

๔.๓ สรุปภาพรวมตลอดปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ตั้งแต่ มกราคม - กันยายน ๒๕๖๐

๔.๔ รายงานความก้าวหน้าของโครงการในระบบติดตามและประเมินผลโครงการ (Daily Plans) ทุกเดือน

๕. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

ดำเนินงานตามโครงการ โดยไม่ใช้งบประมาณของทางราชการ

๖. ระยะเวลาดำเนินการ

ตั้งแต่เดือนมกราคม - กันยายน ๒๕๖๐

ชื่อโครงการ วันเด็กทำบัตรฯ ครั้งแรก แจกของขวัญ
หน่วยงานที่รับผิดชอบ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางขุนเทียน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

๑. หลักการและเหตุผล

การให้บริการของฝ่ายทะเบียนแบ่งออกเป็นกลุ่มงานต่าง ๆ ได้ ๓ กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานทะเบียนราษฎร กลุ่มงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน และกลุ่มงานทะเบียนทั่วไป โดยกลุ่มงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชนมีหน้าที่ให้บริการในการทำบัตรประจำตัวประชาชนให้กับบุคคลสัญชาติไทย ซึ่งมีอายุตั้งแต่ ๗ ปีบริบูรณ์ ถึง ๗๐ ปี

เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในด้านกระบวนการทำบัตรประจำตัวประชาชนภายในเวลาที่กฎหมายกำหนด ฝ่ายทะเบียนจึงจัดทำโครงการ “วันเด็กทำบัตรฯ ครั้งแรก แจกของขวัญ” โดยมอบของขวัญวันเด็ก ให้กับเด็กที่มีอายุ ๗ ปีบริบูรณ์ ถึงอายุ ๑๔ ปีบริบูรณ์ ที่มาทำบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรก ในวันเสาร์ที่ ๑๔ มกราคม ๒๕๖๐ เพื่อเป็นของขวัญวันเด็ก ควบคู่ไปกับการเสริมสร้างให้เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกในการให้บริการ สร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับผู้มารับบริการ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน

๒.๒ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจและประทับใจต่อการบริการ

๓. เป้าหมาย

เด็กที่มีอายุ ๗ - ๑๔ ปี และมาทำบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรก

๔. ลักษณะโครงการ

๔.๑ เป็นโครงการที่เสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการของกรุงเทพมหานคร โดยเป็นโครงการที่สนับสนุนและสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๑ (พ.ศ.๒๕๕๖ - ๒๕๖๐)

๔.๒ เป็นโครงการสนับสนุนนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครในการจัดตั้งศูนย์บริหารราชการ ฉบับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC)

๕. แนวทางการดำเนินงาน

๕.๑ ฝ่ายทะเบียนจัดทำโครงการ “วันเด็กทำบัตรฯ ครั้งแรก แจกของขวัญ” เพื่อนำเสนอผู้อำนวยการเขตบางขุนเทียนพิจารณาอนุมัติโครงการ

๕.๒ ประชุมชี้แจงเจ้าหน้าที่กลุ่มงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชนให้ทราบถึงโครงการวิธีดำเนินการในการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน

๕.๓ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนที่มาขอรับบริการทราบถึงโครงการดังกล่าว

๕. สถานที่ดำเนินการ

ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (Bangkok Service Center)

๖. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณของทางราชการ

๗. ผลที่คาดว่าจะ...

๑. หลักการและเหตุผล

การให้บริการด้านทะเบียนมีความเกี่ยวข้องกับประชาชนตั้งแต่แรกเกิดจนเสียชีวิตหนึ่งในงานด้านทะเบียนที่ประชาชนทุกเพศทุกวัยจะต้องมาติดต่อราชการที่ฝ่ายทะเบียนคือ การทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งกฎหมายได้บัญญัติให้ผู้มีสัญชาติไทยซึ่งมีอายุตั้งแต่เจ็ดปีบริบูรณ์ แต่ไม่เกินเจ็ดสิบปีบริบูรณ์ และมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน (ยกเว้นบุคคลซึ่งได้รับการยกเว้นไม่ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชนตามที่กำหนดไว้กฎกระทรวง) ตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๔ นอกจากนี้บัตรประจำตัวประชาชนยังถือว่าเป็นหลักฐานสำคัญที่ทางราชการออกให้เพื่อใช้ในการแสดงตนต่อผู้อื่น ในการติดต่อดำเนินการในด้านธุรกรรมต่าง ๆ

ปัจจุบันกฎหมายได้อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนโดยประชาชนสามารถขอรับบริการด้านการทำบัตรประจำตัวประชาชนได้ทุกสำนักทะเบียนที่เปิดให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ทั้งนี้เป็นไปตามระเบียบกรมการปกครองว่าด้วยการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. ๒๕๓๘ ซึ่งสำนักทะเบียนท้องถื่นเขตบางขุนเทียนเป็นสำนักทะเบียนหนึ่งที่มีประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก เนื่องจากสถานที่ตั้งของสำนักงานเขตอยู่ติดถนนพระรามที่ ๒ เป็นแหล่งชุมชนที่มีการคมนาคมสะดวก และเป็นเขตติดต่อกับจังหวัดสมุทรสาคร โดยเฉลี่ยจะมีประชาชนทั้งในสำนักเขต นอกสำนักงานเขต และต่างจังหวัดมาใช้บริการด้านบัตรประจำตัวประชาชนเฉลี่ยประมาณวันละ ๒๕๐ ราย ในการปฏิบัติงานทุกวันจะมีประชาชนจำนวนมากกว่า ๓๐ ราย มาคอยรับบริการตั้งแต่เวลาประมาณ ๐๗.๐๐ น. แม้เจ้าหน้าที่จะเริ่มให้บริการกดบัตรคิวให้แก่ประชาชนในเวลา ๐๗.๔๕ น. ก็เกิดคิวสะสมเพิ่มจำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ ทำให้ผู้ที่มารับคิวในเวลาราชการ ๐๘.๐๐ น. ต้องนั่งรอรับบริการตามลำดับคิวที่ได้รับและเกิดความรู้สึกว่าเสียเวลานาน ส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการ

เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาในเรื่องของคิวสะสม และการเสียเวลารอคอย ฝ่ายทะเบียนได้ปรับปรุงรูปแบบของการให้บริการด้านบัตรประจำตัวประชาชนใหม่ โดยใช้ระบบเปิด คือ ให้ประชาชนสามารถเลือกช่วงเวลาที่คุณมีความสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการได้ด้วยตนเอง ซึ่งฝ่ายทะเบียนเคยได้ดำเนินการในปีงบประมาณ ๒๕๕๓ - ๒๕๕๕ ผลปรากฏว่าสามารถแก้ปัญหาคิวสะสมได้เป็นอย่างดี แต่ได้หยุดไปเนื่องจากมีภารกิจด้านการเลือกตั้งและการลงทะเบียนของแรงงานต่างด้าว ๓ สัญชาติ และได้กลับมาดำเนินการใหม่ในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ และ ๒๕๕๙

๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน
- ๒.๒ เพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ประชาชนที่จะมาใช้บริการ โดยสามารถเลือกช่วงเวลาที่คุณมีความสะดวกได้
- ๒.๓ เพื่อลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชนในเรื่องของคิวเต็ม

๓. เป้าหมาย

ประชาชนที่มาใช้บริการด้านบัตรประจำตัวประชาชนในศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (Bangkok Service Center) สำนักงานเขตบางขุนเทียน

๔. ลักษณะโครงการ

เป็นโครงการต่อเนื่องที่จัดทำขึ้นเพื่อพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการทำงานของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางขุนเทียน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเน้นในเรื่องของการบริหารจัดการที่ดี การลดขั้นตอน การกำกับดูแลการทำงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อผลสัมฤทธิ์คือการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ

๕. แนวทางการดำเนินงาน

๕.๑ ประชุมข้าราชการลูกจ้างของฝ่ายทะเบียน เพื่ออธิบายหลักการและขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานให้ทุกคนมีความเข้าใจในแนววิธีการปฏิบัติ สามารถทำงานทดแทนกันได้

๕.๒ กำหนดรูปแบบในการจัดทำตารางกำหนดวันเวลาดำเนินการให้มีความชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

๕.๓ กำหนดรูปแบบการจัดทำไบนัด

๕.๔ มอบหมายเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายเหตุผลด้วยบทกฎหมาย เอกสารที่ต้องจัดเตรียมมา ซึ่งอาจมาติดต่อด้วยตนเองหรือทางโทรศัพท์

๕.๕ มอบหมายเจ้าหน้าที่ ทำหน้าที่ออกไบนัดให้แก่ประชาชน

๕.๖ ประชาสัมพันธ์รายละเอียดของโครงการ ให้ประชาชนได้รับทราบ

๖. ระยะเวลาการดำเนินการ

เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนมกราคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐

๗. สถานที่ดำเนินการ

ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (Bangkok Service Center) สำนักงานเขตบางขุนเทียน ใน ส่วนของฝ่ายทะเบียน

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณของทางราชการ

๙. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๙.๑ ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอทำบัตรประชาชนมากยิ่งขึ้น และเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียน

๙.๒ การทำงานของเจ้าหน้าที่มีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น สามารถบริหารจัดการงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๙.๓ ลดปัญหาเรื่องร้องเรียนซึ่งแต่เดิมต้องใช้เวลาอคอยนานทำให้ประชาชนเสียเวลา และเสียโอกาสต่าง ๆ โดยในปัจจุบันสามารถลดระยะเวลาอคอยได้อย่างชัดเจน

๙.๔ เป็นการพัฒนารูปแบบการให้บริการเชิงรุกที่มีความล้ำหน้า และอาจใช้เป็นรูปแบบตัวอย่างในการให้บริการต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานคร

๑๐. ปัญหาอุปสรรค

๑๐.๑ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนไม่เพียงพอ

๑๐.๒ ประชาชนบางส่วนไม่เข้าใจระเบียบกฎหมาย มีหลักฐานมาไม่ครบหรือไม่มี จึงไม่สามารถดำเนินการให้ได้

/๑๑. การติดตาม...