

ชื่อโครงการ : การแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ เพื่อการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service)
หน่วยงาน : สำนักงานเขตบางแค
ปีงบประมาณ : ๒๕๖๑

๑. หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานครเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มุ่งเน้นพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนให้เป็นต้นแบบด้านการบริหารมหานคร โดยพัฒนาบุคลากรของฝ่ายทะเบียนให้มีศักยภาพในการบริการประชาชน เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรชั้นนำด้านการให้บริการทางทะเบียน ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) รองรับกับจำนวนประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการได้อย่างทั่วถึงทั้งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและต่างพื้นที่

ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางแค ได้เห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของบุคลากรให้มีศักยภาพในการให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น โดยมุ่งที่จะพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบและกฎหมายสำหรับให้บริการประชาชน สามารถให้คำปรึกษาแนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับประชาชนได้ จึงจัดทำโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ เพื่อการให้บริการที่ดีที่สุด

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑) เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพ เพิ่มช่องทางในการให้บริการประชาชน

๒.๒) เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service) ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางแค

๓. เป้าหมายของการดำเนินโครงการ

๓.๑) สามารถพัฒนาบุคลากรของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางแค ให้มีศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับระเบียบกฎหมายในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนทั่วไป เพิ่มขึ้น

๓.๒) ประชาชนได้รับการบริการที่ดีที่สุด (Best Service) ลดปัญหาการเกิดเรื่องร้องเรียน

๔. วิธีการดำเนินงาน

๔.๑) เขียนโครงการ การแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ เพื่อการให้บริการที่ดีที่สุด เพื่อขออนุมัติ

๔.๒) ประชุมคณะทำงานในการพิจารณาหัวข้อและขั้นตอนการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้

๔.๓) จัดทำข้อมูลองค์ความรู้เผยแพร่ผ่านช่องทางการประชาสัมพันธ์ของฝ่ายทะเบียน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่และประชาชนทั่วไป

๔.๔) ประเมินผลการดำเนินโครงการและสรุปปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงาน

๔.๕) รายงานผลการดำเนินงานต่อผู้อำนวยการเขตบางแคหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕. งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินการ

ไม่ใช้งบประมาณของทางราชการ

๖. ระยะเวลาดำเนินการ

ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึง วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑

๗. ปัญหาและอุปสรรค

๗.๑) ปัจจัยในการเกิดปัญหาเรื่องร้องเรียนมีองค์ประกอบหลายด้าน ส่วนหนึ่งอาจเกิดจากประชาชนขาดความรู้ ความเข้าใจในการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานมาเพื่อใช้ในการรับบริการงานทะเบียน

๗.๒) ปัญหาของประชาชนอาจมีความซับซ้อนหลายประเด็น ยากต่อการพิจารณาหรือให้คำแนะนำที่สามารถบรรลุผลสัมฤทธิ์ได้ในขั้นตอนเดียว บางกรณีต้องใช้เวลาและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายแห่ง

๘. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๘.๑) สามารถพัฒนาสมรรถนะหลักและเพิ่มศักยภาพของบุคลากรฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางแค เพื่อการให้บริการที่ดีที่สุด

๘.๒) ประชาชนเกิดความพึงพอใจจากการให้บริการของบุคลากรฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางแค เพิ่มขึ้น ลดการเกิดเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

ลงชื่อ.....ผู้เสนอโครงการ

(นางเยาวเรศ ทองสม)

เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ

หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางแค

ลงชื่อ.....ผู้อนุมัติโครงการ

(นางสุรีย์ วาดเขียน)

ผู้อำนวยการเขตบางแค

ผู้รับใช้/ผู้อำนวยการเขต.....

ผู้ช่วย/.....

ผู้ช่วย/.....

ผู้ช่วย/.....

ผู้ช่วย/.....