ชื่อโครงการ การเพิ่มศักยภาพงานบริการศูนย์ BFC
หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนักงานเขตพระโขนง
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

.....

๑. หลักการและเหตุผล

ตามที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ได้แถลงนโยบายต่อประชาชนเมื่อวันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๙ และแถลงนโยบายต่อสภากรุงเทพมหานคร ในวันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๕๙ ให้สำนักงานเขตปฏิบัติงานนโยบาย "สะอาด" เพื่อบริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานเขตพระโขนงจึงจัดตั้ง "ศูนย์บริหารราชการ ฉับไวใสสะอาด" (Bangkok Fast & Clear : BFC) เริ่มเปิดดำเนินการวันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๐ ให้บริการครบ ๑๐ ฝ่าย ในการออกใบรับเรื่องด้วยระบบงานสารบรรณ ของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล จากการประเมินผลการดำเนินงาน และการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์บริหารราชการ ฉับไวใสสะอาด ได้รับทราบปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการสรุปได้ดังนี้

๑. สถานที่ติดต่อราชการเรื่องบัตรประกันสุขภาพ อยู่ชั้น ๓ ร่วมกับฝ่ายพัฒนาชุมชนฯ ซึ่งมีพื้นที่ค่อนข้างจำกัด อยู่อาคารด้านหลังส่งผลให้ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวก

๒. ปัญหาเรื่องระยะเวลารอคอย ประชาชนไม่พึงพอใจต่อเวลาที่เสียไปในการรอคอย ข้าราชการผู้ให้บริการมีภาระงานมาก ต้องเร่งบริการเกิดความเครียดในการทำงาน โดยเฉพาะช่วงเวลาปิดทำการหลายวัน เช่น วันแรงงาน วันตรุษจีน วันขึ้นปีใหม่ วันสงกรานต์ ช่วงลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ช่วงปิดเทอม นอกจากปริมาณผู้รับบริการมีจำนวนมากแล้ว ยังส่งผลให้พื้นที่ให้บริการเกิดความแออัดคับแคบ เนื่องจากบริเวณพื้นที่ให้บริการสามารถรองรับผู้รับบริการได้ประมาณ ๑๒๐ คน/วัน หากผู้รับบริการมีจำนวนมาก ส่งผลให้เกิดความไม่สะดวกสบายในการให้บริการได้

๓. ปัญหาการสอบสวนทางทะเบียนรอคิวดำเนินการนาน เนื่องจากผู้ช่วยนายทะเบียนสอบสวน ๑ คน ปริมาณที่อยู่อาศัยมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยปัจจุบันมีจำนวนบ้านทั้งสิ้น ๕๑,๙๕๔ หลัง เป็นบ้านว่างจำนวน ๒๐,๐๐๐ หลัง ส่งผลให้การสอบสวนมีปริมาณเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะบุคคลต่างชาติ เนื่องจากสามารถถือกรรมสิทธิ์อาคารชุดได้ร้อยละ ๔๙ ซึ่งพื้นที่เขตตามแนวถนนสุขุมวิทมีคอนโดมิเนียมจำนวนมากและมีแนวโน้มว่าจะมีการก่อสร้างเพิ่มมากขึ้นในอนาคต จึงเป็นที่ต้องการของชาวต่างชาติจำนวนมาก

นอกจากนั้นศูนย์ฝึกอาชีพกรุงเทพมหานครวัดธรรมมงคล ต้องการเพิ่มทักษะในการฝึกนวดแผนไทยให้กับผู้เรียน จึงต้องการหาสถานที่เพื่อเปิดบริการนวดแผนไทยเพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนทักษะการนวด ดังนั้นสำนักงานเขตพระโขนงจึงได้จัดทำโครงการการเพิ่มศักยภาพงานบริการศูนย์ BFC เพื่อพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประชาชนพึงพอใจในบริการ และข้าราชการและบุคลากรผู้ให้บริการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกในการติดต่อรับบริการเรื่องบัตรประกันสุขภาพ

๒.๒ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพงานสอบสวนทางทะเบียน

๒.๓ เพื่อเพิ่มทักษะให้กับผู้เรียนนวดแผนไทยของศูนย์ฝึกอาชีพกรุงเทพมหานครวัดธรรมมงคล

๒.๔ เพื่อลดความเครียด และสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการระหว่างรอรับบริการ

๓. ความสัมพันธ์กับภาพรวม (Theme) ในการพัฒนางานบริการ

ธีมที่ ๒ คนเก่ง หัวใจแกร่ง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ คนทำงานมีความสุข มีจิตใจที่ดีพร้อมให้บริการ

๔. ความสอดคล้องกับนโยบาย

เป็นโครงการที่ดำเนินการตามนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ในการจัดตั้ง "ศูนย์บริหารราชการ ฉับไวใสสะอาด" (Bangkok Fast & Clear : BFC)

๕. กิจกรรมหลัก

๑. จัดทำคำสั่งคณะทำงานโครงการเพิ่มศักยภาพงานบริการศูนย์ BFC

๒. จัดทำผังการให้บริการในศูนย์ BFC โดยเฉพาะพื้นที่มีการเพิ่มศักยภาพงานในศูนย์ ได้แก่ จุดรับบริการบัตรทอง จุดบริการนวดฝ่าเท้า งานสอบสวนทางทะเบียน (ตามแผนผังที่แนบ)

๓. ประสานศูนย์ฝึกอาชีพกรุงเทพมหานคร วัดธรรมมงคล สนับสนุนผู้เรียนหลักสูตรนวดแผนไทยมาให้บริการ จัดเตรียมสถานที่นวดผ่อนคลาย จัดคิวรับบริการ กำหนดเวลาเพื่อไม่ให้รอนาน เป็นกิจกรรมตามความประสงค์ของประชาชนเฉพาะกลุ่มที่ว่าง เดือนละ ๑ ครั้ง

๔. ให้ความรู้งานสอบสวนทะเบียนราษฎร กับผู้ช่วยนายทะเบียนและนายทะเบียนผู้รับแจ้ง รวมทั้งโปรแกรมสืบเนื่องจากงานสอบสวน

๕. มีการจัดทำบัตรกระจายงานสอบสวนทะเบียนราษฎร ระบุ เรื่อง วัน เวลารับเรื่อง วันเวลาดำเนินการแล้วเสร็จ ผู้ช่วยนายทะเบียนหรือนายทะเบียนรับแจ้งเป็นใคร ประชาชนส่งหลักฐานให้ตรวจสอบระบบไลน์จองคิวแล้วนัดเวลาดำเนินการที่ชัดเจน

๖. ประชาสัมพันธ์โครงการ รายงานผลการดำเนินการผู้รับบริการ ปัญหา/อุปสรรค แนวทางการแก้ไข การปรับปรุงพัฒนา การวัดความพึงพอใจ เสนอผู้อำนวยการเขตทราบทุกเดือน

๗. ตารางการปฏิบัติงานในทุกกิจกรรม

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ (ปี พ.ศ.๒๕๖๑)											
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
๑. บริการประกันสุขภาพ	←											→
๒. บริการนวดฝ่าเท้า	←				ทุกวันจันทร์แรกของเดือน							→
๓. อบรมข้าราชการสอบสวนทะเบียนราษฎร	↔											
๔. การสอบสวนทะเบียนราษฎร	←		แล้วเสร็จใน ๑ วัน เมื่อหลักฐานครบดำเนินการโปรแกรมภายใน ๑๐ นาที									→

๖. ตัวชี้วัดโครงการ

ตัวชี้วัด	ประเภท		เหตุผล
	เกินเป้าหมายได้	เกินเป้าหมายไม่ได้	
๑. ภายในเดือนมกราคม ๒๕๖๑ ผู้รับบริการ สปสช. ได้รับบริการเบ็ดเสร็จในศูนย์ BFC ให้บริการครอบคลุมพื้นที่เขตพระโขนง เขตบางนา เขตวัฒนา เขตสวนหลวง	✓		
๒. ร้อยละ ๑๐๐ ของทะเบียนคุมผู้รับบริการของ สปสช. ที่ได้รับการจัดทำในแต่ละวัน และรายงานสรุปผลเสนอผู้อำนวยการเขตทุกสิ้นเดือน		✓	ตัวชี้วัดที่ ๒ เกินเป้าไม่ได้ เพราะกำหนดให้ต้องบันทึกสมุดคุมทุกวันที่มีการให้บริการ
๓. ร้อยละ ๑๐๐ ของงานสอบสวนทะเบียนราษฎร กรณีเอกสารครบและอำนาจการสอบสวนไม่เฉพาะตัวของผู้อำนวยการเขต แล้วเสร็จใน ๑ วันทำการ และสามารถเข้าระบบงานทะเบียนตามโปรแกรมไม่เกิน ๓๐ นาที		✓	ตัวชี้วัดที่ ๓ เกินเป้าไม่ได้ เพราะกำหนดให้ต้องบันทึกสมุดคุมทุกวันที่มีการให้บริการ
๔. ร้อยละ ๑๐๐ ของสมุดคุมจำนวนผู้รับบริการที่ได้รับการบันทึกจำนวนผู้รับบริการ เวลารับบริการและลักษณะการรับบริการ พร้อมจัดทำรูปภาพการเข้ารับบริการและคำแนะนำผู้รับบริการในแต่ละวัน		✓	ตัวชี้วัดที่ ๔ เกินเป้าไม่ได้ เพราะกำหนดให้ต้องบันทึกสมุดคุมทุกวันที่มีการให้บริการ
๕. ร้อยละ ๘๐ ของผู้รับบริการในศูนย์ BFC มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ	✓		

๗. วิธีการประเมินตัวชี้วัดโครงการ

๗.๑ ตัวชี้วัดที่ ๑ "ภายในเดือนมกราคม ๒๕๖๑ ผู้รับบริการ สปสช. ได้รับบริการเบ็ดเสร็จในศูนย์ BFC ให้บริการครอบคลุมพื้นที่เขตพระโขนง เขตบางนา เขตวัฒนา เขตสวนหลวง"

วิธีการประเมิน/คำนวณ ประเมินวันที่สามารถเปิดให้บริการเทียบกับกำหนดวันเปิดให้บริการที่ระบุไว้เป็นเป้าหมาย (ภายใน ๓๑ มกราคม ๒๕๖๑)

เอกสารหลักฐาน

๑) ข่าว/ภาพถ่ายการประชาสัมพันธ์ การเปิดให้บริการ สปสช. แบบเบ็ดเสร็จในศูนย์ BFC

๒) หนังสือเชิญเข้าร่วมงานเปิด

๗.๒ ตัวชี้วัดที่ ๒ "ร้อยละ ๑๐๐ ของทะเบียนคุมผู้รับบริการของ สปสช. ที่ได้รับการบันทึกในแต่ละวัน และรายงานสรุปผลเสนอผู้อำนวยการเขตทุกสิ้นเดือน"

นิยาม

๑) จำนวนวันที่ต้องบันทึกทะเบียนคุมผู้รับบริการของ สปสช. คือ ต้องบันทึกทุกวันนับตั้งแต่วันที่เริ่มเปิดให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ ศูนย์ BFC

๒) จำนวนเดือนที่ต้องจัดทำรายงานเสนอผู้อำนวยการเขต คือ ต้องจัดทำรายงานเสนอผู้อำนวยการเขตทุกเดือนตั้งแต่เดือนที่มีการเปิดให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ ศูนย์ BFC

วิธีการประเมิน/คำนวณ

จำนวนทะเบียนคุมผู้รับบริการ สปสช. และรายงานสรุปผลเสนอผู้อำนวยการเขต
ที่ได้การบันทึก/รายงาน × ๑๐๐
จำนวนทะเบียนคุมผู้รับบริการ สปสช. และรายงานสรุปผลเสนอผู้อำนวยการเขต
ที่ต้องบันทึก/รายงานทั้งหมด

เอกสารหลักฐาน

๑) ทะเบียนคุมผู้รับบริการของ สปสช.

๒) รายงานสรุปผลการให้บริการที่นำเสนอผู้อำนวยการเขต

๗.๓ ตัวชี้วัดที่ ๓ "ร้อยละ ๑๐๐ ของงานสอบสวนทะเบียนราษฎร กรณีเอกสารครบและอำนาจการสอบสวนไม่เฉพาะตัวของผู้อำนวยการเขต แล้วเสร็จใน ๑ วันทำการ และสามารถเข้าระบบงานทะเบียนตามโปรแกรมไม่เกิน ๓๐ นาที"

นิยาม

งานสอบสวนทะเบียนราษฎร ที่ต้องแล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ และสามารถเข้าระบบงานทะเบียนตามโปรแกรมไม่เกิน ๓๐ นาที จะพิจารณาเฉพาะกรณีเรื่องที่มีเอกสารครบและอำนาจการสอบสวนไม่เฉพาะตัวของผู้อำนวยการเขต โดยให้เริ่มเก็บสถิติเพื่อใช้ในการประเมินตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ เป็นต้นไป

วิธีการประเมิน/คำนวณ

งานสอบสวนทะเบียนราษฎร ที่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ
และสามารถเข้าระบบงานทะเบียนตามโปรแกรมไม่เกิน ๓๐ นาที × ๑๐๐
งานสอบสวนทะเบียนราษฎร ที่ต้องดำเนินการสอบสวนทั้งหมด

เอกสารหลักฐาน

๑) ทะเบียนคุมสถิติงานสอบสวนทะเบียนราษฎร

๒) หลักฐานที่แสดงถึงการเข้าถึงโปรแกรมงานทะเบียนไม่เกิน ๓๐ นาทีในแต่ละเรื่อง

๓) รายงานสรุปผลการดำเนินงานให้ผู้อำนวยการเขต

๗.๔ ตัวชี้วัดที่ ๔ "ร้อยละ ๑๐๐ ของสมุดคุมจำนวนผู้รับบริการที่ได้รับการบันทึกจำนวนผู้รับบริการ เวลารับบริการและลักษณะการรับบริการ พร้อมจัดทำรูปภาพการเข้ารับบริการและคำแนะนำผู้รับบริการในแต่ละวัน"

นิยาม

๑) สมุดคุมผู้รับบริการนวด ต้องมีหัวข้อในการบันทึกเกี่ยวกับจำนวนผู้รับบริการ เวลารับบริการและลักษณะการรับบริการ นอกจากนั้นยังต้องมีการถ่ายภาพแสดงหลักฐาน และมีการสรุปการให้คำแนะนำผู้รับบริการ

๒) วันที่ต้องบันทึกสมุดคุม คือทุกวันที่มีการให้บริการตามที่ได้มีการกำหนดไว้แล้ว

วิธีการประเมิน/คำนวณ

$$\frac{\text{จำนวนวันในการบันทึกสมุดคุมผู้รับบริการ}}{\text{จำนวนวันที่ต้องบันทึกสมุดคุมผู้รับบริการทั้งหมด}} \times ๑๐๐$$

เอกสารหลักฐาน

๔) สมุดคุมผู้มารับบริการนวด

๕) ปฏิทินกำหนดการให้บริการ

๖) รายงานสรุปผลการดำเนินงานให้ผู้อำนวยการเขต

๗.๕ ตัวชี้วัดที่ ๕ "ร้อยละ ๘๐ ของผู้รับบริการในศูนย์ BFC มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ"

นิยาม

ผู้รับบริการในศูนย์ BFC หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการงานทั้ง ๑๐ ฝ่ายภายในศูนย์ BFC รวมทั้งประชาชนผู้มารับบริการเรื่องบัตรประกันสุขภาพของ สปสช.

วิธีการประเมิน/คำนวณ

$$\frac{\text{จำนวนผู้รับบริการในศูนย์ BFC ที่มีความพึงพอใจ}}{\text{จำนวนผู้รับบริการในศูนย์ BFC ที่ทำแบบสำรวจฯ ทั้งหมด}} \times ๑๐๐$$

เอกสารหลักฐาน

๗) แบบสำรวจความพึงพอใจ

๘) รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ

๘. ระยะเวลาดำเนินการ

๘.๑ เริ่มเดือนมกราคม – กันยายน ๒๕๖๑

๘.๒ การนวดฝ่าเท้า ทุกวันจันทร์แรกของเดือน ตั้งแต่เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๕.๐๐ น. (เปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม)

๘.๓ การบริการ สปสช. และการสอบสวนทางทะเบียน ตามวันและเวลาราชการ

๙. หุ้นส่วน

๙.๑ ข้าราชการและบุคลากรภายในศูนย์ BFC ของสำนักงานเขตพระโขนง

๙.๒ ศูนย์ฝึกอาชีพกรุงเทพมหานครวัดธรรมมงคล

๙.๓ สำนักงาน สปสช.

๑๐. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑๐.๑ ประชาชนผู้รับบริการ ได้รับความสะดวก ลดขั้นตอน มีระบบคิวในการรับบริการบัตรประกันสุขภาพในศูนย์ BFC บางกรณีต้องตรวจคัดรับรองหลักฐานทางทะเบียนดำเนินการให้ในจุดเดียว

๑๐.๒ การให้บริการมีประโยชน์สูงสุดภายในศูนย์ BFC ตามนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร โดยพื้นที่และระบบคอมพิวเตอร์เท่าเดิม เพิ่มการบริการเต็มศักยภาพ

๑๐.๓ การสอบสวนทางทะเบียน จัดเก็บข้อมูลตามกฎหมายลดปริมาณบ้านว่างในพื้นที่เขตพระโขนง ให้ประชากรมีสถิติที่ถูกต้องเพิ่มขึ้น ลดขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ โดยเพิ่มข้าราชการสอบสวนให้มากขึ้น

๑๐.๔ ผู้เรียนนวดแผนไทย ของศูนย์ฝึกอาชีพกรุงเทพมหานคร วัดธรรมมงคล ได้รับทักษะจากการปฏิบัติจริงเพื่อนำไปประกอบอาชีพ

๑๐.๕ บูรณาการทรัพยากรของกรุงเทพมหานคร ให้เกิดประโยชน์ต่องานบริการประชาชน โดยพิจารณาถึงสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการแล้วประสานดำเนินการ

ลงชื่อ.....ผู้เสนอโครงการ

ลงชื่อ.....ผู้ควบคุมโครงการ
(นายสุนิตี บุณยมหาศาล)
ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตพระโขนง

ลงชื่อ.....ผู้อนุมัติโครงการ
(นายจิรศักดิ์ เพ็งกุล)
ผู้อำนวยการเขตพระโขนง