

ชื่อโครงการ โครงการบริการด้วยใจใส่ใจผู้สูงอายุ
ผู้รับผิดชอบ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตวังทองหลาง
ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

๑. หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานคร เป็นศูนย์กลางการปกครอง เทคโนโลยี อุตสาหกรรม การค้าและบริการ มีประชากรตามข้อมูลทะเบียนราษฎรจำนวน ๕,๖๘๖,๖๔๖ คน (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๙) และมีประชากรแฝง ที่เข้ามาอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร โดยมีได้แจ้งย้ายที่อยู่อีกประมาณ ๔ ล้านคน รวมประมาณ ๙ ล้านคน ทำให้มีประชาชนเข้ามาใช้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครเป็นจำนวนมาก ด้วยความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่ดีจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร แต่ด้วยศักยภาพและทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ทำให้ไม่สามารถให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนได้อย่างที่ผู้ขอรับบริการคาดหวัง ก่อให้เกิดปัญหาการร้องเรียนผ่านศูนย์รับแจ้งทุกข์ กทม. ๑๕๕๕ ศูนย์บริการประชาชน ๑๑๑๑ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นต้น และในอนาคตประเทศไทยจะเข้าสู่ “สังคมผู้สูงอายุ” (Aged Society) ปัจจุบันผู้ที่มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป มีอยู่ประมาณร้อยละ ๑๑ และในปี พ.ศ.๒๕๖๗ คาดว่าจะมีผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ ๒๐ กอปรกับนโยบายที่ ๔ ด้านคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้นำราชการกรุงเทพมหานคร (พล.ต.อ.อัศวิน ขวัญเมือง) เพื่อดูแลคุณภาพชีวิตประชาชน สิ่งแวดล้อม และระบบนิเวศ โดยหนึ่งในภารกิจของนโยบายได้แก่ กิจกรรม Bangkok Special Care ดูแลผู้สูงอายุเป็นพิเศษ

สำนักงานเขตวังทองหลาง เป็นหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการด้านทะเบียนแก่ประชาชน ซึ่งในแต่ละวันจะมีประชาชนทุกเพศ ทุกวัย และทุกสถานะเข้ามาขอรับบริการเป็นจำนวนมาก ดังนั้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาสในการรับบริการด้านทะเบียน ร้องรับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ และตอบสนองนโยบายผู้นำราชการกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขตวังทองหลาง จึงได้จัดทำโครงการบริการด้วยใจใส่ใจผู้สูงอายุขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่ออำนวยความสะดวกและใส่ใจเป็นพิเศษแก่ผู้สูงอายุ ผู้เจ็บป่วย และผู้พิการ ในการให้บริการด้านทะเบียน

๒.๒ เพื่อตอบสนองนโยบายผู้นำราชการกรุงเทพมหานคร

๒.๓ ทำให้ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้เจ็บป่วย ได้รับการเอาใจใส่ สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณค่า

๓. เป้าหมาย

ผู้ขอรับบริการช่องทางด่วนพิเศษ ได้แก่ ผู้สูงอายุ (อายุ ๗๐ ปีขึ้นไป) ผู้เจ็บป่วย และผู้พิการ มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ได้รับการเอาใจใส่ดูแลในการขอรับบริการด้านทะเบียนเป็นพิเศษ และมีความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายทะเบียน เฉลี่ยไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐

๔. ลักษณะโครงการ

เป็นโครงการที่สอดคล้องกับนโยบายผู้นำราชการกรุงเทพมหานคร (พล.ต.อ.อัศวิน ขวัญเมือง) นโยบายที่ ๔ “คุณภาพชีวิตที่ดี” (Care) : ดูแลคุณภาพชีวิตประชาชน สิ่งแวดล้อม และระบบนิเวศ กิจกรรมที่ ๓ “Bangkok Special Care ดูแลผู้สูงอายุเป็นพิเศษ” และแผนปฏิบัติการราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี ๒๕๖๑ ด้านที่ ๓ “มหานครสำหรับทุกคน” มิติที่ ๓.๑ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส ได้รับการดูแลอย่างครบวงจร

/ ๕. แนวทาง..

๕. แนวทางการดำเนินโครงการ

- ๕.๑ จัดทำโครงการเสนอผู้อำนวยการเขตอนุมัติ
- ๕.๒ มอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินงานตามโครงการ โดยมอบหมายให้ นายสมชาย ธรรมวิโมกษ์ เป็นหัวหน้าเจ้าหน้าที่ดำเนินโครงการ
- ๕.๓ จัดทำแบบสอบถาม
- ๕.๔ จัดทำช่องทางด่วนพิเศษ (Fast track) ป้ายประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บริการผู้สูงอายุ ผู้เจ็บป่วย และผู้พิการโดยเฉพาะ
- ๕.๕ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับการจัดทำกิจกรรมตามโครงการผ่านผู้นำชุมชน ทางเว็บไซต์สำนักงานเขต และเฟซบุ๊กฝ่ายทะเบียน
- ๕.๖ ทดแบบสอบถามแก่ผู้รับบริการหรือญาติของผู้รับบริการแล้วแต่กรณี
- ๕.๗ สรุปผลความพึงพอใจในแต่ละเดือน นำข้อมูลเข้าใน Dairy Plan และรายงานฝ่ายปกครอง
- ๕.๘ ประเมินผลการดำเนินโครงการ
- ๕.๙ รายงานผลการดำเนินโครงการ

๖. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๐ – กันยายน ๒๕๖๑

๗. งบประมาณดำเนินการ

- ไม่ใช้งบประมาณ
- กระดาษและหมึกเครื่องพิมพ์ในการจัดทำแบบสอบถามและเอกสารประชาสัมพันธ์ เบิกจ่ายจากเงินงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑ หมวดค่าตอบแทนใช้สอยและวัสดุ (ค่าวัสดุ) ของฝ่ายทะเบียน

๘. ปัญหาและอุปสรรค

- ๘.๑ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการช่องทางด่วนพิเศษ (Fast track) ต้องให้บริการกับประชาชนรายปกติด้วย ในระหว่างรอแทรกให้บริการกับคิวด่วนพิเศษ อาจต้องมีการรอคอยบ้าง
- ๘.๒ เกิดความไม่พึงพอใจกับผู้รับบริการรายปกติที่ต้องรอนานกว่าปกติ เมื่อมีคิวด่วนพิเศษเข้ามาแทรกให้บริการ ทำให้มีผลกระทบต่อความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวมได้

๙. ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ

คุณภาพชีวิตของผู้รับบริการดีขึ้น และมีความความพึงพอใจต่อการให้บริการ เฉลี่ยไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐

๑๐. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- ๑๐.๑ คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้เจ็บป่วย และผู้พิการดีขึ้น ดำรงชีวิตได้อย่างมีศักดิ์ศรี
- ๑๐.๒ นโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครได้รับการตอบสนอง
- ๑๐.๓ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่กรุงเทพมหานคร
- ๑๐.๔ ผู้ขอรับบริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการมากขึ้น
- ๑๐.๕ เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ขอรับบริการกับผู้ให้บริการ

/๑๑.การติดตาม...

๑๑. การติดตามและประเมินผล

๑๑.๑ ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

๑๑.๒ สังเกตพฤติกรรมและอารมณ์ของผู้รับบริการและญาติของผู้ใช้บริการ

๑๑.๓ รายงานผลการดำเนินโครงการต่อผู้บังคับบัญชา

ลงชื่อ.....ผู้เสนอโครงการ

(นางปาริชาติ สุวรรณรักษ์)

เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตวังทองหลาง

ลงชื่อ.....ผู้อนุมัติโครงการ

(นายสุทินันท์ ญาณวารี)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต ปฏิบัติราชการแทน
ผู้อำนวยการเขตวังทองหลาง