

ชื่อโครงการ โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียน โดยการบูรณาการรวมภารกิจงาน
ทะเบียนราษฎรและงานทะเบียนทั่วไปเข้าด้วยกัน
ผู้รับผิดชอบ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตวังทองหลาง
ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

๑. หลักการและเหตุผล

สำนักงานเขตวังทองหลาง เป็นหน่วยงานหนึ่งของกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ ครอบคลุมภารกิจในทุกๆมิติ งานทะเบียนเป็นภารกิจหนึ่งงานบริการหนึ่งของสำนักงานเขตที่ให้บริการประชาชน โดยในปัจจุบันได้พัฒนารูปแบบและเพิ่มศักยภาพในการให้บริการประชาชน เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตลอดจนสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการ มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการเป็นศูนย์ราชการสะดวก(Government Easy Contact Center : GECC) ตามนโยบายของรัฐบาลและกรุงเทพมหานคร ซึ่งทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการหรือรับบริการจากหน่วยงานของรัฐ ประกอบกับการดำเนินการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘

ปัจจุบันการให้บริการงานด้านทะเบียน มีภารกิจรายละเอียดงานหลายด้าน เช่น งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนบัตรประชาชน งานทะเบียนทั่วไป มีกฎหมายที่ใช้ในการปฏิบัติงานและเกี่ยวข้องกับหลายฉบับ มีประชาชนมาติดต่อขอรับบริการเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดความล่าช้า รอนาน ไม่ได้รับความสะดวก เกิดความไม่พึงพอใจ ส่งผลต่อภาพลักษณ์และทัศนคติที่ไม่ดีของหน่วยงาน โดยสาเหตุส่วนหนึ่งเกิดจากภารกิจงานที่มีความหลากหลาย มีขั้นตอนมาก ใช้เจ้าหน้าที่/บุคลากรเฉพาะในแต่ละภารกิจงาน แยกงานกันทำในแต่ละช่องบริการ ทำให้ไม่เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเท่าที่ควร ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมไปสู่สังคมยุคดิจิทัล สังคมออนไลน์อย่างรวดเร็ว ประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการจากหน่วยงานราชการสูง

การบูรณาการรวมภารกิจงานและเจ้าหน้าที่/บุคลากรงานทะเบียนราษฎรและงานทะเบียนทั่วไปเข้าด้วยกัน น่าจะเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาได้ดี เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการงานทะเบียน และเพิ่มความรู้ ความสามารถ ทักษะ สมรรถนะให้กับเจ้าหน้าที่/บุคลากรได้เพิ่มขึ้น ฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตวังทองหลาง จึงได้จัดทำโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียน โดยการบูรณาการรวมภารกิจทะเบียนราษฎรและงานทะเบียนทั่วไปเข้าด้วยกัน

๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อบูรณาการรวมภารกิจงานทะเบียนราษฎรและทะเบียนทั่วไปเข้าด้วยกัน
- ๒.๒ เพื่อให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและทันสมัย
- ๒.๓ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการงานทะเบียน และเสริมสร้างเพิ่มพูนองค์ความรู้ ความสามารถ ทักษะ สมรรถนะให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
- ๒.๔ เพื่อให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงาน
- ๒.๕ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนเพิ่มมากขึ้น

๓. เป้าหมาย

สามารถบูรณาการรวมภารกิจงานทะเบียนราษฎรและงานทะเบียนทั่วไปได้สำเร็จ มีช่องบริการงานทะเบียนราษฎรและงานทะเบียนทั่วไปที่คล่องตัว มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตวังทองหลาง เฉลี่ยไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๔. ลักษณะโครงการ

เป็นโครงการที่สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๖-๒๕๗๐) และแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี ๒๕๖๖ ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การสร้างความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการมหานคร ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๗.๓ การบริหารทรัพยากรบุคคล เป้าประสงค์ที่ ๗.๓.๑ การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครให้มีทักษะ ความรู้ความสามารถ มีความเป็นมืออาชีพที่เหมาะสมกับการบริหารมหานครและเป็นผู้มีคุณธรรมและจริยธรรม เป้าประสงค์ ๗.๓.๓ การพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีความยืดหยุ่น คล่องตัว และสนับสนุนการบริหารราชการกรุงเทพมหานคร

๕. ระยะเวลาและสถานที่ดำเนินการ

ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ - กันยายน ๒๕๖๖ ณ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตวังทองหลาง

๖. แผนปฏิบัติการ

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖											
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๑.จัดทำโครงการ ขออนุมัติ/จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดำเนินงานตามโครงการ				←→								
๒.ติดต่อ/ประสานงานเจ้าหน้าที่ BMAQ เพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบการเรียกคิวการรวมช่องบริการงานทะเบียนราษฎรและงานทะเบียนทั่วไป				←→								
๓.ประชุม/อบรมให้ความรู้เพิ่มทักษะ ความชำนาญ สอนงาน ชักซ้อมการปฏิบัติงานให้กับนายทะเบียน/ผู้ช่วยนายทะเบียน/เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน				←→								

ขั้นตอนการดำเนินงาน (ต่อ)	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖											
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๔. บูรณาการรวมภารกิจ งานทะเบียนราษฎรและ และงานทะเบียนทั่วไป					↔							
๕. ประเมินผลความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ						←						→
๖. สรุปรายงานผลการ ดำเนินโครงการ												↔

๗. งบประมาณ

- ไม่ใช้งบประมาณ

- กระดาษ หมึกเครื่องพิมพ์ วัสดุต่างๆ ในการดำเนินโครงการ เอกสารประชาสัมพันธ์ เบิกจ่าย
จากเงินงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ.๒๕๖๖ หมวดค่าตอบแทนใช้สอยและวัสดุ (ค่าวัสดุ) ของฝ่ายทะเบียน

๘. ความเสี่ยงของโครงการและแนวทางการบริหารความเสี่ยง

ความเสี่ยง	การประเมินความเสี่ยง			แนวทางการบริหาร ความเสี่ยง
	โอกาสที่จะเกิด	ผลกระทบ	ระดับของความเสี่ยง	
เจ้าหน้าที่มีองค์ความรู้ สมรรถนะ ทักษะความ ชำนาญแตกต่างกันไป ในการปฏิบัติงาน อาจทำให้ เกิดความล่าช้าส่งผลกระทบ ต่อความพึงพอใจในการ ให้บริการได้	๒	๒	น้อย(ระดับ ๒)	- จัด/ส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรมให้ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่ใช้ ในการปฏิบัติงาน สอนงานกัน เพิ่มทักษะในการคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์ การตัดสินใจ และ เรียนรู้การใช้โปรแกรมระบบ ในการปฏิบัติงาน

ความเสี่ยง(ต่อ)	การประเมินความเสี่ยง			แนวทางการบริหาร ความเสี่ยง
	โอกาสที่จะเกิด	ผลกระทบ	ระดับของความเสี่ยง	
มีการโยกย้าย/สลับ อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ ทำให้ขาดความต่อเนื่อง ในการปฏิบัติงาน	๒	๒	น้อย(ระดับ ๒)	ใช้วิธีการสอนงานกัน เพื่อให้ สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ จัดให้มีการถ่ายทอดองค์ ความรู้โดยการสอนงาน เจ้าหน้าที่ให้สามารถปฏิบัติ งานทดแทนกันได้

๙. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๙.๑ ทำให้สามารถบูรณาการรวมภารกิจงานทะเบียนราษฎรและงานทะเบียนทั่วไปเข้าด้วยกัน
ได้สำเร็จ

๙.๒ ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและทันสมัยในการรับบริการ

๙.๓ ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการงานทะเบียนเพิ่มมากขึ้น และเจ้าหน้าที่
ผู้ปฏิบัติงานมีองค์ความรู้ ความสามารถ ทักษะ สมรรถนะในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

๙.๔ ทำให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงาน

๙.๕ ทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนเพิ่มมากขึ้น

๑๐. การติดตามประเมินผล

๑๐.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

สามารถบูรณาการรวมภารกิจงานทะเบียนราษฎรและทะเบียนทั่วไปเข้าด้วยกันได้สำเร็จ
ภายในเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ และผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรและงานทะเบียนทั่วไป มีความพึงพอใจต่อ
การให้บริการของฝ่ายทะเบียน เฉลี่ยไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

ตัวชี้วัด	ค่า เป้าหมาย	ประเภท ตัวชี้วัด	วิธีการคำนวณ/เครื่องมือ ในการใช้วัด	ระยะเวลา
- สามารถบูรณาการรวมภารกิจ งานทะเบียนราษฎรและงานทะเบียน ทั่วไปเข้าด้วยกันได้สำเร็จ	ร้อยละ ๑๐๐	ผลผลิต	มีการบูรณาการรวมงาน ทะเบียนราษฎรและทะเบียน ทั่วไปเข้าด้วยกันได้สำเร็จ	ภายในเดือน มีนาคม ๒๕๖๖
- ผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรและ งานทะเบียนทั่วไป มีความพึงพอใจต่อ การให้บริการของฝ่ายทะเบียน	ร้อยละ ๘๐	ผลลัพธ์	แบบสอบถามความพึงพอใจ ให้คะแนนจาก ๑ (น้อยที่สุด) ถึง ๕ (มากที่สุด)มาหาค่าเฉลี่ย รวมแล้วนำค่าที่ได้ทำให้เป็น ร้อยละ $\text{ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ} \times ๑๐๐$ ๕	ตั้งแต่เดือน มีนาคม ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๖

๑๐.๒ การติดตามความก้าวหน้า

๑๐.๒.๑ ใช้แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๑๐.๒.๒ รายงานผลการดำเนินโครงการต่อผู้บังคับบัญชา

๑๐.๓ การประเมินผลโครงการ

สรุปรายงานและประเมินผลการดำเนินโครงการเมื่อเสร็จสิ้นโครงการ และประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรและงานทะเบียนทั่วไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน เฉลี่ยไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

ลงชื่อ.....ผู้เขียนโครงการ
(นายกวีพล มนตรี)

เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ
ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตวังทองหลาง

ลงชื่อ.....ผู้เสนอโครงการ

(นางสาวปทุมทิพย์ อยู่เย็น)
เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตวังทองหลาง

ลงชื่อ.....ผู้อนุมัติโครงการ

(นายโครงการ เจียมจิรกุล)
ผู้อำนวยการเขตวังทองหลาง