

ชื่อโครงการ

งานทะเบียนพาณิชย์ ๑๔ นาที

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์

ปีงบประมาณ

พ.ศ. ๒๕๖๐

๑. หลักการและเหตุผล

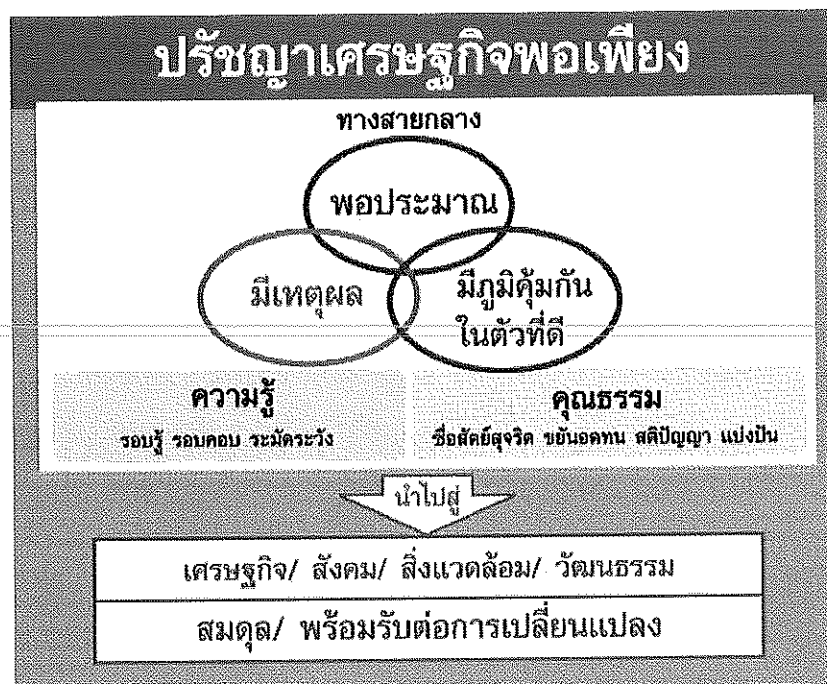
พื้นที่เขตสัมพันธวงศ์เป็นพื้นที่ที่มีกิจกรรมพาณิชย์กระจายอยู่เป็นจำนวนมากประกอบด้วยร้านค้าปลีก ร้านค้าส่ง ประกอบกิจกรรมการค้าตลอดเวลาก่อให้เกิดกระแสเงินไหลในพื้นที่เป็นจำนวนมากทำให้ อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงประเทศไทยที่เป็น Thailand 4.0 เปลี่ยนเศรษฐกิจแบบเดิมไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม การปรับตัวของหน่วยงานต้องดำเนินการให้ทันกระแสของโลก เศรษฐกิจ โดยเฉพาะการพัฒนากระบวนการ การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรของข้าราชการ กรุงเทพมหานครและสอดคล้องกับแผนปฏิรูปราชการกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ อยู่ในช่วงที่ แผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕)

๑.๑ หลักการดำเนินงานตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

ขอน้อมนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ของ

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช

ดำเนินการพัฒนาระบบงาน คือ



พอประมาณ หมายถึง พอประมาณในทุกอย่าง ความพอดีไม่มากหรือน้อยจนเกินไปโดยต้องไม่เบียดเบียนตนเอง หรือผู้อื่นให้เดือดร้อน

ฝ่ายปกครองดำเนินการพัฒนาระบบงานและบุคลากรที่ดำเนินงานโดยไม่ใช้งบประมาณกระตุ้นให้การใช้สิ่งที่มีอยู่นำมาพัฒนาให้เหลือ ๑๔ นาที โดยเป็นระบบงานที่ยั่งยืนและเป็นแบบอย่างของการทำงาน

มีเหตุผล หมายถึง การตัดสินใจเกี่ยวกับระดับของความพอเพียงนั้น จะต้องเป็นไปอย่างมีเหตุผล โดยพิจารณาจากเหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนคำนึงถึงผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการกระทำนั้นๆ อย่างรอบคอบ

การดำเนินงานทั้งหมดอยู่ภายใต้กรอบของกฎหมาย พรบ.อำนวยการความสะดวก พรบ. ข้อมูลข่าวสาร แผนปฏิบัติการราชการกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ เป็นแรงขับเคลื่อนของกรุงเทพมหานครให้ดำเนินต่อไป

มีภูมิคุ้มกันที่ดีในตัวเอง หมายถึง การเตรียมตัวให้พร้อมรับผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นโดยคำนึงถึงความเป็นไปได้ของสถานการณ์ต่างๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตทั้งใกล้และไกล

เพิ่มพูนความชำนาญแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและหัวหน้าส่วนราชการ ลดความเสี่ยงต่อการทำผิดกฎหมาย ประสานสายสัมพันธ์กับประชาชนให้เกิดความพอใจและความสุขของงานบริการ

๒ เงื่อนไข ตามแนว เศรษฐกิจพอเพียง ได้แก่

เงื่อนไขที่ ๑ เงื่อนไขความรู้ คือ มีความรอบรู้เกี่ยวกับ วิชาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน ความรอบคอบที่จะนำความรู้เหล่านั้นมาพิจารณาให้เชื่อมโยงกัน เพื่อประกอบการวางแผน และความระมัดระวัง ในขั้นตอนปฏิบัติ คุณธรรมประกอบด้วย มีความตระหนักในคุณธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีความอดทน มีความเพียร ใช้สติปัญญาในการดำเนินชีวิต

เงื่อนไขที่ ๒ เงื่อนไขคุณธรรม คือ มีความตระหนักในคุณธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีความอดทน มีความเพียร ใช้สติปัญญาในการดำเนินชีวิต สอดคล้องกับเป้าหมายที่ ๗.๓.๑ บุคลากรกรุงเทพมหานครเป็นผู้ปฏิบัติงานแบบมืออาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรมและเป็นที่เชื่อมั่นของประชาชนและอำนวยความสะดวกกับประชาชนทางด้านพาณิชย์กิจ

๑.๒ แนวคิดการพัฒนาระบบงานพาณิชย์ ๑๔ นาที

ฝ่ายปกครองจึงกำหนดแนวคิดเรื่องการพัฒนาเกี่ยวกับงานจดทะเบียนพาณิชย์ ให้เหลือเวลาไม่เกิน ๑๔ นาทีต่อราย งานทะเบียนพาณิชย์ระบบเดิมจะใช้เวลาไม่เกิน ๓๐ นาทีต่อราย ซึ่งการดำเนินงานอยู่ภายใต้ พรบ. อำนวยการความสะดวก และผู้ประกอบการพาณิชย์เป็นบุคคลธรรมดา กระบวนการเตรียมความพร้อมสถานที่จดทะเบียนพาณิชย์ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยอีกทั้งการจัดเก็บด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยมีการจัดเก็บการทำรายงานความพึงพอใจสถิติประจำเดือนให้กับผู้บริหาร การดำเนินงานของระบบทะเบียนพาณิชย์ระบบเดิมใช้เวลา ๒๔ นาที (ตามคู่มือปฏิบัติการ ของสำนักปกครองและทะเบียน พ.ศ. ๒๕๕๘) มีรายละเอียดดังนี้

๑.๒.๑ ตารางระบบงานทะเบียนพาณิชย์ ๒๙ นาที(ระบบเดิม)

ขั้นตอน	กระบวนการงาน	เอกสาร	เวลาที่ใช้(นาที)
๑	รับคำขอ(แบบ ทพ.)	แบบ ทพ.	๑๐
๒	ตรวจสอบหลักฐาน	เอกสารถูกต้อง	๕
		ไม่ถูกต้อง(ค้นหาเอกสารเพิ่มเติม) ออกใบทะเบียนพาณิชย์ไม่ได้	-
๓	บันทึกข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์	ใบทะเบียนพาณิชย์	๙
๔	ส่งมอบเอกสาร	ใบทะเบียนพาณิชย์ ใบเสร็จค่าธรรมเนียม	๕
		รวมเวลา	๒๙

๑.๒.๒ ตารางระบบงานทะเบียนพาณิชย์ ๑๔ นาที (ระบบใหม่)

ขั้นตอน	กระบวนการงาน	เอกสาร	เวลาที่ใช้(นาที)
๑	รับคำขอ(แบบ ทพ.)	แบบ ทพ.	๔
๒	ตรวจสอบหลักฐาน	เอกสารถูกต้อง	๔
		ไม่ถูกต้อง(ค้นหาเอกสารเพิ่มเติม) ออกใบทะเบียนพาณิชย์ไม่ได้	-
๓	บันทึกข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์	ใบทะเบียนพาณิชย์	๓
๔	ส่งมอบเอกสาร	ใบทะเบียนพาณิชย์ ใบเสร็จค่าธรรมเนียม	๓
		รวมเวลา	๑๔

การลดเวลาต้องทำได้ร้อยละ $(14/29) \times 100 = 48.26$

ประเมินความพึงพอใจหลังบริการ แบบสอบถาม เป้าหมายร้อยละ ๙๐ โดยใช้หลักเกณฑ์ตามที่กำหนด

ค่าเป้าหมาย = $\frac{\text{จำนวนผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ที่มีความพึงพอใจระดับมาก + มากที่สุด}}{\text{จำนวนผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ที่ตอบแบบสอบถาม}}$

ดังนั้นค่าเป้าหมายภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม ๑ คน จากคำถาม ๑๐ ข้อ

กำหนดค่าระดับความพึงพอใจ

พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ
A5	A4	A3	A2	A1

ค่าเป้าหมายจำนวน ๑ คนจากคำถาม ๑๐ ข้อ $X_1 = (\sum_1^{10} A5 + \sum_1^{10} A4)/10$

ค่าเป้าหมายจำนวน n คนจากคำถาม 10 ข้อ $X_i = \sum_1^n x / n$

ต้องได้มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ ๙๐

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อดำเนินงานตามกรอบแผนปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ อยู่ในแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕)

๒.๒ เพื่อเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร คณะที่ ๕ กลุ่มการศึกษาและวัฒนธรรม ของสำนักงานในกลุ่มกรุงเทพมหานคร

๒.๓ เพื่อพัฒนาบุคลากรกรุงเทพมหานครเป็นผู้ปฏิบัติงานแบบมืออาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรม และเป็นที่เชื่อมั่นของประชาชน

๒.๔ เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการของกรุงเทพมหานคร

๒.๕ เพื่อพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการจัดการองค์ความรู้และการพัฒนาตนเอง

๓. คุณค่า / เป้าหมาย

๓.๑ ดำเนินงานตามกรอบแผนปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. ๒๕๖๑

๓.๒ ระบบงานดำเนินงานเกี่ยวกับพาณิชย์กิจเป็นตามตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ในกลุ่มเขตกรุงเทพมหานคร ๑๔ นาที

๓.๓ บุคลากรกรุงเทพมหานครที่ปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพและได้รับการประเมินความพึงพอใจมากและมากที่สุดร้อยละ ๙๐

๓.๔ ระบบการให้บริการของกรุงเทพมหานคร งานทะเบียนพาณิชย์กิจที่เก็บข้อมูลทะเบียนพาณิชย์ที่นำไปใช้งานอื่นได้ การส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดเก็บภาษีป้าย การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการบริการสืบค้นข้อมูล

๓.๕ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่และหน่วยงานอื่น

๓.๖ เป็นเขตนำร่องการบริการและการพัฒนาระบบทะเบียนพาณิชย์ ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

๔. ความสอดคล้องกับนโยบาย

แผนปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ แผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕)

๕. กิจกรรมหลัก

๕.๑ ดำเนินการพัฒนาระบบหลักจัดเตรียมความพร้อมงานทะเบียนพาณิชย์กิจ

๕.๑.๑ จัดเตรียมแบบฟอร์ม ทพ. สามารถ Download เอกสารทางเว็บสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ และจัดทำแบบฟอร์มเตรียมไว้ให้ประชาชน

๕.๑.๒ จัดทำแผ่นพับประจำโต๊ะคู่มือประชาชนงานทะเบียนพาณิชย์กิจ

๕.๑.๓ จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจหลังได้รับบริการ

๕.๑.๔ จัดเก็บถ่ายรูปประกอบการเพื่อจัดทำรายงานเสนอผู้บริหารผลการดำเนินงาน

๕.๑.๕ จัดทำระบบประมวลผลแบบสอบถามเผยแพร่ต่อประชาชน

๕.๒ ชักซ้อมการดำเนินงานงานทะเบียนพาณิชย์กิจให้อยู่ในกรอบเวลา ๑๔ นาที ในกรณีที่เอกสารครบ

๕.๓ ดำเนินการถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อโดยใช้ความเป็นมิตรกับประชาชนโดยใช้หลักการ “ผู้ให้บริการให้บริการด้วยใจ Service Mind”

S	Smiling & Sympathy	ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ
E	Early Response	ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว
R	Respectful	แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ
V	Voluntariness Manner	การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำงาน
I	Image Enhancing	การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร
C	Courtesy	ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี
E	Enthusiasm	ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

M	make believe	มีความเชื่อถือ
I	insist	ยืนยัน/ยอมรับ
N	necessitate	การให้ความสำคัญ
D	devote	อุทิศตน

<http://www.sc.mahidol.ac.th/scad/doc/employeeedoc/คู่มือการให้บริการ งานบริหารและ>

ธุรการ.pdf

๕.๔ ซักซ้อมขั้นตอนการดำเนินการจดทะเบียนพาณิชย์

๕.๔.๑ ความพร้อมด้านคู่มือ เอกสารแบบฟอร์ม

๕.๔.๒ ความพร้อมด้านบุคลากร การตอบคำถามกับประชาชนเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ
การบริการของสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์

๕.๔.๓ จั๊วเวลาปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานให้อยู่ในระยะเวลาที่กำหนดให้ได้ภายใน
๑๔ นาที

๕.๕ ประชาสัมพันธ์โครงการ

๕.๕.๑ เว็บไซต์สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์

๕.๕.๒ Facebook

๕.๕.๓ แผ่นพับ

๕.๕.๔ บอร์ดประชาสัมพันธ์

๖. ตัวชี้วัดโครงการ

๖.๑ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนพาณิชย์ ๑๔ นาที พึ่งพอใจร้อยละ ๙๐

๖.๒ กระบวนการลดระยะเวลาจาก ๒๙ นาที เป็น ๑๔ นาที

๗. วิธีการประเมินผลตัวชี้วัดโครงการ

๗.๑ รายงานกระบวนการใหม่ปรับจาก ๒๙ นาที เป็น ๑๔ นาที

๗.๒ รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากแบบสอบถามและจัดเก็บสถิติ

๘. ระยะเวลาดำเนินการ

การดำเนินงานตามโครงการฯ ตามปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

	กิจกรรม	ตค.	พย.	ธค.	มค.	กพ.	มีค.	เมย.	พค.	มิย.	กค.	สค.	กย.
1.	ออกแบบโครงการ												
2.	พัฒนาระบบรายงาน												
3.	ประชาสัมพันธ์โครงการ												
3.	ชักชวนโครงการ												
4.	ดำเนินโครงการ												
5.	รายงานโครงการ												
6.	สรุปผลการดำเนินการโครงการ												

๙. กลุ่มเป้าหมาย

ประชาชนผู้มาใช้บริการทะเบียนพาณิชย์

๑๐. ทรัพยากรที่ใช้

๑๐.๑ สถานที่ฝ่ายปกครอง กลุ่มงานปกครอง

๑๐.๒ คอมพิวเตอร์ชนิดตั้งโต๊ะพร้อมเครื่องพิมพ์ ๑ ชุด

๑๐.๓ กระดาษจัดทำแผ่นพับ ประจำจุดให้ประชาชนศึกษาขั้นตอน

๑๑. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

๑๒. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ๑๒.๑ ได้นำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง บริหารจัดการสอดคล้องกับแผนแม่บทของ กรุงเทพมหานคร เป็นไปตามเป้าหมายเป็นแบบอย่างที่ดีในการบริหารจัดการ
- ๑๒.๒ ประชาชนได้รับความพึงพอใจ พอใจมากและมากที่สุดร้อยละ ๙๐
- ๑๒.๓ เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการมีความรู้และความชำนาญตามหลัก “ผู้ใช้บริการให้บริการ ด้วยใจ Service Mind”
- ๑๒.๓ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พัฒนางองค์กรและของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ลงชื่อ.....*นางสาวเนตดา ดันเสวี*.....ผู้เสนอโครงการ
 (นางสาวเนตดา ดันเสวี)
 เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ
 หัวหน้าสายปกครอง สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์

ลงชื่อ.....*นายสมบัติ กนกทิพย์วรรณ*.....ผู้อนุมัติโครงการ
 (นายสมบัติ กนกทิพย์วรรณ)
 ผู้อำนวยการเขตสัมพันธวงศ์