

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านงาน
ทะเบียน ณ จุดบริการด่วนมหานครเขตภาษีเจริญ

จัดทำโดย นางสาวนันทวรรณ ไม่นายกิจ

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ
สังกัด ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตภาษีเจริญ

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๒
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๑. ชื่อเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียน ณ จุดบริการด่วนมหานครเขตภาษีเจริญ

๒. หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานครเป็นรูปแบบการบริหารการปกครองรูปแบบพิเศษ เป็นศูนย์รวมของความเจริญด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ ซึ่งตามมาตรา ๘๙ แห่งพระราชบัญญัติดังกล่าว กำหนดให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่จัดให้มีบริการสาธารณะ ๒๗ ประการ อำนาจหน้าที่ประการหนึ่ง คือ การทะเบียน และยังมีกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องในการให้บริการแก่ประชาชนทั่วพื้นที่กรุงเทพมหานครให้ได้รับประโยชน์สูงสุดและทั่วถึง ซึ่งประชาชนทุกคนควรได้รับบริการที่มีมาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม โดยเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ประกอบกับกรุงเทพมหานครมีนโยบายปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขตมีเป้าหมายเชิงรุกในการบริการประชาชน เพื่อมุ่งสนองความต้องการประชาชนในสังคมยุคใหม่ และมุ่งสู่ความเป็นองค์กรชั้นนำด้านการบริการ (Best Service Organization) โดยกำหนดให้มีการเปิดหน่วยบริการย่อยให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนนอกสถานที่ โดยใช้ชื่อว่า “จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service)” เปิดบริการประชาชนตามสถานที่ต่าง ๆ เช่น ห้างสรรพสินค้า สถานีรถไฟฟ้า ย่านชุมชนขนาดใหญ่ เป็นต้น โดยการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขตให้มีความเหมาะสม คล่องตัว และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีจุดมุ่งหมายเพื่อเป็นการขยายการให้บริการด้านงานทะเบียนให้ครอบคลุมพื้นที่ต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานครให้มากขึ้น และเป็นการให้บริการประชาชนเชิงรุก รวมทั้งให้ประชาชนเข้าถึงการบริการได้ โดยสะดวก รวดเร็ว และทันสมัย

สำนักงานเขตภาษีเจริญ เห็นว่า เพื่อให้การดำเนินการให้บริการประชาชนเป็นไปตามนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร จึงได้เปิดจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ณ ห้างสรรพสินค้าซีคอนบางแคขึ้น โดยเปิดให้บริการทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ ตั้งแต่เวลา ๑๑.๐๐ - ๑๙.๐๐ น. โดยมีพิธีเปิดจุดบริการด่วนมหานครเขตภาษีเจริญอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๕๘ เพื่อขยายการบริการด้านงานทะเบียน โดยเปิดให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน (ยกเว้นกรณีบัตรเดิมสูญหายหรือถูกทำลาย) และคัดกรองสำเนาทะเบียนราษฎร ซึ่งมีกระบวนการตามคู่มือสำหรับประชาชน ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ที่ให้บริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร ในปัจจุบัน มีจำนวน ๘ กระบวนงาน สถิติผู้ใช้บริการทั้งหมด ๕๙,๔๒๑ ราย (ข้อมูล ณ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๑) โดยให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๕๔,๓๐๙ ราย และคัดกรองสำเนาทะเบียนราษฎร จำนวน ๕,๑๑๒ ราย สถิติการให้บริการเฉลี่ยต่อวัน วันจันทร์ถึงวันศุกร์ จำนวน ๕๐ ราย วันเสาร์อาทิตย์และวันหยุดราชการ จำนวน ๑๐๐ ราย ผู้จัดทำรายงานในฐานะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดบริการด่วนมหานครเขตภาษีเจริญ ได้พบปัญหาว่า ประชาชนส่วนใหญ่มุ่งความเข้าใจว่าจุดบริการด่วนมหานครสามารถให้บริการด้านงานทะเบียนที่หลากหลาย มีประเภทงานที่ให้บริการเหมือนกับที่สำนักงานเขต เช่น สามารถติดต่อขอมีบัตรใหม่กรณีบัตรเดิมสูญหายหรือถูกทำลาย การให้บริการแจ้งย้ายที่อยู่ การขอคัดกรองข้อมูลทะเบียนชื่อบุคคล เป็นต้น ซึ่งบ่อยครั้งจะมีประชาชนจำนวนมากมาติดต่อขอรับบริการในกระบวนการที่ไม่สามารถให้บริการได้ ทำให้ประชาชนเสียเวลา และเกิดความไม่พึงพอใจ

ดังนั้น หากมีการเพิ่มประเภทงานบริการในกระบวนการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน กระบวนการบริการด้านทะเบียนราษฎร และกระบวนการบริการด้านทะเบียนครอบครัวและชื่อบุคคล ให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น จะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว สามารถประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อราชการ ณ สำนักงานเขต อีกทั้งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างเต็มกำลังความสามารถ ก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและเหมาะสม ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดและสร้างภาพลักษณ์ด้านการบริการที่ดีให้แก่กรุงเทพมหานคร ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๕) ด้านที่ ๗ การบริหารจัดการเมืองมหานคร มิติที่ ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ เป้าหมายที่ ๗.๕.๑ กรุงเทพมหานครให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และโปร่งใส โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัย

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อเพิ่มกระบวนการบริการด้านงานทะเบียน ณ จุดบริการด่วนมหานครเขตภาษีเจริญ ให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น

๓.๒ เพื่อให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการด้านงานทะเบียน ณ จุดบริการด่วนมหานครเขตภาษีเจริญ ได้รับความพึงพอใจในการให้บริการ

๔. เป้าหมาย

เพิ่มกระบวนการให้บริการด้านงานทะเบียน ณ จุดบริการด่วนมหานครเขตภาษีเจริญ เป็น ๑๙ กระบวนการ (ปัจจุบันมีกระบวนการที่ให้บริการอยู่ ๘ กระบวนการ เพิ่มอีก ๑๑ กระบวนการ รวมกระบวนการที่สามารถให้บริการได้ทั้งหมด ๑๙ กระบวนการ)

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

ผู้จัดทำรายงาน ได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคล ดังนี้

๕.๑ หลักบริหาร ๔ M

หลักบริหาร ๔ M เป็นทฤษฎีการบริหารโครงการที่จะต้องคำนึงถึง ๔ องค์ประกอบ คือ Man (คน) การบริหารกำลังคน จะใช้คนอย่างไรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลกับงานให้มากที่สุด

Money (เงิน) การบริหารเงิน จะจัดสรรเงินอย่างไรให้ใช้จ่ายต้นทุนน้อยที่สุด และให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

Material (วัสดุอุปกรณ์) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ในการดำเนินงานว่าจะทำอย่างไรให้สิ้นเปลืองน้อยที่สุด หรือเกิดประโยชน์สูงสุด

Management (การจัดการ) กระบวนการจัดการบริหารควบคุม เพื่อให้งานทั้งหมดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลอย่างเต็มที่

ได้นำหลักบริหาร ๔ M ซึ่งเป็นองค์ประกอบในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ มาเป็นกรอบวิเคราะห์การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียน ณ จุดบริการด่วนมหานครเขตภาษีเจริญ ซึ่งได้พบว่าหลักบริหาร ๔ M มีความสำคัญทั้งหมด ในปัจจุบันนี้

การให้บริการด้านงานทะเบียน ณ จุดบริการตัวนมมหานครเขตภาษีเจริญนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคน มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่แล้ว ถ้าได้มีการบริหารจัดการขออนุมัติจัดสรรเงินงบประมาณ ซื้อเครื่องพิมพ์สมุด Passbook จำนวน ๑ เครื่อง จะสามารถให้บริการในกระบวนการงานที่เพิ่มขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลอย่างเต็มที่

๕.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.

๒๕๔๖

หมวด ๑ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

มาตรา ๖ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ดังต่อไปนี้

- (๑) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- (๒) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- (๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- (๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- (๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองตามความ

ต้องการ

- (๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

หมวด ๒ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน

มาตรา ๗ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและความปลอดภัยของสังคมส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ

มาตรา ๘ ในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่วนราชการจะต้องดำเนินการโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับบริการจากรัฐ และจะต้องมีแนวทางการบริหารราชการ

๕.๓ แนวความคิดที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะเป็นสิ่งที่หน่วยราชการที่มีอำนาจหน้าที่ในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ของหน่วยราชการ ความหมายของคำว่า บริการสาธารณะ นักวิชาการต่าง ได้ให้คำนิยามไว้อย่างหลากหลาย เช่น

B.M Verma (อ้างจาก Suchitra, ๑๙๘๖) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ

จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (system Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (outputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้

ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะ
เป็นข้อมูลป้อนกลับ (feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะ
ที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (๒๕๓๖) ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่าการที่บุคคล กลุ่ม
บุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน
โดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๖ ส่วน คือ

๑. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
๒. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
๓. กระบวนการและกิจกรรม
๔. ผลผลิตหรือตัวบริการ
๕. ช่องทางการให้บริการ
๖. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

B.M. Verma (อ้างจาก Suchitra, ๑๙๘๖) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับ
การเข้าถึงบริการ ซึ่ง Penchanasky และ Thomas (๑๙๖๑) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการ
บริการ ดังนี้

๑. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มี
อยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ
๒. การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวกคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
๓. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (accommodation)
ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
๕. การยอมรับคุณภาพของการบริการ (acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับ
ลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

มิลเล็ทต์ (John D.Millett, Management in the Public Service : The best for
Effective Performance) ได้กล่าวไว้ว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ คือ การสร้างความพึง
พอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยได้สรุปเป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดไว้เสมอ
ในหลักการ ๕ ประการ คือ

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการ
บริหารงานภาครัฐ ที่มีฐานความคิดที่ว่า ทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติที่
เท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน การให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติใน
ฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมอง
ว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่
ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม ความเสมอภาคและความตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้น แก่ผู้รับบริการ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงาน ที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำ หน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

๕.๔ แนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการบริการงานคุณภาพ

๑. องค์กรให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ มีความเข้าใจความต้องการและมุ่งหวังที่จะ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการ

๒. ผู้นำขององค์กรเป็นผู้กำหนดวัตถุประสงค์ ทิศทางและบรรยากาศการทำงาน

๓. บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วม

๔. มีกระบวนการทำงานที่ดี เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

๕. มีระบบในการบริการหรือจัดการ

๖. พัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

๗. ตัดสินใจโดยยึดถือความเป็นจริงจากเอกสารและข้อมูล

๕.๕ แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ (Newpublic Management) ที่ให้ความสำคัญกับการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง (People Center) การให้บริการสาธารณะของรัฐต้องมุ่งตอบสนองความต้องการของ ประชาชน ให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ สูงสุด

๕.๖ การวิเคราะห์ SWOT Analysis

การวิเคราะห์ SWOT Analysis หมายถึง การวิเคราะห์จุดแข็ง (Strength) จุดอ่อน (Weakness) โอกาส (Opportunity) และอุปสรรค (Threats) ขององค์กร เพื่อวางแผนป้องกันความ ผิดพลาดและปรับปรุงพัฒนา ให้การดำเนินการขององค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและมี ประสิทธิภาพ โดยวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัยภายนอกองค์กร

ปัจจัยภายในองค์กร

S : Strength (จุดแข็ง) หมายถึง การพิจารณาปัจจัยภายในหน่วยงาน โดยทำการ วิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กร ว่ามีส่วนดี ความเข้มแข็ง ความสามารถ ศักยภาพ ส่วนประกอบที่ส่งเสริม ความสำเร็จ โดยจะพิจารณาในด้านต่าง ๆ เช่น มีทรัพยากรด้านบุคลากรซึ่งมีความสามารถ ทักษะ ขยัน ซื่อสัตย์ในการทำงาน มีทีมงานวิจัยพัฒนา ผลิตภัณฑ์ที่มีความสามารถ มีเครื่องมืออุปกรณ์และ เทคโนโลยีที่มีคุณภาพและทันสมัย ความสามารถในการดำเนินการได้ดี มีความพร้อมทางด้านการเงินซึ่ง ก่อให้เกิดความได้เปรียบทางด้านการบริหารงานมีประสิทธิภาพ

W : Weakness (จุดอ่อน) หมายถึง การพิจารณาปัจจัยภายในหน่วยงาน โดยวิเคราะห์ ปัจจัยภายในองค์กรว่า มีส่วนเสีย ความอ่อนแอ ข้อด้อย ข้อจำกัด ความไม่พร้อม ซึ่งพิจารณาในด้าน ต่างๆ เช่น ผู้ปฏิบัติงานขาดความเชี่ยวชาญหรือมีเทคโนโลยีไม่ทันสมัย ผู้บริหารและบุคลากรที่ รับผิดชอบขาดประสบการณ์ ไม่มีประสิทธิภาพ ทีมงานไม่เข้มแข็งในการปฏิบัติงาน บุคลากรขาดขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยภายนอกองค์กร

O : Opportunity (โอกาส) หมายถึง การพิจารณาสภาพแวดล้อมภายนอกกว่าสภาพแวดล้อม เช่นใด เหตุการณ์ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นจะส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างไร มีการเปลี่ยนแปลงที่เป็นประโยชน์ หรือ เป็นโอกาสอันดีขององค์กร โดยจะต้องพิจารณาทุกด้าน ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี เช่น การสนับสนุนจากรัฐในด้านต่าง ๆ

T : Threats (อุปสรรค) หมายถึง การพิจารณาสภาพแวดล้อมภายนอกกว่าสภาพแวดล้อม เช่นใด เหตุการณ์ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นจะเป็นภัยคุกคาม ก่อให้เกิดผลเสีย หรือข้อจำกัด ต่อองค์กร โดย จะต้องพิจารณาทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี เช่น ระบบข้อมูลซึ่งต้องเชื่อมโยงกัน หรือมีการ แก้ไขเปลี่ยนแปลงระเบียบ กฎหมาย และอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

การนำหลัก SWOT Analysis มาวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จของการเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการด้านงานทะเบียน ณ จุดบริการด่วนมหานครเขตภาษีเจริญ ดังนี้

Strength (จุดแข็ง)	Weakness (จุดอ่อน)
<p>๑. ผู้บริหารของสำนักงานเขตภาษีเจริญ ให้ความสำคัญใน การให้บริการด้านงานทะเบียน ณ จุดบริการ ด่วนมหานครเขตภาษีเจริญ (Bangkok Express Service)</p> <p>๒. สถานที่ตั้งจุดบริการด่วนมหานครเขตภาษีเจริญอยู่ใน ห้างสรรพสินค้าซีคอนบางแค มีการคมนาคมสะดวก เข้าถึงได้ง่าย จุดให้บริการมีความพร้อมทางกายภาพ พื้นที่กว้างขวาง</p> <p>๓. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind)</p> <p>๔. กฎหมายและระเบียบที่ใช้ในการปฏิบัติงานระบุในเรื่อง ของอำนาจในการอนุมัติคำร้องไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้การ บริการเป็นไปด้วยความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ</p> <p>๕. มีการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ โดยมีการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ</p>	<p>๑. การให้บริการของจุดบริการด่วน มหานครเขตภาษีเจริญ มีกระบวนการ งานที่ให้บริการไม่ครบทุกประเภท</p> <p>๒. การประชาสัมพันธ์การให้บริการยังไม่ทั่วถึงทำให้ประชาชนไม่ทราบ และ เสียโอกาสในการขอรับบริการ</p> <p>๓. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (ลูกจ้าง โคร่งการ) ขาดขวัญและกำลังใจใน การทำงานความก้าวหน้าในตำแหน่ง งานไม่ชัดเจน</p>

Opportunity (โอกาส)	Threat (อุปสรรค)
<p>๑. การให้บริการของจุดบริการด่วนมหานครเขตภาษีเจริญ สามารถเข้าถึงประชาชนได้ทุกกลุ่มเป้าหมาย</p> <p>๒. ประชาชนสนับสนุนการให้บริการของจุดบริการด่วนมหานครเขตภาษีเจริญ เพราะไม่ต้องไปรับบริการที่สำนักงานเขต</p> <p>๓. ประชาชนให้ความเชื่อมั่นในการให้บริการภาครัฐมากขึ้น</p> <p>๔. การมีส่วนร่วมของประชาชน ในการแสดงความคิดเห็น และตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่</p> <p>๕. สร้างภาพลักษณ์การบริการที่ดีให้กับกรุงเทพมหานคร</p> <p>๖. เป็นการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพ - มหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) ด้านที่ ๗ การบริหารจัดการเมืองมหานคร มิติที่ ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ เป้าหมายที่ ๗.๕.๑ กรุงเทพมหานครให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและโปร่งใส โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัย</p>	<p>๑. ระบบโปรแกรมการให้บริการด้านงานทะเบียนซึ่งเชื่อมโยงจากกรมการปกครอง หากเกิดระบบขัดข้อง ทำให้ไม่สามารถให้บริการประชาชนได้</p> <p>๒. การแก้ไขเปลี่ยนแปลงระเบียบ บางอย่างต้องอาศัยระยะเวลาและอำนาจตามกฎหมาย</p> <p>๓. ประชาชนไม่เข้าใจระเบียบ กฎหมาย และขั้นตอนการทำงาน อาจทำให้มีการร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้</p>

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๑ กรอบแนวทางการดำเนินการ

ในการดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียน ณ จุดบริการด่วนมหานครเขตภาษีเจริญ แบ่งการดำเนินการได้ดังนี้

๖.๑.๑ เสนอขออนุมัติผู้บริหารสำนักงานเขตภาษีเจริญ เพิ่มกระบวนงานที่ให้ บริการ ณ จุดบริการด่วนมหานครเขตภาษีเจริญ (Bangkok Express Service) รูปแบบใหม่เป็น จำนวน ๑๙ กระบวนงาน

ตารางเปรียบเทียบกระบวนงานที่ให้บริการในปัจจุบันและแบบใหม่

กระบวนงานที่ให้บริการในปัจจุบัน	กระบวนงานที่ให้บริการแบบใหม่
<p>กระบวนงานจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน</p> <p>๑. การขอมีบัตรครั้งแรกกรณีผู้ขอมีบัตรมีอายุครบ ๗ ปีบริบูรณ์ กรณีมีหลักฐาน</p> <p>๒. การขอมีบัตรใหม่กรณีบัตรเดิมหมดอายุ</p> <p>๓. การขอเปลี่ยนบัตรกรณีบัตรเดิมชำรุดในสาระสำคัญ</p> <p>๔. การขอเปลี่ยนบัตรกรณีเปลี่ยนที่อยู่ใหม่ตามหลักฐานทะเบียนบ้านและบัตรเดิมยังไม่หมดอายุ</p> <p>๕. การขอเปลี่ยนบัตรกรณีเปลี่ยนชื่อตัว - ชื่อสกุล</p> <p>๖. การขอเปลี่ยนบัตรกรณีอื่น ๆ เช่น กรณีเปลี่ยนคำนำหน้านาม</p>	<p>กระบวนงานจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน</p> <p>๑. การขอมีบัตรครั้งแรกกรณีผู้ขอมีบัตรมีอายุครบ ๗ ปีบริบูรณ์ กรณีมีหลักฐาน</p> <p>๒. การขอมีบัตรใหม่กรณีบัตรเดิมหมดอายุ</p> <p>๓. การขอเปลี่ยนบัตรกรณีบัตรเดิมชำรุดในสาระสำคัญ</p> <p>๔. การขอเปลี่ยนบัตรกรณีเปลี่ยนที่อยู่ใหม่ตามหลักฐานทะเบียนบ้านและบัตรเดิมยังไม่หมดอายุ</p> <p>๕. การขอเปลี่ยนบัตรกรณีเปลี่ยนชื่อตัว - ชื่อสกุล</p> <p>๖. การขอเปลี่ยนบัตรกรณีอื่น ๆ เช่น กรณีเปลี่ยนคำนำหน้านาม</p>

กระบวนงานที่ให้บริการในปัจจุบัน	กระบวนงานที่ให้บริการแบบใหม่
	๗. การขอมิบัตรใหม่กรณีบัตรเดิมสูญหายหรือถูกทำลาย กรณีมีรายการบัตรเดิมในฐานข้อมูล ซึ่งสามารถพิสูจน์ตัวบุคคลได้ ๘. การขอมิบัตรกรณีเป็นบุคคลได้รับการยกเว้นหรือบุคคลซึ่งมีอายุเกินเจ็ดสิบปี (กรณีมีหลักฐานแสดงการเป็นบุคคลผู้ได้รับการยกเว้นหรือกรณีอายุเกินเจ็ดสิบปีที่มีรายการบัตรเดิม)
กระบวนงานการคัดและรับรองรายการทางทะเบียน ๗. การตรวจ คัดและรับรองสำเนารายการเกี่ยวกับบัตร ๘. การตรวจ คัด และรับรองเอกสารการทะเบียนราษฎร กรณีคัดรับรองจากฐานข้อมูล	กระบวนงานการคัดและรับรองรายการทางทะเบียน ๙. การตรวจ คัดและรับรองสำเนารายการเกี่ยวกับบัตร ๑๐. การตรวจ คัด และรับรองเอกสารการทะเบียนราษฎร กรณีคัดรับรองจากฐานข้อมูล ๑๑. การทำสำเนาและรับรองสำเนารายการในฐานข้อมูลทะเบียนชื่อบุคคล ๑๒. การตรวจคัดและรับรองรายการจากฐานข้อมูลทะเบียนครอบครัว
กระบวนงานการรับแจ้งทะเบียนราษฎร - ยังไม่มีให้บริการ	กระบวนงานการรับแจ้งทะเบียนราษฎร ๑๓. การแจ้งย้ายออกและย้ายเข้าภายในเขตเดียวกัน ๑๔. การแจ้งย้ายออกกรณีปกติทั่วไป ๑๕. การขอรับสำเนาทะเบียนบ้านใหม่ กรณีฉบับเดิมชำรุด สูญหายหรือถูกทำลาย ๑๖. การแจ้งย้ายที่อยู่ปลายทาง ๑๗. การแจ้งย้ายเข้ากรณีย้ายกลับที่เดิม ๑๘. การแจ้งย้ายเข้ากรณีปกติทั่วไป ๑๙. การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน กรณีแจ้งย้ายที่อยู่ปลายทางและกรณีบุคคลในทะเบียนบ้านตายแต่ยังไม่ได้จำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน โดยมีหลักฐานการตาย
ปัจจุบัน ๘ กระบวนงาน	เสนอเพิ่มอีก ๑๑ กระบวนงาน รวมกระบวนงานให้บริการทั้งหมด ๑๙ กระบวนงาน

๖.๑.๒ รวบรวมรายละเอียดการกำหนดเพิ่มกระบวนงานที่ให้บริการ ณ จุดบริการด่วนมหานครเขตภาษีเจริญ (Bangkok Express Service) เสนอคณะกรรมการพิจารณากำหนดรายละเอียดงานบริการและระบบงานของสำนักงานเขต ซึ่งมีปลัดกรุงเทพมหานครเป็นประธานอนุกรรมการ เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ

๖.๑.๓ ประสานกองควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ดำเนินการจัดหาเครื่องพิมพ์ Passbook จำนวน ๑ เครื่อง สำหรับใช้ในการพิมพ์สมุดทะเบียนบ้าน

๖.๑.๔ ประชุม ทำความเข้าใจ เพื่อเตรียมความพร้อมในการให้บริการกับ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๖.๑.๕ ส่งเสริมความรู้และจัดอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดบริการด่วน มหานครเขตภาษีเจริญ

๖.๑.๖ ทดสอบการปฏิบัติงาน/การบริการประชาชน ตามระบบงานใหม่ที่ได้มีการปรับปรุงกระบวนการแล้ว และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้นก่อนเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการ

๖.๑.๗ ประชาสัมพันธ์การบริการรูปแบบใหม่ให้ประชาชนทราบในทุกช่องทาง การสื่อสาร ทาง Facebook ของจุดบริการด่วนมหานครเขตภาษีเจริญ Line@ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต ภาษีเจริญ และแผ่นพับ

๖.๑.๘ เปิดให้บริการประชาชนด้วยกระบวนการใหม่อย่างเป็นทางการ

๖.๑.๙ ประเมินผล/สรุป/วิเคราะห์ผลการดำเนินการ

การดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียน ณ จุดบริการด่วน มหานครเขตภาษีเจริญ เขียนเป็นแผนปฏิบัติการปฏิบัติงานได้ดังนี้

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ก.ค. ๒๕๖๑	ส.ค. ๒๕๖๑	ก.ย. ๒๕๖๑	ต.ค. ๒๕๖๑
๑. เสนอขออนุมัติผู้บริหารสำนักงานเขตภาษีเจริญ เพิ่ม กระบวนการที่ให้บริการ ณ จุดบริการด่วนมหานครเขต ภาษีเจริญ	↔			
๒. รวบรวมรายละเอียดการเพิ่มกระบวนการที่ให้บริการ ณ จุดบริการด่วนมหานครเขตภาษีเจริญ เสนอต่อ คณะอนุกรรมการพิจารณากำหนดรายละเอียดงานบริการ และระบบงานของสำนักงานเขต ซึ่งมีปลัดกรุงเทพมหานคร เป็นประธานอนุกรรมการ เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ	↔			
๓. ประสานกองควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ สำนัก ยุทธศาสตร์และประเมินผล ดำเนินการจัดหาเครื่องพิมพ์ Passbook จำนวน ๑ เครื่อง		↔		
๔. ประชุมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน		↔		
๕. ส่งเสริมความรู้และจัดอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่		↔		
๖. ทดสอบการปฏิบัติงาน			↔↔	
๗. ประชาสัมพันธ์			↔↔	↔↔
๘. เปิดให้บริการรูปแบบใหม่อย่างเป็นทางการ				↔↔
๙. ประเมินผล				↔↔

๖.๒ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๒.๑ ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ในการกำหนดนโยบาย แนวทาง และให้การสนับสนุนการดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียน ณ จุดบริการด่วนมหานครเขตภาษีเจริญ

๖.๒.๒ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตภาษีเจริญ ในฐานะเป็นผู้นำ กำกับและควบคุมการดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียน ณ จุดบริการด่วนมหานครเขตภาษีเจริญ ให้สำเร็จ

๖.๒.๓ กองควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ในการดำเนินการจัดหาเครื่องพิมพ์ Passbook จำนวน ๑ เครื่อง สำหรับใช้ในการพิมพ์สมุดทะเบียนบ้าน

๖.๒.๔ บุคลากรของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตภาษีเจริญ ในการให้ความร่วมมือในการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ และไปปฏิบัติหน้าที่ ณ จุดบริการด่วนมหานครเขตภาษีเจริญ

๖.๒.๕ ประชาชนผู้รับบริการ ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๑ ถึงเดือนตุลาคม ๒๕๖๑ รวมระยะเวลา ๔ เดือน

๘. งบประมาณ

ใช้งบประมาณปกติของทางราชการ โดยประสานสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล เพื่อจัดซื้อเครื่องพิมพ์ Passbook จำนวน ๑ เครื่อง

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

- ระดับผลผลิต (Output) มีกระบวนการงานที่ให้บริการเพิ่มขึ้นอีก ๑๑ กระบวนการ รวมกระบวนการให้บริการทั้งหมดเป็น ๑๙ กระบวนการ

- ระดับผลลัพธ์ (Outcome) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่สะดวก จากการได้รับการบริการในกระบวนการที่เพิ่มขึ้น ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ จากผู้ใช้บริการ

๙.๒ วิธีการ

๙.๒.๑ ประเมินผลจากแบบสอบถามความคิดเห็นและความต้องการของประชาชน ก่อนการเพิ่มกระบวนการให้บริการของจุดบริการด่วนมหานครเขตภาษีเจริญ (Bangkok Express Service) จากผู้ใช้บริการ เพื่อนำผลไปประกอบการพิจารณาดำเนินการ และประเมินผลความพึงพอใจ หลังดำเนินการเพิ่มกระบวนการให้บริการของจุดบริการด่วนมหานครเขตภาษีเจริญ (Bangkok Express Service) และเมื่อเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการแล้ว จากผู้ใช้บริการ เพื่อนำผลการประเมินไปประกอบการพิจารณาปรับปรุง พัฒนา การให้บริการในโอกาสต่อไป

๙.๒.๓ ประเมินผลการให้บริการเปราะบาง ๆ จากการสังเกตผู้มาใช้บริการเพื่อการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นจากการให้บริการเนื่องจากปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและความต้องการของประชาชนยังไม่มีที่สิ้นสุด จึงมีความจำเป็นที่จะต้องติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ พัฒนา และปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

๙.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล (สำเร็จ)

๙.๓.๑ แบบรายงานผลการให้บริการประจำวัน

๙.๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความพึงพอใจ

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ กรุงเทพมหานครมีนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการสู่ความเป็นเลิศ ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญและเร่งดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายอย่างจริงจัง

๑๐.๒ ควรมีการปรับลดขั้นตอนในการให้บริการ และวางรูปแบบการบริการของจุดบริการด่วนมหานครให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๑๐.๓ ควรสนับสนุนงบประมาณปรับเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์ ให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

๑๐.๔ ควรมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ เกิดทักษะในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ เพื่อจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเทเสียสละ มีความเต็มใจในการให้บริการ

๑๐.๕ ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ควรมีการประชุมร่วมกัน เพื่อรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งจากประชาชนผู้มาใช้บริการและจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสรุปปัญหาการให้บริการ ตลอดจนการกำหนดนโยบายการทำงานแบบมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

๑๐.๖ การประชาสัมพันธ์ต้องมีความชัดเจน ต่อเนื่อง และทั่วถึง เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการให้บริการที่กรุงเทพมหานครจัดให้มีขึ้น

๑๐.๗ ข้อมูลทางเว็บไซต์ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาข้อมูลให้มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน เพื่อความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ

๑๐.๘ เพื่อให้การพัฒนาการให้บริการประชาชนเป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ควรให้จุดบริการด่วนมหานครอื่น ๆ นำการเพิ่มกระบวนการในการให้บริการด้านทะเบียน ไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการให้บริการประชาชนต่อไป