

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล  
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการคุ้มครอง  
รายการบุคคล (ทร.๑๔/๑)

จัดทำโดย นางลัดดา สุวรรณมณี

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

สังกัด ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบึงกุ่ม

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๓  
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

๑. ชื่อเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการคัดกรองรายการบุคคล (ทร.๑๔/๑)

## ๒. หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบึงกุ่ม มีประชาชนและหน่วยงานราชการหรือเอกชนมาติดต่อขอใช้บริการเกี่ยวกับการคัดแบบคัดกรองรายการบุคคล (ทร.๑๔/๑) เป็นจำนวนมาก แต่เนื่องจากเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร มีหน้าที่และภารกิจเกี่ยวกับงานดำเนินชีวิตของประชาชน ทุกด้านตั้งแต่แรกเกิด ย้ายเข้า-ย้ายออก จัดทำบัตรประจำตัวประชาชน จนวาระสุดท้าย ที่เกี่ยวข้อง ในแต่ละวันเป็นจำนวนมาก อีกทั้งขาดอัตรากำลังในการปฏิบัติงาน จึงทำให้การคัดกรองแบบรายการบุคคล (ทร.๑๔/๑) ไม่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด กลุ่มงานธุรการ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบึงกุ่ม มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานงบประมาณ และงานการเจ้าหน้าที่ของฝ่ายทะเบียน รวมทั้งรับเรื่องเกี่ยวกับการขอคัดกรองรายการบุคคล (ทร.๑๔/๑) จึงได้ตระหนักถึงความจำเป็นและหน้าที่ในการให้บริการ

การบริการ (Service) คือ การกระทำหรือการดำเนินการเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวกสบาย อันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี รวมทั้งให้ความเป็นธรรมและเสมอภาคการให้บริการประกอบไปด้วยผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ หากผู้ให้บริการยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจในการให้บริการแล้ว (Service Mind) รับบริการ จะเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และชื่นชมในการบริการที่สะดวก รวดเร็ว อันจะเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร และการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานสามารถให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี เบื้องหลังความสำเร็จของทุกองค์กรมักจะมีงานบริการเป็นตัวช่วยในการสนับสนุน งานทะเบียนของสำนักงานจึงเป็นงานบริการที่ทุกคนได้รับแล้วประทับใจเช่นกันประกอบกับการมีแผนปฏิบัติการประจำปีของกรุงเทพมหานคร แผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักงานเขตบึงกุ่ม รวมทั้งนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นกรอบในการดำเนินการในการพัฒนาการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อราชการให้ได้รับบริการที่ดีมีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย ซึ่งปัจจุบันประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการจากหน่วยงานภาครัฐเพิ่มมากขึ้น

กลุ่มงานธุรการ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบึงกุ่ม ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในเรื่องของการให้บริการประชาชน จึงได้จัดทำโครงการการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการคัดกรองรายการบุคคล (ทร.๑๔/๑) โดยการจัดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทดแทนเพื่อเพิ่มช่องทางบริการแก่ประชาชน โดยนำแผนวิสัยทัศน์แนวทางเพื่อการพัฒนากรุงเทพมหานครมากำหนดเป็นกรอบในการปรับปรุงบริการในด้านสาธารณะต่าง ๆ และประเด็นปัญหาที่ต้องได้รับการพัฒนาและแก้ไข เพื่อให้เมืองกรุงเทพฯ นั้นก้าวสู่การเป็น “มหานครแห่งเอเชีย” ในปี ๒๕๗๕ และแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๖๑ – ๒๕๖๕) แบ่งประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๗ การบริหารจัดการเมืองมหานคร ประเด็นของยุทธศาสตร์ย่อย ๗.๓ หัวข้อการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลภายใต้วิสัยทัศน์ย่อย คือบุคลากรของ

กรุงเทพมหานครเป็นปฏิบัติงานแบบมืออาชีพมีสมรรถนะสูงมีคุณธรรม จริยธรรม และเป็นที่เชื่อมั่นของประชาชน

### ๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการอำนวยความสะดวกและรวดเร็วให้แก่ประชาชนและหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาขอรับบริการคัดแบบรับรองรายการบุคคล (ทร.๑๔/๑)
๒. เพื่อให้ข้าราชการและลูกจ้างฝ่ายทะเบียน เกิดความตระหนักต่อหน้าที่และการให้บริการประชาชน รวมทั้งสนองตอบต่อนโยบายของกรุงเทพมหานคร และกระทรวงมหาดไทย
๓. เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขต บึงกุ่มและสร้างภาพลักษณ์และทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน

### ๔. เป้าหมาย

๑. ศึกษาปัญหาและประชุมทีมงานเพื่อตรวจสอบสภาพปัญหาการให้บริการคัดรับรองรายการบุคคล (ทร.๑๔/๑)
๒. จัดทำแผนงาน/โครงการปรับปรุงการให้บริการของฝ่ายทะเบียน และการหาแนวทางการให้บริการการคัดแบบรับรองรายการบุคคล (ทร.๑๔/๑)
๓. จัดทำแบบรายงานการให้บริการคัดแบบรับรองรายการบุคคล (ทร.๑๔/๑) จำนวน ๑ ฉบับ

### ๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานฯ

๕.๑ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน (SWOT Analysis) เป็นเครื่องมือที่ศึกษาหาสาเหตุที่เกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการดำเนินงานของหน่วยงานโดยมีการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกหน่วยงาน เพื่อให้ทราบว่าปัจจุบันหน่วยงานอยู่ในสถานการณ์ใด เพื่อนำการวิเคราะห์ไปกำหนดทิศทางในอนาคตของหน่วยงานของเราว่าต้องการอะไร อย่างไร การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน (SWOT Analysis) ประกอบด้วย

**จุดแข็งขององค์กร (S = STRENGTHS)** หมายถึง การวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้อื่นที่อยู่ในองค์กร โดยวิเคราะห์ว่าปัจจัยใดภายในองค์กรที่เป็นข้อได้เปรียบหรือจุดเด่นขององค์กรที่ควรนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรได้ และควรดำรงไว้เพื่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร

**จุดอ่อนขององค์กร (W = WEAKNESS)** หมายถึง การวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ในองค์กร โดยวิเคราะห์ว่าปัจจัยใดภายในองค์กรที่เป็นจุดด้อยหรือข้อเสียเปรียบขององค์กรที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือขจัดให้หมดไป ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

**โอกาสทางสภาพแวดล้อม (O = OPPORTUNITIES)** หมายถึง สภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งจะต้องคาดคะเนการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมจากภายนอก เช่น เศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี และการแข่งขัน เพื่อการแสวงหาประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมเหล่านี้

**อุปสรรคทางสภาพแวดล้อม (T = Threats)** เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กรปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบในระดับมหภาค ในทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งองค์กรจะต้องหลีกเลี่ยงหรือปรับสภาพองค์กรให้มีความแข็งแกร่งพร้อมที่จะเผชิญแรงกระทบดังกล่าวได้

จากการวิเคราะห์ (SWOT) ขององค์กรรวมถึงสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก และพฤติกรรมบริการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบึงกุ่ม สรุปได้ดังต่อไปนี้

#### **จุดแข็ง (Strengths)**

๑. มีโครงการสร้างและสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน
  ๒. สถานที่ตั้งมีทัศนียภาพร่มรื่น สวยงาม การคมนาคมไปมาสะดวก
  ๓. วัฒนธรรมภายในองค์กรเป็นที่ยอมรับของผู้ปฏิบัติงานทั้งหมด เช่น การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายทะเบียน การมีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณของการเป็นข้าราชการที่ดี
  ๔. บุคลากรมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind)
  ๕. กฎหมายและระเบียบที่ใช้ในการปฏิบัติงานระบุเรื่องอำนาจหน้าที่ไว้ชัดเจน
- เพื่อให้การบริการเป็นไปด้วยความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ

#### **จุดอ่อน (Weakness)**

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีมากเกินไปจนเกิดความจำป็น ทำให้เกิดการล่าช้า
๒. กฎหมายและระเบียบที่ใช้ในการปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียนในปัจจุบันไม่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการ
๓. การให้บริการในเชิงรุกยังมีไม่เพียงพอ
๔. สถานที่นั่งรอรับบริการคับแคบ มีเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน คอมพิวเตอร์มีสภาพเก่า ไม่สามารถอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานได้ในระดับมาตรฐานต่อไป

๕. บุคลากรขาดทักษะและการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง เช่น การใช้โปรแกรมปฏิบัติงานด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ต้องมีการปฏิบัติงานในลักษณะที่ทดแทนกันได้
๖. อัตรากำลังของบุคลากรในหน่วยงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน
๗. บุคลากรขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการทำงานเป็นทีม (TEAM WORK)

#### โอกาส (Opportunities)

๑. ผู้บริหารกรุงเทพมหานครกำหนดให้หน่วยงานหนึ่งๆ มีนโยบายมุ่งเน้นการให้บริการประชาชนเป็นหลัก
๒. ผู้บริหารเขตให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการให้บริการโดยเฉพาะฝ่ายทะเบียนในการบริการประชาชนทุกขั้นตอนเพื่อติดต่อดูธุรกรรมในด้านต่าง ๆ

#### อุปสรรค (Threats)

๑. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานในปัจจุบันไม่เพียงพอต่อการให้บริการ นอกจากระบบการปฏิบัติงานยังมีความล่าช้าไม่ทันสมัย และขัดข้องบ่อยครั้ง
๒. ประชาชนและผู้รับบริการมีจำนวนมากขึ้น
๓. กฎหมายและระเบียบที่ใช้ในการปฏิบัติงานในปัจจุบันอาจจะไม่เหมาะสม และไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ทันที

จากการวิเคราะห์ Swot ของส่วนราชการ พบว่า จุดแข็งคือบุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการ และมีกฎหมายที่เอื้ออำนวยให้สามารถดำเนินการปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้นได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีโอกาสดูได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารที่มีนโยบายสนับสนุนการให้บริการ ประกอบกับเมื่อมีอุปสรรคคือผู้รับบริการที่มีจำนวนมากขึ้น ผู้เสนอรายงานฯ จึงมีแนวคิดที่จะหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการคัดสรรรองรายการบุคคล (ทร.๑๔/๑) โดยปรับปรุงระบบงานให้มีความรวดเร็ว และมีช่องทางการให้บริการที่เพิ่มขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

#### **๕.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี**

**พ.ศ.๒๕๔๖**

หมวด ๑ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

มาตรา ๖ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุปเป้าหมายดังต่อไปนี้

- (๑) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- (๒) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

- (๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
  - (๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
  - (๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
  - (๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ
- หมวด ๒ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดของประชาชน

หมวด ๗ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดของประชาชน หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ

มาตรา ๘ ในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่วนราชการจะต้องดำเนินการโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับบริการจากรัฐ และจะต้องมีแนวทางการบริหารราชการ

### ๕.๓ แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะ

ความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะเป็นความพอใจที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่บุคคลได้คาดหวังไว้ในบริการสาธารณะต่าง ๆ นั้น เป็นความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ ดังนั้นในการให้บริการสาธารณะของรัฐทุกประเภทควรตั้งอยู่บนพื้นฐานความพึงพอใจของประชาชนโดยมีประกันสิทธิเสรีภาพขั้นพื้นฐานของประชาชน การให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคคนในสังคมย่อมมีความรู้สึกได้รับประโยชน์สูงสุดร่วมกัน ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะเกิดขึ้นต่อเมื่อหลังจากการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานของรัฐแล้ว ถือว่าเป็นการบริการสาธารณะที่เป็นธรรมที่สุด

### ๕.๔ แนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการบริการงานคุณภาพ

๑. องค์กรให้ความสำคัญกับประชาชนและผู้รับบริการ เข้าใจผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ
๒. ผู้นำขององค์กรเป็นผู้กำหนดวัตถุประสงค์ทิศทางและบรรยากาศการทำงาน
๓. บุคลากรทุกกลุ่มงานมีส่วนร่วมในการให้บริการ
๔. มีกระบวนการทำงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ
๕. มีระบบการบริหารและจัดการที่ดี
๖. มีการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง
๗. ตัดสินใจโดยยึดถือความเป็นจริงจากเอกสารและสามารถตรวจสอบได้

### ๕.๕ แนวความคิดการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. ๒๕๓๕ กล่าวไว้ว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ความรู้ในผลิตภัณฑ์หรือในกระบวนการดำเนินงานใด ๆ ที่อาศัยเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ การติดต่อสื่อสาร การรวบรวมและการนำข้อมูลมาใช้อย่างทันการณ์ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพทางการผลิต การบริการ การบริหารและการดำเนินงาน รวมทั้งเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ซึ่งจะส่งผลต่อความได้เปรียบทางด้านเศรษฐกิจการค้าและการพัฒนาด้านคุณภาพชีวิต และคุณภาพของประชาชนในสังคม”

หรืออาจกล่าวได้ว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ” หมายถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อจัดทำสารสนเทศใช้งาน ซึ่งประกอบด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยี โทรคมนาคมเป็นหลัก และยักรวมถึงเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำข้อมูลข่าวสารมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน โดยมีคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการคัดข้อมูลและจัดเก็บข้อมูลเพื่อความสะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการตรวจสอบมากยิ่งขึ้น

### ๕.๖ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ กับการพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการภาครัฐ

“ปัจจุบันมีกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตจำนวนมาก การประกอบกิจการของประชาชนจะต้องขออนุญาตจากส่วนราชการหลายแห่ง อีกทั้งกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตบางฉบับไม่ได้กำหนดระยะเวลา เอกสาร และหลักฐานที่จำเป็นรวมถึงขั้นตอนในการพิจารณาไว้ ทำให้เป็นอุปสรรคต่อประชาชนในการยื่นคำขออนุญาตดำเนินการต่าง ๆ ดังนั้น เพื่อให้มีกฎหมายกลางที่จะกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต และจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำร้องและศูนย์รับคำขออนุญาต ณ จุดเดียว และเพื่อให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการขออนุญาตกับประชาชน ซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้”

การปฏิรูประบบราชการเป็นงานสำคัญของประเทศ ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยได้ให้ความสนใจและดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยตลอด ที่ผ่านมาระบบราชการไทยมักจะถูกวิพากษ์วิจารณ์ด้านประสิทธิภาพการให้บริการอยู่เสมอ เนื่องจากขาดตัวชี้วัดในการดำเนินงาน ทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์ถึงผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานบริการได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะปัจจุบันที่ประเทศกำลังพัฒนาสู่ความเป็นสากล งานพิจารณาคำขออนุญาตของประชาชนและภาคเอกชนทั้งในด้านทั่วไปรวมถึงในด้านที่เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ ซึ่งในอดีตมีการดำเนินการล่าช้า ตลอดจนมีปัญหาด้านกฎระเบียบ เทคโนโลยี และวิธีปฏิบัติงานที่ขาดความทันสมัยมีขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อน จึงเกิดเป็นความคาดหวังที่ต้องการเห็นภาพลักษณ์ใหม่ของระบบราชการไทย ด้วยเหตุนี้การปฏิรูประบบราชการ

เป็นภารกิจที่รัฐบาลยุคประเทศไทย ๔.๐ ต้องดำเนินการให้เห็นเป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนเพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการของภาครัฐทำให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของส่วนรวม โดยการนำบริการที่ดีมีคุณภาพมาสู่ประชาชน สร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อระบบการบริหารราชการ ตลอดจนยกระดับขีดความสามารถให้ระบบราชการไทยสามารถขับเคลื่อนประเทศไปในทิศทางเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

#### ๕.๗ การนำ (ทร.๑๔/๑) ไปใช้ในการขอรับบริการจากฝ่ายต่างๆ ในสำนักงานเขต

เนื่องจากแบบคัดเลือกรายการบุคคล (ทร.๑๔/๑) มีความสำคัญต่อการขอรับบริการในฝ่ายต่าง ๆ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการที่จะสามารถนำรายการคัดเลือกรายการดังกล่าวไปใช้ในการติดต่อราชการในลำดับไป ดังนี้

๑. ฝ่ายทะเบียนมีหน้าที่ด้านทะเบียนราษฎร ทะเบียนทั่วไป และทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ตลอดจนการคัดเลือกรายการบุคคลต่าง ๆ
๒. ฝ่ายรายได้ ขอคัดเลือกรายการบุคคล (ทร.๑๔/๑) เพื่อใช้ในการติดตามลูกหนี้ที่ค้างชำระภาษีประเภทต่าง ๆ เพื่อความรวดเร็วในการติดตามจัดเก็บภาษี
๓. ฝ่ายปกครอง ขอคัดเลือกรายการบุคคล (ทร.๑๔/๑) เพื่อใช้ในการรับรองบุคคลคนเดียวกัน การทำพินัยกรรม การปกครองบุตรฝ่ายเดียว และประกอบจดทะเบียนพาณิชย์
๔. ฝ่ายการคลัง ขอคัดเลือกรายการบุคคล (ทร.๑๔/๑) เพื่อใช้ในการทำสัญญาค้ำประกัน เอกสารประกอบการจัดซื้อจัดจ้าง ต่าง ๆ
๕. ฝ่ายเทศกิจ ขอคัดเลือกรายการบุคคล (ทร.๑๔/๑) เพื่อใช้ประกอบเรื่องร้องเรียนและการสอบสวนดำเนินคดีต่าง ๆ
๖. ฝ่ายโยธา ขอคัดเลือกรายการบุคคล (ทร.๑๔/๑) เพื่อใช้ประกอบเรื่องการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร การต่อเติมอาคาร การรักษาที่สาธารณะเพื่อประกาศหาเจ้าของที่ดิน
๗. ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ขอคัดเลือกรายการบุคคล (ทร.๑๔/๑) เพื่อประกอบเรื่องเจ้าบ้านค้างชำระค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย ใช้ประกอบการรับสมัครลูกจ้างชั่วคราวตำแหน่งคนงานต่าง ๆ
๘. ฝ่ายการศึกษา ขอคัดเลือกรายการบุคคล (ทร.๑๔/๑) เพื่อเป็นข้อมูลการศึกษาของเด็กภาคบังคับการศึกษา เพื่อประกอบข้อมูลการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนครบ ๗ ปีบริบูรณ์



๙. ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขอคัดแบบรับรองรายการบุคคล (ทร.๑๔/๑) เพื่อประกอบการลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ การลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพ ตลอดจนการเสียชีวิตของผู้รับบำนาญ และผู้สูงอายุย้ายที่อยู่ต่าง ๆ

๑๐. ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ขอคัดแบบรับรองรายการบุคคล (ทร.๑๔/๑) เพื่อประกอบการจดทะเบียนผู้ประกอบการ เรื่องร้องเรียนต่าง ๆ การก่อเหตุรำคาญ หน่วยงานราชการและหน่วยงานเอกชนต่าง ๆ ที่มาขอรับบริการขอคัดแบบรับรองรายการบุคคล (ทร.๑๔/๑) มีดังต่อไปนี้

๑. สถานีตำรวจในพื้นที่เขตบึงกุ่ม
๒. โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร
๓. สัสดีเขต
๔. สำนักงานการเคหะแห่งชาติ
๕. สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครเขตบึงกุ่ม
๖. แขวงการทาง
๗. สถานกงสุล
๘. โรงเรียนสังกัดเอกชน
๙. สำนักงานทนายความ
๑๐. สถานประกอบการในพื้นที่เขตบึงกุ่ม

ทั้งนี้ หน่วยงานดังกล่าวข้างต้นได้มีหนังสือถึงผู้อำนวยการเขตบึงกุ่ม เพื่อขอคัดรับรองรายการบุคคล (ทร.๑๔/๑) อยู่เป็นประจำ เนื่องจากต้องการใช้ฐานข้อมูลรายการบุคคล (ทร.๑๔/๑) ที่เป็นปัจจุบันในการดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการติดตามงาน ตลอดจนการรายงานตามนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นด้วยความสะดวก รวดเร็ว และทันเหตุการณ์และมีประสิทธิภาพมีผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่วางไว้

## ๖.กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

หลักบริหารในการวิวิเคราะห์ PDCA คือวงจรที่พัฒนามาจากวงจรที่ได้คิดค้นโดย วอลท์เตอร์ ชิหวาร์ท (Walter shewhart) ซึ่งวงจร PDCA เป็นเครื่องมือสำหรับการปรับปรุงกระบวนการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้นสามารถนำมาใช้กับทุกกิจกรรม PDCA ประกอบด้วย ขั้นตอนการวางแผน ขั้นตอนการปฏิบัติ ขั้นตอนการตรวจสอบและขั้นตอนการดำเนินการ โดยในแต่ละขั้นตอนถูกมอบหมายให้เป็นหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละฝ่าย ขณะที่ฝ่ายบริหารกำหนดแผนงาน

และตั้งเป้าหมายสำหรับเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่ต้องลงมือปฏิบัติให้บรรลุตามเป้าหมายที่ฝ่ายบริหาร กำหนดขึ้น ในขณะที่ผู้ตรวจสอบมีหน้าที่ตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นระยะ ๆ และ รายงานผลให้ผู้บริหารทราบ หากการปฏิบัติงานมีความผิดพลาดหรือเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมายก็จะได้ แก้ไขได้ทันที โดยมีขั้นตอนตามวงจรบริหารงานคุณภาพ PDCA ดังนี้

ลำดับ ที่	รายละเอียดการดำเนินงาน	ระยะเวลา (เดือน)				หมายเหตุ
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	
๑	<p>ขั้นตอนที่ ๑ การวางแผน (Plan)</p> <p>๑.๑ กำหนดแผนงานและวิธีการในการดำเนินการ และกำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ ได้แก่ การเขียนโครงการ และกำหนดแผนงานในการดำเนินการ ให้ชัดเจน เสนอต่อหัวหน้าฝ่ายและผู้บริหารเขต</p> <p>๑.๒ จัดตั้งคณะทำงาน หรือทีมงานเพื่อดำเนินการ ศึกษาปัญหาและแสวงหาแนวทางการเพิ่ม ประสิทธิภาพ</p>	↔				
๒	<p>ขั้นตอนที่ ๒ การปฏิบัติงาน (DO)</p> <p>๒.๑ จัดประชุมทีมงานหรือคณะทำงานเพื่อศึกษา สภาพปัญหาการปฏิบัติงานและต้องการของ ประชาชน</p> <p>๒.๒ นำสถิติข้อมูลการคัดแบบรับรองรายการบุคคล (ทร.๑๔/๑) ของปีที่ผ่านมาเป็นแนวทางในการ ดำเนินงาน</p> <p>๒.๓ สร้างแนวทางการแก้ไขปัญหา และดำเนินการ ปรับปรุงการเพิ่มประสิทธิภาพตามแผนงานที่กำหนด</p>		↔			
๓	<p>ขั้นตอนที่ ๓ การตรวจสอบ (Check)</p> <p>๓.๑ ติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามที่ กำหนดในแผน</p> <p>๓.๒ ประชุมคณะทำงาน/ทีมงานเพื่อดำเนินการแก้ไข ปัญหา และป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในแผน</p>			↔		
๔	<p>ขั้นตอนที่ ๔ การปรับปรุงแก้ไข (Act)</p> <p>-นำข้อมูลที่ได้จากการติดตามมาหาแนวทางแก้ไขหรือ ปรับปรุงให้ดีขึ้น</p>				↔	

### ๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงเดือนมกราคม ๒๕๖๒

### ๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

### ๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือ
<p><b>เป้าหมาย (Output)</b></p> <p>๑. ศึกษาปัญหาเพื่อตรวจสอบสภาพปัญหาการให้บริการคัดกรองรายการบุคคล (ทร.๑๔/๑)</p> <p>๒. จัดทำแผนงาน/โครงการปรับปรุงการให้บริการของฝ่ายทะเบียน และหาแนวทางการให้บริการคัดกรองรายการบุคคล</p> <p>๓. มีระบบติดตามการให้บริการ และมีเอกสารประกอบการขอรับบริการ</p>	<p>- มีรายงานการศึกษา ๑ ฉบับ</p> <p>- มีโครงการ/แผนงาน ๑ โครงการ/แผนงาน ภายในเดือนตุลาคม ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒</p> <p>- มีการเพิ่มช่องทางการให้บริการสำหรับประชาชนอย่างน้อย ๑ ช่องทาง ภายในปีงบประมาณ ๒๕๖๒</p> <p>- มีแบบรายงานการให้บริการคัดกรองรายการบุคคล (ทร.๑๔/๑) จากผู้มาขอรับบริการจำนวน ๑ ฉบับ</p>	<p>- เสนอรายงานการศึกษาต่อผู้บริหารและได้รับความเห็นชอบ</p> <p>- แบบลงรับเรื่องจากสารบรรณเกี่ยวกับการคัด ทร.๑๔/๑</p> <p>- เสนอโครงการ/แผนงานต่อผู้บริหารและได้รับความเห็นชอบ</p> <p>- สอบถามและสัมภาษณ์ประชาชนผู้มารับบริการ</p> <p>- ตรวจสอบจากการลงรายงานการให้บริการในแบบรายงานเป็นประจำทุกเดือน</p>
<p><b>วัตถุประสงค์ (Outcome)</b></p> <p>๑. เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการมีช่องทางการรับบริการงานทะเบียนด้วยความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องและโปร่งใส</p> <p>๒. ประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคัดกรองรายการบุคคล ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบึงกุ่ม ในระดับดีมาก</p>	<p>- เอกสารมีความครบถ้วนถูกต้อง คิดเป็น ๑๐๐%</p> <p>- ประชาชนผู้มารับบริการคัดกรองรายการบุคคล (ทร.๑๔/๑) มีความพึงพอใจต่อการรับบริการดังกล่าวไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๙๐</p>	<p>- ไม่มีการร้องเรียนจากผู้รับบริการ</p> <p>- แบบสำรวจความพึงพอใจ</p>

**๑๐. ข้อเสนอแนะ**

๑. ฝ่ายทะเบียนควรแสวงหาแนวทางการให้บริการ และปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ

๒. ควรพัฒนาข้าราชการฝ่ายทะเบียนเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม (Team Work) และการบริการที่ดีเพื่อการปฏิบัติงานขององค์กรดำเนินไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว เป็นที่พอใจของผู้รับบริการ

๓. ผู้บริหารเขตให้ความสำคัญของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนให้สามารถทำงานทดแทนกันได้เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การ



## แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบึงกุ่ม

ประจำวันที่.....

**คำชี้แจง :** แบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบึงกุ่ม รวมทั้งเป็นตัวชี้วัดระดับสำนักงานเขต ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการงานทะเบียนให้มีความเหมาะสมต่อไป

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ สอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนประเภทต่างๆ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม**

ชื่อ-สกุล.....ผู้กรอกแบบสอบถาม ติดต่อบริการประเภท

งานบัตรประจำตัวประชาชน  งานทะเบียนราษฎร  งานทะเบียนทั่วไป  คัด ทร.๑๔/๑

**ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ** ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
<b>๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑.๑ การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวกและคล่องตัว					
๑.๒ มีความชัดเจนและโปร่งใสในการประสานงาน					
๑.๓ ให้บริการรวดเร็วและทันตามกำหนดเวลา					
๑.๔ มีความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ					
<b>๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>					
๒.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส					
๒.๒ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ					
๒.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
<b>๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๓.๑ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ					
๓.๒ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ได้รับทราบ					
๓.๓ คุณภาพและความถูกต้องของข้อมูลที่ให้บริการ					

**ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ**

(เพิ่มเติม).....

.....

