เลขที่ ๕๒

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนเชิงรุก ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักทะเบียนเขตบางนา

จัดทำโดย นางสาวปทุมทิพย์ อยู่เย็น

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ

ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางนา

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม

หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๓

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

๑. ชื่อเรื่อง การให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนเชิงรุก
ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักทะเบียนเขตบางนา

๒. หลักการและเหตุผล

บัตรประจำตัวประชาชนเป็นเอกสารสำคัญที่ทางราชการออกให้แก่บุคคลผู้มีสัญชาติไทยเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นหลักฐานสำคัญในการพิสูจน์ยืนยันตัวบุคคลเพื่อความสะดวกในการเข้าสู่บริการภาครัฐ เช่น การรักษาพยาบาล การรับสวัสดิการต่างๆ การใช้สิทธิเลือกตั้ง การเข้ารับการศึกษา การทำหนังสือเดินทาง การขอใบอนุญาตขับรถ ตลอดจนการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารต่าง ๆ

พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๔ มาตรา ๕ กำหนดให้ผู้มีสัญชาติไทยอายุตั้งแต่ ๗ ปีบริบูรณ์ แต่ไม่เกิน ๗๐ ปีบริบูรณ์ และมีชื่อในทะเบียนบ้าน ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน ทั้งนี้เพื่อสะดวกในการใช้บัตรประจำตัวประชาชนเพื่อยืนยันตัวบุคคลและป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบต่อสิทธิของเจ้าตัว หากมีการทุจริต เนื่องจากบัตรประจำตัวประชาชนมีรายการภาพถ่าย ลายพิมพ์นิ้วมือ เลขประจำตัวประชาชนซึ่งสามารถตรวจสอบได้ ดังนั้นการพกบัตรประจำตัวประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะหากพนักงานเจ้าหน้าที่ขอตรวจสอบบัตรฯ แล้วไม่สามารถแสดง บัตรประจำตัวประชาชนได้ ต้องระวางโทษปรับตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน จะเห็นได้ว่า บัตรประจำตัวประชาชนมีความสำคัญอย่างยิ่ง จึงเป็นเหตุให้ประชาชนต้องมาติดต่อขอทำบัตรประจำตัวประชาชนเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน เฉลี่ยวันละ ๑๒๐-๑๔๐ คนต่อวัน ซึ่งอาจทำให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวก รวดเร็ว เท่าที่ควร และอาจเกิดปัญหากระทบกระทั่งกับเจ้าหน้าที่อันเนื่องมาจากการไม่ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กรในเชิงลบได้ อีกทั้งผู้บริหารต่างก็ให้ความสำคัญในเรื่องของการให้บริการเป็นอย่างมาก

หัวใจสำคัญของการปฏิบัติงานด้านทะเบียน คือ การสร้างความพึงพอใจและความประทับใจในการให้บริการกับประชาชนด้วยการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน เสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการคือ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่มีศักยภาพในการให้บริการ ตลอดจนมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีวัสดุอุปกรณ์ที่ครบถ้วนเพียงพอต่อการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการ นอกจากนั้นการสร้างบรรยากาศการให้บริการ การมีไมตรีจิต ยิ้มแย้มแจ่มใส การทักทายด้วยวาจาสุภาพเป็นมิตร การให้การต้อนรับดุจญาติมิตร การเอาใจเขามาใส่ใจเราตลอดจนการสื่อสารที่ดีและการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่นการเปิดเว็บไซต์ของฝ่ายทะเบียนเพื่ออำนวยความสะดวกในด้านข้อมูล ข่าวสารแก่ประชาชนทั่วไป ก็ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการเช่นกัน จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางนา มีแนวคิดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน โดยเพิ่มช่องบริการพิเศษขึ้น (FAST TRACK) สำหรับคิวนัดหมายล่วงหน้าทางเว็บไซต์ เฟสบุ๊ค โทรศัพท์ เด็กนักเรียนในพื้นที่เขตบางนา ผู้สูงอายุ ตลอดจนให้บริการคัดรับรองฐานข้อมูล บัตรประจำตัวประชาชน ทั้งนี้เพื่อความสะดวก รวดเร็ว เสมอภาคเท่าเทียมกัน ลดระยะเวลาการรอคอยให้น้อยลง และเพื่อสร้างความพึงพอใจตลอดจนทัศนคติที่ดีระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๑๒ ปี

(พ.ศ.๒๕๕๒-๒๕๖๓) ในยุทธศาสตร์ที่ ๕ การพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นต้นแบบด้านการบริหารมหานคร ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๕.๒ เพื่อส่งมอบบริการที่ดีที่สุดแก่ประชาชน

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางนา ให้มีความหลากหลายมากขึ้น

๓.๒ เพื่อให้บริการเชิงรุกแก่เด็กนักเรียนในพื้นที่เขตบางนา

๓.๓ เพื่อลดข้อร้องเรียนในการให้บริการ

๔. เป้าหมาย

๔.๑ เพื่อให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนได้อย่างทั่วถึง

๔.๒ เพื่อให้ประชาชนเกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

การให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนเชิงรุก โดยเพิ่มช่องทางให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลต่างๆ ทางทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน โดยนำเทคโนโลยี เช่นเว็บไซต์ เฟสบุ๊ค มาเปิดให้บริการประชาชน เพื่อให้การบริการดังกล่าวประสบความสำเร็จนั้น ผู้จัดทำรายงานได้นำหลักการบริหารงานแบบ The Deming Wheel (or PDCA cycle) มาใช้ในการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนเชิงรุก ดังนี้

P = Plan การวางแผน

- จัดประชุมเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานบัตรฯ เพื่อแจ้งแผนการเปิดช่องบริการพิเศษทางเว็บไซต์และเฟสบุ๊ค เพื่อให้ประชาชนมีช่องทางติดต่อสอบถามข้อมูลต่างๆ ทางทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนได้สะดวกยิ่งขึ้น ตลอดจน ให้คำปรึกษาแนะนำการเตรียมเอกสารและลงนัดหมายล่วงหน้าก่อนมาขอรับบริการ และแผนการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนให้แก่เด็กนักเรียนในพื้นที่เขตบางนาให้แก่เจ้าหน้าที่ทุกคนเพื่อทราบ
- เพื่อรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน

D = DO การลงมือปฏิบัติ

- นำเสนอแผนงานทั้งสองเรื่องต่อหัวหน้าฝ่ายทะเบียนเพื่อขออนุมัติจาก ผอ.เขตบางนา
- กำหนดชื่อเฟสบุ๊ค/เว็บไซต์ ให้ชัดเจน
- ประสานขอความร่วมมือให้ทางโรงเรียนสำรวจนักเรียนที่ประสงค์จะทำบัตรประจำตัวประชาชน

- เป็นการปฏิบัติงานตามขั้นตอนการจัดทำ บัตรประจำตัวประชาชนที่วางไว้อย่างเป็นระบบต่อเนื่อง

C = Cheek การตรวจสอบผลการดำเนินงานตามแผน

- ตรวจสอบผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของแผนงานว่า ขณะลงมือปฏิบัติเกิดปัญหา ในแต่ละขั้นตอนอย่างไร และปัญหานั้นจำเป็นต้องแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงแผนขั้นตอนไหนบ้าง

A= Action การปรับปรุงแก้ไข

- นำปัญหาที่ตรวจพบมาแก้ไข ปรับปรุงให้ดีขึ้น โดยประเมินผลการดำเนินการจากการนำหลักการบริหารงานแบบ PDCA มาปรับการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน ณ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางนา จะเห็นได้ว่า

๕.๑ การวางแผนที่ดีทำให้การให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว มากขึ้น สามารถให้บริการประชาชนได้มากขึ้นจากเดิม ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานและองค์กรโดยรวมของกรุงเทพมหานคร

๕.๒ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

- เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ให้ความรู้และแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างถูกต้อง
- เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถปฏิบัติหน้าที่ทดแทนกันได้
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องตลอดจนวิธีปฏิบัติตามขั้นตอนที่วางไว้ได้อย่างถูกต้อง
- เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกในการให้บริการ โดยการอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ให้บริการที่ดี
- ผู้บริหารเอาใจใส่ตรวจเยี่ยมให้กำลังใจผู้ปฏิบัติงาน ขณะให้บริการประชาชนด้วยความห่วงใย ทำให้เกิดขวัญกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน
- ผู้บริหารร่วมประชุมกลุ่มย่อยเป็นประจำ เพื่อรับฟังปัญหาต่างๆ ตลอดจนข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

๕.๓ การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาระหว่างดำเนินการ หากเกิดปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์หรือวัสดุอุปกรณ์ขัดข้อง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว หรือประสานขอความช่วยเหลือจากส่วนกลางได้ทันเวลา ทั้งนี้จะต้องมีการอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเรื่องการดูแลรักษา การใช้วัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ต่างๆอยู่เสมอ

๕.๔ การประเมินผล/ปรับปรุงงาน โดยการนำผลการปฏิบัติงานมาประเมิน เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป และรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับ นอกจากการนำหลักการบริหารงานแบบ PDCA มาเป็นหลักในการบริหารงานแล้ว ยังจะต้องนำ

หลักการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยหลักการ ๑๐ S ดังนี้

S - Smooth หมายถึง อารมณ์ของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการที่ดีควรมีอารมณ์ที่มั่นคง

S - Smile หมายถึง การบริการด้วยรอยยิ้ม จะเป็นการสร้างความประทับใจให้แก่ ผู้มาขอรับบริการ

S - Speak หมายถึง การพูดจาไพเราะ มีสัมมาคารวะ

S - Small หมายถึง ผู้ให้บริการต้องรู้จักอ่อนน้อมถ่อมตน ไม่อวดอ้างตัวเอง

S - Smart หมายถึง ผู้ให้บริการที่มีบุคลิกภาพที่ดี สง่างาม จะสร้างความประทับใจให้กับผู้มาขอรับบริการ

S - Special หมายถึง ผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญกับผู้มาขอรับบริการดุจเป็นคนพิเศษ หรือดุจญาติมิตรของเรา

S - Spirit หมายถึง ผู้ให้บริการต้องยอมรับฟังความคิดเห็น และเป็นผู้รับฟังดี

S - Speed หมายถึง การให้บริการด้วยความรวดเร็ว ประหยัดเวลา ทำให้สามารถให้บริการได้มากขึ้น

S - Super หมายถึง การให้บริการที่มากกว่าที่ผู้ขอรับบริการคาดหวังหรือคาดคิด

S - Save หมายถึง การประหยัดเวลาการให้บริการและการประหยัดวัสดุอุปกรณ์ เช่น การถ่ายเอกสาร

๖. กรอบแนวทางดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

การให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนเชิงรุก โดยเพิ่มช่องบริการพิเศษ จำนวน ๑ จุดบริการพร้อมพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจอนุมัติการทำบัตรประจำตัวประชาชนและผู้ปฏิบัติงานตลอดจนวัสดุอุปกรณ์การทำบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๑ ชุด โดยมีวิธีดำเนินการ คือ

๖.๑ ประชุมกลุ่มย่อยเฉพาะเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน

๑. เพื่อหารือแนวทางการเปิดช่องบริการพิเศษทางเว็บไซต์ เฟสบุ๊ค โดยให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมายหลักที่จองคิวล่วงหน้าทางเว็บไซต์ เฟสบุ๊ค โดยการนัดหมายจองคิวและรับคำแนะนำก่อนมาขอรับบริการ ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว โดยการสอบถามข้อมูลต่างๆ ตลอดจนการจัดเตรียมเอกสารให้พร้อมก่อนมาติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักงานเขต ในวันเวลาที่สะดวก

๒. แผนการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้แก่เด็กนักเรียนในพื้นที่เขตบางนา

๖.๒ เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ทุกคนในกลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน ได้เสนอแนวคิดวิธีการดำเนินการ ตลอดจนข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ในที่ประชุมพร้อมลงความเห็น

๖.๓ นำเสนอแผนงานการเปิดช่องบริการพิเศษ เพื่อให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมายหลัก คือ ประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการล่วงหน้าทางเว็บไซต์/เฟสบุ๊ค คิวนัดหมายล่วงหน้าทางโทรศัพท์ และแผนการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้แก่เด็กนักเรียนในพื้นที่เขตบางนา ต่อหัวหน้าฝ่ายทะเบียนเพื่อขออนุมัติแผนต่อผอ.เขตบางนาต่อไป

๖.๔ หลังจากได้รับอนุมัติให้ดำเนินการตามแผนแล้ว

- ดำเนินการเปิดเว็บไซต์ เฟสบุ๊ค ของฝ่ายทะเบียน กำหนดชื่อให้ชัดเจน
- ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปทราบข้อมูลทางสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ในหน้าข่าว กทม.
- ทำหนังสือประสานขอความร่วมมือไปยังโรงเรียนในพื้นที่เขตบางนา เพื่อสำรวจจำนวนนักเรียนที่ประสงค์ขอทำบัตรประจำตัวประชาชน
- จัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับหลักฐานที่ต้องนำมาแสดง เช่น สูติบัตร ทะเบียนบ้าน ใบเปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล ของเด็กและบิดามารดา
- จัดทำปฏิทินหรือตารางการดำเนินการตามแผนที่วางไว้
- ประสานสำนักงานปกครองและทะเบียน เพื่อนำรถโมบายเคลื่อนที่ออกไปให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนให้แก่ เด็กนักเรียนในพื้นที่เขตบางนา ตามวัน เวลา ที่กำหนดไว้ตามแผน

๖.๕ ลงมือปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่วางไว้ตามแผนงานอย่างเป็นระบบ โดยมีพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้อนุมัติบัตรประจำตัวประชาชนและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน พร้อมวัสดุอุปกรณ์ ๑ ชุด เปิดช่องบริการพิเศษเพื่อให้บริการแก่ประชาชนที่นัดหมายล่วงหน้าทางเว็บไซต์/เฟสบุ๊ค คิวนัดหมายล่วงหน้าทางโทรศัพท์, ผู้สูงอายุ ตลอดจนให้บริการคัดและรับรองรายการบัตรประจำตัวประชาชนจากฐานข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชน

- <u>ขั้นตอนการดำเนินการ</u>

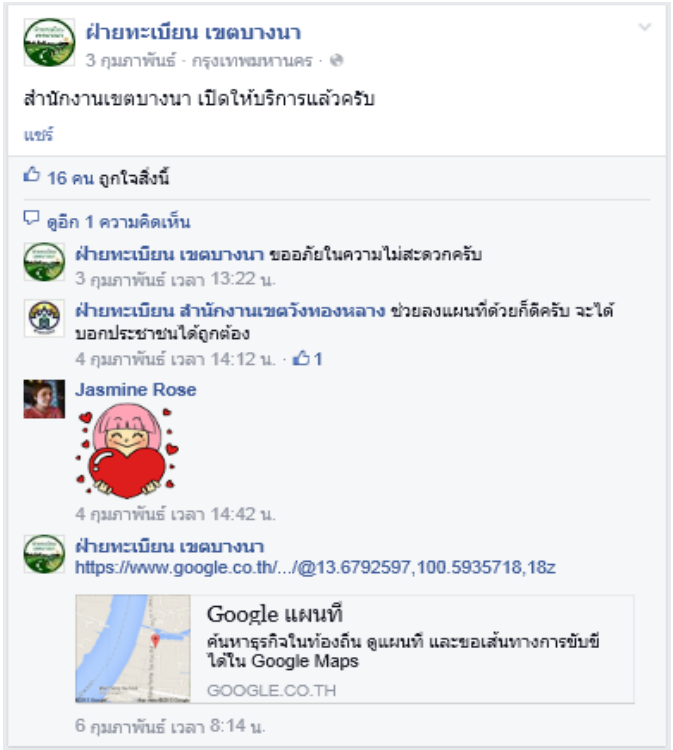
- กำหนดชื่อเว็บไซต์หรือเฟสบุ๊คให้ชัดเจน
- มอบหมายเจ้าหน้าที่เปิด-ปิด ระบบคอมพิวเตอร์ทุกเช้าและก่อนเลิกงานเป็นประจำทุกวัน ต้องเปิดเว็บไซต์หรือเฟสบุ๊คเข้าไปตรวจสอบว่า มีผู้เข้ามาโพสต์ข้อความสอบถามข้อมูลเรื่องใดบ้าง และแจ้งให้หัวหน้ากลุ่มงานนั้น ๆ ทราบทุกวัน
- หากมีการสอบถามข้อมูลทางทะเบียนเบื้องต้น เจ้าหน้าที่ทุกท่านสามารถอธิบาย ตอบข้อซักถามได้โดยตรง
- หากเป็นกรณีที่ต้องใช้ดุลพินิจของหัวหน้ากลุ่มงานที่รับผิดชอบ ขอให้แจ้งต่อหัวหน้ากลุ่มงานผู้รับผิดชอบโดยตรง เป็นผู้ให้ข้อมูลและคำแนะนำต่าง ๆ
- การแนะนำเอกสารขอให้สื่อสารกับประชาชนให้ชัดเจน เช่น การนำสำเนาทะเบียนบ้านมาด้วยนั้น ขอให้อธิบายประชาชนว่า สำเนาทะเบียนบ้าน หมายถึง เล่มทะเบียนบ้านฉบับ

สีน้ำเงินตัวจริง ทั้งนี้ เนื่องจากมีประชาชนบางท่านเข้าใจว่า สำเนาทะเบียนบ้าน คือ การถ่ายเอกสารสำเนาทะเบียนบ้านมาให้เจ้าหน้าที่ ซึ่งบางกรณีจะไม่สามารถดำเนินการให้ได้ถ้าไม่มีสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านมาแสดง เช่น กรณีที่ต้องการเปลี่ยนชื่อ ต้องนำสำเนาทะเบียนบ้านฉบับสีน้ำเงินมาแก้ไขชื่อตัวในทะเบียนบ้านด้วย มิฉะนั้นจะไม่สามารถทำบัตรประจำตัวประชาชนเป็นชื่อใหม่ได้

- ลงนัดในสมุดคุมการนัดหมายล่วงหน้าทางเว็บไซต์หรือเฟสบุ๊ค
- แจ้งหัวหน้ากลุ่มงานบัตรเพื่อทราบ

<u>การรับคำร้องนัดหมายล่วงหน้าทางเว็บไซต์หรือทางเฟสบุ๊ค</u>

https://www.facebook.com/tabeanbangna๑๐๔๗



ฝ่ายทะเบียน เขตบางนา
6 กุมภาพันธ์ · กรุงเทพมหานคร · มิการแก้ไข ·

สำนักงานเขตบางนาที่ใหม่ครับ
888 ถนนสรรพาวุธ แขวงบางนา เขตบางนา กทม 10260
ติดต่อสอบถามโทร 02-173-5262 ฝ่ายทะเบียน
https://www.google.co.th/.../13.6.../@13.6792597,100.5935718,18z

Google แผนที่
ค้นหาธุรกิจในท้องถิ่น ดูแผนที่ และขอเส้นทางการขับขี่ได้ใน Google Maps
GOOGLE.CO.TH

แชร์

11 คน ถูกใจสิ่งนี้

ฝ่ายทะเบียน เขตบางนา อัพเดตรูปภาพหน้าปกของเขา
6 กุมภาพันธ์ ·

แชร์

14 คน ถูกใจสิ่งนี้

Jasmine Rose ที่นี่ที่ไหน??
6 กุมภาพันธ์ เวลา 9:00 น. · 1

ฝ่ายทะเบียน เขตบางนา หน้าสำนักงานเขตแห่งใหม่ครับ
6 กุมภาพันธ์ เวลา 13:47 น.

Jasmine Rose

6 กุมภาพันธ์ เวลา 13:49 น. · 1

<u>ตัวอย่าง</u> ดิฉันต้องการเปลี่ยนคำนำหน้านามและนามสกุลตามสามีกรณีจดทะเบียนสมรส และต้องการทำบัตรใหม่ให้แล้วเสร็จในคราวเดียวกัน ต้องเตรียมหลักฐานใดไปบ้างคะ

- **<u>ขั้นตอนการเปลี่ยนคำนำหน้านาม – ชื่อสกุล ตามสามี กรณีจดทะเบียนสมรส</u>**

จนท. - นำหลักฐานสำเนาทะเบียนบ้านตัวจริง เล่มสีน้ำเงิน พร้อมทะเบียนสมรสและบัตรประจำตัวประชาชนมาแสดงต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ครับ

ประชาชน - หากไม่มีทะเบียนบ้านได้ไหมคะ

จนท. - ไม่ทราบว่าแก้ไขคำนำหน้านามเป็น “นาง”และนามสกุลเป็นนามสกุลของสามีในทะเบียนบ้านแล้วหรือยังครับ

ประชาชน - แก้ไขแล้วค่ะ

จนท. - ถ้าแก้ไขแล้วไม่เป็นไรครับ ทะเบียนบ้านไม่มีก็สามารถทำบัตรฯ ได้ครับ

ประชาชน - แล้วถ้ายังไม่ได้แก้ไขล่ะคะ ทำไม่ได้เหรอคะ

จนท. - ถ้ายังไม่แก้ไขรายการบุคคลในทะเบียนบ้านก็ยังทำบัตรให้ไม่ได้ครับ เพราะบัตรประชาชนต้องดึงฐานข้อมูลรายการบุคคลจากทะเบียนบ้านครับ ถ้าทะเบียนบ้านอยู่ในเขตบางนา เจ้าหน้าที่จะแจ้งให้ทราบและดำเนินการแก้ไขรายการบุคคลตามข้อตกลงในทะเบียนสมรสให้เลยครับ แล้วจึงจะทำบัตรใหม่ได้ แต่ถ้าชื่ออยู่ทะเบียนบ้านที่ต่างจังหวัดหรืออยู่ที่เขตอื่น ต้องนำหลักฐานทะเบียนสมรส ทะเบียนบ้านตัวจริงเล่มสีน้ำเงิน พร้อมบัตรประชาชนไปยื่นคำร้องขอแก้ไขรายการบุคคลในทะเบียนบ้านก่อนครับ แล้วจึงขอทำบัตรฯ ใหม่ต่อได้ครับ

ประชาชน - อ๋อ ขอบคุณค่ะ ที่ให้ความรู้ใหม่แก่ดิฉัน แล้วดิฉันขอทำบัตรใหม่ได้ที่เขตบางนาได้เลยถูกไหมคะ เพราะดิฉันแก้ไขทะเบียนบ้านเรียบร้อยแล้ว

จนท. - ทำได้เลยครับ ไม่ทราบสะดวกมาติดต่อเมื่อไรครับ

ประชาชน - วันศุกร์ค่ะ ตอนเช้า สัก ๘.๓๐ น. ค่ะ ไม่ทราบว่าดิฉันจะขอจองคิวได้หรือเปล่าคะ

จนท. - ได้ครับ ตกลงตอนเช้าวันศุกร์ ๘.๓๐ น. นะครับ ผมจะได้ลงนัดให้ แต่อย่าลืมเอกสารที่เกี่ยวข้องนะครับ ต้องนำมาแสดงด้วยนะครับ พร้อมค่าธรรมเนียม ๒๐ บาท

ประชาชน - ค่ะ ขอบคุณมากค่ะ

คิวนัดหมายล่วงหน้าทางเฟสบุ๊ค (Facebook)
ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๕๘

ชื่อ-นามสกุล	เลขประจำประชาชน	ติดต่อ ขอมีบัตรกรณี	เวลา วันที่ /ติดต่อ	ผู้เข้าตรวจสอบเฟสบุ๊ค	นัดวัน/เวลา	ดำเนินการแล้วเสร็จ
๑. น.ส.อุษา พาเจริญ	๓-๑๐๐๖-๐๐๑๐๑-๒๑-๒	เปลี่ยนบัตร	๑๐มิ.ย.๕๘ ๑๑.๐๐ น.	คุณชิดชนก	๑๒ มิ.ย.๕๘ ๐๘.๓๐ น.	

<u>การรับคำร้องนัดหมายล่วงหน้าทางโทรศัพท์</u>

ตัวอย่าง : เมื่อประชาชนติดต่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน เช่น กรณีการขอมีบัตรใหม่ เนื่องจากบัตรเดิมสูญหาย อยากทราบขั้นตอนและ เอกสารที่ ต้องนำมาแสดงเพื่อขอทำบัตรใหม่ ตลอดจนต้องการนัดวันเวลาไปติดต่อเพื่อความสะดวกนั้น มีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

- **<u>ขั้นตอนการดำเนินการ</u>**

๑. แนะนำเอกสารที่ต้องเตรียมมาเช่น สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านตัวจริง เล่มสีน้ำเงิน พร้อมเอกสารที่ทางราชการออกให้ที่มีรูปถ่ายติด เช่น หนังสือเดินทาง ใบขับขี่ วุฒิการศึกษา กรณีไม่สะดวกต้องการนำพยานบุคคลคือ บิดามารดา พี่น้องร่วมบิดามารดา หรือเจ้าบ้านมารับรองก็สามารถทำได้

๒. เตรียมค่าธรรมเนียมในการทำบัตรใหม่จำนวน ๒๐ บาท

๓. ลงนัดในสมุดคุมการนัดหมายทางโทรศัพท์

๔. แจ้งหัวหน้ากลุ่มงานบัตรฯ เพื่อทราบ

คิวนัดหมายล่วงหน้าทางโทรศัพท์
ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๕๘

ชื่อ-นามสกุล	เลขประจำประชาชน	ติดต่อขอมีบัตรกรณี	เวลา วันที่ /ติดต่อ	ผู้รับโทรศัพท์	นัดวัน/เวลา	ดำเนินการแล้วเสร็จ
๑. นายชีพ ชูจันทร์	๓-๑๐๐๑-๐๐๑๐๑-๐๐๑	บัตรหาย	๑๐.๐๐ น. ๒๐ มิ.ย.๕๘	คุณนิชา	๒๓ มิ.ย.๕๘ ๐๙.๐๐ น.	
๒ น.ส.พร คงอยู่	๑-๑๐๐๑-๐๐๑๑๑-๑๐๑	บัตรชำรุด	๑๑.๐๐ น. ๑๑ มิ.ย.๕๘	คุณภัทร	๑๒ มิ.ย.๕๘ ๑๓.๓๐ น.	
๓. นางชฎาพร รัตนพรชัย	๓-๑๐๐๘-๑๑๐๑๒-๒๐๐	เปลี่ยนบัตรกรณีสมรส	๐๘.๔๐ น. ๑๕ มิ.ย.๕๘	คุณนิชา	๑๑.๐๐ น. ๑๕ มิ.ย.๕๘	

<u>ขั้นตอนการดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้แก่เด็กนักเรียนในพื้นที่เขตบางนา จำนวน ๗ โรง</u> ได้แก่ โรงเรียนศรีเอี่ยมอนุสรณ์, โรงเรียนวัดบางนาใน, โรงเรียนวัดบางนานอก, โรงเรียนเพี้ยนพินอนุสรณ์, โรงเรียนรุ่งเรืองอุปถัมภ์, โรงเรียนผ่องพลอยอนุสรณ์, โรงเรียนอำนวยกนกศิริอนุสรณ์

- ประสานขอความร่วมมือจากโรงเรียนเพื่อสำรวจจำนวนเด็กนักเรียน ตั้งแต่ชั้น ป.๑-ป.๖ ว่ามีจำนวนเท่าไร ที่ยังไม่ได้ทำบัตรประจำตัวประชาชน
- จัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับหลักฐานที่ต้องนำมาประกอบการทำบัตรฯ เช่น สูติบัตร ทะเบียนบ้าน ใบเปลี่ยนชื่อ-ชื่อสกุลของเด็ก, บิดาและมารดา (ถ้ามี)

- แจ้งให้โรงเรียนจัดทำบัญชีรายชื่อนักเรียนทั้งหมดที่ประสงค์จะทำบัตรประจำตัวประชาชน และรวบรวมหลักฐานข้างต้นจัดส่งให้ผ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางนา ตรวจสอบล่วงหน้าภายใน ๗ วัน นับจากวันที่ได้รับหนังสือประสานจากสำนักงานเขต
- จัดทำปฏิทินตารางกำหนดการดำเนินการตามวันเวลาราชการ
- หากมีเด็กนักเรียนจำนวนมากประสงค์ขอมีบัตรประจำตัวประชาชน ต้องทำหนังสือประสานขอความร่วมมือไปยังสำนักงานปกครองและทะเบียน เพื่อจัดรถโมบายเคลื่อนที่ออกไปให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนที่โรงเรียนต่าง ๆ ตามวันเวลาที่กำหนดไว้ตามแผน ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่เด็กนักเรียน

จำนวนนักเรียน

โรงเรียน	ป.๑	ป.๒	ป.๓	ป.๔	ป.๕	ป.๖	รวม
ผ่องพลอยอนุสรณ์	๑๗๑	๑๖๗	๑๘๕	๑๘๓	๑๕๗	๑๓๖	๙๙๙
เพี้ยนพินอนุสรณ์	๖๑	๖๕	๗๐	๗๖	๗๓	๗๑	๔๑๖
รุ่งเรืองอุปถัมภ์	๘๑	๖๖	๗๓	๗๑	๘๒	๘๖	๔๕๙
วัดบางนานอก	๗๒	๘๑	๑๐๗	๘๘	๙๑	๙๑	๕๓๐
วัดบางนาใน	๑๒	๖๕	๖๗	๖๒	๖๕	๗๐	๓๔๑
ศรีเอี่ยมอนุสรณ์	๒๕๗	๒๔๕	๒๗๑	๒๗๐	๒๕๐	๒๖๑	๑,๕๕๔
อำนวยกนกศิริอนุสรณ์	๗๕๖	๗๘๕	๕๗๒	๖๘๓	๘๒๑	๘๒๗	๔,๔๔๔

ตารางการปฏิบัติงานเดือนมิถุนายน ๒๕๕๘ - กรกฎาคม ๒๕๕๘

ร.ร.ผ่องพลอยอนุสรณ์	วันที่ ๒-๕ มิ.ย.๕๘
ร.ร.เพี้ยนพิน อนุสรณ์	วันที่ ๘-๑๑ มิ.ย.๕๘
ร.ร.รุ่งเรืองอุปถัมภ์	วันที่ ๑๒,๑๕-๑๗ มิ.ย.๕๘
ร.ร.วัดบางนานอก	วันที่ ๑๘-๑๙,๒๒-๒๓ มิ.ย.๕๘
ร.ร.วัดบางนาใน	วันที่ ๒๔-๒๕ มิ.ย.๕๘
ร.ร.ศรีเอี่ยมอนุสรณ์	วันที่ ๒๖-๓๐ มิ.ย.๕๘
ร.ร.อำนวยกนกศิริอนุสรณ์	วันที่ ๑ ก.ค..๕๘ เป็นต้นไป

๖.๖ ตรวจสอบการดำเนินงานตามแผนว่า ระหว่างการให้บริการมีปัญหาในแต่ละขั้นตอนหรือไม่และปัญหานั้น ๆ จำเป็นต้องแก้ไขหรือต้องเปลี่ยนแปลงขั้นตอนใด จึงจะทำให้การให้บริการนั้นคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว ลดระยะการรอคอยลงทั้งยังลดปัญหาการร้องเรียนได้อีกด้วย หลังจากนั้นก็จะต้องติดตามประเมินผลการทำงานไว้ว่าดีขึ้นอย่างไร ประชาชนได้รับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นมากกว่าเดิมหรือไม่ อย่างไร

๖.๗ ประเมินผลการดำเนินการและรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับต่อไปโดยมีการดำเนินการตั้งแต่เดือนมิถุนายน ๒๕๕๘ เป็นต้นไป

๗ . ระยะเวลาดำเนินการ

เริ่มเปิดช่องทางให้บริการทางเว็บไซต์/เฟสบุ๊ค และทำบัตรประจำตัวประชาชนให้แก่เด็กนักเรียนในพื้นที่เขตบางนา ตั้งแต่เดือนมิถุนายน ๒๕๕๘ เป็นต้นไป

๘. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๘.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ระดับผลผลิต (Output)

- สามารถเปิดช่องบริการพิเศษเพิ่มขึ้นอย่างน้อย ๒ ช่องทาง เพื่อให้คำปรึกษาแนะนำและจองคิวล่วงหน้าแก่ประชาชนทางเว็บไซต์ และทางเฟสบุ๊ค ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว ลดระยะเวลาการรอคอย สามารถให้บริการประชาชนได้มากขึ้นกว่าเดิม
- สามารถให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนให้แก่เด็กนักเรียนในพื้นที่เขตบางนาได้ครบทั้ง ๗ โรงเรียน

ระดับผลลัพธ์ (Out come)

- ลดปัญหาการร้องเรียนในการให้บริการลงจากเดิมร้อยละ ๘๐ จนถึง ร้อยละ ๑๐๐
- เจ้าหน้าที่มีขวัญกำลังใจมากขึ้นเมื่อได้รับคำชมเชยจากผู้มาขอรับบริการ
- เกิดความสามัคคี ร่วมแรงร่วมใจกันทำงานเป็นทีมมากขึ้น
- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนตระหนักถึงบทบาทของตนว่ามีหน้าที่อย่างไร

๘.๒ วิธีการประเมินผล

- โดยสำรวจความคิดเห็นจากประชาชนผู้มาขอรับบริการด้วยวิธีการทอดแบบสอบถาม หลังจากที่มาขอใช้บริการเสร็จสิ้น

- โดยสำรวจความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชนด้วยการทอดแบบสอบถาม

๘.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

๘.๓.๑ ใช้แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตบางนา ใช้สอบถามประชาชนผู้มาใช้บริการ แบ่งระดับความคิดเห็นเป็น ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด แบบสอบถามประกอบด้วย ๒ ส่วน ได้แก่ ตอนที่ ๑ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ตอนที่ ๒ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

๘.๓.๒ ใช้แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อขวัญกำลังใจในการทำงาน แบ่งระดับความคิดเห็นเป็น ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุดแบบสอบถามประกอบด้วย ๒ ส่วน ได้แก่ ตอนที่ ๑ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ตอนที่ ๒ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

๙. ข้อเสนอแนะ

ควรปรับปรุงระเบียบการจัดเก็บเอกสารบัตรประจำตัวประชาชน ทั้งนี้เนื่องจากกฎหมายกำหนดระยะเวลาการจัดเก็บนานเกินไป