

๑. ชื่อเรื่อง การพัฒนาการให้บริการ การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนฝ่ายทะเบียน

สำนักงานเขตบางขุนเทียน

๒. หลักการและเหตุผล

ฝ่ายทะเบียนเป็นฝ่ายที่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการมากที่สุดเมื่อเทียบกับฝ่ายต่างๆ ของสำนักงานเขต เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับประชาชนทุกเพศทุกวัย ตั้งแต่แรกเกิดจนเสียชีวิต เช่น การแจ้งการเกิด การแจ้งการตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การจดทะเบียนสมรส การเปลี่ยนชื่อตัว การเปลี่ยนชื่อสกุล การทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งการทำบัตรประจำตัวประชาชนนั้นในแต่ละบุคคลจะมีการยื่นคำขอมีบัตรคนละหลายครั้ง ได้แก่กรณี ยื่นขอมีบัตรครั้งแรก บัตรหมดอายุ บัตรชำรุด บัตรสูญหาย เปลี่ยนที่อยู่ เปลี่ยนชื่อตัว เปลี่ยนชื่อสกุล เปลี่ยนชื่อตัวและชื่อสกุล กล่าวได้ว่าประชาชนซึ่งมีสัญชาติไทยทุกคนต้องไปใช้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางขุนเทียน มีประชากรตามทะเบียนราษฎร ๑๗๔,๗๓๘ คน และมีแรงงานต่างด้าว ๓ สัญชาติ ที่ขึ้นทะเบียนถูกต้องและมีชื่ออยู่ใน ระบบของทะเบียนราษฎร ๖๘,๘๔๗ คน (ข้อมูล ณ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๘) ในแต่ละวันจะมีประชาชนมาใช้บริการที่ฝ่ายทะเบียนจำนวนมาก ประมาณวันละ ๕๐๐ คน

งานด้านการทำบัตรประจำตัวประชาชนเป็นงานที่มีประชาชนมาใช้บริการมากที่สุด เนื่องจากตามมาตรา ๕ แห่งพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ.๒๕๒๖ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน (ฉบับที่ ๓) พ.ศ.๒๕๕๔ ซึ่งมีผลบังคับใช้ ๑๐ ก.ค. ๒๕๕๔ ได้บัญญัติให้ผู้มีสัญชาติไทย ซึ่งมีอายุตั้งแต่เจ็ดปีบริบูรณ์ แต่ไม่เกินเจ็ดสิบปีบริบูรณ์และมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน (ยกเว้นบุคคลซึ่งได้รับการยกเว้น ไม่ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชนตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวง พ.ศ.๒๕๔๘ คือ สมเด็จพระบรมราชินี พระบรมวงศานุวงศ์ ตั้งแต่ชั้นพระองค์เจ้าขึ้นไป ภิกษุ สามเณร นักพรต และนักบวช ผู้มีกายพิการเดินไม่ได้ หรือเป็นใบ้ หรือตาบอดทั้ง ๒ ข้าง หรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ ผู้อยู่ในที่คุมขัง โดยชอบด้วยกฎหมาย บุคคลที่กำลังศึกษาวิชา ณ ต่างประเทศและไม่สามารถยื่นคำร้องขอมีบัตรประชาชนได้) นอกจากนี้บัตรประจำตัวประชาชนยังถือว่าเป็นเอกสารหรือหลักฐานสำคัญที่ทางราชการออกให้กับประชาชนทุกคน เพื่อบุคคลนั้นใช้ในการแสดงตนต่อผู้อื่น และใช้เป็นหลักฐานในการติดต่อดำเนินการในด้านธุรกรรมต่าง ๆ

ปัจจุบัน กฎหมายได้อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนโดยประชาชนสามารถขอรับบริการด้านการทำบัตรประจำตัวประชาชนได้ทุกสำนักทะเบียนที่เปิดให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ONLINE ทั้งนี้เป็นไปตามระเบียบกรมการปกครองว่าด้วยการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ.๒๕๓๘ ซึ่งสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน เป็นสำนักทะเบียนหนึ่งที่มีประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก เนื่องจากสถานที่ตั้งของสำนักงานเขตอยู่ติดถนนพระรามที่ ๒ เป็นแหล่งชุมชนที่มีการคมนาคมสะดวก และเป็นเขตติดต่อกับจังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรปราการ โดยเฉลี่ยจะมีประชาชนทั้งในสำนักงานเขต นอกสำนักงานเขต และต่างจังหวัดมาใช้บริการด้านบัตรประจำตัวประชาชนเฉลี่ยประมาณวันละ ๒๒๐ ราย ในการปฏิบัติงานทุกวันจะมีประชาชนจำนวนมากกว่า ๘๐ ราย มารับบัตรคิวและ

คอยรับบริการตั้งแต่เวลาประมาณ ๐๗.๐๐ น. แม้เจ้าหน้าที่จะเริ่มให้บริการโดยกดบัตรคิวให้แก่ประชาชนในเวลา ๐๗.๔๕ น. แล้วก็ตาม คิวที่สะสมเพิ่มจำนวนมากขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้ผู้ที่มาทีหลังแต่รับคิว ในเวลาราชการ ๐๘.๐๐ น. ซึ่งจะได้ลำดับคิวที่ ๘๐ กว่า ต้องนั่งรอรับบริการตามลำดับคิวที่ได้รับ เกิดความรู้สึกว่าเสียเวลารอนาน ส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการ กรณีดังกล่าวผู้บริหารกรุงเทพมหานคร จึงมีความคิดที่จะปรับปรุงการให้บริการของฝ่ายทะเบียนทุกสำนักงานเขตให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการปรับปรุงทางด้านกายภาพจากเดิมที่เป็นแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (ONE STOP SERVICE) ไปเป็นศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BANGKOK SERVICE CENTER) แต่ในกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ก็คงเป็นเพียงนโยบายให้แต่ละสำนักงานเขตนำไปปฏิบัติ คือ จะทำอย่างไรที่จะให้ประชาชนผู้มาใช้บริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจ จากนโยบายดังกล่าวทำให้สำนักงานเขตบางขุนเทียนต้องหาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของฝ่ายทะเบียนว่าเกิดจากอะไรบ้าง ซึ่งพบว่าแบบสอบถามการให้บริการของฝ่ายทะเบียน มีข้อร้องเรียนของประชาชนที่มาใช้บริการว่าไม่พึงพอใจต่อการให้บริการที่ล่าช้า ต้องรอเป็นเวลานาน เมื่อนำข้อร้องเรียนไปวิเคราะห์จะทำให้ทราบว่าสาเหตุดังกล่าวสืบเนื่องมาจากในแต่ละวันจะมีประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก เพราะเห็นว่าเป็นสำนักงานเขตที่อยู่ติดถนนใหญ่ คือ ถนนพระรามที่ ๒ สะดวกต่อการเดินทาง และมีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดสมุทรสาคร เมื่อเดินทางเข้ากรุงเทพมหานคร ต้องผ่านสำนักงานเขตบางขุนเทียน จึงแวะใช้บริการด้านบัตรประจำตัวประชาชน จากสถิติการให้บริการพบว่าในแต่ละวัน จะมีประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านของสำนักงานเขตบางขุนเทียน และนอกสำนักงานเขตบางขุนเทียน รวมทั้งชาวต่างจังหวัดที่อยู่ใกล้เคียงมาใช้บริการด้านทำบัตรประจำตัวประชาชนเป็นจำนวนมากถึงวันละ ๒๒๐ ราย ด้านทะเบียนราษฎร ๒๐๐ ราย ด้านทะเบียนทั่วไป ๕๐ ราย โดยประมาณ เฉลี่ยต้องให้บริการแก่ประชาชนมากถึงวันละ ๔๗๐ ราย (ข้อมูล ณ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๘) จำนวนประชาชนที่มาขอรับบริการด้านแต่เช้าก่อนเปิดให้บริการและจะเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ในช่วงเวลา ๐๘.๐๐ - ๑๐.๐๐ น. ทำให้เกิดจำนวนคิวที่สะสม ส่งผลให้ประชาชนที่มาทีหลังรอคอยเป็นเวลานาน บางครั้งมาแล้วไม่ได้รับบริการ เนื่องจากวัสดุ อุปกรณ์ คือ บัตรเปล่า ที่ต้องนำมาใช้ในการผลิตบัตรหมด เกิดปัญหาการต่อว่าเจ้าหน้าที่ว่าไม่มีความพร้อมในการทำงาน ในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจในกฎระเบียบ และการปฏิบัติงานจะเกิดความรู้สึกที่เหนื่อยล้า เกิดความเครียด ขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทำให้ผลงานออกมาไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรจะเป็น

ดังนั้นการที่จะทำให้ประชาชนซึ่งมาใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน และเกิดความประทับใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ เพราะการบริการที่ดีย่อมทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อข้าราชการกรุงเทพมหานครทุกคน และส่งผลถึงชื่อเสียงของกรุงเทพมหานครด้วย เพื่อให้การดำเนินการตามนโยบายประสบผลสำเร็จ ผู้ศึกษาขอเสนอวิธีการทำงานเพื่อพัฒนาการทำงานและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียนทะเบียน สำนักงานเขตบางขุนเทียนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ เข้าใจในระเบียบ กฎหมายการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

๓.๒ เพื่อลดเรื่องร้องเรียนของประชาชน เนื่องจากไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๓.๓ เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านบริการที่ดีของกรุงเทพมหานคร

๓.๔ เพื่อลดระยะเวลาการขอรับบริการของประชาชนในการขอมีบัตรประจำตัวประชาชน

๔. เป้าหมาย

๔.๑ จัดอบรมเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางขุนเทียน จำนวน ๒๕ คน ให้มีประสิทธิภาพในการบริการการทำบัตรประจำตัวประชาชน

๔.๒ ปรับปรุงรูปแบบการให้บริการการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ให้สำเร็จภายใน ๑ ปี

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

ความรู้และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมีดังนี้

๕.๑ การวิเคราะห์ SWOT Analysis เป็นเครื่องมือในการสถานการณ์ซึ่งช่วยให้กำหนดจุดอ่อนจุดแข็งจากสภาพแวดล้อมภายใน โอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอกตลอดจนผลกระทบ ความหมายของ SWOT คือ

S มาจาก Strengths หมายถึง จุดเด่นหรือจุดแข็ง ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายใน คือ ความสามารถและสถานการณ์ภายในที่เป็นบวกองค์กรนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์

W มาจาก Weaknesses หมายถึง จุดด้อยหรือจุดอ่อน ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายใน คือ สถานการณ์ภายในองค์กรที่เป็นลบและด้อยความสามารถ ซึ่งไม่สามารถนำมาเป็นประโยชน์ในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์

O มาจาก Opportunities หมายถึงโอกาส ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก คือ ปัจจัยหรือสถานการณ์ภายนอกที่เอื้ออำนวยให้การทำงานบรรลุประสงค์

T มาจาก Threats หมายถึงอุปสรรค ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก คือปัจจัยและสถานการณ์ภายนอกที่ขัดขวางการทำงานไม่ให้บรรลุประสงค์

ผู้ทำรายงานได้นำ SWOT มาวิเคราะห์ในการหาปัจจัยความสำเร็จ

| จุดแข็ง (Strengths) | โอกาส (Opportunities) |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริหารเขตให้ความสำคัญกับการบริการประชาชน - สถานที่มีเพียงพอต่อการให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ - อัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ | <ul style="list-style-type: none"> - กรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชน - กรมการปกครอง เปิดโอกาสให้เข้าร่วมอบรมสัมมนา |
| จุดอ่อน (Weakness) | อุปสรรค (Threats) |
| <ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ในระเบียบกฎหมายและแนวทางปฏิบัติ - เจ้าหน้าที่ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน - ระบบคอมพิวเตอร์ ONLINE ขาดความเสถียร | <ul style="list-style-type: none"> - จำนวนประชากรแฝงมาขอรับบริการเป็นจำนวนมาก - ประชาชนไม่เข้าใจระเบียบ กฎหมาย |

๕.๒ ทฤษฎี PDCA

P : Plan คือ การวางแผนงานจากวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดขึ้น

D : Do คือ การปฏิบัติตามขั้นตอนในแผนงานที่เขียนไว้อย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง

C: Check คือ การตรวจสอบผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของแผนงานว่ามีปัญหาอะไรเกิดขึ้น จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงแก้ไขแผนงานในขั้นตอนใด

A : Action คือ การปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา หรือถ้ามีปัญหาใดๆก็ยอมรับแนวทางการปฏิบัติตามแผนงานที่ได้ผลสำเร็จ เพื่อนำไปใช้ในการทำงานครั้งต่อไป

๕.๓ ทฤษฎีแรงจูงใจ ตามลำดับขั้นของ Maslow กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการความปรารถนาและได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง ความต้องการเหล่านี้จะเรียงลำดับขั้นของความต้องการตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ความต้องการขั้นสูงขึ้นไปตามลำดับ ซึ่งมี ๕ ขั้น ดังนี้

๑. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เพื่อความอยู่รอด

๒. ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Security or safety needs) เมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้แล้วมนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

๓. ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (Affiliation or acceptance needs) เป็นความต้องการส่วนหนึ่งของสังคมซึ่งเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ เช่นความต้องการได้รับการยอมรับ

๔. ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) เป็นความต้องการการได้รับการยกย่องนับถือและสถานะทางสังคม

๕. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self – actualization) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคลเช่นความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างให้สำเร็จ

๕.๔ แนวความคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ

Robert L. Lineberry ให้ทัศนะไว้ว่า นโยบายสาธารณะ คือ ชุดของการกระทำเพื่อการแก้ไขปัญหาบางประการของสังคมให้บรรลุผล อาจกล่าวได้ว่าเป็นความหมายที่ค่อนข้างกระชับและมุ่งเฉพาะประเด็นการแก้ไขปัญหาบางประการของสังคมซึ่งโดยความเป็นจริงนโยบายสาธารณะควรจะเกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาทุกประการของสังคม และยังเน้นให้เห็นถึงความสำคัญของลักษณะของกิจกรรมที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาของสังคมว่าจะต้องเป็นชุดกิจกรรม กล่าวคือ ต้องเป็นระบบ มีกระบวนการที่ชัดเจน และจะต้องมีแผนงานหรือโครงการที่จำเป็นอย่างครบถ้วน เพื่อให้ปฏิบัติบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

James E. Anderson ได้ให้ความหมายของนโยบายสาธารณะไว้ว่า นโยบายสาธารณะ คือ แนวทางการปฏิบัติงานหรือการกระทำซึ่งมีองค์ประกอบหลายประการ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติหรือชุดของผู้กระทำที่จะต้องรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องของสังคมมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนว่า สิ่งใดที่จะต้องกระทำให้สำเร็จ มิใช่สิ่งที่รัฐบาลเพียงแต่ตั้งใจจะกระทำหรือเสนอให้กระทำเท่านั้น

๕.๕ แนวความคิดในการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีม คือ การที่บุคคลหลายคนกระทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ มีการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบร่วมกันมีความสัมพันธ์กันและมีจุดประสงค์หรือความคาดหวังร่วมกัน

หลักปฏิบัติในการทำงานเป็นทีม

- ทีมต้องมีอุดมการณ์ที่แน่นอนและสมาชิกทุกคนยอมรับ
- ถือความถูกต้อง ซึ่งไม่จำเป็นต้องถูกใจ
- ประนีประนอมกัน โดยมีน้ำใจของความร่วมมือเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมอันเดียวกัน
- อภัยซึ่งกันและกัน
- อย่าพยายามเอาเปรียบกัน
- ถือว่าทุกคนมีความสำคัญเท่ากัน
- เคารพในสิทธิ์และเสรีภาพส่วนตัวของผู้อื่น
- อย่าเด่นแต่ผู้เดียว ต้องเด่นทั้งทีม
- ถือว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นของธรรมดา
- เมื่อมีปัญหาหรือไม่พอใจอะไร อย่าเก็บไว้หรือนำไปพูดลับหลัง ให้นำปัญหานั้นมาพูดกันให้เข้าใจ
- รู้จักแบ่งงานและประสานงานกัน
- ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของทีมอย่างเคร่งครัด
- ยอมรับผิดเมื่อทำผิด เมื่อมีการขัดแย้งกันในกลุ่ม ให้ถือว่าเป็นการมองปัญหาคนละด้าน

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

นำเสนอแผนการทำงานให้เพื่อนำเสนอผู้อำนวยการเห็นชอบ เมื่อผู้อำนวยการเขตเห็นชอบแล้ว ดำเนินการดังนี้

ขั้นตอนและระยะเวลาของการปฏิบัติงาน

| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ต.ค. ๕๘ | พ.ย. ๕๘ | ธ.ค. ๕๘ | ม.ค. ๕๙ | ก.พ. - ก.ย. ๕๙ |
|--|------------|------------|------------|------------|-------------------|
| ๑. ประชุมข้าราชการและลูกจ้างฝ่ายทะเบียน | ↔ | | | | |
| ๒. วิเคราะห์อัตรากำลังของข้าราชการและลูกจ้างฝ่ายทะเบียนทั้งหมด | | ↔ | | | |
| ๓. ทดสอบความรู้เจ้าหน้าที่ (Pretest) | | ↔ | | | |
| ๔. ส่งเสริมความรู้ในงานในหน้าที่ | | ↔ | | ↔ | |
| - ฝึกอบรมสัมมนาความรู้เกี่ยวกับการจัดทำบัตรประชาชน | | ↔ | | | |
| - จัดทำไฟล์ข้อมูล ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง | | ↔ | | | |
| - สร้างจิตสำนึก การบริการ | | ↔ | | | |
| - สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน | | ↔ | | | |
| ๕. ทดสอบความรู้เจ้าหน้าที่ (Posttest) | | | | ↔ | |
| ๖. ปรับปรุงรูปแบบการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน | | | | ↔ | |
| ๗. จัดทำตารางเวลาการเข้ารับบริการของแต่ละคิว | | | | ↔ | |
| ๘. จัดทำคำสั่งมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ | | | | ↔ | |
| ๙. ควบคุมกำกับดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ | | | | | ↔ |
| ๑๐. ประเมินผลการปฏิบัติงาน | | | | | ↔ |

ขั้นตอนการปฏิบัติงานและผู้รับผิดชอบ

๑. หัวหน้าฝ่ายทะเบียนประชุมข้าราชการและลูกจ้างของฝ่ายทะเบียน เพื่ออธิบายหลักการ และให้ทุกคนมีความเข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้น คือ การที่ประชาชนมาใช้บริการด้านบัตรประจำตัวประชาชนเป็นจำนวนมาก แล้วไม่ได้รับความสะดวก ร้องเรียนว่าเจ้าหน้าที่ ทำงานล่าช้า ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ เพื่ออบรมพัฒนาความรู้ความสามารถให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีทัศนคติที่ดีในการบริการ (SERVICE MIND) และความรู้ตามกฎหมาย พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ.๒๕๒๖ และแก้ไขปรับปรุง ฉบับที่ ๓ พ.ศ.๒๕๕๔ พร้อมทั้งจะทำงานได้

๒. ดำเนินการวิเคราะห์อัตรากำลังของข้าราชการและลูกจ้างฝ่ายทะเบียนทั้งหมด เพื่อนำมาจัดสรรจำนวนคนให้เหมาะสมกับปริมาณงานในแต่ละวัน งานที่มีประชาชนมาใช้บริการมากและมีปัญหา

บ่อย เช่น งานบัตรประจำตัวประชาชน ต้องมีจำนวนข้าราชการ ลูกจ้าง ที่เหมาะสมเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ผลงานถึงจะมีประสิทธิภาพ

๓. ทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบกฎหมายและหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องกับบัตรประจำตัวประชาชน ของข้าราชการและลูกจ้างฝ่ายทะเบียนทั้งหมด เพื่อที่จะนำมาวิเคราะห์ข้อมูลว่าบุคลากรของฝ่ายทะเบียนมีความรู้ความเข้าใจเพียงใด

๔. ส่งเสริมความรู้งานในหน้าที่

๔.๑ อบรมสัมมนาความรู้เกี่ยวกับงานบัตรประจำตัวประชาชน

- หาข้อมูลหน่วยงานที่จัดอบรม เช่นกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย
- ส่งบุคลากรที่เกี่ยวข้องไปอบรม
- กลับมาสรุปความรู้ และถ่ายทอดให้กับบุคลากรทราบและถือปฏิบัติ

๔.๒ จัดทำไฟล์ข้อมูล ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- เก็บรวบรวม ระเบียบ หนังสือสั่งการ และแนวทางปฏิบัติ
- สร้างไฟล์ข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์ นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจัดเก็บในไฟล์ที่สร้างขึ้น
- นำไฟล์ข้อมูลที่สร้างขึ้นไปบันทึกไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ทุกคนเพื่อ

สะดวกในการค้นหา

๔.๓ สร้างจิตสำนึก การบริการ

- ส่งบุคลากรที่เกี่ยวข้องไปอบรมในหัวข้อเกี่ยวกับการบริการ
- กลับมาสรุปความรู้ และถ่ายทอดให้กับบุคลากรทราบและถือปฏิบัติ

๔.๔ สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน

- เชิญผู้บริหารมาเยี่ยมชม พูดคุยกับบุคลากร
- มีกิจกรรมสร้างแรงจูงใจ โดยจัดหารางวัล ใบประกาศแก่บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในการบริการ

ประชาชน เช่น ยกย่องเป็นข้าราชการดีเด่นประจำเดือน จัดหาของขวัญให้ในวันพิเศษ เช่น วันเกิด

- สร้างบรรยากาศในการทำงานเชิงบวก เช่นเมื่อเจอกันทักทายด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม

แจ่มใส ถามสารทุกข์สุกดิบ อันเป็นวัฒนธรรมที่ดีให้องค์กร

๕. ทดสอบความรู้เจ้าหน้าที่ (Posttest)

ทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบกฎหมายและหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องกับบัตรประจำตัวประชาชน ของข้าราชการและลูกจ้างฝ่ายทะเบียนทั้งหมด หลังจากที่ได้ฝึกอบรมแล้วว่ามีรู้ความเข้าใจเพียงใด

๖. ปรับปรุงรูปแบบการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยการเพิ่มทีมปฏิบัติงาน จากเดิมที่มีอยู่ ๑ ทีม ให้เป็น ๒ ทีม โดยการแบ่งอัตรากำลังของข้าราชการ ลูกจ้างของฝ่ายทะเบียนจากกลุ่มงานอื่นไปช่วย เพื่อให้แต่ละทีมสามารถปฏิบัติงานด้านบัตรประจำตัวประชาชนได้อย่างเบ็ดเสร็จ ซึ่งแต่ละทีมจะประกอบด้วยพนักงานเจ้าหน้าที่เป็นข้าราชการระดับชำนาญการ เพื่อทำหน้าที่

พิจารณาตัดสินใจ อนุมัติการทำบัตร ๑ คน เจ้าหน้าที่ผู้พิมพ์คำร้องขอมีบัตรประจำตัวประชาชน/ถ่ายรูป ๑ คน เป็นข้าราชการระดับปฏิบัติการขึ้นไป และเจ้าหน้าที่ผู้ผลิตบัตร ๑ คน เป็นลูกจ้าง และให้ทั้ง ๒ ทีมทำงานแข่งกันโดยยึดถือเป้าหมายเดียวกัน โดยลักษณะที่ให้กลุ่มงานอื่นมาช่วย จะต้องดูว่าเจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชนขาดในตำแหน่งใด เช่นถ้าขาดในตำแหน่งผลิตบัตรก็จะให้พนักงานขับรถมาช่วย ถ้าขาดในตำแหน่งพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้อนุมัติบัตรก็จะให้เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการงานทะเบียนราษฎรมาช่วย เนื่องจากตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครองชำนาญการกลุ่มงานทะเบียนราษฎรมีจำนวน ๓ คน และเจ้าหน้าที่กลุ่มงานทะเบียนราษฎรมีทั้งหมด ๗ คน การที่จะดึงมาช่วยงานบัตรประจำตัวประชาชนก็จะไม่กระทบต่อกลุ่มงานทะเบียนราษฎรแต่อย่างใด

๗. จัดทำตารางเวลาการเข้ารับบริการของแต่ละคิว เพื่อให้ประชาชนตรวจดู และทำให้ทราบว่าคิวของตนจะได้รับการเรียกบริการในช่วงเวลาใด

ตารางเวลาการทำบัตรประชาชน

| เวลา | คิว |
|------------------|-----------|
| ๐๘.๐๐ - ๐๙.๐๐ น. | ๐๐๑ - ๐๓๐ |
| ๐๙.๐๐ - ๑๐.๐๐ น. | ๐๓๑ - ๐๖๐ |
| ๑๐.๐๐ - ๑๑.๐๐ น. | ๐๖๑ - ๐๙๐ |
| ๑๑.๐๐ - ๑๒.๐๐ น. | ๐๙๑ - ๑๒๐ |
| ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. | ๑๒๑ - ๑๕๐ |
| ๑๓.๐๐ - ๑๔.๐๐ น. | ๑๕๑ - ๑๘๐ |
| ๑๔.๐๐ - ๑๕.๐๐ น. | ๑๘๑ - ๒๑๐ |
| ๑๕.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. | ๒๑๑ - ๒๔๐ |

๘. หัวหน้าฝ่ายทะเบียน จัดทำคำสั่งมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่ข้าราชการ ลูกจ้างฝ่ายทะเบียน ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานแบบใหม่ เพื่อนำเสนอผู้อำนวยการเขตลงนาม

๙. หัวหน้าฝ่ายทะเบียนต้องควบคุมกำกับดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างใกล้ชิด เพื่อคอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำเจ้าหน้าที่ ในกรณีที่การปฏิบัติงานเกิดปัญหา

๑๐. ประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยการแจกแบบสอบถามความพึงพอใจให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อดูผลการแสดงความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในเรื่องใด และประชาชนมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงด้านใด เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการต่อไป

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของการพัฒนาการให้บริการ การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางขุนเทียน มีดังนี้

๑. ผู้บริหารสำนักงานเขตบางขุนเทียน ซึ่งได้แก่ ผู้อำนวยการเขตบางขุนเทียน ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตบางขุนเทียน ที่ควบคุมกำกับดูแลการปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียน หัวหน้าฝ่ายทะเบียน ซึ่งเป็นผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการให้ความเห็นชอบในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ รวมทั้งต้องให้ความร่วมมือในแต่ละกิจกรรม

๒. ผู้จัดทำรายงานและบุคลากรในกลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน

๓. ฝ่ายต่างๆในสำนักงานเขต ได้แก่ฝ่ายการคลัง ให้ความร่วมมือจัดหาวัสดุอุปกรณ์

ฝ่ายปกครอง ให้ความร่วมมือในการประสานส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรมสัมมนา

๔. หน่วยงานราชการอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

- สำนักงานปกครองและทะเบียน เป็นหน่วยงานหลักของกรุงเทพมหานครที่รองรับการกระจายอำนาจการบริหารจัดการจากกระทรวงมหาดไทย ในการควบคุม กำกับ ดูแล ให้คำปรึกษา ตอบข้อหารือ ตลอดจนฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย และวิธีปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนท้องถิ่น ๕๐ เขตของกรุงเทพมหานคร

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานหลักที่ดำเนินการควบคุม บริหารจัดการ ออกระเบียบ กฎหมาย กฎกระทรวง ข้อบังคับ หนังสือสั่งการและวิธีการปฏิบัติให้แก่สำนักทะเบียนทั่วประเทศ

- ประชาชนผู้มารับบริการ ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

เดือน ตุลาคม ๒๕๕๘ – กันยายน ๒๕๕๙

๘. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๘.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

- บุคลากรของฝ่ายทะเบียน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบกฎหมายและหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องกับบัตรประจำตัวประชาชนมากขึ้นร้อยละ ๓๐

- เรื่องร้องเรียนของประชาชน เนื่องจากไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ลดลงร้อยละ ๕๐

- ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการ ร้อยละ ๙๐ ของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

- ประชาชนได้รับบริการรวดเร็วขึ้นร้อยละ ๓๐ เมื่อเปรียบเทียบกับระยะเวลาการให้บริการรูปแบบเดิม

๘.๒ วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผล

- ด้านบุคลากรของฝ่ายทะเบียนจัดทำแนวทางการทดสอบความรู้เกี่ยวกับระเบียบกฎหมาย และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องกับบัตรประจำตัวประชาชน แบบปรนัย จำนวน ๑๐๐ ข้อ โดยการทดสอบนั้นจะมีการทดสอบก่อนที่จัดอบรม (Pretest) ๑ ครั้ง และหลังจากที่จัดฝึกอบรม (Posttest) ๑ ครั้ง โดยนำผลคะแนนมาเปรียบเทียบว่าผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบกฎหมายและหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องกับบัตรประจำตัวประชาชนมากขึ้นเพียงใด

- ประชาชนมารับบริการ ใช้แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจการให้บริการการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางขุนเทียน โดยแบ่งความคิดเห็นเป็น ๕ ระดับคือ พึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

- จัดทำสถิติการให้บริการรายชั่วโมงก่อนและหลังการดำเนินการ เพื่อเปรียบเทียบระยะเวลาการเข้ารับบริการการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของฝ่ายทะเบียน

๙. ข้อเสนอแนะ

ควรพัฒนาคอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพที่สูงและมีความทันสมัย รวมทั้งระบบ ONLINE ที่ควรจะต้องเร่งปรับปรุงในเรื่องของความเร็ว INTERNET ให้มีระดับความเร็วที่สูงขึ้นเพราะจะช่วยให้การรับส่งข้อมูลเร็วขึ้น ระยะเวลาในการทำงานก็จะลดลง งานเสร็จเร็วขึ้น ผลโดยรวมก็คือการใช้เวลาทำงานที่ลดลง และการเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้แก่สำนักงานเขตที่มีประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก เนื่องจากโครงสร้างอัตรากำลังที่ใช้อยู่ในปัจจุบันเป็นโครงสร้างที่วิเคราะห์เมื่อ ๘ ปีที่ผ่านมา แต่ปัจจุบันภาระหน้าที่ของฝ่ายทะเบียนเพิ่มมากขึ้น จะเห็นได้จากการแก้ไขกฎหมายให้บุคคลสัญชาติไทยที่มีอายุตั้งแต่ ๗ ปีบริบูรณ์ ต้องขอมีบัตรประจำตัวประชาชน การให้บริการจัดทำประวัติแก่แรงงานต่างด้าว ๓ สัญชาติ คือ ลาว พม่า และกัมพูชา การตรวจสอบการมีชีวิตอยู่ของผู้ที่มีอายุตั้งแต่ ๖๐ ปีบริบูรณ์ขึ้นไป เพื่อขอรับเงินสวัสดิการผู้สูงอายุ เป็นต้น ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณงานและอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ซึ่งเหมาะสม จะเป็นการช่วยลดความเครียดจากการให้บริการประชาชนที่ต้องนั่งปฏิบัติงานอยู่หน้าจอ COMPUTER ต่อเนื่องเป็นเวลานาน ทำให้เสียสุขภาพ ทำให้การทำงานของเจ้าหน้าที่มีความอ่อนคลาญ ประสิทธิภาพในการทำงานจะดีขึ้น ผลงานการทำงานก็จะบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ