

๑. ชื่อเรื่อง การพัฒนาสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน

## ๒. หลักการและเหตุผล

ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน เป็นหน่วยงานหนึ่งของกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการในด้านการทะเบียนราษฎร ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน และทะเบียนทั่วไป แก่ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่เขตบางเขน และที่พักอาศัยอยู่ในบริเวณเขตใกล้เคียง รวมทั้งหน่วยราชการต่าง ๆ ที่มาติดต่อขอใช้บริการในแต่ละวันซึ่งเป็นจำนวนมาก จึงทำให้เกิดปัญหาในด้านสถานที่คับแคบ ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่สะดวกกับประชาชนผู้มาติดต่อราชการ จนบางครั้งทำให้เกิดการร้องเรียนจากประชาชนในเรื่องเกี่ยวกับสถานที่ อีกทั้งปัจจุบันสภาพแวดล้อมของฝ่ายทะเบียน ประสบปัญหาดังนี้

๑. พื้นที่ห้อง ฝ้าผนัง เพดานห้องเก่ามาก มองดูสกปรก สีที่ทาหลุดร่อน
๒. หลอดไฟ ตะแกรงครอบหลอดไฟเก่าสกปรก
๓. อากาศถ่ายเทไม่สะดวก แสงสว่างมีไม่เพียงพอ
๔. เครื่องปรับอากาศ พัดลมดูดอากาศ เครื่องฟอกอากาศเก่าเกิดการชำรุด
๕. เก้าอี้ นั่งพักรอรับบริการมีไม่เพียงพอ
๖. ตู้เอกสาร ชั้น อุปกรณ์สำนักงานจัดวางไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย
๗. เครื่องอำนวยความสะดวกและเอกสารต่าง ๆ จัดวางไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย

ไม่สะดวกต่อการค้นหาและใช้งาน

และเพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน พร้อมกับสร้างความประทับใจแก่ประชาชนผู้พบเห็น และเป็นการปรับปรุงสภาพแวดล้อม การเพิ่มประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ ป้องกันการเกิดภาพลักษณ์ที่ไม่เหมาะสมต่อหน่วยงาน ประกอบกับกรุงเทพมหานครได้มีการตรวจประเมินระดับความสำเร็จของการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นประจำทุกปี ทั้งนี้ เพื่อกระตุ้นให้หน่วยงานตรวจสอบและปรับปรุงสภาพแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นเพื่อให้ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน มีสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่ดี คุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่ดีขึ้น ปลอดภัยขึ้น พร้อมทั้งจะปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการด้านงานทะเบียนแก่ประชาชนและหน่วยงานต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่เต็มความสามารถ เพื่อให้การบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย สร้างความประทับใจให้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการและผู้พบเห็น รวมทั้งหน่วยงานราชการต่าง ๆ ที่มาติดต่อ และเพื่อให้สามารถรองรับการให้บริการประชาชนที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งเพื่อตอบสนองกับสภาพแวดล้อมของสังคมในยุคโลกาภิวัตน์ และเพื่อให้ผ่านการตรวจประเมินจากกรุงเทพมหานครตามที่กำหนดเป็นประจำทุกปี ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการและผู้พบเห็นเกิดความพึงพอใจต่อการบริการของฝ่ายทะเบียน อันจะก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อสำนักงานเขตบางเขน และกรุงเทพมหานคร ฝ่ายทะเบียน จึงได้จัดทำแผนการพัฒนาสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานนี้ขึ้น

### ๓. วัตถุประสงค์

- ๓.๑ เพื่อเป็นการพัฒนาสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานของฝ่ายทะเบียน
- ๓.๒ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่

### ๔. เป้าหมาย

- ๔.๑ สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานของฝ่ายทะเบียนดีขึ้น เป็นระบบและมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงาม
- ๔.๒ ประชาชนผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายทะเบียน

### ๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานการศึกษา

#### ๕.๑ แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริหาร ได้แก่

๕.๑.๑ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพ หรือ การวิเคราะห์สภาวะแวดล้อม (SWOT Analysis) โดย Albert Humphrey ซึ่งเป็นผู้ริเริ่มแนวคิดนี้ ว่าเป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์ สำหรับองค์กรหรือโครงการ ซึ่งช่วยกำหนดจุดแข็งและจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายใน โอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนผลกระทบที่มีศักยภาพจากปัจจัยเหล่านี้ต่อการทำงานขององค์กร ซึ่งมีองค์ประกอบ ดังนี้

**S** มาจาก Strengths หมายถึง จุดเด่นหรือจุดแข็ง ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายใน เป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในบริษัท เช่น จุดแข็งด้านส่วนประสม จุดแข็งด้านการเงิน จุดแข็งด้านการผลิต จุดแข็งด้านทรัพยากรบุคคล บริษัทจะต้องใช้ประโยชน์จากจุดแข็งในการกำหนดกลยุทธ์การตลาด

**W** มาจาก Weaknesses หมายถึง จุดด้อยหรือจุดอ่อน ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายใน เป็นปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในต่าง ๆ ของบริษัท ซึ่งบริษัทจะต้องหาวิธีในการแก้ไขปัญหานั้น

**O** มาจาก Opportunities หมายถึง โอกาส ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นผลจากการที่สภาพแวดล้อมภายนอกของบริษัทเอื้อประโยชน์หรือส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กร โอกาสแตกต่างจากจุดแข็งตรงที่โอกาสนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายนอก แต่จุดแข็งนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายใน นักการตลาดที่ดีจะต้องเสาะแสวงหาโอกาสอยู่เสมอ และใช้ประโยชน์จากโอกาสนั้น

**T** มาจาก Threats หมายถึง อุปสรรค ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นข้อจำกัดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งธุรกิจจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์การตลาดให้สอดคล้องและพยายามขจัดปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้ได้จริง

หลักการสำคัญของ SWOT ก็คือการวิเคราะห์โดยการสำรวจจากสภาพการณ์ ๒ ด้าน คือ สภาพการณ์ภายในและสภาพการณ์ภายนอก ดังนั้นการวิเคราะห์ SWOT จึงเรียกได้ว่าเป็นการวิเคราะห์สภาพการณ์ (Situation Analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อให้รู้ตนเอง (รู้เรา) รู้จักสภาพแวดล้อม (รู้เขา) ชัดเจน และวิเคราะห์โอกาส – อุปสรรค การวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กรซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

ภายนอกองค์กร ทั้งสิ่งที่ได้เกิดขึ้นแล้วและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมทั้งผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ที่มีต่อองค์กรธุรกิจ และจุดแข็ง จุดอ่อน และความสามารถด้านต่าง ๆ ที่องค์กรมีอยู่ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์และการดำเนินตามกลยุทธ์ ขององค์กรระดับองค์กรที่เหมาะสมต่อไป

### **โดยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการศึกษาครั้งนี้ มีดังนี้**

#### **การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน**

##### **จุดแข็ง**

๑. ผู้บริหารสำนักงานเขตบางเขน มีการส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานนำกิจกรรม ๕ส มาใช้ในการจัดระบบการบริหารงานและการพัฒนาปรับปรุงสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานของฝ่ายทะเบียน

๒. ฝ่ายทะเบียนมีเจ้าหน้าที่ที่พร้อมจะให้ความร่วมมือในการดำเนินงาน

๓. วัสดุ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีของฝ่ายทะเบียน มีพร้อม ทันสมัย

พร้อมใช้งาน

##### **จุดอ่อน**

๑. การจัดเก็บเอกสารข้อมูลที่ไม่เป็นระบบ ทำให้ยากต่อการรวบรวมข้อมูลเพื่อค้นหา

๒. เอกสารจากการทำงานที่มีสะสมเป็นจำนวนมาก จึงต้องใช้เวลาในการจัดเก็บ

๓. กลุ่มงานธุรการ กลุ่มงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน กลุ่มงานทะเบียนราษฎร และกลุ่มงานทะเบียนทั่วไป มีพื้นที่อยู่อย่างจำกัดสำหรับการจัดเก็บแฟ้มเอกสารงานต่าง ๆ

๔. บุคลากรของฝ่ายทะเบียน ไม่มีเวลาในการจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ

๕. สถานที่จัดวางของไม่เป็นระเบียบทำให้คับแคบไม่สะดวกต่อการให้บริการแก่ประชาชน

๖. สภาพแวดล้อมไม่เหมาะสมสวยงาม

#### **การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก**

##### **โอกาส**

- กรุงเทพมหานคร จัดให้มีการตรวจประเมินและจัดอันดับมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานเขต

##### **อุปสรรค**

- ประชาชนมาขอบริการในแต่ละวันเป็นจำนวนมาก ทำให้สถานที่ดูคับแคบและไม่สวยงาม ประกอบกับเจ้าหน้าที่ต้องให้บริการจึงทำให้ไม่มีเวลาในการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

จากการวิเคราะห์สภาวะขององค์กร เห็นควรปรับปรุงแก้ไขจุดอ่อนภายในองค์กรให้หมดสิ้นไป ซึ่งได้แก่

๑. จัดทำแผนการพัฒนาสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ฝ่ายทะเบียน โดยใช้กิจกรรม ๕ส

๒. กระตุ้นให้บุคลากรของฝ่ายทะเบียนเกิดจิตสำนึกในการให้ความร่วมมือ ร่วมใจในการพัฒนาสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานให้ดีขึ้น
๓. จัดและปรับปรุงพื้นที่เพื่อให้เพียงพอต่อการจัดเก็บเอกสารของกลุ่มงานต่าง ๆ
๔. จัดเวลาให้เหมาะสมแก่เจ้าหน้าที่ในการดำเนินการ

### ๕.๒ แนวคิดเกี่ยวกับกิจกรรม ๕ส

แนวคิดและหลักการของ ๕ส คำว่า ๕ส เป็นแนวคิดพื้นฐานในการจัดระเบียบปรับปรุงสถานที่ทำงานและการทำงานด้วยตนเองและทีมงาน ในการทำ ๕ส จะมีความเชื่อบนรากฐานที่ว่าทุกคนเป็นส่วนหนึ่งของงานและต้องมีการพัฒนาการสร้งลักษณะนิสัยที่เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน ดังนั้น การจัดทำกิจกรรม ๕ส ในสถานที่ทำงาน จึงสามารถสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ทุกคนในหน่วยงานสามารถช่วยเหลือกันในการทำงาน อันจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรโดยรวม

คำว่า ๕ส มาจากคำย่อ ๕S ซึ่งเป็นตัวแรกของอักษรญี่ปุ่น ๕ คำ คือ

๑. สะสาง (SEIRI) อ่านว่า เซริ หมายถึง แยกของที่ต้องการออกจากของที่ไม่ต้องการแล้วขจัดทิ้งไป

๒. สะดวก (SETTON) เซตง หมายถึง เป็นการจัดระเบียบของสิ่งของที่ต้องการเก็บไว้ใช้ทำให้หยิบใช้งานได้ง่าย สะดวก และปลอดภัย

๓. สะอาด (SEISO) อ่านว่า เซโซ หมายถึง การทำความสะอาดสถานที่ พื้นที่ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ โดยการเก็บกวาด เช็ดถู ตรวจสอบเช็คดูว่าปราศจากสิ่งสกปรกหรือไม่ รวมทั้งการบำรุงรักษา

๔. สุขลักษณะ (SEIKETSU) อ่านว่า เซเคทชิ เป็นการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีก็หมายความว่า ได้ดำเนินการทั้ง ๓ส คือ สะสาง สะดวก สะอาด แล้ว

๕. สร้างนิสัย (SHITSUKE) อ่านว่า ชิชิเคะ เป็นการทำกิจกรรมนั้นบ่อย ๆ ครั้งจนกลายเป็นนิสัยและเป็นระเบียบวินัยในการทำงานของตนเอง และวัฒนธรรมขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งแต่ละขั้นตอนมีวิธีปฏิบัติดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ สะสาง

เป็นการแยกของดีออกจากของที่ไม่ดีเพราะถ้าของที่ไม่ดีติดไปกับของดีเสียชื่อถ้าของที่ดีติดไปกับของไม่ดีเสียตาย ในการจัดทำกิจกรรมสะสางนั้น จะต้อง มีขั้นตอนสำคัญอยู่ ๓ ขั้นตอน คือ

๑. สำรวจ จะต้องสำรวจว่าเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ เครื่องมือ เครื่องจักร ฯลฯ สิ่งใดบ้างที่อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงาน และสิ่งใดบ้างที่อยู่ภายใต้การดูแลของตน

๒. แยก เมื่อสำรวจแล้วจะต้องแยกระหว่างของดีและของไม่ดีออกจากกันของที่ดีมีค่าและสามารถใช้ในการปฏิบัติงานได้เก็บไว้ใช้ต่อไป

๓. ขจัด เมื่อแยกของดีมีค่าออกไปแล้วของที่ไม่ดีไม่มีค่าให้ทิ้งไป แต่ของที่ไม่ดีแต่มีค่าให้นำไปให้แผนกหรือบุคคลอื่นใช้งาน หรือไม่ก็ขายถ้าหากไม่เกิดประโยชน์
- เหตุที่ต้องมีการสะสางเพราะ
- เกือบของบางอย่างไว้มากเกินไป สถานที่คับแคบ
  - เปลืองเวลาในการค้นหา
  - เปลืองเนื้อที่ในการจัดเก็บ
  - ตรวจสอบยาก ดูแลยาก เปลืองเวลา อะไรที่ต้องขจัดให้สำรวจดูว่าอะไรเป็นวัสดุ ทรัพย์สิน เครื่องจักร และเอกสารที่จำเป็นและไม่จำเป็น
  - เอกสารที่ไม่ใช้แล้ว กระดาษเก่า ๆ ข้อสอบเก่า ๆ หนังสือเก่า ๆ
  - เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ ที่ชำรุดซ่อมไม่ได้
  - ของที่เก็บไว้มาก ๆ ไม่ได้ใช้ประโยชน์
- ข้อดีของการสะสาง
- ขจัดความสูญเสยของการใช้พื้นที่
  - ประหยัดเวลาในการทำงาน
  - เหลือพื้นที่ใช้สอยมากยิ่งขึ้น

#### ขั้นตอนที่ ๒ สะดวก

นำของที่ได้คัดเลือกว่าเป็นของดีในขั้นตอนที่ ๑ มาจัดระเบียบให้เรียบร้อย โดยกำหนดสถานที่ วิธีการจัดวาง การนำมาใช้ให้เรียบร้อย เอกสารทุกชิ้นต้องดูแลว่าไม่อยู่ในสภาพชำรุด เสียหาย จะต้องพิจารณาคูณสมบัติ ทั้งนี้เพื่อป้องกันอุบัติเหตุและปัญหาที่เกิดขึ้น การจัดสะดวกให้ยึดหลัก หายก็รู้ ดูแล้วสบายตา

- เหตุที่ต้องจัดให้สะดวกเพราะ
- ของทุกชิ้นควรจะถูกจัดให้เป็นระเบียบเพื่อสบายตา
  - ของประเภทเดียวกันควรจะอยู่รวมกันเพื่อหาง่าย
  - ของที่ใช้งานบ่อย ควรจะอยู่ใกล้เพื่อไม่เสียเวลา หยิบใช้งาน
  - เอกสารจัดเก็บตามระบบเอกสารเพื่อหาง่าย
  - มีเส้นแบ่งเขตแบ่งพื้นที่และป้ายบอกสิ่งของบอกสถานที่จัดเก็บเอกสาร
- สิ่งของ เพื่อสะดวกในการค้นหาตรวจสอบของ เมื่อนำมาใช้แล้วให้เก็บเข้าที่เดิมเพื่อหาง่าย ใช้งาน ทุกคนใช้ร่วมกันได้เมื่อจัดสะดวกแล้วจะมีผลดีคือ
- หาของเจอ หยิบมาใช้งานได้ทันที เสียเวลาน้อย
  - ควบคุมดูแลสิ่งของได้ง่าย ทำงานง่ายขึ้น
  - มีความปลอดภัย จากการทำงานยิ่งขึ้น

#### ขั้นตอนที่ ๓ สะอาด

เมื่อจัดสะดวกแล้วจะต้องทำความสะอาด เพราะถ้าห้องไม่สะอาด สกปรกรกรุงรังแล้ว ที่ทำงานในพื้นที่นั้นไม่สดชื่น ใจห่อเหี่ยว ไม่มีความสุข เสียสุขภาพ

การทำให้สะอาดโดยการ

- ปิดกวาด เช็ดถูด้วยไม้กวาดถูพื้นทุกซอกทุกมุม
- หน่วยงานต่าง ๆ ควรมี Big Cleaning Day คือวันทำความสะอาด

ครั้งยิ่งใหญ่เพื่อจะช่วยให้สะอาดได้เร็วขึ้น

- ทุก ๆ คนต้องมีส่วนช่วยในด้านการรักษาความสะอาด
- แบ่งพื้นที่ทำความสะอาด

ขั้นตอนที่ ๔ สุขลักษณะ

เมื่อจัดทำ ๓ส แล้วก็จะมีข้อที่เป็นผลพลอยได้กับข้อ ๔ คือ สุขภาพของ

ทุกคนในองค์กรดีขึ้น เพราะไม่มีขยะ มลภาวะ จากสิ่งของที่ทำให้จิตใจห่อเหี่ยว หลังจากจะต้องมีการปรับปรุงพื้นที่ให้มีชีวิตชีวา เช่น จัดสวน ปลุกต้นไม้ ทาสีใหม่ ถ้าหากจัดทำ ๓ส ได้สมบูรณ์แล้วคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่ในบริเวณนั้นก็อยู่อย่างมีความสุขทั้งกายและใจ

ขั้นตอนที่ ๕ สร้างนิสัย

ให้นำ ๔ส มาใช้และต้องมีการทบทวนเป็นประจำ ให้ทุกคนไปปฏิบัติทุกวัน

เป็นความเคยชินและกลายเป็นนิสัย รวมทั้งทุกคนเข้าใจกฎระเบียบ และวินัย ในการทำงานปฏิบัติตามระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัดเคารพกฎระเบียบและเป็นการเพิ่มผลผลิตที่ดีขององค์กรรวมทั้งพัฒนาคนให้เป็นการกำลังแรงงานที่มีคุณค่าให้กับประเทศ อยู่ในกฎระเบียบและปฏิบัติกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอเป็นการสร้างนิสัย

### ๕.๓ แนวคิดเกี่ยวกับ Lean Government (การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของภาครัฐ)

เป็นแนวคิดที่จะปรับปรุงและพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยลดความสูญเสยหรือความสูญเปล่าทั้งในส่วนของภาครัฐและประชาชน เพื่อให้เหลือขั้นตอนเนื้องานแท้ด้วยการเน้นกำจัดปัญหา ๓ ประการ ที่ทำให้ไม่ประสบความสำเร็จ ได้แก่

๑. ความสูญเสยหรือความสูญเปล่า (Waste-MUDA) ที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน : แก้ไขโดยกำจัดหรือลดขั้นตอน

๒. ความไม่คงเส้นคงวา (Inconsistency-MURA) ของวิธีทำงาน (งานไม่รีนไหล) ปริมาณงาน (งานมากคนน้อย) อารมณ์ในการทำงาน (เครียด เหนื่อย) : แก้ไขโดยปรับเรียบงาน (Workload Levelling)

๓. ทำงานเกินกำลังความสามารถ (Overburden-MURI) ของบุคคลและอุปกรณ์ (ยกของหนักไป เครื่องจักรไม่ได้พัก) : แก้ไขโดยสร้างมาตรฐานงาน (Standard work)

ความสูญเสยหรือความสูญเปล่า คือ กิจกรรมหรืองานที่เพิ่มค่าใช้จ่ายหรือเวลา (ให้กับภาครัฐและประชาชน) โดยไม่ได้เพิ่มประโยชน์ในการทำงาน (ในสายตาประชาชน) ต้องกำจัดออกไปให้เหลือแต่เนื้อแท้ในการทำงาน ซึ่งเป้าหมายสำคัญในการลดความสูญเสยหรือความสูญเปล่า ได้แก่

๑. Productivity : เพิ่มประสิทธิผลและปริมาณงาน
๒. Quality : เพิ่มคุณภาพ
๓. Costs : ลดค่าใช้จ่าย
๔. Delivery : ส่งมอบได้รวดเร็ว
๕. Safety :ปลอดภัยมากขึ้น ไม่เพิ่มความเสี่ยง
๖. Moral :ขวัญและกำลังใจของบุคลากรเพิ่มมากขึ้น
๗. Environments : สภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น
๘. Ethic : มีคุณภาพ จรรยาบรรณเพิ่มขึ้น

การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของภาครัฐตามแนวคิดของ Lean

Government คือดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ (Process) ด้วยการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กร พร้อมพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้นำและผู้พัฒนาในองค์กร สร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้น โดยเน้นให้ความสำคัญกับองค์ประกอบ ๓ ประการ เท่าๆ กัน คือ

๑. ประชาชน : ได้รับประโยชน์สุข/มีความพึงพอใจในบริการ
๒. กระบวนการ : ลดความสูญเปล่าในการทำงาน
๓. ผู้ปฏิบัติงาน : ไม่เป็นการสร้างภาระให้กับผู้ปฏิบัติงาน โดยจะต้องเคารพใน

ความเป็นปัจเจกบุคคล

การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานตามแนวคิดของ Lean Government

จึงเป็นการทำงานในสิ่งที่เป็นเนื้องานจริง ๆ โดยไม่เสียเวลาไปกับความสูญเปล่าเพื่อให้เกิดเนื้องานเท่าเดิมในเวลาที่สูงลงหรือเกิดเนื้องานมากขึ้นในระยะเวลาเท่าเดิม รวมทั้งการได้เนื้องานมากขึ้นในเวลาที่สูงลง ความสูญเปล่า (Wastes) ที่มักจะเกิดขึ้นในการทำงาน แบ่งออกได้เป็น ๘ ประการ โดยมีอยู่ ๗ ประการ ซึ่งเป็นเรื่องที่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปรับปรุงได้ โดยการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนหรือวิธีการทำงาน ได้แก่

๑. ความสูญเปล่าอันเนื่องมาจากการรองาน (Waiting) เป็นความสูญเปล่าในการรอคอยหรือรองาน ซึ่งทำให้สูญเสียวเวลาและประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน
๒. ความสูญเปล่าอันเนื่องมาจากการเคลื่อนย้ายงาน (Transportation) เป็นความสูญเปล่าในการเคลื่อนย้ายงานจากจุดหนึ่งไปสู่อีกจุดหนึ่ง ทั้งที่เกิดขึ้นด้วยความจำเป็นและด้วยความไม่จำเป็น
๓. ความสูญเปล่าอันเนื่องมาจากการแก้ไขข้อผิดพลาด (Defect rework) เป็นความสูญเปล่าจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด ส่งผลเสียต่องานที่ทำและทำให้ต้องนำมาแก้ไขใหม่
๔. ความสูญเปล่าอันเนื่องมาจากการทำงานซ้ำซ้อน (Over processing) เป็นความสูญเปล่าจากการทำงานซ้ำซ้อน ตรวจสอบแล้วตรวจสอบอีก ดังนั้นจึงควรทำงานให้ถูกต้องตั้งแต่แรกเพื่อจะได้ไม่ต้องนำกลับมาทำใหม่

๕. ความสูญเปล่าอันเนื่องมาจากการเก็บงานไว้ทำ (Inventory) เป็นความสูญเปล่าจากการที่ผู้ปฏิบัติงานเก็บงานไว้ทำในภายหลัง ซึ่งจะส่งผลเสียต่องานทำให้ไม่สามารถทำงานให้เสร็จสิ้นได้อย่างรวดเร็ว

๖. ความสูญเปล่าอันเนื่องมาจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงาน (Motion) เป็นความสูญเปล่าที่เกิดจากการที่ผู้ปฏิบัติงานต้องเคลื่อนไหวหรือเคลื่อนที่โดยเปล่าประโยชน์ ซึ่งสามารถแก้ไขได้โดยการจัดผังการทำงานใหม่

๗. ความสูญเปล่าอันเนื่องมาจากการทำงานมากเกินไป (Over production) เป็นความสูญเปล่าที่เกิดจากการทำงานมากเกินไป โดยงานที่ทำมากนั้นไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ เช่น การทำงานนอกเหนือจากงานที่รับผิดชอบในขณะที่งานที่ตนเองรับผิดชอบยังรอให้ทำอยู่ ถือเป็นการทำงานที่มากเกินความจำเป็นและไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ ซึ่งจะต้องมีการศึกษาการแบ่งภาระงานให้เกิดความสมดุล

การลดความสูญเปล่าในการทำงาน คือ การลดขั้นตอนที่เป็นความสูญเปล่าลงให้เหลือแต่ขั้นตอนที่เป็นเรื่องงานจริง ๆ เครื่องมือที่ใช้ในการลดความสูญเปล่านั้น สามารถทำได้โดยไม่ใช้เทคโนโลยีและใช้เทคโนโลยี การลดความสูญเปล่าโดยไม่ใช้เทคโนโลยี เช่น การวิเคราะห์กระบวนการทำงาน (Process analysis) โดยใช้แผนผังการไหล (Flow diagram) ที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของจุดต่าง ๆ ในกระบวนการให้บริการและแผนภูมิกระบวนการงาน (Process chart) เพื่อตรวจสอบว่าความสูญเปล่าเกิดขึ้น ณ จุดใดของงาน ซึ่งแผนภูมิกระบวนการงานนั้นเป็นเครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์กิจกรรมในกระบวนการงานว่าเป็นกิจกรรมที่เป็นประโยชน์หรือเป็นความสูญเปล่า การลดความสูญเปล่าโดยใช้เทคโนโลยีจากการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์หรือ E-Government ซึ่งทำให้สามารถนำ IT มาใช้เพื่อช่วยลดความสูญเปล่าในการทำงานลงได้ และยังเป็นส่งเสริมให้เกิดความโปร่งใส (Transparency) ในการปฏิบัติงานด้วยรวมทั้งยังส่งผลให้เกิดการปรับปรุงแก้ไขหรือยกเลิกขั้นตอนที่ไม่จำเป็นหรือเป็นอุปสรรค (Deregulation) และการที่ประชาชนสามารถใช้บริการได้ด้วยตนเอง (Privatization-Self Service)

## ๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

### ๖.๑ แนวทางการดำเนินการ

การศึกษาครั้งนี้ มีแนวทางการดำเนินการ ดังนี้

๑. เสนอขออนุมัติในการจัดทำแผนพัฒนาสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขนต่อผู้อำนวยการเขตบางเขน ผ่านหัวหน้าฝ่ายทะเบียน
๒. จัดตั้งคณะกรรมการเพื่อตรวจประเมินผลการดำเนินงานในฝ่ายทะเบียน
๓. จัดประชุมบุคลากรในฝ่ายทะเบียน เพื่อรับทราบแผนงาน
๔. ประสานงาน รวบรวมข้อมูลและรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องจากทุกกลุ่มงานของฝ่ายทะเบียน ประกอบด้วย กลุ่มงานธุรการ กลุ่มงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน กลุ่มงานทะเบียนราษฎร และกลุ่มงานทะเบียนทั่วไป เพื่อใช้วิเคราะห์ในการพัฒนาตามแผน

๕. ประสานฝ่ายรักษาความสะอาดฯ เพื่อขอเจ้าหน้าที่และต้นไม้ในการจัดทำมุมสวนหย่อมในฝ่ายทะเบียน

๖. ประสานหน่วยงานภาคเอกชน เพื่อขอความอนุเคราะห์สนับสนุนอุปกรณ์และหนังสือเพื่อจัดทำมุมหนังสือเด็ก, มุมหนังสือผู้ใหญ่และประชาชนในฝ่ายทะเบียน

๗. ดำเนินการตามแผน โดยใช้กิจกรรม ๕ส (สะอาด สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และสร้างนิสัย) ดำเนินการจัดสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน แยกเป็น

๗.๑ การจัดสภาพแวดล้อมภายในฝ่าย

๗.๑.๑ สภาพแวดล้อมของพื้นที่ ได้แก่ พื้นห้อง ทางเดิน ผนัง เพดาน ม่าน มู่ลี่ สะอาดไม่มีหยากไย่ ฝุ่นละอองและคราบสกปรก มีการจัดวางไม้ประดับอย่างเหมาะสมและเป็นระเบียบเรียบร้อย

๗.๑.๒ ภายในสำนักงานมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก มีแสงสว่างเพียงพอต่อการทำงานและการให้บริการ

๗.๑.๓ อุณหภูมิความเย็นในห้องทำงานเหมาะสมกับสภาพการทำงาน

๗.๑.๔ หลอดไฟ ตะแกรงครอบหลอดไฟ อยู่ในสภาพดีและสะอาด

๗.๑.๕ เครื่องปรับอากาศ พัดลมดูดอากาศ เครื่องฟอกอากาศอยู่ในสภาพดีและสะอาด

๗.๑.๖ การจัดวางโต๊ะทำงาน ตู้เอกสาร ชั้น อุปกรณ์สำนักงาน เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นระเบียบ สะดวกในการใช้งาน สะอาด ปลอดภัย ไม่กีดขวางทางเดิน / บันไดทางเข้า – ออก และต้องมีชื่อผู้รับผิดชอบครบถ้วน

๗.๑.๗ ไม้วางเอกสาร สิ่งของทุกชนิดบนหลังตู้ และพื้นห้องทำงาน ยกเว้นได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชา

๗.๑.๘ ห้องทำงานต้องไม่มีกลิ่นอาหาร สารเคมี หรือสัตว์นำโรค มีถังขยะและแยกประเภทขยะออกเป็น ๓ ประเภท คือ

๑. ขยะรีไซเคิล

๒. ขยะทั่วไป

๓. ขยะอันตราย

๗.๑.๙ มีการจัดโต๊ะหรือเคาท์เตอร์สำหรับติดต่อสอบถาม

๗.๑.๑๐ มีการตั้งป้ายสำหรับติดต่อสอบถาม

๗.๑.๑๑ จัดให้มีที่นั่งสำหรับประชาชน

๗.๑.๑๒ มีหนังสือพิมพ์หรือวารสารที่เป็นปัจจุบันให้ผู้รับบริการอ่านโดยจัดวางไว้ ณ ที่นั่งสำหรับประชาชน

## ๗.๒ การจัดระบบเอกสาร ประกอบด้วย

๗.๒.๑ การจัดระบบเอกสารอย่างเป็นระบบ แยกหมวดหมู่ และจัดสันแฟ้มอย่างเป็นระบบ โดยจำแนกประเภทเอกสารตามระเบียบงานสารบรรณของกรุงเทพมหานคร ออกเป็น ๑๐ หมวด

๗.๒.๒ ให้กำหนดรหัสเอกสารหรือหมายเลขกำกับ

๗.๒.๓ จัดทำดัชนีแฟ้มติดไว้ที่ตู้เก็บเอกสารให้ครบถ้วน

มีชื่อผู้รับผิดชอบ

๗.๒.๔ สามารถค้นหาเอกสารได้โดยสะดวก รวดเร็ว ภายใน ๑ นาที

๗.๓ การบริหารจัดการและการมีส่วนร่วม โดยการ

๗.๓.๑ การสร้างและรักษามาตรฐานของหน่วยงาน โดยการจัดให้มีการประชุมเพื่อรับทราบมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม/พื้นที่ของหน่วยงาน

๗.๓.๒ การมอบหมายหรือควบคุม/กำกับ/ติดตามการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบและเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลรับผิดชอบเป็นลายลักษณ์อักษร เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมาย และรายงานความคืบหน้าในการดำเนินการต่อผู้บังคับบัญชาอย่างเหมาะสม

๗.๓.๓ การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความร่วมมือในการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยกำหนดเวลาดำเนินการในช่วงเวลา ๑๕.๓๐ - ๑๖.๐๐ น. ของทุกวัน

๗.๓.๔ การประชาสัมพันธ์และการกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการทำงาน โดยมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ติดโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว หนังสือเวียนหรืออื่น ๆ

๘. คณะกรรมการที่แต่งตั้งตรวจสอบประเมินผลการดำเนินการ

๙. รายงานผลการตรวจสอบประเมินต่อผู้อำนวยการเขตบางเขน

๑๐. ประเมินผลการดำเนินการ

## ๖.๒ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องประกอบด้วย

๑. ผู้อำนวยการเขตบางเขน ในฐานะหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้สนับสนุนการอนุมัติเห็นชอบแผนงานดำเนินการพัฒนา ปรับปรุงระบบงานและสภาพแวดล้อมฝ่ายทะเบียน

๒. บุคลากรของฝ่ายทะเบียน เป็นผู้สนับสนุนและให้ความร่วมมือร่วมใจในการดำเนินการตามแผนงาน

๓. ผู้จัดทำ เป็นผู้ดำเนินการจัดทำแผนงานพัฒนา ปรับปรุง ระบบงานและสภาพแวดล้อมของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน

๔. ประชาชนผู้มาขอรับบริการเป็นผู้รับบริการและเป็นผู้ประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน

## ๗. ระยะเวลาการดำเนินการ / งบประมาณ

ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ (ตั้งแต่วันที่ ๑ กันยายน - ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๘) โดยไม่ใช้งบประมาณ

การดำเนินการ	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
๑. เสนอขออนุมัติในการจัดทำแผนพัฒนาสภาพแวดล้อม ในสถานที่ทำงานของฝ่ายทะเบียน ต่อผู้อำนวยการ เขตบางเขน ผ่านหัวหน้าฝ่ายทะเบียน	↔			
๒. จัดตั้งคณะกรรมการเพื่อตรวจประเมินผลการ ดำเนินการในฝ่ายทะเบียน	↔			
๓. จัดประชุมบุคลากรในฝ่ายทะเบียน เพื่อรับทราบ แผนงาน	↔			
๔. ประสานงาน รวบรวมข้อมูลและรวบรวมเอกสารที่ เกี่ยวข้องจากทุกกลุ่มงานของฝ่ายทะเบียน ประกอบด้วย กลุ่มงานธุรการ กลุ่มงานทะเบียนบัตรฯ กลุ่มงานทะเบียน ราษฎร และกลุ่มงานทะเบียนทั่วไป เพื่อใช้วิเคราะห์ใน การจัดเก็บเอกสาร	↔			
๕. ประสานฝ่ายรักษาความสะอาดฯ เพื่อขอเจ้าหน้าที่ และต้นไม้ในการจัดทำมุมสวนหย่อมในฝ่ายทะเบียน		↔		
๖. ประสานหน่วยงานภาคเอกชน เพื่อขอความ อนุเคราะห์สนับสนุนอุปกรณ์และหนังสือเพื่อจัดทำ มุมหนังสือเด็ก, มุมหนังสือผู้ใหญ่และประชาชนใน ฝ่ายทะเบียน		↔		
๗. ดำเนินการตามแผน	↔			
๘. คณะกรรมการที่ตั้งตั้งตรวจประเมินผลการ ดำเนินการ				↔
๙. รายงานผลการตรวจประเมินต่อผู้อำนวยการ เขตบางเขน				↔
๑๐. ประเมินผลการดำเนินการ				↔

## ๘. แนวทางการติดตามและประเมินผล

### ๘.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จระดับผลผลิต (Output) และหรือระดับผลลัพธ์ (Outcome)

#### ตัวชี้วัดความสำเร็จระดับผลผลิต (Output)

- สภาพแวดล้อมสถานที่ทำงานมีการพัฒนาและปรับปรุงให้แล้วเสร็จภายในวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๘

#### ตัวชี้วัดความสำเร็จระดับผลลัพธ์ (Outcome)

- ประชาชนผู้มาขอรับบริการด้านงานทะเบียน เกิดความพึงพอใจในการให้บริการในระดับมากที่สุด

### ๘.๒ วิธีการ / เครื่องมือที่ใช้ในติดตามประเมินผล

#### วิธีการ

- ในการติดตามและประเมินผลสำเร็จในการศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการหรือหน่วยงานราชการต่าง ๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล

- ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการติดตามและประเมินผล

## ๙. ข้อเสนอแนะ

- ผู้อำนวยการเขตบางเขน ควรของบประมาณเพื่อจัดทำโครงการประกวดด้านการพัฒนาสภาพแวดล้อมของหน่วยงานในสังกัด เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรของหน่วยงาน

-----