

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำบัตรประจำตัว
ประชาชนให้ผู้พิการ

จัดทำโดย นายสุรัตน์ เจริญรุ่งเรือง

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ

สังกัด ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๗
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

๑. ชื่อเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ผู้พิการ

๒. หลักการและเหตุผล

แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๗๕) ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาไว้ ๖ ด้าน ได้แก่ มหานครปลอดภัย มหานครสีเขียว มหานครสำหรับทุกคน มหานครกระทัดรัด มหานครประชาธิปไตย และมหานครแห่งเศรษฐกิจและการเรียนรู้ นโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ในด้านองค์กรกำหนดให้กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรที่ตอบสนองประชาชนได้ ทั้งวันนี้และอนาคต เพราะความต้องการของประชาชนไม่หยุดนิ่ง เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการทำงานอย่างสูง ตอบสนองบริบททางสังคม เศรษฐกิจวัฒนธรรมที่เปลี่ยนแปลง มีพันธกิจที่มากขึ้นตามลำดับ ส่วนนโยบายในด้านคนกำหนดให้ปฏิบัติหน้าที่พื้นฐานอย่างดียิ่งโดยเฉพาะ “การให้บริการ” ซึ่งเป็นหน้าที่หลักต้องทำให้ดีที่สุด และฝ่ายทะเบียนมีหน้าที่ให้บริการในด้านการทะเบียนต่างๆ ได้แก่ ทะเบียนราษฎร ทะเบียนทั่วไป และทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญของสำนักงานเขต

บัตรประจำตัวประชาชนเป็นเอกสารที่ทางราชการออกให้เฉพาะผู้มีสัญชาติไทยและมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการแสดงการเป็นพลเมืองไทย ใช้ในการศึกษา การประกอบอาชีพ การขอรับบริการและสวัสดิการต่างๆ ของรัฐ ตลอดจนใช้เป็นหลักฐานในการติดต่อทำธุรกรรมต่างๆ เช่น การโอนสิทธิที่ดิน บ้าน รถยนต์ ฯลฯ การติดต่อกับธนาคาร และในทางการเมืองการปกครองยังใช้แสดงตนในการเลือกตั้งอีกด้วย และในปัจจุบันนี้รัฐบาลยังมีนโยบายให้ประชาชนใช้บัตรประจำตัวประชาชนเพียงใบเดียวในการเข้ารับบริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๓ เป็นต้นมา จึงกล่าวได้ว่าบัตรประจำตัวประชาชนเป็นเอกสารสำคัญที่ทางราชการออกให้ ซึ่งได้รับการยอมรับเชื่อถือมากที่สุดทั้งภาครัฐและภาคเอกชน หากไม่มีบัตรประจำตัวประชาชน จะสูญเสียสิทธิประโยชน์หลายประการ

พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๔ กำหนดให้ “ผู้มีสัญชาติไทยซึ่งมีอายุตั้งแต่เจ็ดปีบริบูรณ์แต่ไม่เกินเจ็ดสิบปีบริบูรณ์ และมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านต้องมีบัตรตามที่กำหนดในพระราชบัญญัตินี้” และกฎกระทรวงกำหนดบุคคลที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. ๒๕๕๘ กำหนดให้ “ผู้พิการเดินไม่ได้ หรือเป็นใบ้ หรือตาบอดทั้งสองข้าง หรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ ได้รับการยกเว้นไม่ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน” โดยเหตุนี้จึงทำให้คนพิการบางคนถูกปฏิเสธในการทำบัตรประจำตัวประชาชน คนพิการระดับค่อนข้างมากไม่สามารถเดินทางมาทำบัตรประจำตัวประชาชนได้ ทำให้คนพิการที่ไม่มีบัตรประจำตัวประชาชนไม่ได้รับประโยชน์ตามสิทธิที่พึงมีพึงได้ตามกฎหมาย แม้กรมการปกครองจะได้มีหนังสือขอให้นายทะเบียนอำนวยความสะดวกในการออกบัตรประจำตัวประชาชนให้คนพิการ แต่ปัญหาคนพิการไม่มีบัตรประจำตัวประชาชนก็ยังคงมีอยู่ในทุกวันนี้ ซึ่งจากการตรวจสอบพบข้อมูลดังนี้

๑. จำนวนคนพิการที่ขึ้นทะเบียนในพื้นที่สำนักงานเขตส่วนมากยังไม่มีบัตรประจำตัวประชาชน หรือมีแต่บัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุไปนานหลายปี
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบางคน ยังมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนในเรื่องการทำบัตรประจำตัวประชาชนให้คนพิการ เนื่องจากเข้าใจว่า “คนพิการเมื่อได้รับการยกเว้นไม่ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน ก็ไม่จำเป็นต้องทำบัตรประจำตัวประชาชนให้”
๓. คนพิการมีความพิการที่แตกต่างกัน เช่น พิกัดด้านร่างกายเดินไม่ได้ ตาบอดทั้งสองข้าง หูหนวกเป็นใบ้ หรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ จนไม่สามารถมาทำบัตรประจำตัวประชาชนด้วยตนเองได้ เนื่องจากมีความยากลำบากและต้องมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อขอมีบัตรประจำตัวประชาชนที่สำนักงานเขต

ดังนั้น เพื่อให้การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ผู้พิการ ถูกต้องตามกฎหมาย สะดวกรวดเร็ว และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ผู้เข้ารับการอบรมจึงมีแนวคิดในการจัดทำโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ผู้พิการขึ้น เพื่อส่งเสริมให้ผู้พิการได้รับโอกาสเสมอภาคเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไปที่พึงได้รับบริการด้านการทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการแสดงตนและขอรับสวัสดิการต่างๆ จากภาครัฐ ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ด้านมหานครสำหรับทุกคน ที่กำหนดให้ชาวกรุงเทพมหานครทุกคน ทุกชนชั้น ทุกอาชีพ ทุกวัย และทุกสภาพ ได้รับโอกาสที่จะเข้าถึงบริการสาธารณะ และสอดคล้องกับนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครด้านองค์กรและด้านคน ที่มุ่งเน้นด้านการให้บริการที่ต้องทำให้ดีที่สุด โดยแนวทางในการจัดทำโครงการดังกล่าวนี้ คือ การดำเนินการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ ซึ่งคนพิการพึงมีพึงปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร และกฎหมายว่าด้วยบัตรประจำตัวประชาชน โดยถือเป็นนโยบายที่จะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้พิการทุกประเภท ที่ติดต่อขอดำเนินการตามกฎหมายดังกล่าวเป็นพิเศษ ห้ามมิให้เจ้าหน้าที่ปฏิเสธการให้บริการแก่ผู้พิการโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร และจัดรถยนต์รับ-ส่ง เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายผู้พิการเดินทางมาทำบัตรประจำตัวประชาชนที่สำนักงานเขต ซึ่งวิธีการดังกล่าวนี้ น่าจะเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาผู้พิการไม่ได้รับความสะดวก และถูกปฏิเสธในการขอทำบัตรประจำตัวประชาชนได้เป็นอย่างดี

๓. วัตถุประสงค์

- ๓.๑ เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้กับผู้พิการ แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
- ๓.๒ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้พิการในการติดต่อทำบัตรประจำตัวประชาชนได้อย่างรวดเร็วและลดปัญหาข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน
- ๓.๓ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขต

๔. เป้าหมาย

๔.๑ ดำเนินการอบรมเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย จำนวน ๒๐ คน ให้มีความตระหนักในสิทธิและหน้าที่ซึ่งผู้พิการพึงมีพึงได้ตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร และกฎหมายว่าด้วยการทำบัตรประจำตัวประชาชน

๔.๒ จัดทำช่องทางพิเศษ (Fast Track) เพื่ออำนวยความสะดวกและสามารถทำบัตรประจำตัวประชาชนให้กับผู้พิการที่เข้าร่วมโครงการได้สำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ภายในปีพ.ศ. ๒๕๖๐

๔.๓ ร้อยละ ๙๐ ของประชาชนผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขต

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

๕.๑ พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๔

มาตรา ๕ ผู้มีสัญชาติไทยซึ่งมีอายุตั้งแต่เจ็ดปีบริบูรณ์ แต่ไม่เกินเจ็ดสิบปีบริบูรณ์ และมีชื่อในทะเบียนบ้านต้องมีบัตรตามที่กำหนดในพระราชบัญญัตินี้

ความในวรรคหนึ่งไม่ใช้บังคับแก่ผู้ซึ่งได้รับการยกเว้นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ผู้ซึ่งได้รับการยกเว้นตามกฎกระทรวงตามวรรคสอง ซึ่งมีบัตรประจำตัวตามกฎหมายอื่นให้ใช้บัตรประจำตัวนั้นแทนได้

ผู้ซึ่งมีอายุเกินเจ็ดสิบปีและผู้ซึ่งได้รับการยกเว้นตามกฎกระทรวงจะขอมีบัตรก็ได้

มาตรา ๖ ผู้ซึ่งต้องมีบัตรตามมาตรา ๕ ให้ยื่นคำขอมีบัตรต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายในกำหนดหกสิบวันนับแต่

(๑) วันที่อายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์

(๒) วันที่ได้สัญชาติไทย สำหรับผู้ไม่ได้สัญชาติไทยโดยการเกิด หรือได้กลับคืนสัญชาติไทยตามกฎหมายว่าด้วยสัญชาติ

(๓) วันที่นายทะเบียนเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้านตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร

(๔) วันที่พ้นสภาพจากการได้รับการยกเว้น

๕.๒ ระเบียบกรมการปกครองว่าด้วยการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. ๒๕๕๔ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม

หมวด ๑ การขอมีบัตร ขอมีบัตรใหม่ และขอเปลี่ยนบัตร

ข้อ ๖ การขอมีบัตร ได้แก่ การจัดทำบัตรกรณีต่อไปนี้

(๑) ขอมีบัตรเป็นครั้งแรก

(๒) เป็นบุคคลได้รับการเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน (ท.ร.๑๔) กรณีตักสำรวจหรือแจ้งเกิดเกินกำหนด

- (๓) เป็นบุคคลที่ได้รับการยกเว้น หรือบุคคลซึ่งมีอายุเกินเจ็ดสิบปีบริบูรณ์
- (๔) เป็นบุคคลซึ่งพ้นจากสภาพการได้รับการยกเว้น
- (๕) เป็นบุคคลซึ่งได้สัญชาติไทย หรือได้รับอนุมัติให้มีสัญชาติไทย หรือได้กลับคืนสัญชาติไทย ตามกฎหมายว่าด้วยสัญชาติ หรือตามคำพิพากษาอันถึงที่สุดของศาล
- ข้อ ๗ การขอมีบัตรใหม่ ได้แก่ การจัดทำบัตรกรณีต่อไปนี้
- (๑) บัตรเดิมหมดอายุ
- (๒) บัตรเดิมสูญหายหรือถูกทำลาย
- ข้อ ๘ การขอเปลี่ยนบัตร ได้แก่ การจัดทำบัตรกรณีต่อไปนี้
- (๑) บัตรเดิมชำรุดในสาระสำคัญในส่วนของรูปถ่าย หรือรายการบุคคลเจ้าของบัตร หรือวัสดุเคลือบบัตรป้องกันการปลอมแปลง
- (๒) ผู้ถือบัตรเปลี่ยนชื่อตัว หรือเปลี่ยนชื่อสกุล หรือเปลี่ยนชื่อตัวและชื่อสกุล
- (๓) ผู้ถือบัตรเปลี่ยนที่อยู่ใหม่ตามหลักฐานทะเบียนบ้าน และบัตรเดิมยังไม่หมดอายุ
- ข้อ ๙ ผู้ต้องขอมีบัตร ขอมีบัตรใหม่ หรือขอเปลี่ยนบัตร ตามระเบียบนี้ ได้แก่ ผู้มีสัญชาติไทย ซึ่งมีอายุตั้งแต่เจ็ดปีบริบูรณ์ แต่ไม่เกินเจ็ดสิบปีบริบูรณ์ และมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านฉบับที่มีเลขประจำตัวประชาชน และเป็นผู้ที่กฎหมายว่าด้วยบัตรประจำตัวประชาชน กำหนดให้ต้องมีบัตร มีบัตรใหม่ หรือเปลี่ยนบัตร แล้วแต่กรณี
- ข้อ ๑๐ ผู้ขอมีบัตร ให้ยื่นคำขอตาม แบบ บ.ป.๑ พร้อมแนบหลักฐานประกอบคำขอตามที่กำหนดในระเบียบนี้ยื่นต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ ที่ว่าการอำเภอหรือกิ่งอำเภอ หรือสำนักงานเขตสำนักงานทะเบียนสาขา ตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร สำนักงานเทศบาล ศาลาว่าการเมืองพัทยา สำนักงานหรือที่ทำการเององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นได้รับการแต่งตั้งเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยบัตรประจำตัวประชาชน สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง หน่วยบริการจัดทำบัตรเคลื่อนที่ของกรมการปกครอง สถานที่อื่นที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด
- กรณีผู้ขอมีบัตรซึ่งมีถิ่นพำนักอยู่นอกราชอาณาจักรไทย จะยื่นคำขอได้เฉพาะการขอมีบัตรใหม่หรือขอเปลี่ยนบัตร ณ สถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่ และส่วนราชการของกระทรวงการต่างประเทศ ที่เรียกชื่ออย่างอื่น ซึ่งกระทรวงการต่างประเทศมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ด้านกงสุลตามที่กระทรวงมหาดไทยประกาศกำหนด
- ข้อ ๑๑ การขอมีบัตร ขอมีบัตรใหม่ หรือขอเปลี่ยนบัตร ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบรายการของผู้ขอมีบัตรในฐานข้อมูลการทะเบียนราษฎร ว่ามีชื่อและรายการอยู่ในทะเบียนบ้านและให้เรียกหลักฐานประกอบการพิจารณาจากผู้ขอมีบัตรดังนี้

(๔) การขอมีบัตรของบุคคลได้รับยกเว้น ให้เรียกหลักฐานแสดงการเป็นผู้ได้รับการยกเว้นไม่ต้องมีบัตร เว้นแต่ผู้ยื่นคำขอเป็นผู้มีร่างกายพิการเดินไม่ได้ หรือเป็นใบ้ หรือตาบอดทั้งสองข้าง ให้ยกเว้นไม่ต้องเรียกหลักฐานดังกล่าว

๕.๓ กฎกระทรวงกำหนดบุคคลซึ่งได้รับการยกเว้นไม่ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน

พ.ศ. ๒๕๔๘

ข้อ ๒ บุคคลดังต่อไปนี้ได้รับการยกเว้นไม่ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน

- (๑) สมเด็จพระบรมราชาธิ
- (๒) พระบรมวงศานุวงศ์ตั้งแต่ชั้นพระองค์เจ้าขึ้นไป
- (๓) ภิกษุ สามเณร นักพรตและนักบวช
- (๔) ผู้มีกายพิการเดินไม่ได้ หรือเป็นใบ้ หรือตาบอดทั้งสองข้าง หรือจิตฟั่นเฟือนไม่

สมประกอบ

- (๕) ผู้ที่อยู่ในที่คุมขัง โดยขอด้วยกฎหมาย
- (๖) บุคคลซึ่งกำลังศึกษาวิชา ณ ต่างประเทศ และไม่สามารถยื่นคำขอมีบัตรประจำตัวประชาชนได้

๕.๔ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๓๐๙.๒/ว ๘๒๙ ลงวันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๔๙
เรื่อง ซักซ้อมแนวทางปฏิบัติการอำนวยความสะดวกด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนให้แก่
คนพิการ

ข้อ ๒.๑ สังกาซบนายทะเบียน ปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ ผู้อำนวยการเขต ปลัดเทศบาลและหัวหน้าสำนักปลัดเมืองพัทยา ให้ทบทวนบทบาทของผู้ได้บังคับบัญชาทุกระดับในเรื่องการบริการประชาชน และทำความเข้าใจชี้แจงเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ซึ่งคนพิการพึงมีพึงปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร และกฎหมายว่าด้วยบัตรประจำตัวประชาชน โดยถือเป็นนโยบายที่จะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการทุกประเภทที่ติดต่อขอดำเนินการตามกฎหมายดังกล่าว หากเจ้าหน้าที่ปฏิเสธการให้บริการแก่คนพิการ โดยไม่มีเหตุผลสมควรหรือกลั่นแกล้งหน่วงเหนี่ยวประวิงเวลาจนทำให้คนพิการได้รับความเดือดร้อน ขอให้พิจารณาโทษทางวินัยตามควรแก่กรณี

๕.๕ หนังสือกรมการปกครอง ที่ มท ๐๓๐๙.๒/ว ๖๒๙๒ ลงวันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ซักซ้อมแนวทางปฏิบัติการอำนวยความสะดวกด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนให้แก่
คนพิการ

ข้อ ๓ ขอให้จังหวัดและกรุงเทพมหานครส่งกำกับเจ้าหน้าที่ให้ถือเป็นนโยบายที่จะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการทุกประเภทที่ไปติดต่อขอดำเนินการตามกฎหมายทางด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน เป็นกรณีพิเศษต่อไป โดยแจ้งให้อำเภอ สำนักงานเขต เทศบาลและเมืองพัทยา พิจารณาดำเนินการและปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ จัดช่องทางบริการพิเศษงานทะเบียน

และบัตร (Fast Track) รวมถึงจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ เพื่อเป็นหลักประกันให้บุคคลดังกล่าวสามารถเข้าถึงงานบริการด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนได้โดยสะดวกและทั่วถึง

๕.๖ หลักการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ (Newpublic Management) ที่ให้ความสำคัญกับการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People Center) การให้บริการสาธารณะของรัฐต้องมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้บริการที่รวดเร็วถูกต้อง เป็นธรรม มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

๕.๗ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ มิลเล็ตต์ (John D. Millett, Management in the Public Service : The best for Effective Performance) ได้กล่าวไว้ว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยได้สรุปเป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดไว้เสมอ ในหลักการ ๕ ประการ คือ

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐ ที่มีฐานความคิดที่ว่า ทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน ในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน การให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในสถานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

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

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดย ใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

๕.๘ แนวคิดทฤษฎีการอบรม

ปีช (Beach, ๑๙๗๐) กล่าวว่า การฝึกอบรมหมายถึง กระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อบุคคลได้เรียนรู้ และมีความชำนาญ เพื่อวัตถุประสงค์ให้บุคคลรู้เรื่องหนึ่งเรื่องใดโดยเฉพาะ หรือเพื่อเปลี่ยนพฤติกรรม (Behavior) ของบุคคลไปในทางที่ต้องการ

กูด (Good, ๑๙๗๓) ได้ให้ความหมายการฝึกอบรมว่า หมายถึง กระบวนการให้ความรู้ และฝึกทักษะแก่บุคคลภายใต้เงื่อนไขบางประการ โดยการจัดฝึกอบรม ไม่ได้จัดกระทำใหญ่เหมือนกับการจัดการเรียนการสอน

๕.๙ แนวคิดการวิเคราะห์ SWOT เป็นเครื่องมือที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน ทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกหน่วยงาน เพื่อให้ทราบว่าปัจจุบันหน่วยงานอยู่ในสถานการณ์ใด เพื่อนำการวิเคราะห์มากำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยสามารถนำแนวคิดการวิเคราะห์ SWOT มาวิเคราะห์กรณีผู้พิการไม่ได้รับความสะดวกในการทำบัตรประจำตัวประชาชน ได้ดังนี้

SWOT Analysis สำนักงานเขต (ด้านการบริการ)	
<p>จุดแข็ง (Strengths)</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนโดยกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้ทุกหน่วยงานดำเนินการ ๒. มีองค์ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนรวบรวมไว้ทุกส่วนราชการ 	<p>จุดอ่อน (Weaknesses)</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบกฎหมาย ๒. มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ
<p>โอกาส (Opportunities)</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. นโยบายภาครัฐที่จะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้พิการทุกประเภทเป็นกรณีพิเศษ ๒. ภาครัฐเพิ่มสวัสดิการต่างๆ ให้ผู้พิการมากขึ้น ๓. ประชาชนมีความต้องการใช้บัตรประจำตัวประชาชนในการแสดงตนมากขึ้น 	<p>อุปสรรค (Threats)</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. ความยากลำบากในการเดินทางมาติดต่อขอทำบัตรประจำตัวประชาชนของผู้พิการ ๒. แนวโน้มการให้บริการที่เพิ่มสูงขึ้นตามความเติบโตของเมือง

เมื่อพิจารณาจากตารางการวิเคราะห์ SWOT แล้ว ปรากฏว่ามีจุดอ่อนที่สำคัญ คือ บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบกฎหมาย มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ จุดแข็ง คือ ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชน มีองค์ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการ ประกอบกับโอกาสนโยบายภาครัฐที่ต้องการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้พิการทั่วประเทศ เป็นกรณีพิเศษ ฉะนั้นควรปิดจุดอ่อนโดยการจัดอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบกฎหมาย และมีจิตสำนึกที่ดีในด้านการให้บริการ เพื่อลดปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ก่อนดำเนินการ

๑. ประสานฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขอข้อมูลการขึ้นทะเบียนผู้พิการในพื้นที่เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เพื่อนำข้อมูลมาตรวจสอบทางด้านกรทะเบียนราษฎรและทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน
๒. ฝ่ายทะเบียนจัดทำบัญชีรายชื่อของผู้พิการที่ไม่มีบัตรประจำตัวประชาชนหรือมีแต่บัตรหมดอายุไปนานหลายปี โดยข้อมูลบัญชีรายชื่อประกอบด้วย ชื่อตัว – ชื่อสกุล เลขประจำตัวประชาชน อายุ เพศ ที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน ชื่อชุมชน โดยแยกเป็นรายแขวง
๓. ขออนุมัติโครงการ การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ผู้พิการ ต่อผู้บริหารสำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย โดยฝ่ายทะเบียนเป็นผู้รับผิดชอบโครงการ และจัดตั้งคณะทำงานดำเนินโครงการ
๔. จัดประชุมวางแผนซักซ้อมแนวทางการปฏิบัติ เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ผู้พิการ แก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และฝ่ายเทคนิค
๕. รวบรวมระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน และรวบรวมข้อเท็จจริงเกี่ยวกับกรณีปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำคู่มือและจัดอบรม

ระหว่างดำเนินการ

๑. จัดอบรมเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน จำนวน ๒๐ คน ณ ห้องประชุมสำนักงานเขต โดยมีการทดสอบก่อนอบรม/หลังอบรม (pre-test/post-test) เพื่อเพิ่มทักษะและเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ผู้พิการ ตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
๒. ฝ่ายทะเบียน และฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ลงพื้นที่สำรวจชุมชนทั้ง ๑๔ ชุมชนในพื้นที่เขตป้อมปราบศัตรูพ่ายว่า มีผู้พิการตามบัญชีรายชื่ออยู่ในชุมชนและมีชีวิตอยู่ รวมทั้งมีเอกสารหลักฐานทางด้านกรทะเบียนหรือไม่ หากพบผู้พิการในชุมชนที่ไม่ได้อยู่ในบัญชีรายชื่อให้นำบุคคลดังกล่าว เข้าร่วมโครงการเพื่อช่วยเหลืออำนวยความสะดวกในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนต่อไป
๓. ประสานประธานชุมชน หรือคนพิการ หรือผู้ดูแลคนพิการ ในพื้นที่เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เพื่อบันทึกวัน และเวลา ในการนำผู้พิการมาทำบัตรประจำตัวประชาชนที่สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย
๔. จัดเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และฝ่ายเทคนิค พร้อมรถยนต์รับ – ส่ง เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายผู้พิการเดินทางมาถ่ายรูปและจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนที่สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย

หลังดำเนินการ

๑. ประเมินผลการดำเนินการตามโครงการ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ
๒. รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารสำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่ายทราบ

๗. ระยะเวลาดำเนินการ

ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๕๙

- กันยายน ๒๕๖๐

รายละเอียดดำเนินการ	ระยะเวลา ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐											
	พ.ศ. ๒๕๕๙			พ.ศ. ๒๕๖๐								
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
ก่อนดำเนินการ												
๑. สํารวจข้อมูลผู้พิการ	→											
๒. จัดทำบัญชีรายชื่อผู้พิการ	→											
๓. ขออนุมัติโครงการตั้งคณะทำงาน	→											
๔. วางแผนงานโครงการ	→											
๕. รวบรวมระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องและจัดทำคู่มือ	→											
ระหว่างดำเนินการ												
๑. จัดอบรมเจ้าหน้าที่				→								
๒. ลงพื้นที่สำรวจชุมชน				→								
๓. ประสานกับทางชุมชนผู้พิการ เพื่อบริการและนัดหมายวันและเวลาทำบัตรฯ				→								
๔. จัดรถยนต์ รับ-ส่งผู้พิการในการทำบัตรฯ							→					
หลังดำเนินการ												
ติดตามและประเมินผล	→											

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณของทางราชการ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือ
<p>เป้าหมาย (Output)</p> <p>๑. ดำเนินการอบรมเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต ป้อมปราบศัตรูพ่าย จำนวน ๒๐ คน ให้มีความตระหนักรู้ในสิทธิและหน้าที่ซึ่งผู้พิการพึงมี พึงได้ตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร และกฎหมายว่าด้วยการทำบัตรประจำตัวประชาชน</p> <p>๒. จัดทำช่องทางพิเศษ (Fast Track) เพื่ออำนวยความสะดวกและสามารถทำบัตรประจำตัวประชาชนให้กับผู้พิการที่เข้าร่วมโครงการได้สำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ภายในปี พ.ศ.๒๕๖๐</p> <p>๓. ร้อยละ ๙๐ ของประชาชนผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขต</p>	<p>- การอบรมโดยมีการทดสอบก่อนอบรม/หลังอบรม (pre-test/post-test)</p> <p>- จำนวนผู้พิการที่เข้าร่วมโครงการทำบัตรประจำตัวประชาชนได้สำเร็จ</p> <p>- แบบสอบถามความพึงพอใจ</p>	<p>- จัดอบรมพร้อมคู่มือหลังเวลาราชการ</p> <p>- นัดวันและเวลาในการทำบัตรฯ</p> <p>- จัดรถยนต์รับ-ส่งในการเคลื่อนย้ายผู้พิการมาทำบัตรฯที่สำนักงานเขต</p> <p>- ทดแบบสอบถามผู้พิการหรือผู้ดูแลผู้พิการที่มาขอรับบริการ</p>
<p>วัตถุประสงค์ (Outcome)</p> <p>๑. เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้กับผู้พิการ แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน</p>	<p>- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้เพิ่มขึ้น : มีคะแนนเฉลี่ยหลังอบรมเพิ่มขึ้นร้อยละ ๘๐</p>	<p>- ประเมินจากแบบทดสอบก่อนอบรม/หลังอบรม</p>

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือ
๒. เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้พิการในการติดต่อทำบัตรประจำตัวประชาชนได้อย่างรวดเร็วและลดปัญหาข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	- จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทำบัตรฯ ให้ผู้พิการลดลง	- ดูจากจำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทำบัตรฯ ให้ผู้พิการ
๓. เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขต	- แบบสอบถามความพึงพอใจ	- ทอดแบบสอบถามผู้พิการหรือผู้ดูแลผู้พิการที่มาขอรับบริการ

๑๐. ข้อเสนอแนะ

การเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเขตให้ดียิ่งขึ้นนั้นจะต้องเริ่มที่คน โดยการจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อสร้างจิตสำนึกในการบริการและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้ศึกษาดูงานของหน่วยงานอื่นๆ เพื่อนำมาปรับทัศนคติของตนเองและนำความรู้มาปรับใช้กับงานที่ทำอยู่ เมื่อบุคลากรในหน่วยงานมีทัศนคติต่อการเป็นผู้ให้บริการที่ดี และมีความตั้งใจจริงที่จะพัฒนาตนเองและพัฒนาหน่วยงานให้เข้าสู่มาตรฐานองค์กรที่ดีเยี่ยมแล้ว ปัญหาอุปสรรคในเรื่องต่างๆ ก็จะสามารถปรับปรุงแก้ไขได้โดยไม่ยาก ฉะนั้น หน่วยงานจะต้องส่งเสริมความรู้และปลูกฝังทัศนคติแก่เจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสร้างขวัญกำลังใจและให้รางวัลเพื่อสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองและหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป