

โครงการ การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานทะเบียนเขตพญาไท สู่การเป็น

“SMART ทะเบียน”

หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานครเป็น “มหานคร” ที่เป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม มีฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นผู้นำในการกำหนดนโยบายการบริหาร และมีปลัดกรุงเทพมหานครเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดของข้าราชการประจำ มีการจัดโครงสร้างของส่วนราชการให้บริการประชาชนเป็นสำนักและสำนักงานเขต ซึ่งแบ่งเขตการปกครอง ออกเป็น ๕๐ เขต

กรุงเทพมหานครได้กำหนดวิสัยทัศน์กรุงเทพมหานคร ๒๕๗๕ เป็น **มหานครแห่งอาเซียน (Bangkok Vibrant of Asia)** ในฐานะเป็นเมืองชั้นนำในด้านเศรษฐกิจ ภาครัฐบริการ ความปลอดภัย ความสวยงาม สะดวกสบาย น่าอยู่ และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ยังคงมีเอกลักษณ์เฉพาะในด้านความเรียบง่าย มีเสน่ห์และมีชีวิตชีวา ให้เติบโตท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงสู่ประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) ประเด็นยุทธศาสตร์ ๖ มิติ ประกอบด้วย

- ๑) มหานครปลอดภัย
- ๒) มหานครสีเขียว สะดวกสบาย
- ๓) มหานคร สำหรับทุกคน
- ๔) มหานครกะทัดรัด
- ๕) มหานครแห่งประชาธิปไตย และ
- ๖) มหานครแห่งเศรษฐกิจ และการเรียนรู้

สำนักงานเขตพญาไท เป็นเขตชั้นใน จัดอยู่ในกลุ่มกรุงเทพกลาง มีสภาพทางกายภาพโดยทั่วไปเป็นชุมชนเมือง ประชากรอยู่อาศัยค่อนข้างหนาแน่น และนับวันจะเพิ่มมากขึ้น การคมนาคมสะดวกสบาย ทั้งทางรถยนต์และรถไฟฟ้า (BTS) เป็นย่านที่ถือได้ว่า มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจค่อนข้างสูง เพราะเป็นจุดเริ่มต้นของถนนพหลโยธิน ต่อเนื่องจากอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ นอกจากนี้ ยังเป็นเขตที่เป็นที่รวมของศูนย์ราชการ และหน่วยงานใหญ่ ๆ เช่น กระทรวงการคลัง กระทรวงทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม กรมสรรพากร สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน กรมประชาสัมพันธ์ กรมการอาสารักษาดินแดน หน่วยงานทหาร สถานีโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง ๕ โรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ ๓ แห่ง สำนักงานใหญ่ธนาคารออมสิน ธนาคารกสิกรไทย สำนักพหลโยธิน ศูนย์การค้าย่านซอยอารีย์ สนามเป้า สะพานควาย กระทรวงการคลัง ตลอดจนเป็นแหล่งรวมอาคารที่พักอาศัยประเภทอาคารชุด ซึ่งมีเป็นจำนวนมากขึ้นทุกวัน ส่งผลให้การบริการทางด้านการทะเบียนเพิ่มมากขึ้นเป็นเงา

ตามตัว ทั้งคนในพื้นที่ และนอกพื้นที่ ซึ่งมีจำนวนมากเช่นเดียวกัน

ฝ่ายทะเบียน มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการทะเบียนราษฎร ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนทั่วไป (ได้แก่ ทะเบียนครอบครัว ทั้ง ๗ ประเภท และทะเบียนชื่อบุคคล) ประกอบด้วย

๑. งานทะเบียนราษฎร ได้แก่ การรับแจ้งการเกิด การตาย การย้ายที่อยู่ การเพิ่มชื่อเข้าทะเบียนบ้าน กำหนดเลขหมายประจำบ้าน แจ้งรื้อถอนบ้าน แก้ไขรายการทะเบียนราษฎร การจัดเก็บและทำลายเอกสารตามกฎหมาย ซึ่งรวมถึงการดำเนินการเกี่ยวกับทะเบียนแรงงานต่างด้าว และผู้ไม่มีสถานะทางทะเบียน การดำเนินการเกี่ยวกับสัญชาติ การควบคุมดูแลศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (Bangkok Service Center หรือ BSC) การดำเนินการจัดทำบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้งและการพิจารณากำหนดหน่วยเลือกตั้ง เกี่ยวกับการเลือกตั้งทุกระดับ การดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบ ตลอดจนงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

๒. งานทะเบียนทั่วไป ได้แก่ การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนหย่า การจดทะเบียนรับรองบุตร การจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม การจดทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม การบันทึกฐานะแห่งครอบครัว การเปลี่ยนชื่อตัว เปลี่ยนชื่อรอง ตั้งชื่อสกุล ร่วมชื่อสกุล จำหน่ายชื่อสกุล รับรองการใช้คำนำหน้านามหญิง คัดรับรองและตรวจสอบเอกสารเกี่ยวกับทะเบียนครอบครัว การจัดเก็บและทำลายเอกสารตามกฎหมาย

๓. งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน

ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนทุกประเภท

จะเห็นได้ว่าฝ่ายทะเบียน มีหน้าที่บริการที่หลากหลาย และผู้ที่มาขอรับบริการ มีทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั้งในและนอกพื้นที่ จึงพยายามผลักดันให้บุคลากรทางทะเบียน มีการพัฒนาในทุกๆ ด้าน เพื่อให้งานบริการต่างๆ มีคุณภาพ มีมาตรฐาน รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ด้วยความรอบรู้และรอบคอบ เพราะในการทำงาน ต้องให้ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม และถูกใจ มีความเป็นกลาง ความยุติธรรม โปร่งใส พร้อมด้วยการใส่ใจในการให้บริการอย่างเต็มที่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายสาธารณะของรัฐบาลในเรื่องการบริการสาธารณะคือ รวดเร็ว ทั่วถึง เป็นธรรม คุณภาพดีราคาถูก และรองรับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๑๒ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๕๖-๒๕๕๙) ยุทธศาสตร์ที่ ๕ พัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นต้นแบบด้านการบริหารมหานคร กลยุทธ์ที่ ๑ ขยายช่องทางการบริการให้มีความหลากหลาย ประกอบกับในสถานการณ์ปัจจุบัน มีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและสังคมอย่างรวดเร็ว ประชาชนมีการศึกษาสูงขึ้น รับรู้สิทธิของตนเองมากขึ้น จึงมีการเรียกร้องการบริการที่ดีที่สุดจากรัฐ หน่วยงานภาครัฐจึงต้องพยายามพัฒนางานบริการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมากขึ้น

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพญาไท ที่ผ่านมาพบว่า บุคลากรทางทะเบียน ยังขาดความมั่นใจในการปฏิบัติงานในเรื่องที่ค่อนข้างซับซ้อน ทั้งนี้เนื่องจากงานทะเบียน มีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน เป็นจำนวนมาก ซึ่งเกี่ยวข้องกันกับงานหลาย ๆ ด้าน เจ้าหน้าที่ยังขาดทักษะในการเป็นผู้ให้บริการที่ดี ทำให้ยังไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาขอรับบริการได้อย่างเต็มที่ และยังยึดติดอยู่กับกรอบการปฏิบัติงานหรือคำสั่งมอบหมายงาน ว่า ตนต้องปฏิบัติงานในกลุ่มงาน ของตนเองเท่านั้น ทำให้เกิดช่องว่างในการให้บริการ บางวันจะพบว่า บางกลุ่มงาน มีประชาชนมารับบริการจำนวนมาก ในขณะที่บางกลุ่มงาน มีประชาชนมาติดต่อค่อนข้างน้อย จึงเป็นสาเหตุให้มีการร้องเรียนเรื่องการ ปฏิบัติงานล่าช้าอยู่บ่อย ๆ จากเหตุผลความจำเป็นและปัญหาดังกล่าวมาข้างต้น จึงเห็นควรดำเนินการพัฒนา บุคลากรทางทะเบียน เพื่อเสริมสร้างและปรับปรุงการให้บริการ เพื่อให้เกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การบริการประชาชนของฝ่ายทะเบียนในทุกสำนักงานเขตในปัจจุบัน ประชาชนมักจะมาพร้อมกับ ความคาดหวังว่าจะได้รับการที่ดีที่สุด รวดเร็ว ถูกต้อง และเสมอภาค แนวโน้มความคาดหวังของประชาชนจะ เพิ่มสูงขึ้นตลอดเวลา และมีการเปรียบเทียบกับบริการของหน่วยงานต่างๆ ดังนั้นการพัฒนาการบริการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เกิดความพึงพอใจ จึงเป็นแนวคิดและวิธีการที่หลาย ๆ หน่วยงาน นำมาทบทวน และนำมาปฏิบัติ ให้เกิดผลเป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยเฉพาะงานด้านการทะเบียนที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน โดยตรง ทั้งนี้ก็เพื่อเป็นการส่งมอบการบริการที่ดีเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจ

แนวทางหนึ่งที่ข้าราชการทุกคน นำมายึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ ก็คือ การดำเนินการตามหลักการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามมาตรา ๖ ของพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมือง ที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ซึ่งได้กำหนดเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการที่มีความมุ่งหมายให้บรรลุเป้าหมาย ๗ ประการ คือ

๑. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
๒. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
๓. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
๔. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
๕. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
๖. ประชาชนได้รับความสะดวกและได้รับตอบสนองตามความต้องการ
๗. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

และใช้หลักการให้บริการ ของ John P. Millet มาประกอบ ซึ่งหลักการให้บริการ ของ John P. Millet มีลักษณะสำคัญ ๕ ประการ คือ

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง การบริการที่มีความยุติธรรมทุกคนเท่าเทียมกัน ได้รับการปฏิบัติเหมือนกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ และใช้มาตรฐานเดียวกันในการบริการ

๒. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ต้องมีความตรงต่อเวลาหรือทันต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลา

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการประชาชนต้องมีสถานที่บุคลากรและวัสดุต่างๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม ความเสมอภาคและความตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้แก่ผู้รับบริการ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงาน

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่มีการปรับปรุงคุณภาพของงานให้บริการหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากหลักการบริการประชาชน ของ John P. Millet ประกอบกับ หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามมาตรา ๖ ของพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ที่ได้กำหนดเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการที่มีความมุ่งหมายให้บรรลุเป้าหมาย ๗ ประการ ดังกล่าวข้างต้น จึงเกิดแนวคิดที่จะปรับปรุงการให้บริการของงานทะเบียน เขตพญาไทเป็น ” SMART” ทะเบียน

นิยามศัพท์

คำว่า ” SMART” ทะเบียน โดยความหมายในที่นี้ หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ ในฐานะผู้ให้บริการ จะต้องยึดถือปฏิบัติและดำเนินการ เพื่อให้งานสำเร็จและสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในการปฏิบัติงาน โดยมีองค์ประกอบในการดำเนินการดังนี้

๑. S (Smile & Smooth) เป็นการสร้างความรู้สึกที่ดีแก่ผู้รับบริการ ตั้งแต่แรกเข้ามา นั่นคือการเริ่มต้นทักทายต้อนรับด้วยรอยยิ้ม การยิ้มแย้มแจ่มใสต้อนรับผู้มาเยือน ทำให้รู้สึกอบอุ่น เป็นมิตร

๒. M (Manner & Manage) การพักอาศัยด้วยกิจกรรมการยาทที่ดี ด้วยบุคลิกที่พร้อม กระตือรือร้น และเต็มใจ พร้อมทั้งการให้คำแนะนำในขั้นตอนการรับบริการ การจัดเตรียมเอกสารหรืออื่น ๆ เพื่อประกอบในเรื่องที่ขอรับบริการ

๓. A (Available & Appreciate) การสร้างคุณค่าและความประทับใจ ซึ่งความประทับใจ ไม่ได้เกิดจากการที่รับบริการเท่านั้น หากแต่เป็นเรื่องของความพึงพอใจในบางเรื่อง แม้จะยังไม่ได้รับบริการ

ซึ่งการสร้างความประทับใจ อาจสร้างด้วยวิธีการต่างๆ เช่น

- การจัดสถานที่ ให้มีความโล่งโปร่ง สะอาดตา สวยงาม
- มีการจัดสำนักงานและสิ่งแวดล้อมให้ดูทันสมัย
- มีมุมให้อ่านหนังสือ จัดเตรียมวารสาร หนังสือพิมพ์และหนังสือต่าง ๆ ไว้ให้เพียงพอ
- มีโทรทัศน์ เพื่อให้ติดตามข่าวสารบ้านเมืองและความบันเทิงต่าง ๆ
- มี Free wifi เพื่อ update ข่าวสารและติดต่อกานหรืออื่น ๆ
- มีบริการเครื่องดื่ม
- มีมุมสวย ๆ หรือสวนหย่อมให้พักผ่อนหรือถ่ายรูป เหล่านี้เป็นต้น

๔. R (Reliability & Responsiveness) มีความรับผิดชอบ เชื่อถือได้ และตอบสนองทันต่อเหตุการณ์ทันต่อเวลา และทันต่อความต้องการได้ทุกเรื่อง นั่นคือการปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เจ้าหน้าที่สามารถทำงานทดแทนกันได้ ไม่แย่งงาน แยกกลุ่ม

๕. T (Teamwork & Technology) มีการทำงานเป็นทีม โดยเจ้าหน้าที่ทุกคน สามารถให้บริการได้ทุกเรื่องเหมือน ๆ กัน และมีทีมเฉพาะกิจ ทำหน้าที่ในการให้คำปรึกษา หรือเป็นหน่วยกลาง เพื่อให้ความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ทั้งในเรื่องระบบการให้บริการ ระบบคอมพิวเตอร์ การประสานงาน การดูแลอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ ตลอดจนให้คำปรึกษาแนะนำแก่ประชาชนในรายที่ยังไม่สามารถให้บริการได้เป็นต้น

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพญาไท ให้เกิดความ สะดวก รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง
๒. เพื่อขยายระยะเวลาและเพิ่มช่องทางการให้บริการให้มีความหลากหลาย เพื่อให้ประชาชนมีทางเลือก มากขึ้น
๓. เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการบริการของสำนักงานเขตพญาไท และ กรุงเทพมหานครในภาพรวม

เป้าหมาย

๑. ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานของเจ้าหน้าที่ในช่วงเวลาปกติ โดยเพิ่มขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ ทุกคน ให้สามารถบริการประชาชนได้ทุกเรื่อง และไม่ยึดติดกับข้อจำกัดเรื่องกลุ่มงาน
๒. ขยายระยะเวลาการให้บริการของฝ่ายทะเบียน เขตพญาไท จากเดิมที่ให้บริการตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ ถึง ๑๖.๐๐ น. เป็น ๐๘.๐๐ - ๑๘.๐๐ น. ในงานทะเบียนราษฎร และงานทะเบียนบัตรฯ และไม่มี การหยุดพักในระหว่างเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. หากแต่จะการใช้การสลับสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ในการ ปฏิบัติงานแทน

ขั้นตอนการปฏิบัติ/ผู้รับผิดชอบ

๑. จัดทำโครงการเพื่อเสนอขออนุมัติการดำเนินการจากผู้อำนวยการเขต
๒. จัดประชุมเจ้าหน้าที่ เพื่อรับทราบนโยบายและแนวทางปฏิบัติ
๓. จัดทำคำสั่งเพื่อมอบหมายงานและภารกิจในการควบคุมดูแล
๔. ดำเนินการตามโครงการ
๕. ประเมินผลความสำเร็จ โดยดูจากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ
๖. สรุปและรายงานผลการดำเนินการต่อผู้อำนวยการเขต

แนวทางการดำเนินการ

๑. การขยายระยะเวลาการให้บริการ

- ขยายระยะเวลาการให้บริการในส่วนของงานทะเบียนราษฎรในเรื่องที่ไม่สลับซับซ้อนทุกประเภท
- ขยายระยะเวลาการให้บริการในส่วนของงานทะเบียนบัตรฯ (เฉพาะกรณีที่ไม่ต้องมีการสอบสวน)
ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ – ๑๘.๐๐ น.

๒. เพิ่มช่องทางการให้บริการ

- สามารถขอรับบริการได้ทุกเรื่อง และทุกช่องบริการ ในเวลาราชการปกติ
- สามารถนัดหมายการขอรับบริการได้ทางเฟซบุ๊ก Line โดยผ่าน QR code และ ทางโทรศัพท์

๓. เพิ่มขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ โดยการสร้าง SMART TEAM

- เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถให้บริการประชาชนได้ทุกเรื่อง ครบวงจร และไม่ยึดติดกับข้อจำกัดเรื่องกลุ่มงาน
- จัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่มีความรู้ความเข้าใจ ในขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการ ทั้งเรื่องการจัดเตรียมเอกสาร การกรอกเอกสารที่เกี่ยวข้อง การนัดหมายและอื่น ๆ ให้เพียงพอ
- จัดทีมเฉพาะกิจ เพื่อแก้ไขปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานทั้งในเรื่องการแก้ไขเรื่องระบบการให้บริการ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ การประสานงาน และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอื่น ๆ

การวิเคราะห์จุดแข็งในปัจจุบัน

เมื่อพิจารณาจากแนวทางวิธีดำเนินการเพื่อนำสู่การเป็น SMART ทะเบียน พบว่า ปัจจุบัน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพญาไท มีความพร้อม ในการปฏิบัติตามแนวทางหลายประการ ได้แก่

๑. มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ครบตามกรอบอัตรากำลัง จำนวน ๑๙ คน
๒. มีเจ้าหน้าที่ระดับชำนาญการ ๔ คน ที่จะสามารถสับเปลี่ยนหมุนเวียนเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ เพื่อให้การปฏิบัติงานจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนเป็นไปอย่างเรียบร้อย

๓. มีเจ้าหน้าที่ระดับชำนาญงาน และระดับปฏิบัติการขึ้นไป ที่สามารถปฏิบัติหน้าที่เป็นนายทะเบียน ในการรับจดทะเบียนครอบครัว และทะเบียนชื่อบุคคล และได้รับแต่งตั้งให้รักษาการหัวหน้าฝ่าย ปฏิบัติราชการแทนผู้อำนวยการเขต จำนวน ๖ คน
๔. เจ้าหน้าที่มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ครบทุกคน และเป็นเครื่องรุ่นใหม่ที่เหมาะสำหรับการบริการ มีอุปกรณ์เสริมอื่น ๆ
๕. มีอาคารสถานที่บริเวณห้อง BSC ซึ่งกว้างขวาง เพียงพอต่อการรองรับประชาชน และรองรับ จัดบริการของฝ่ายอื่น ๆ ในโอกาสต่าง ๆ อีกด้วย
๖. การเดินทางมาติดต่อราชการ ณ เขตพญาไท การคมนาคมสะดวก ทั้งรถไฟฟ้า BTS และรถขนส่งมวลชนต่าง ๆ
๗. ผู้บริหารเขตพญาไท ให้ความสำคัญกับการบริการประชาชน และให้การสนับสนุนการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ทะเบียนอย่างใกล้ชิด

Stakeholder ของโครงการ

- ข้าราชการ พนักงาน และเจ้าหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม องค์กรธุรกิจ และหน่วยงานต่าง ๆ ที่ อยู่บริเวณใกล้เคียงสำนักงานเขตพญาไท ซึ่งอาจไม่สะดวกในการมาขอรับบริการในเวลาราชการปกติ
- ผู้บริหารเขตพญาไท ตลอดจนเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ที่ร่วมดำเนินการ
- ประชาชนทั่วไป ทั้งในพื้นที่เขตพญาไทและประชากรแฝง ตลอดจนผู้ที่สัญจรผ่านไปมา

การติดตามประเมินผล

ใช้การวัดระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ผู้มารับบริการ ณ ฝ่ายทะเบียน เขตพญาไท (Bangkok Service Center : BSC) โดยวัดจากร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ กำหนดเป้าหมาย ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๙๐

การดำเนินการตามโครงการ การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานทะเบียน เขตพญาไท สู่การเป็น “SMART ทะเบียน” ในเบื้องต้นนี้ ไม่ใช้งบประมาณของทางราชการแต่อย่างใด เป็นการปฏิบัติงาน ตามปกติ หากแต่เป็นการเปลี่ยนแปลงกรอบวิธีการปฏิบัติงานจากเดิมที่เคยปฏิบัติ ลดขั้นตอนบางอย่างที่เกินความจำเป็น เพิ่มความระมัดระวังความเข้มข้นและความเอาใจใส่ ทั้งจากผู้บริหารเขต หัวหน้ากลุ่มงานหัวหน้าฝ่าย และความร่วมมือจากฝ่ายต่าง ๆ ของสำนักงานเขต

ดำเนินโครงการ ตั้งแต่เดือนมีนาคม - เดือนกันยายน ๒๕๕๙

ขั้นตอน/กิจกรรมหลัก	ระยะเวลาดำเนินการ							ผู้รับผิดชอบ
	มี.ค	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๑.จัดทำโครงการเพื่อเสนอขออนุมัติ การดำเนินการจากผู้อำนวยการเขต								หน.ทร.
๒.จัดประชุมเจ้าหน้าที่เพื่อรับทราบ นโยบายและแนวทางปฏิบัติ								หน.ฝ./หน.กลุ่มงาน
๓.จัดทำคำสั่งเพื่อมอบหมายงานและ ภารกิจในการควบคุมดูแล								ธุรการ
๔.ดำเนินการตามโครงการ								จนท.ทุกคน
๕.ประเมินผลความสำเร็จ								ธุรการ
๖.สรุปและรายงานผลการดำเนินการ ต่อผู้อำนวยการเขต								ธุรการ

ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ลักษณะของการดำเนินโครงการ ความสำเร็จที่ได้จะวัดเป็นผลลัพธ์ (Outcome) คือความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ซึ่งกำหนดไว้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ ประเมินโดยใช้แบบสอบถาม ณ ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร เขตพญาไท ทุกเดือนและนำผลที่ได้มาวิเคราะห์และประเมิน เพื่อประกอบการพิจารณาปรับปรุงการให้บริการต่อไป

ปัญหาและอุปสรรค

การดำเนินการตามโครงการ อาจส่งผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจาก เป็นการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานจากเดิม และขยายเวลาและช่องทางการให้บริการ ซึ่งอาจไม่ได้รับความร่วมมือเท่าที่ควร เจ้าหน้าที่มักยึดติดกับการทำงานแบบเดิม ๆ ดังนั้น การจะขับเคลื่อนโครงการดังกล่าวให้ประสบความสำเร็จจะต้องได้รับการสนับสนุนจากทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากตัวเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติที่ต้องเสียสละเวลาในการปฏิบัติงานและจากผู้บริหารที่ต้องให้การสนับสนุนในการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง หากมีปัญหาเกิดขึ้นจะต้องได้รับการแก้ไขโดยเร็ว

ข้อเสนอแนะ

การบริการเป็นภารกิจหลักของกรุงเทพมหานคร ในขณะที่ประชาชนมีความคาดหวังว่าจะได้รับการที่ดีจากกรุงเทพมหานครเช่นเดียวกัน จะเห็นว่า ปัจจุบัน สำนักงานเขตมีความพร้อม ทั้งทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากรในการปฏิบัติงาน สถานที่ที่พร้อมรองรับ ตลอดจนได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร ซึ่งมีวิสัยทัศน์ในด้านการปรับปรุงการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรมในทุก ๆ ด้าน จึงคาดว่า ในอนาคต อาจนำงานบริการของฝ่ายต่างๆ มาให้บริการ ณ ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) อย่างเต็มรูปแบบ เช่น การรับชำระภาษีต่างๆ ของฝ่ายรายได้ การชำระค่าปรับ ของฝ่ายเทศกิจ การชำระค่าธรรมเนียม ของฝ่ายรักษาฯ การให้บริการเกี่ยวกับผู้พิการและผู้สูงอายุ ของฝ่ายพัฒนาชุมชนฯ เป็นต้น ซึ่งหากสามารถดำเนินการได้ตามที่คาดหวังจริง กรุงเทพมหานคร จะสามารถประหยัดงบประมาณค่าใช้จ่ายให้กรุงเทพมหานครได้ไม่น้อย

บรรณานุกรม

๑. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการ, หลักการบริการที่ดีและอื่น ๆ เกี่ยวกับการบริการ
จาก <http://WWW.library.spu.ac.th>,
wiki.rmutk.ac.th/index.php
๒. แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๑๒ ปี ระยะที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๕๖-๒๕๕๙ : สำนักยุทธศาสตร์และ
ประเมินผลกรุงเทพมหานคร
๓. แผนปฏิบัติการราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙ : สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล
กรุงเทพมหานคร
๔. <http://howareyou.co.th/>

ภาคผนวก

ประวัติผู้เขียนเอกสารรายงานการศึกษาส่วนบุคคล

ชื่อ – นามสกุล นางละไม อัครเลิศศักดิ์

วุฒิการศึกษา - ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

- พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ประสบการณ์การรับราชการ

๒๑ เมษายน ๒๕๓๒ นักพัฒนาชุมชน ๓ งานส่งเสริมและพัฒนาชุมชน

สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย

๒๙ ธันวาคม ๒๕๔๐ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ๕ กองนโยบายและแผนรวม

สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร

๒๙ ธันวาคม ๒๕๔๐ เจ้าพนักงานปกครอง ๖ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์

๗ พฤษภาคม ๒๕๔๖ เจ้าพนักงานปกครอง ๖ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพญาไท

๒ ธันวาคม ๒๕๔๙ เจ้าพนักงานปกครอง ๗ ๖ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพญาไท

๔ มกราคม ๒๕๕๖ เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ หัวหน้าฝ่ายทะเบียน

สำนักงานเขตวังทองหลาง

๒๘ กรกฎาคม ๒๕๕๘ เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ หัวหน้าฝ่ายทะเบียน

สำนักงานเขตพญาไท

ผลงาน หรือการปฏิบัติราชการที่ได้รับการยกย่องว่าดีเด่นและเป็นที่ยอมรับ

- ได้รับการพิจารณาคัดเลือกให้เป็นบุคลากรดีเด่นทางการทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เขตพญาไท ปี ๒๕๔๙
- ได้รับการพิจารณาคัดเลือกให้เป็นข้าราชการดีเด่นระดับเขต ของสำนักงานเขตพญาไท
ปี ๒๕๕๐
- ได้รับการพิจารณาคัดเลือกให้เป็นบุคลากรดีเด่นทางการทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เขตพญาไท ปี ๒๕๕๒
- ได้รับการพิจารณาคัดเลือกให้เป็นบุคลากรดีเด่นทางการทะเบียนของสำนักทะเบียน ท้องถิ่น
เขตพญาไท ปี ๒๕๕๓