

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การปฏิบัติงานเชิงรุก
(บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรก)
ตามนโยบาย NOW ของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
ในพื้นที่เขตสาทร

จัดทำโดย นางสาวชลธิชา พวงมาลี
ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ
สังกัด ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตสาทร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๑
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

๑. ชื่อหัวเรื่อง การปฏิบัติงานเชิงรุก (บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรก) ตามนโยบาย NOW ของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ในพื้นที่เขตสาทร

๒. หลักการและเหตุผล

บัตรประจำตัวประชาชน เป็นเอกสารที่ทางราชการออกให้เฉพาะผู้มีสัญชาติไทย เพื่อใช้ในการแสดงตนหรือพิสูจน์ทราบและยืนยันตัวบุคคล เพื่อประโยชน์ในการเข้ารับบริการสาธารณะ และเพื่อให้สอดคล้องกับการที่รัฐจะนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการประชาชนในด้านต่างๆ ผ่านทางบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อประโยชน์ของผู้ถือบัตรประจำตัวประชาชน เป็นหลักฐานชิ้นแรกที่อำนวยความสะดวกในการใช้สิทธิ และได้รับการด้านต่างๆ เช่น การใช้สิทธิการรักษาพยาบาลจากภาครัฐ การทำนิติกรรมสัญญา การใช้สิทธิเลือกตั้ง และการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการหรือเอกชน การสมัครงาน การเปิดบัญชีธนาคาร นอกจากนี้ยังเป็นหลักฐานที่หน่วยงานต่างๆ ใช้ตรวจสอบตัวบุคคล เพื่อประกอบการออกเอกสารหรือหนังสือสำคัญต่างๆ เช่น หนังสือเดินทาง ใบอนุญาตขับรถ การฝาก/ถอนเงิน ซึ่งหากไม่มีบัตรประจำตัวประชาชนแล้ว จะก่อให้เกิดความยุ่งยากสับสนในการยืนยันตัวบุคคล ประกอบกับสภาพในปัจจุบันกฎหมายกำหนดให้ประชาชนสามารถยื่นคำขอมีบัตรต่างสำนักทะเบียนได้ ทำให้มีผู้มายื่นคำขอมีบัตร ณ สำนักงานเขตสาทรเป็นจำนวนมาก ส่งผลทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการและประชาชนผู้มารับบริการไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ

ตามที่รัฐบาลได้มีนโยบายให้จัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแบบเนกประสงค์ (Smart Card) ให้แก่ประชาชนทั่วประเทศ ตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๕๙ จนถึงปัจจุบันและตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน (ฉบับที่ ๓) พ.ศ.๒๕๕๔ มาตรา ๕ กำหนดให้ผู้มีสัญชาติไทยซึ่งมีอายุตั้งแต่เจ็ดปีบริบูรณ์ แต่ไม่เกินเจ็ดสิบปีบริบูรณ์ และมีชื่อในทะเบียนบ้านต้องมีบัตรตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติ

กระทรวงมหาดไทย ได้กำหนดระเบียบกรมการปกครอง ว่าด้วยการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ.๒๕๕๔ ได้กำหนดให้ผู้มีสัญชาติไทยซึ่งมีอายุตั้งแต่เจ็ดปีบริบูรณ์ แต่ไม่เกินเจ็ดสิบปีบริบูรณ์ และมีชื่อในทะเบียนบ้านต้องมีบัตรภายในหกสิบวัน โดยนำหลักฐานต่อไปนี้ไปแสดงต่อพนักงานเจ้าหน้าที่

๑. สูติบัตร

๒. ถ้าไม่มีสูติบัตรให้ยื่นเอกสารอื่นที่ทางราชการออกให้ เช่น สำเนาทะเบียนนักเรียน

๓. หากไม่มีหลักฐานตามข้อ ๑-๒ ให้นำบิดา มารดา ผู้ปกครองหรือบุคคลซึ่งรับดูแลหรือเจ้าบ้าน หรือบุคคลที่น่าเชื่อถือไปรับรอง

๔. กรณีบิดาและมารดาเป็นบุคคลต่างด้าวให้นำใบสำคัญประจำตัวบุคคลต่างด้าวของบิดาและมารดาไปแสดง

เนื่องจากรัฐบาลเล็งเห็นว่าการทำบัตรประจำตัวประชาชนของเด็กจะมีประโยชน์ในการแสดงสิทธิได้หลายประการ ทั้งยังป้องกันปัญหาการสวมตัวจากเด็กต่างด้าว รวมถึงการใช้ในการจัดเก็บรายการในฐานข้อมูลทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า บัตรประจำตัวประชาชนมีความสำคัญมาก และเพื่อให้ประชาชนมีสิทธิ และเป็นความมั่นคงของประเทศชาติอีกด้วย

จากการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้มายื่นคำร้องขอมีบัตรประจำตัวประชาชนกรณีขอมีบัตรครั้งแรกประสบปัญหาอุปสรรคในเรื่อง มิได้นำหลักฐานเอกสารตามที่ระเบียบกฎหมายกำหนดมาแสดง หรือบางครั้งมีประชาชนมาติดต่อขอมีบัตรประจำตัวประชาชนเป็นจำนวนมาก ทำให้การบริการล่าช้า ก่อให้เกิดทัศนคติในทางลบต่อการให้บริการของสำนักงานเขตสาทร จากการประมวลปัญหาอุปสรรคต่างๆ ประกอบกับนโยบาย NOW ของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (พล ต.อ.อัศวิน ขวัญเมือง) ได้มอบนโยบาย NOW ๕ นโยบายทันใจ ในเรื่องสะดวก (COMVENIENT) : เดินทางสะดวก ใช้ชีวิตสะดวก ข้อมูลสะดวก สะอาด เพื่อมุ่งสู่การปฏิรูป จัดการระบบราชการเพื่อรองรับนโยบาย ประเทศไทย ๔.๐ ภาครัฐผู้จัดทำเล็งเห็นว่าสามารถปรับการทำงานเชิงรุกในการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรกให้กับเด็กนักเรียนในสถานศึกษาพื้นที่เขตสาทร ทั้งโรงเรียนรัฐบาลและโรงเรียนเอกชน รวม ๑๕ แห่ง ประกอบด้วย โรงเรียนวัดดอน โรงเรียนวัดยานนาวา โรงเรียนโสตศึกษา โรงเรียนทุ่งมหาเมฆ โรงเรียนเซนต์หลุยส์ศึกษา โรงเรียนนิพัทธ์ โรงเรียนชาลยเวทย์ศึกษา โรงเรียนศุภวิทย์ โรงเรียนอัสสัมชัญ(แผนกประถม) โรงเรียนพระแม่มาลี โรงเรียนจันทิมา โรงเรียนเซนต์ไมเกิ้ล โรงเรียนโกศลวิทยา โรงเรียนตรอกจันทร์-ชาลยเวทย์ศึกษา โรงเรียนเบญจวรรณ โรงเรียนศิลปวัฒนา โดยดำเนินการดังนี้

๑. การทำงานเชิงรุก โดยติดต่อประสานงานกับรถบริการทางทะเบียนเคลื่อนที่ (Bangkok Mobile Services) เพื่อนำรถบริการทางทะเบียนเคลื่อนที่ออกไปให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรกให้กับเด็กนักเรียนในสถานศึกษาพื้นที่เขตสาทร

๒. จัดบริการรถรับ-ส่ง นักเรียน นำนักเรียนมาทำบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรกที่สำนักงานเขตสาทร กรณีดังต่อไปนี้

๒.๑ เด็กนักเรียนมีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์หลังจากวันให้นำรถบริการเคลื่อนที่ทางทะเบียน (Bangkok Mobile Services) ไปให้ให้บริการที่โรงเรียน

๒.๒ เด็กนักเรียนขาดเรียนในวันนำรถบริการเคลื่อนที่ทางทะเบียน (Bangkok Mobile Services) ไปให้บริการที่โรงเรียน

ดังนั้นเพื่อการมีบัตรประจำตัวประชาชนเพียงใบเดียว ในการแสดงตนเพื่อประโยชน์ในการรับบริการสาธารณสุขอย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงาน ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการขอใช้บริการตอบสนองนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และขณะเดียวกันเพื่อป้องกันมิให้เกิดการทุจริตสวมตัว เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อให้การบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนในพื้นที่เขตสาทรเพียบพร้อมไปด้วยการบริการที่ดีเป็นเลิศ รวดเร็ว ทันใจ มุ่งสู่ความเป็นเขตที่น่าอยู่ต่อไป

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เด็กนักเรียนที่มีอายุเจ็ดปีบริบูรณ์ในพื้นที่เขตสาทรมีบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรกภายในระยะเวลาที่ระเบียบกฎหมายกำหนดไว้

๒. เพื่อให้ผู้ปกครองได้รับความสะดวกและประหยัดค่าใช้จ่ายในการพาเด็กนักเรียนที่มีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์มาขอมีบัตรครั้งแรก ณ สำนักงานเขตสาทร

๔. เป้าหมาย

๑. เด็กนักเรียนในโรงเรียนพื้นที่เขตสาทร ร้อยละ ๙๕ มีบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรกภายในระยะเวลาที่ระเบียบกฎหมายกำหนด

๒. ได้จัดทำบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรกให้กับเด็กนักเรียนในโรงเรียนภาครัฐและภาคเอกชนในพื้นที่เขตสาทร จำนวน ๑๕ โรงเรียน

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

๕.๑ วงจรควบคุมคุณภาพ

PDCA หรือที่เรียกว่าวงจรเดมิง (Deming Cycle) หรือวงจรชูฮาร์ต (Shewhart Cycle) ประกอบด้วย

- P : Plan (วางแผน) หมายถึง การวางแผนการดำเนินงานอย่างรอบคอบครอบคลุม ถึงการกำหนดหัวข้อที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งรวมถึงการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน อาจประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน Plan การจัดอันดับความสำคัญของ เป้าหมาย กำหนดการดำเนินงาน กำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน กำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ดำเนินการและกำหนดงบประมาณที่จะใช้ การเขียนแผนดังกล่าวอาจปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของลักษณะ การดำเนินงาน การวางแผนยังช่วยให้เราสามารถคาดการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต และช่วยลดความสูญเสียต่างๆที่อาจเกิดขึ้นได้

- D : Do (ปฏิบัติตามแผน) หมายถึง การดำเนินการตามแผน อาจประกอบด้วย การมีโครงสร้างรองรับ การดำเนินการ มีวิธีการดำเนินการ และมีผลของการดำเนินการ

- C : Check (ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน) หมายถึง การประเมินแผน อาจประกอบด้วย การประเมินโครงสร้างที่รองรับ การดำเนินการ การประเมินขั้นตอนการดำเนินงาน และการประเมินผลของการดำเนินงานตามแผนที่ได้ตั้งไว้ โดยในการประเมินดังกล่าวสามารถทำได้เองไม่จำเป็นต้องคิดเครื่องมือหรือแบบประเมินที่ยุ่งยากซับซ้อน

- A : Act. (ปรับปรุงแก้ไข) หมายถึง การนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน อาจประกอบด้วย การนำผลการ ประเมินมาวิเคราะห์ว่ามีโครงสร้าง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใดที่ควร ปรับปรุงหรือพัฒนาสิ่งที่ดีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นไปอีก และสังเคราะห์รูปแบบ การดำเนินการใหม่ที่เหมาะสม สำหรับการดำเนินการในปีต่อไป



๕.๒ **Service Mind** ถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ คนที่ทำงานบริการจะต้องให้บริการแก่ลูกค้าด้วยจิตใจที่รักงานบริการอย่าง เต็มเปี่ยม และแสดงออกให้ลูกค้าเห็นถึงความเอาใจใส่ของคุณที่มีต่อลูกค้าให้สมกับที่ เป็นพนักงานบริการลูกค้า โดยคำว่า Service Mind สามารถแยกออกเป็น ๑๑ คำ ตามตัวอักษร ได้ดังนี้

“เซอร์วิซ (Service) หรือบริการ:

S (smile) ยิ้ม แยมเข้าไว้ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกดี ๆ เวลาเข้ามาใช้บริการจากเรา ผิกยิ้มบ่อย ๆ โดยฝิกยิ้มกับกระจก เวลาพูดให้มอองกระจกไปด้วย ยิ้มไปเพื่อให้เกิดรอยยิ้มในน้ำเสียง แม้ไม่ได้เห็นหน้ากันก็สามารถรับรู้ได้ว่าคนพูดกำลังยิ้มอยู่

R (rapidness) รวดเร็วและมีคุณภาพ ยุคนี้ทุกอย่างต้องรีเร่งแข่งขันกัน ใครให้บริการได้รวดเร็วทันใจกว่าย่อมได้เปรียบ

V (value) ไม่ว่าจะทำอะไรต้องคำนึงถึงมูลค่าเพิ่มด้วย ทำอย่างไรให้บริการของเราเกิดคุณค่าสูงสุด ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด และปรารถนาจะกลับมาใช้บริการอีก และจะอย่างไรจึงจะปรับเปลี่ยนให้งานในส่วนของเราให้มีคุณค่าเพิ่มขึ้น เรื่อย ๆ

I (impression) ทำช่วงเวลาแรกพบให้หน้าประทับใจมากที่สุด ดูแลในเรื่องบุคลิก การแต่งกายให้สะอาด สุภาพ ถูกกาลเทศะ ดูดีในภาพรวม เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจตั้งแต่แรกพบ

C (Courtesy) ความสุภาพอ่อนโยนทำให้ผู้ที่พบเห็นหรือมีปฏิสัมพันธ์ด้วย รู้สึกประทับใจในความอ่อนน้อมถ่อมตน สำหรับคนไทยการยกมือไหว้ เป็นมารยาทอันงดงามที่จะทำให้ผู้ใหญ่เกิดความรักใคร่เอ็นดู

E (Endurance) ความอดทน จำเป็นมากสำหรับงานบริการ เพราะลูกค้ามีหลากหลายรูปแบบ บางคนมาแบบอารมณ์ร้อน เราก็ต้องรู้จักควบคุมอารมณ์ เอน้ำเย็นเข้าลูบ จะช่วยผ่อนหนักให้เป็นเบาได้

“มายด์ (Mind)” หรือจิตใจ:

M (make believe) การมีความเชื่อในสิ่งที่ถูกต้อง ดีงาม ทำให้คนเรามีความสุข เชื่อในงานที่ทำ มีความสุขและรักในงานบริการ เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีที่สุด ลูกค้าได้รับสิ่งที่ดีที่สุดจากเรา

I (insist) ยืนหยัดในสิ่งที่ทำ ไม่ว่าจะเจออุปสรรคปัญหาสักกี่ครั้ง ก็ไม่ท้อถอย แม้เจอลูกค้าตำหนิ ต่อว่า หรือลูกค้าเอาแต่ใจ ก็ต้องอดทน และจะประสบความสำเร็จในที่สุด

N (necessitate) เพราะลูกค้าคือคนสำคัญ และต้องการได้รับการดูแลจากเราเป็นอย่างดี เราต้องทำให้ลูกค้าทุกคนเป็นคนพิเศษ ไม่แบ่งแยกหรือเลือกที่รักมักที่ชัง

D (devote) อุทิศตนให้กับงานที่ทำ มุมเททำงานด้วยหัวใจบริการอย่างเต็มที่ สักวันก็จะมีให้เห็นความตั้งใจจริงของเรา ลูกค้ารัก เพื่อนร่วมงานชื่นชอบ เจ้านาย ชื่นชม

ทั้ง ๑๑ คุณสมบัติของ Service Mind ที่กล่าวมานี้ คือ หัวใจของงานบริการที่คนทำงานบริการพึงมี เพื่อการเป็นพนักงานบริการลูกค้าที่ดี สร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าเมื่อเข้ามาใช้บริการจากคุณ และเมื่อคุณสามารถใส่ใจลูกค้าไว้ได้ คุณก็จะได้ลูกค้าที่ภักดี และไม่เปลี่ยนใจจากคุณไปไหน

๕.๓ แนวคิดการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กร (SWOT Analysis) ของ Albert Humphrey การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเป็นการวิเคราะห์สภาพองค์กร หรือหน่วยงานในปัจจุบัน เพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดจุดอ่อน โอกาส อุปสรรค หรือสิ่งทีอาจเป็นปัญหาในการดำเนินงานสู่สภาพที่ต้องการในอนาคต SWOT เป็นตัวย่อที่มี ความหมายดังนี้

- จุดแข็ง(S-Strength) เป็นสภาพแวดล้อมภายในองค์กร หมายถึง จุดเด่น หรือ ข้อได้เปรียบขององค์กร ที่ควรนำไปใช้ในการพัฒนาและควรดำรงไว้เพื่อสร้างความเข้มแข็งขององค์กร
- จุดอ่อน (W-Weakness) เป็นสภาพแวดล้อมภายในองค์กร หมายถึง จุดด้อย หรือข้อเสียเปรียบขององค์กร ที่ควรปรับปรุงหรือขจัดให้หมดไปอันจะเป็นประโยชน์แก่องค์กร
- โอกาส (O-Opportunity) เป็นสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร หมายถึง ปัจจัยเชิงบวกทั้งทางตรงและทางอ้อมที่ส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ
- อุปสรรค (T-Threat) เป็นสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร หมายถึง ปัจจัยเชิงลบ ที่ก่อให้เกิดความเสียหายทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งองค์กรจะต้องหลีกเลี่ยงหรือปรับสภาพองค์กร ให้ความเข้มแข็ง แข็งแรงพร้อมที่จะรับแรงกระแทกนั้นได้

ขั้นตอน/วิธีการดำเนินการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม

การวิเคราะห์สภาวะแวดล้อม จะครอบคลุมขอบเขตของปัจจัยที่กว้าง ด้วยการระบุ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคขององค์กร ทำให้มีข้อมูลในการกำหนดทิศทางหรือเป้าหมายที่จะ ถูกสร้างขึ้นมาจากจุดแข็งขององค์กร และแสวงหาประโยชน์จากโอกาสทางสภาพแวดล้อม และสามารถ กำหนดกลยุทธ์ที่มุ่งเอาชนะอุปสรรคทางสภาพแวดล้อมหรือลดจุดอ่อนขององค์กรให้มึน้อยที่สุดได้ ภายใต้การวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมนั้น จะต้องวิเคราะห์ทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร โดยมีขั้นตอนดังนี้

<p style="text-align: center;">หลักการ วิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อน</p>	<p style="text-align: center;">หลักการ วิเคราะห์โอกาสและอุปสรรค</p>
<p>๑. การวิเคราะห์ตามสายงาน</p> <p>๒. การวิเคราะห์ตามหลัก ๒S-๔M</p> <ul style="list-style-type: none"> - โครงสร้างขององค์กร (Structure) - ระบบการบริการ (Services) - บุคลากร (Man) - วัสดุเครื่องมือและอุปกรณ์(Material) - การเงิน (Money) - การบริหารจัดการ (Management) 	<p>๑. การวิเคราะห์สภาพสังคม กระแสสังคม ประชากร</p> <p>๒. ความชัดเจนของระเบียบ กฎหมาย นโยบาย ข้อบังคับ</p> <p>๓. สภาพเศรษฐกิจ งบประมาณขององค์กร</p> <p>๔. การเมือง การเปลี่ยนแปลงของรัฐบาล</p> <p>๕. การลงทุนด้านเทคโนโลยีการวิจัยและพัฒนา</p> <p>๖. ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม</p>

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กร (SWOT Analysis)

ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตสาทร

<p style="text-align: center;">สภาพแวดล้อมภายในองค์กร</p>	<p>จุดแข็ง (Strength)</p> <p>๑. สภาพแวดล้อมด้านกายภาพของฝ่ายทะเบียน มีความเหมาะสมในการให้บริการประชาชน</p> <p>๒. บุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้ ความชำนาญและมีประสบการณ์การทำงานสูง</p> <p>๓. เทคโนโลยีด้านการทะเบียนมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ช่วยป้องกันการทุจริตทางทะเบียน</p> <p>๔. บุคลากรฝ่ายทะเบียนมีความตั้งใจที่จะศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม</p> <p>๕. ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชน</p>	<p>จุดอ่อน (Weakness)</p> <p>๑. บุคลากรในสังกัดใช้ความรู้ความสามารถยังไม่เต็มศักยภาพที่มีอยู่</p> <p>๒. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานยังยึดติดวิธีปฏิบัติงานรูปแบบเดิม ไม่ปรับตัวตามสภาวการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป</p> <p>๓. เจ้าหน้าที่ขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน</p> <p>๔. ปฏิบัติงานในช่วงเทศกาลเช่น ปีใหม่ สงกรานต์หรือเปิดให้บริการในช่วงหลังวันหยุดยาว หรือ ช่วงระยะเวลาที่จะมีการเลือกตั้งมีประชาชนมาใช้บริการขอทำบัตรประจำตัวประชาชนจำนวนมากทำให้บริการล่าช้าเกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการได้</p>
<p style="text-align: center;">สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร</p>	<p>โอกาส (Opportunity)</p> <p>๑. แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ปี (๒๕๕๖-๒๕๗๕) “วิสัยทัศน์ กรุงเทพฯ จะก้าวขึ้นเป็นมหานครแห่งเอเชีย”</p> <p>๒. แผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานครประจำปี ๒๕๖๑ ด้านที่ ๗ การบริหารจัดการเมืองมหานคร</p> <p>๓. นโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (พล.ต.อ.อัศวิน ขวัญเมือง) ๕ นโยบายทันใจ ในเรื่องสะดวก (COMVENIENT) : เดินทางสะดวก ใช้ชีวิตสะดวก ข้อมูลสะดวก สะอาด เพื่อมุ่งสู่การปฏิรูป จัดการระบบราชการเพื่อรองรับนโยบาย ประเทศไทย ๔.๐ ภาครัฐ</p>	<p>อุปสรรค (Threat)</p> <p>๑. ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป</p> <p>๒. ระบบติดต่อสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ บางครั้งระบบขัดข้องไม่สามารถให้บริการได้</p> <p>๓. ภารกิจพิเศษอื่น เช่นการจัดทำบัตรคนต่างด้าวหลบหนีเข้าเมือง ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ</p>

จากการประเมินสภาพแวดล้อมองค์กรด้วย SWOT Analysis แล้วผู้ศึกษาพบว่า กรณีบุคลากรในสังกัดใช้ความรู้ความสามารถยังไม่เต็มศักยภาพที่มีอยู่ ผู้ปฏิบัติงานยังยึดติดวิธีปฏิบัติงานรูปแบบเดิม ไม่ปรับตัวตามสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO - Strategies) โดยใช้โอกาสที่แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (๒๕๕๖-๒๕๗๕) “วิสัยทัศน์กรุงเทพฯ จะก้าวขึ้นเป็นมหานครแห่งเอเชีย” แผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานครประจำปี ๒๕๖๑ ด้านที่ ๗ การบริหารจัดการการเมืองมหานครและนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (พล.ต.อ.อัศวิน ขวัญเมือง) ๕ นโยบายทันใจ ในเรื่องสะดวก (COMVENIENT) : เดินทางสะดวก ใช้ชีวิตสะดวก ข้อมูลสะดวก สะอาด เพื่อมุ่งสู่การปฏิรูป จัดการระบบราชการเพื่อรองรับนโยบาย ประเทศไทย ๔.๐ ภาครัฐ มาแก้ไขจุดอ่อนกรณีบุคลากรในสังกัดใช้ความรู้ความสามารถยังไม่เต็มศักยภาพที่มีอยู่ ผู้ปฏิบัติงานยังยึดติดวิธีปฏิบัติงานรูปแบบเดิมไม่ปรับตัวตามสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ด้วยการปฏิบัติงานเชิงรุก (บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรก) ตามนโยบาย NOW ของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ในพื้นที่เขตสาทร เป็นภารกิจสนับสนุนให้เกิดผลผลิตหรือผลลัพธ์ของการพัฒนากรุงเทพมหานครประกอบด้วย กฎหมายระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ แผนและการประเมินผล การพัฒนาทรัพยากรบุคคล การคลังและงบประมาณ และการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเป็นเครื่องมือหรือกลไกที่จะทำให้การพัฒนากรุงเทพมหานครบรรลุตามประเด็นวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ ทั้ง ๖ ด้าน

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

(ขั้นตอนเตรียมการ)

๖.๑ เขียนโครงการเพื่อขออนุมัติต่อผู้อำนวยการเขตสาทรในการดำเนินโครงการ โดยมีรายละเอียดแผนงานและกิจกรรมดังนี้

- เพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้ ขั้นตอนกระบวนการ เอกสารที่ต้องนำมาแสดงให้กับเยาวชนในสถานศึกษาที่มีอายุ ๗ ปี และต้องขอมิบัตรประจำตัวประชาชนในสถานศึกษาภาคเอกชนและภาครัฐในพื้นที่เขตสาทรและกำหนดกลุ่มเป้าหมาย คือนักเรียนในสถานศึกษาภาคเอกชน/ภาครัฐ ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตสาทร รวมจำนวน ๑๕ แห่ง ได้แก่ โรงเรียนวัดดอน โรงเรียนวัดยานนาวา โรงเรียนโสตศึกษา โรงเรียนทุ่งมหาเมฆ โรงเรียนเซ็นต์หลุยส์ศึกษา โรงเรียนนิพัทธ์ โรงเรียนชาลวาศศึกษา โรงเรียนศุภวิทย์ โรงเรียนอัสสัมชัญ(แผนกประถม) โรงเรียนพระแม่มาลี โรงเรียนจันทิมา โรงเรียนเซ็นต์ไมเกิ้ล โรงเรียนโกศลวิทยา โรงเรียนตรอกจันทร์-ชาลวาศศึกษา โรงเรียนเบญจวรรณ โรงเรียนศิลปะวัฒนา

- เพื่อให้ความรู้ความสำคัญของการทำบัตรประจำตัวประชาชน ทั้งทางด้านความมั่นคง ก่อให้เกิดสิทธิสวัสดิการต่างๆ พร้อมทั้งยกตัวอย่าง ทั้งในเรื่องระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องอื่นๆ กะทัดรัดได้ใจความตลอดจนขั้นตอนกระบวนการหรือเอกสารที่จะต้องนำมาติดต่อและตอบปัญหาซักถาม

- ประสานสำนักงานปกครองและทะเบียนในการนำรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ มาบริการทำบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อให้การบริการในวันดำเนินโครงการตามระยะเวลากลุ่มเป้าหมายที่จะดำเนินโครงการ

- จัดเตรียมเอกสารคู่มือการติดต่อราชการกับสำนักงานเขตสาทรไปแจกบางส่วนหรือจัดทำ Webside เพื่อแสดงข้อมูลขั้นตอนเบื้องต้นในการติดต่อราชการสำนักงานเขตสาทรเพื่อให้เยาวชนและสถานศึกษาได้ศึกษาก่อนมาติดต่อราชการทุกครั้ง

- ประสานสถานศึกษาภาคเอกชน/ภาครัฐ ในพื้นที่สำนักงานเขตสาทรเพื่อนัดหมายวันเวลาและสถานที่ที่จะให้คณะทำงานของโครงการได้จัดเตรียมการดำเนินการตั้งแต่ทำหนังสือแจ้งขออนุญาตสถานศึกษา เตรียมวัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนประสานรถบริการเคลื่อนที่ทางทะเบียนในการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนจากสำนักงานปกครองและทะเบียนมาร่วมในวันจัดทำโครงการดังกล่าว

(ขั้นตอนดำเนินโครงการ)

๖.๒ ทำหนังสือแจ้งขออนุญาตสถานศึกษาภาคเอกชน/ภาครัฐ ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตสาทร ทั้ง ๑๕ แห่ง ได้แก่ โรงเรียนวัดดอน โรงเรียนวัดยานนาวา โรงเรียนโสตศึกษา โรงเรียนทุ่งมหาเมฆ โรงเรียนเซนต์หลุยส์ศึกษา โรงเรียนนิพัทธ์ โรงเรียนชาลวาทย์ศึกษา โรงเรียนศุภวิทย์ โรงเรียนอัสสัมชัญ (แผนกประถม) โรงเรียนพระแม่มาลี โรงเรียนจันทเื้อาะ โรงเรียนเซนต์ไมเกิ้ล โรงเรียนโกศลวิทยา โรงเรียนตรอกจันทร์-ชาลวาทย์ศึกษา โรงเรียนเบญจวรรณ โรงเรียนศิลปะวัฒนา โดยมีรายละเอียดวันเวลา กิจกรรมที่จะดำเนินโครงการตั้งแต่การบรรยาย นำเสนอ Power Point การตอบซักถาม การนำรถบริการเคลื่อนที่ทางทะเบียนมาให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนในวันดำเนินโครงการ โดยจะประสานแจ้งก่อน ๗ วันทำการ เพื่อให้สถานศึกษาได้เตรียมความพร้อมทั้งสถานที่และเยาวชนที่จะเข้ารับฟังบรรยาย และรับบริการตามรอบที่กำหนด

๖.๒.๑ ดำเนินการบรรยายตามหัวข้อที่กำหนดพร้อมนำเสนอ Power Point ในหัวข้อ

- ความสำคัญของบัตรประจำตัวประชาชน
- ขั้นตอนกระบวนการติดต่อและเอกสารที่จะต้องนำมาแสดงในการขอมีบัตรประจำตัวประชาชน

- ตอบถามปัญหาข้อสงสัย

- ประเมินผลความพึงพอใจหลังจากการบรรยายให้ความรู้

๖.๒.๒ แสดงบอร์ดนิทรรศการตัวอย่างของบัตรประจำตัวประชาชนแต่ละยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลง กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ขั้นตอนกระบวนการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแบบย่อๆ

๖.๒.๓ ให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนโดยรถบริการเคลื่อนที่ทางทะเบียน (Mobile Bangkok Services) จากสำนักงานปกครองและทะเบียนในวันดำเนินโครงการ

(ขั้นตอนการประเมินผล)

๖.๓ ทอดแบบสอบถามความพึงพอใจจากเด็กนักเรียนในสถานศึกษากลุ่มเป้าหมาย และผู้ปกครอง

๖.๓.๑. ประเมินผลแบบสอบถามจากความพึงพอใจและข้อทักท้วงจากคณะผู้บริหารและบุคลากรสถานศึกษาในวันที่ดำเนินโครงการ

ผู้รับผิดชอบโครงการ ประกอบด้วย

- | | |
|--|---------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการเขตสาทร | ประธานที่ปรึกษา |
| ๒. ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตสาทร | รองประธานที่ปรึกษา |
| ๓. หัวหน้าฝ่ายทะเบียนสำนักเขตสาทร | ประธานโครงการ |
| ๔. หัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน | กรรมการ |
| ๕. หัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนราษฎร | กรรมการ |
| ๖. หัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนทั่วไป | กรรมการ |
| ๗. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน | กรรมการและเลขานุการ |

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินโครงการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนในสถานศึกษาภาคเอกชน/ภาครัฐ ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่สำนักงานเขตสาทร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ดังนี้

กิจกรรม	ปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๖๒												
	ต.ค	พ.ย	ธ.ค	ม.ค	ก.พ	มี.ค	เม.ย	พ.ค	มิ.ย	ก.ค	ส.ค	ก.ย	
๑. ขั้นตอนการเตรียมการ	←————→												
๒. ขั้นตอนการดำเนินการ				←————→				←————→					
๓. ขั้นตอนการประเมินผล				←————→									

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	ประเมินผล
๑. เด็กนักเรียนทำบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรกภายในระยะเวลาที่ระบุเป้าหมายกำหนด	๑. ร้อยละ ๙๕ ของเด็กนักเรียนโรงเรียนในพื้นที่เขตสาทรที่มีอายุเจ็ดปีบริบูรณ์ทำบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรกภายในระยะเวลาที่ระบุเป้าหมายกำหนด	๑. เด็กนักเรียนกลุ่มเป้าหมายได้รับบัตรประจำตัวประชาชน
๒. จัดทำบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรกให้กับเด็กนักเรียนในโรงเรียนภาครัฐและภาคเอกชนในพื้นที่เขตสาทรจำนวน ๑๕ โรงเรียน	๒. ร้อยละ ๑๐๐ ของโรงเรียนภาครัฐและภาคเอกชนในพื้นที่เขตสาทรที่ดำเนินการ	๒. ผู้บังคับบัญชากำกับดูแลให้การดำเนินการครบ ๑๕ โรงเรียน ตามที่กำหนด

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑. การดำเนินโครงการเป็นการดำเนินโครงการในเชิงรุกในการเข้าหากลุ่มเป้าหมายและในสถานศึกษา กลุ่มเป้าหมายเป็นผู้กำหนดระยะเวลาในการที่จะให้กลุ่มงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชนไปดำเนินโครงการซึ่งบางครั้งสถานศึกษาอาจมีข้อจำกัดในเรื่องเวลา เรื่องเยาวชนและสถานที่ อาจเป็นอุปสรรคได้ ดังนั้นในเรื่องการประสานงานภายใน ภายนอก กับกลุ่มเป้าหมายจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะต้องทำความเข้าใจให้กับผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งให้เห็นว่าเป็นสาระวิชาความรู้ที่เยาวชนได้ความรู้จริงและนำไปปฏิบัติในชีวิตประจำวันได้

๒. ในการนำรถบริการเคลื่อนที่ทางทะเบียนมาให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนซึ่งจะต้องประสานจากสำนักงานปกครองและทะเบียน กรุงเทพมหานคร มีข้อจำกัด กรณีวันเวลาที่สำนักงานเขตสาทรนัดหมายอาจตรงกับภารกิจที่สำนักงานปกครองและทะเบียนจะต้องใช้ในการปฏิบัติงานพื้นที่อื่นๆ ดังนั้นในข้อจำกัดนี้การเสนอแผนงานระยะเวลาดำเนินโครงการควรเสนอแผนระยะเวลาเป็นแผนแม่บทเพื่อให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการการให้บริการรถบริการเคลื่อนที่ของสำนักงานปกครองและทะเบียนในระยะยาว

๓. ให้ทุกสำนักทะเบียนปฏิบัติตามโครงการดังกล่าวเพื่อประโยชน์แก่ประชาชนและกรุงเทพมหานครอย่างสูงสุด

๔. ควรมีการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดและมีความทันสมัยรวมทั้งปรับปรุงระบบ ONLINE ให้มีระดับความเร็วที่สูงขึ้น

๕. เพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้กับสำนักงานเขตที่มีประชาชนมาให้บริการเป็นจำนวนมาก