

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

โครงการ ปรับปรุงกระบวนการการทำงานทำบัตรประจำตัวประชาชน
สำนักงานเขตบางกะปิ

จัดทำโดย นางสาวปณณัฐนิท ปรารค์ชัยกุล
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบึงกุ่ม

หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๘
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

รายงานนี้เป็นความคิดเห็นเฉพาะบุคคลของผู้ศึกษา

ลงชื่อ อาจารย์ที่ปรึกษา

(นางชมจิตร พงษ์เสมา)

ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต

สำนักงานเขตบางกะปิ

วันที่ ๒๙ เมษายน ๒๕๕๙

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

งานทะเบียน เป็นงานสำคัญที่ส่งผลต่อความสงบเรียบร้อยของสังคมและเป็นพื้นฐานของการพัฒนาประเทศในภาพรวมทุก ๆ ด้าน มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ ๒ ประการ คือ ประการที่หนึ่ง เพื่อเป็นเอกสารทางกฎหมาย (Legal document) เอกสารการทะเบียนเป็นหลักฐานทางกฎหมายที่เป็นประโยชน์ในการรักษาสีทธิและหน้าที่ของราษฎรซึ่งต้องเก็บรักษาไว้ตลอดไป ประการที่สอง เพื่อเป็นข้อมูลทางสถิติ (Statistics data) เอกสารการทะเบียนเป็นการบันทึกข้อมูลทางสถิติต่าง ๆ เพื่อนำมาประมวลวิเคราะห์นำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ

ความเป็นมาของบัตรประจำตัวประชาชน “บัตรประจำตัวประชาชน” เป็นเอกสารที่ทางราชการออกให้เฉพาะผู้มีสัญชาติไทย เพื่อใช้พิสูจน์ทราบและยืนยันตัวบุคคลในปี พ.ศ.๒๔๘๖ ได้มีการประกาศใช้ “พระราชบัญญัติบัตรประชาชน พุทธศักราช ๒๔๘๖” นับเป็นกฎหมายฉบับแรกเกี่ยวกับการจัดทำบัตรประจำตัวให้แก่คนไทย แต่เป็นการบังคับใช้ทางราษฎรในจังหวัดพระนครจังหวัดธนบุรีเท่านั้น และได้มีการออกพระราชบัญญัติบัตรประชาชน พ.ศ. ๒๕๐๕ มีบัตรประชาชนรุ่นที่ ๒ ตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๐๖ - ๒๕๓๐ รุ่นที่ ๓ ระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๓๐ - ๒๕๔๐ รุ่นที่ ๔ พ.ศ. ๒๕๔๐ - ๒๕๔๗ รุ่นที่ ๕ เป็นบัตรประชาชนที่เรียกว่า “บัตรประชาชนแบบเบรคประสงค์ (Smart Card) ที่พัฒนาขึ้นเพื่อรองรับความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร โดยบัตรที่มีการฝัง IC Chip บนตัวบัตรเพื่อบรรจุข้อมูลในการพิสูจน์ยืนยันตัวบุคคล ตลอดจนจัดเก็บข้อมูลที่มีความสำคัญ เริ่มใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๗ จนถึงปัจจุบัน

สำนักงานเขตบางกะปิ ตั้งอยู่ในทำเลที่ใกล้มหาวิทยาลัยชั้นนำ ใกล้ศูนย์การค้าขนาดใหญ่ อยู่ท่ามกลางชุมชนซึ่งมีประชากรแฝงจำนวนมาก อีกทั้ง ยังตั้งอยู่ติดกับถนนสายหลักที่มีรถประจำทางหลายสายแล่นผ่านและติดกับท่าเรือคลองแสนแสบที่ประชาชนใช้สัญจรไปมาได้สะดวกสบาย ซึ่งสภาพทางกายภาพดังกล่าวเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้ในแต่ละวันมีประชาชนจำนวนไม่น้อยกว่า ๒๐๐ ราย ตัดสินใจมาใช้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนที่สำนักงานเขตบางกะปิ แต่สามารถให้บริการได้เพียงวันละ ๑๕๐ ราย โดยประชาชนส่วนใหญ่มารอคิวตั้งแต่ก่อนเวลา ๐๖.๐๐ น. หรือต้องมีการนัดหมายล่วงหน้าเพื่อให้ได้รับการทำบัตรประจำตัวประชาชน ส่วนผู้ที่มาติดต่อหลังเวลา ๐๘.๐๐ น. จะไม่สามารถรับบริการทำบัตรประจำตัวประชาชนได้ที่สำนักงานเขตบางกะปิในวันนั้น เนื่องจากมีการจำกัดจำนวนผู้รับบริการทำบัตรประจำตัวประชาชนในแต่ละวัน ส่งผลให้เกิดความไม่พอใจจากการไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อและเสียเวลารอคอย เกิดเรื่องร้องเรียนว่าเจ้าหน้าที่ทำงานล่าช้า

ดังนั้น การที่จะทำให้ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการทำบัตรประจำตัวประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว ไม่มีการจำกัดจำนวนผู้มาขอรับบริการทำบัตรประจำตัวประชาชนในแต่ละวัน และผู้มาติดต่อขอรับบริการในเวลา ๐๘.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. จะต้องได้รับการครบถ้วนทุกราย ไม่ว่าจะมาขอรับบริการในช่วงเวลาใด จึงได้เสนอโครงการปรับปรุงกระบวนการทำบัตรประจำตัวประชาชน สำนักงานเขตบางกะปิ เพื่อพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การให้บริการมากยิ่งขึ้น

วิธีการดำเนินการ คือ การปรับปรุงการวางผังพื้นที่การทำงานใหม่ (Workplace Layout) ตามแนวทางของระบบ Lean โดยแยกจุดบริการเฉพาะการจัดทำบัตรกรณีขอมีบัตรใหม่เนื่องจากบัตรหมดอายุ ภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดอีกหนึ่งจุดบริการ แต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่เพิ่มเติม กำหนดขั้นตอนโดยยุบรวมขั้นตอนที่สามารถยุบรวมได้ให้มาอยู่จุดเดียวกันและดำเนินไปในแนวทางเดียวกัน โดยกำหนดขั้นตอนจาก ๔ ขั้นตอน เหลือ ๒ ขั้นตอน และลดระยะเวลาให้บริการจากเดิม ๑๕ นาที เหลือ ๙ นาที (ไม่รวมระยะเวลารอคอย) ประชาชนผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ไม่จำกัดคิว เสร็จภายในเวลาราชการ เกิดความประทับใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อสำนักงานเขตบางกะปิและกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย การปรับปรุงกระบวนการทำบัตรประจำตัวประชาชนโดยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อให้ประสบความสำเร็จนั้น จะต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรในฝ่ายทะเบียนทุกระดับ ผู้บริหารส่งเสริม เห็นความสำคัญและเห็นด้วยในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน บุคคลในองค์กรมีพื้นฐานความเข้าใจในสิ่งและปัญหาในระบบการให้บริการ มีหลายสิ่ง หลายอย่างที่สามารถปรับปรุงแก้ไขได้โดยไม่ต้องเพิ่มอัตรากำลังหรือทรัพยากรอื่น ๆ เพียงแต่เปลี่ยนวิธีคิด วิธีการทำงาน ปรับกระบวนการในการให้บริการ อาจนำไปสู่การให้บริการที่ดียิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study) ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหนครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๘ เป็นการศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจริงจากการให้บริการประชาชน ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ และได้วิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการแก้ปัญหาให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ เต็มศักยภาพที่มีอยู่ ก่อให้เกิดผลดีกับผู้มาขอรับบริการ การจัดทำรายงานฉบับนี้ สำเร็จได้โดยได้รับความรู้ด้านวิชาการจากอาจารย์หลายท่าน ตลอดจนแนวคิดจาก ดร.รัฐ ธนาติเรก พร้อมด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากท่านผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตบางกะปิ นางชมจิตร พงษ์เสมา อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่าง ๆ แก่ไข ข้อบกพร่องของเนื้อหาารายงาน ทำให้รายงานฉบับนี้ มีความสมบูรณ์มากขึ้น ผู้จัดทำรายงานขอกราบขอบพระคุณมา ณ ที่นี้

ขอขอบคุณว่าที่ ร.ต.ปภักร พิมเสน เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ และเจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชน ที่ร่วมมือร่วมใจปฏิบัติงานบัตรประจำตัวประชาชน รวบรวมข้อมูล ช่วยสำรวจแบบสอบถาม และขอขอบคุณประชาชนผู้มาใช้บริการที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ ที่กรุณาตอบแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการศึกษา

ขอบคุณนางสาวสุทธิรา ช่วยจันทร์ พนักงานปกครองชำนาญงาน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ ที่ช่วยพิมพ์ จัดทำรูปเล่ม และทำ Power Point ในการนำเสนอผลงานครั้งนี้

ขอบคุณผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารสำนักงานเขตบางกะปิ เพื่อน ๆ ผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรนักบริหารมหนครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๘ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร ที่ได้ให้คำแนะนำ ดูแล ให้ความสะดวกให้กำลังใจตลอดการฝึกอบรม

นางสาวปณณัฐนิธ ปรางค์ชัยกุล

สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

กิตติกรรมประกาศ

หลักการและเหตุผล _____ ๑

วัตถุประสงค์ _____ ๖

เป้าหมาย _____ ๗

วิธีการศึกษาและวิเคราะห์ _____ ๗

แนวคิด/ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง _____ ๑๒

ปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ _____ ๑๓

ขั้นตอนการดำเนินการ _____ ๑๓

แผนปฏิบัติการ (Action Plan) _____ ๑๔

การประเมินผล _____ ๑๕

ข้อเสนอแนะ _____ ๑๖

บรรณานุกรม _____ ๑๘

ประวัติผู้เขียนเอกสารรายงานการศึกษาส่วนบุคคล _____ ๑๙

โครงการ ปรับปรุงกระบวนการให้บริการงานด้านทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน
สำนักงานเขตบางกะปิ

หลักการและเหตุผล

งานทะเบียน เป็นงานสำคัญที่ส่งผลต่อความสงบเรียบร้อยของสังคม และเป็นพื้นฐานของการพัฒนาประเทศในภาพรวมทุก ๆ ด้าน มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ ๒ ประการ คือ ประการที่หนึ่ง เพื่อเป็นเอกสารทางกฎหมาย (Legal document) เอกสารการทะเบียนเป็นหลักฐานทางกฎหมายที่เป็นประโยชน์ในการรักษาสิทธิและหน้าที่ของราษฎร ซึ่งต้องเก็บรักษาไว้ตลอดไป ประการที่สอง เพื่อเป็นข้อมูลทางสถิติ (Statistics data) เอกสารทางการทะเบียนเป็นการบันทึกข้อมูลทางสถิติต่าง ๆ เพื่อนำมาประมวลวิเคราะห์วิจัย นำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ

ความเป็นมาของบัตรประจำตัวประชาชน

“บัตรประจำตัวประชาชน” เป็นเอกสารที่ทางราชการออกให้เฉพาะผู้มีสัญชาติไทย เพื่อใช้พิสูจน์ทราบและยืนยันตัวบุคคล หลักฐานทางประวัติศาสตร์ที่สามารถชี้ชัดได้ว่าในประเทศไทยเริ่มมีการให้หนังสือยืนยันตัวบุคคลปรากฏอยู่ในพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พุทธศักราช ๒๔๕๗ โดยในมาตรา ๙๐ บัญญัติว่า “กรรมการอำเภอเป็นพนักงานทำหนังสือเดินทางสำหรับราษฎรในท้องที่อำเภอนั้น เดินทางไปมาค้าขายในท้องที่อื่น” จากที่มาดังกล่าวทำให้ต่อมาทางราชการเห็นความจำเป็นที่จะต้องทำเอกสารเป็นหลักฐานเพื่อแสดงตนให้กับประชาชนทุกคน จึงได้มีการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนขึ้นมาและมีพัฒนาการของรูปแบบโดยลำดับ ดังนี้

บัตรประจำตัวประชาชน รุ่นแรก

ในปี พ.ศ. ๒๔๘๖ ได้มีการประกาศใช้ “พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พุทธศักราช ๒๔๘๖” นับเป็นกฎหมายฉบับแรกที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้แก่คนไทย แต่เป็นการบังคับใช้เฉพาะราษฎรในจังหวัดพระนครและจังหวัดธนบุรีเท่านั้น ลักษณะของบัตรเป็นกระดาษรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า มี ๘ หน้า รายละเอียดของบัตรเขียนด้วยมือ จัดทำให้ ณ สำนักทะเบียนที่ออกบัตร

ภาพถ่ายบัตรประจำตัวประชาชน รุ่นแรกปี พ.ศ. ๒๔๘๖



บัตรประจำตัวประชาชน รุ่นที่ ๒

ออกตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. ๒๕๐๕ จัดทำให้กับบุคคลผู้มีสัญชาติไทยทั่วประเทศ โดย “กรมการปกครอง” เป็นหน่วยงานในการออกบัตร (ส่งบัตรมาผลิตที่ส่วนกลาง) ลักษณะบัตรเป็นบัตรติดรูปถ่ายขาว-ดำ รายการผู้ถือบัตรพิมพ์ด้วยเครื่องพิมพ์ดีดธรรมดา ยังไม่สามารถตรวจสอบความถูกต้องกับทะเบียนบ้านได้ เนื่องจากยังไม่มีระบบฐานข้อมูลทางทะเบียนกลาง ใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๐๖ - ๒๕๓๐ รวม ๒๔ ปี

ภาพถ่ายบัตรประจำตัวประชาชน รุ่นที่ ๒ ปี พ.ศ. ๒๕๐๖-๒๕๓๐



บัตรประจำตัวประชาชน รุ่นที่ ๓

เป็นบัตรรุ่นที่เริ่มมีการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในกระบวนการผลิต และบนบัตรปรากฏเลขประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก ภาพถ่ายบนบัตรเป็นภาพสี และเคลือบด้วยวัสดุป้องกันการปลอมแปลง โดยกรมการปกครองเป็นผู้ผลิตบัตรก่อนจะส่งกลับไปยังสำนักทะเบียนเพื่อมอบให้กับประชาชน ซึ่งใช้ระยะเวลาประมาณ ๑-๒ เดือน ดำเนินการระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๓๐ - ๒๕๔๐ (บางแห่ง)

ภาพถ่ายบัตรประจำตัวประชาชน รุ่นที่ ๓ ปี พ.ศ. ๒๕๓๐-๒๕๔๐



บัตรประจำตัวประชาชน รุ่นที่ ๔

เป็นบัตรที่ผลิตด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ณ สำนักทะเบียน ลักษณะบัตรเป็นพลาสติก มีความคงทนสูงและเป็นมาตรฐานสากล (ISO Standard) มีแถบแม่เหล็กใช้ในการจัดเก็บข้อมูล มีการจัดเก็บคุณลักษณะทางกายภาพเพื่อใช้เป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการพิสูจน์ยืนยันตัวบุคคลในภายหลัง ป้องกันการสวมตัวบุคคลเพื่อทำบัตรด้วยระบบเปรียบเทียบลักษณะลายพิมพ์นิ้วมือก่อนผลิตบัตรประจำตัวประชาชน และสามารถออกบัตรให้กับผู้ยื่นคำร้องได้ภายใน ๑๕ นาที ดำเนินการระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๔๐ – ๒๕๔๗

ภาพถ่ายบัตรประจำตัวประชาชน รุ่นที่ ๔ ปี พ.ศ. ๒๕๔๐-๒๕๔๗



บัตรประจำตัวประชาชน รุ่นที่ ๕

เป็นบัตรประจำตัวประชาชนที่เรียกว่า “บัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์ (Smart Card)” ที่พัฒนาขึ้นเพื่อรองรับความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยเป็นบัตรที่มีการฝัง IC Chip บนตัวบัตร เพื่อบรรจุข้อมูลในการพิสูจน์ยืนยันตัวบุคคล ตลอดจนจัดเก็บข้อมูลที่มีความสำคัญเริ่มใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๗ จนถึงปัจจุบัน

ภาพถ่ายบัตรประจำตัวประชาชน รุ่นที่ ๕ ปี พ.ศ. ๒๕๔๗ ถึงปัจจุบัน



การพัฒนาระบบงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ได้มีการนำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการจัดเก็บข้อมูลงานทะเบียนที่อยู่ในความรับผิดชอบด้วยการจัดทำ “โครงการจัดทำเลขประชาชน” ในปี พ.ศ. ๒๕๒๕ โดยมีหลักการจัดตั้งคลังข้อมูลเกี่ยวกับงานทะเบียนที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมการปกครองซึ่งเรียกว่า “ฐานข้อมูลทะเบียนกลาง” พร้อมทั้งจัดตั้งระบบมาตรฐานกลางในการให้เลขประจำตัวประชาชนทั่วประเทศ (เลขประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก) และดำเนินการให้เลขประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก ในทะเบียนบ้านจนแล้วเสร็จทั่วประเทศในปี พ.ศ.๒๕๒๘ และจัดสร้างเป็นฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรจนครบทุกหลังเมื่อปี ๒๕๓๑ แต่การทำบัตรประจำตัวประชาชนแบบใหม่ (บัตรแถบแม่เหล็ก) ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ในพื้นที่ ๒๑๑ สำนักทะเบียน ต่อมาในปี พ.ศ.๒๕๔๗ กรมการปกครองได้ขยายระบบการจัดทำบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ครอบคลุมทุกสำนักทะเบียนทั่วประเทศ ตั้งแต่วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๔๗ และพัฒนาระบบเป็นการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์ (Smart Card) ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๙ และเปิดให้บริการเชื่อมโยงใช้ประโยชน์ฐานข้อมูลทะเบียนกลางให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๕๒ จนถึงปัจจุบัน

การให้บริการด้านการทะเบียนถือเป็นภารกิจหลักที่สำคัญอย่างหนึ่งของทุกสำนักงานเขต แต่เนื่องจากเขตบางกะปิเป็นเขตขนาดใหญ่ มีจำนวนประชากรตามทะเบียนบ้านจำนวน ๑๔๘,๘๖๔ คน และสำนักงานเขตมีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้กับมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ใกล้ศูนย์การค้าขนาดใหญ่ อยู่ท่ามกลางชุมชนซึ่งมีประชากรแฝงเป็นจำนวนมาก อีกทั้ง ยังตั้งอยู่ติดกับถนนสายหลักที่มีรถประจำทางหลายสายแล่นผ่าน และติดกับท่าเรือคลองแสนแสบที่ประชาชนสามารถใช้สัญจรไปมาได้สะดวก ประกอบกับพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชนกำหนดให้การขอทำบัตรสามารถยื่นคำขอที่สำนักทะเบียนแห่งใดก็ได้และกำหนดให้การขอมีบัตรครั้งแรกสามารถทำได้ตั้งแต่อายุ ๗ ปีบริบูรณ์ จึงทำให้มีผู้มารับบริการด้านการทะเบียนเป็นจำนวนมากในแต่ละวันเฉลี่ยไม่น้อยกว่า ๓๐๐ - ๔๐๐ ราย ในส่วนของการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนมีผู้มาติดต่อขอรับบริการไม่น้อยกว่าวันละ ๒๐๐ ราย แต่ฝ่ายทะเบียนสามารถให้บริการได้ประมาณวันละ ๑๕๐ ราย โดยเฉลี่ยแล้วการทำบัตรกรณีที่ต้องสอบสวนใช้เวลา (รวมเวลารอคอย) ประมาณ ๑๒๐ นาที กรณีที่ไม่ต้องสอบสวนใช้เวลา (รวมเวลารอคอย) ประมาณ ๙๐ นาที จึงทำให้มีประชาชนส่วนหนึ่งไม่ได้รับบริการให้แล้วเสร็จได้ภายในวันเดียวเกิดเรื่องร้องเรียนขึ้นบ่อยครั้ง

ในการให้บริการด้านทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชนมีหลายกรณี คือ การขอมีบัตร การเปลี่ยนบัตร การขอมีบัตรใหม่ ซึ่งการขอทำบัตรประชาชนเนื่องจากบัตรหมดอายุถือเป็นการขอมีบัตรใหม่กรณีหนึ่ง โดยกฎหมายกำหนดให้ขอมีบัตรภายใน ๖๐ วันนับจากวันหมดอายุ แต่จากการที่มีผู้มาขอทำบัตรประจำตัวประชาชนในแต่ละวันเป็นจำนวนมาก ทำให้ผู้ที่มาขอทำบัตรกรณีขอมีบัตรใหม่เนื่องจากบัตรหมดอายุภายในกำหนดเวลาและสภาพตัวบัตรมีความสมบูรณ์ดี บางส่วนไม่ได้รับบริการหรือต้องใช้เวลาในกระบวนการทำบัตรเป็นเวลานานมาก เนื่องจากต้องรอคิวรับบริการรวมกับกรณีอื่น ๆ เช่น กรณีการขอมีบัตรใหม่เนื่องจากบัตรหาย ซึ่งมีขั้นตอนที่มากกว่าการขอมีบัตรใหม่เนื่องจากบัตรหมดอายุ ประกอบกับการขอทำบัตรประจำตัวประชาชนมีการให้บริการเพียงจุดเดียว และมีพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาอนุมัติบัตรเพียงคนเดียว การทำบัตร

ทุกกรณีจึงต้องดำเนินการรวมอยู่ที่จุดเดียวกันทั้งหมด จึงทำให้มีความล่าช้าเกิดขึ้นในกระบวนการทำบัตรประจำตัวประชาชน

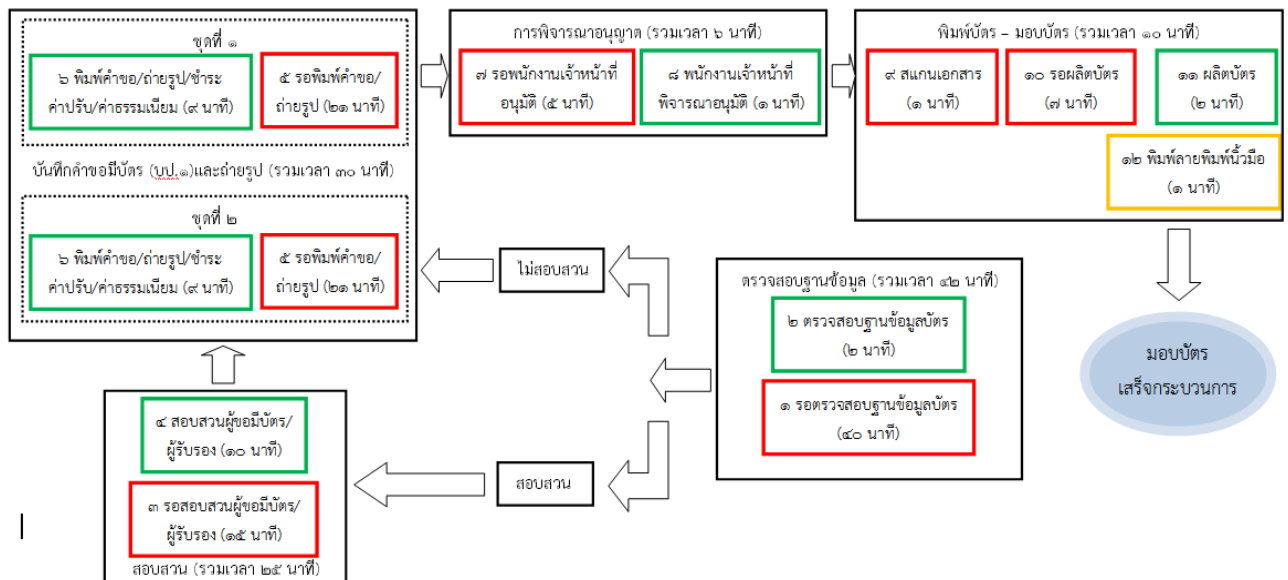
ภาพประชาชนรอรับบริการภายในฝ่ายทะเบียน



ภาพประชาชนเข้าแถวรอรับคิวบริการ



แผนผังแสดงการปฏิบัติงานตามระบบเดิม



สถิติแสดงจำนวนผู้ทำบัตรจำแนกตามสาเหตุการขอมีบัตร

สำนักทะเบียน : ๑๐๐๖ : ท้องถิ่นเขตบางกะปิ

สาเหตุการขอมีบัตร	ปี พ.ศ. ๒๕๕๕ จำนวน (ราย)	ปี พ.ศ. ๒๕๕๖ จำนวน (ราย)	ปี พ.ศ. ๒๕๕๗ จำนวน (ราย)	ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ จำนวน (ราย)
ขอเป็นครั้งแรก	๑๔๑	๙๗	๙๘	๗๑
บัตรหมดอายุ	๑,๐๐๐	๑,๑๙๕	๑,๕๔๙	๑,๘๓๗
เพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน	๓	๑	๑	๑
พ้นจากสภาพยกเว้น	๒	๑	๒	๑
เป็นบุคคลยกเว้น	๑	๑	๑	๑
บัตรหาย	๕๘๐	๘๐๘	๘๘๖	๙๙๔
บัตรถูกทำลาย	๑	๒	๑	๑
บัตรชำรุดแต่ไม่ต้องคืนส่วนกลาง	๒๕๕	๓๘๒	๖๓๕	๖๐๓
เปลี่ยนชื่อหรือสกุล	๑๐๗	๑๑๘	๑๒๐	๑๒๒
เปลี่ยนชื่อและสกุล	๒๐	๒๘	๓๓	๓๒
ได้หรือคืนสัญชาติไทย	๑	๒	๒	๑
อื่น ๆ	๑๐๙	๒๕๕	๔๑	๙๒
เปลี่ยนที่อยู่	๐	๐	๒๘๘	๒๓๔
บัตรชำรุดและต้องส่งคืนส่วนกลาง	๑	๒	๒๐	๒๗
รวมทั้งหมด	๒,๒๒๑	๒,๘๙๒	๓,๖๘๐	๔,๐๑๗

จากข้อเท็จจริงและสภาพปัญหาข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษามีแนวคิดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชนให้สามารถทำบัตรในแต่ละวันได้เพิ่มมากขึ้น ลดระยะเวลารอคอยในแต่ละกรณีให้น้อยลงและสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการให้เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะในกรณีการขอมีบัตรใหม่เนื่องจากบัตรหมดอายุ ตัวบัตรเดิมมีสภาพสมบูรณ์และขอทำบัตรภายในเวลาที่กฎหมายกำหนด ซึ่งกรณีดังกล่าวโดยทั่วไปไม่ต้องสอบสวนบันทึกปากคำผู้ขอมีบัตร ไม่ต้องมีหลักฐานอื่นเพิ่มเติม ไม่ต้องมีการเปรียบเทียบปรับ อีกทั้งผู้ที่มาขอมีบัตรใหม่เนื่องจากบัตรหมดอายุภายในกำหนดเวลาและตัวบัตรเดิมยังมีสภาพสมบูรณ์ แสดงให้เห็นว่าผู้ถือบัตรมีความตั้งใจในการปฏิบัติตามกฎหมายและมีความเอาใจใส่ดูแลรักษาบัตรของตน จึงควรให้ผู้ขอรับบริการในกรณีนี้ได้รับบริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และได้รับความประทับใจในการให้บริการ เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนมาขอทำบัตรภายในเวลาที่กฎหมายกำหนดและเอาใจใส่ดูแลและรับผิดชอบในการเก็บรักษาบัตรของตน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องได้มาตรฐานมากยิ่งขึ้น และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางกะปิ

๒. เพื่อสร้างภาพลักษณ์ความเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศในการให้บริการ (Best Service Organization) ตามนโยบายกรุงเทพมหานคร

เป้าหมาย

การปรับปรุงกระบวนการงานการให้บริการประจำตัวประชาชนครั้งนี้ มีเป้าหมายเพื่อการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชนให้สามารถทำบัตรในแต่ละวันได้เพิ่มมากขึ้น ลดระยะเวลาการให้บริการของกระบวนการบัตรเดิมหมดอายุจาก ๑๕ นาที เหลือเพียง ๙ นาที (ไม่รวมระยะเวลารอคอย) ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

ขอบเขตการศึกษา

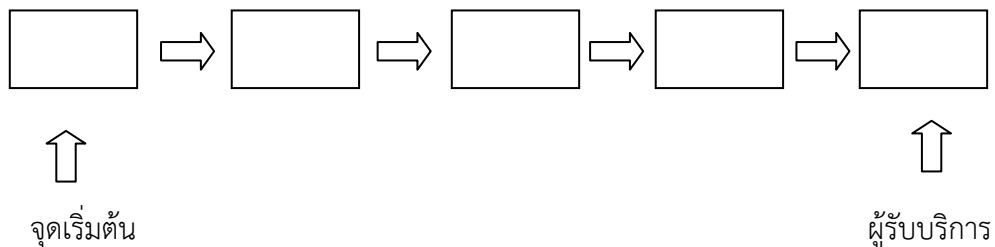
การปรับปรุงกระบวนการงานโดยการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประจำตัวประชาชนกรณีบัตรหมดอายุภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด ของสำนักงานเขตบางกะปิ ตามแนวคิดของ Lean Government

วิธีการศึกษาและวิเคราะห์

คัดเลือกกระบวนการงานที่ต้องการปรับปรุง โดยใช้ Value Stream Mapping

ขั้นตอนการทำ Value Stream Mapping

ขั้นตอนที่ ๑ การเขียนขั้นตอนปัจจุบัน แยกแยะ แต่ละขั้นตอน แล้วเขียนต่อเนื่องกัน ให้ครบถ้วน



ประโยชน์ของการเขียนสภาพปัจจุบัน

- เห็นความเป็นจริงของการดำเนินงานในปัจจุบัน ซึ่งหลาย ๆ กรณีจะเห็นได้ทันทีว่าไม่เป็นไปตามที่ควรจะเป็น
- วิเคราะห์กระบวนการหลักของงานว่าแต่ละขั้นตอนมี Waste อะไรบ้าง พบว่าขั้นตอนใดที่ต้องรอนาน หรือเป็นคอขวด (Bottle neck)
- ขั้นตอนใดที่ต้องรีบปรับปรุง
- ขั้นตอนใดที่ซ้ำซ้อน ยุ่งยากโดยไม่จำเป็น
- ขั้นตอนใดที่ไม่มีประสิทธิภาพ
- ได้ศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาโดยใช้ผังก้างปลา

ขั้นตอนที่ ๒ ระบุ (จับเวลา วัดระยะทาง) ที่ใช้ในแต่ละขั้นตอน รวมทั้งช่วงที่ต้องรอ อย่างครบถ้วน (ในช่วงแรกอาจจะประมาณเวลาที่ใช้ก่อน)



เวลา นาที

ระยะทาง เมตร

รวมเวลาที่ใช้ทั้งหมด รวมเวลา หรือระยะทาง รวมทั้งการรอ Waiting

ในกรณีที่ต้องการลดระยะทาง ลดค่าใช้จ่าย ลดวัสดุ ก็ วัดหรือระบุสิ่งที่ลดตามต้องการ

ขั้นตอนที่ ๓ ร่วมกันพิจารณาว่า ขั้นตอนใดเป็น waste หรือ non value แต่จำเป็นหรือขั้นตอนใดสร้างคุณค่า value



 = waste (เป็นความสูญเปล่า แก้ไขได้ง่ายสุด)

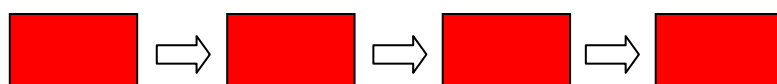
 = value (แก้ไขได้ยากกว่า)

 = necessary non value (แก้ไขได้ยากที่สุด)

ขั้นตอนที่ ๔ คำนวณหาประสิทธิภาพของกระบวนการทั้งหมดในโครงการนี้ รวมเป็น value ทั้งหมด หาค่าด้วยเวลาทั้งหมดของกระบวนการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้น คือ value + waste + non value แต่จำเป็น



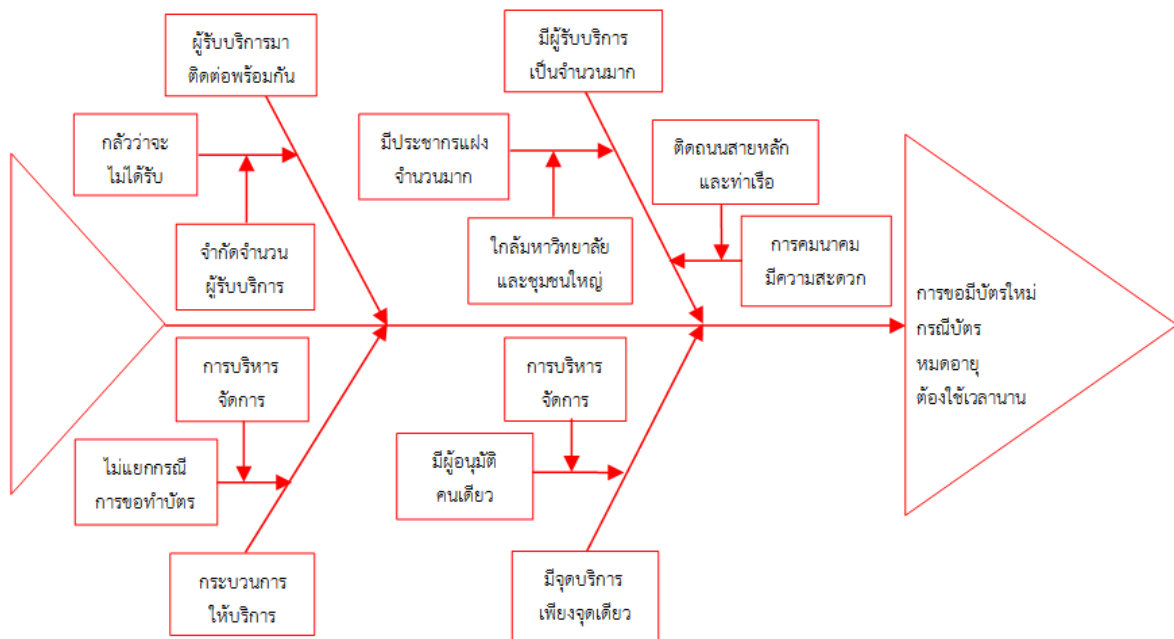
ขั้นตอนที่ ๕ หลังวิเคราะห์ หาสาเหตุ และลดหรือรวมขั้นตอน เสนอแนวทางการดำเนินการแบบใหม่



- ดำเนินการ เก็บข้อมูลจริง ตามวิธีการใหม่ เพื่อดูผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง คำนวณประสิทธิภาพใหม่

วิธีการ	ความหมาย
Eliminate	การกำจัดออกไป ในส่วนขั้นตอนที่ไม่จำเป็น
Combine	รวมขั้นตอนหลาย ๆ ขั้นตอนเข้าด้วยกันเพื่อประหยัดเวลา/แรงงานในการทำงาน
Re-Structure	การลำดับขั้นตอนใหม่ให้เหมาะสม
Simplify Re-Structure	การทำให้ง่าย ไม่ซับซ้อน ไม่ซ้ำซ้อน โดยปรับวิธีการทำ/สร้างอุปกรณ์ช่วยให้ทำงานได้ง่ายขึ้น
IT	การพัฒนาโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เก็บข้อมูลแทนการบันทึกในกระดาษทำให้เกิดความรวดเร็วอย่างมาก

ผังก้างปลาแสดงการวิเคราะห์ปัญหากรณีขอมีบัตรใหม่เนื่องจากบัตรหมดอายุ

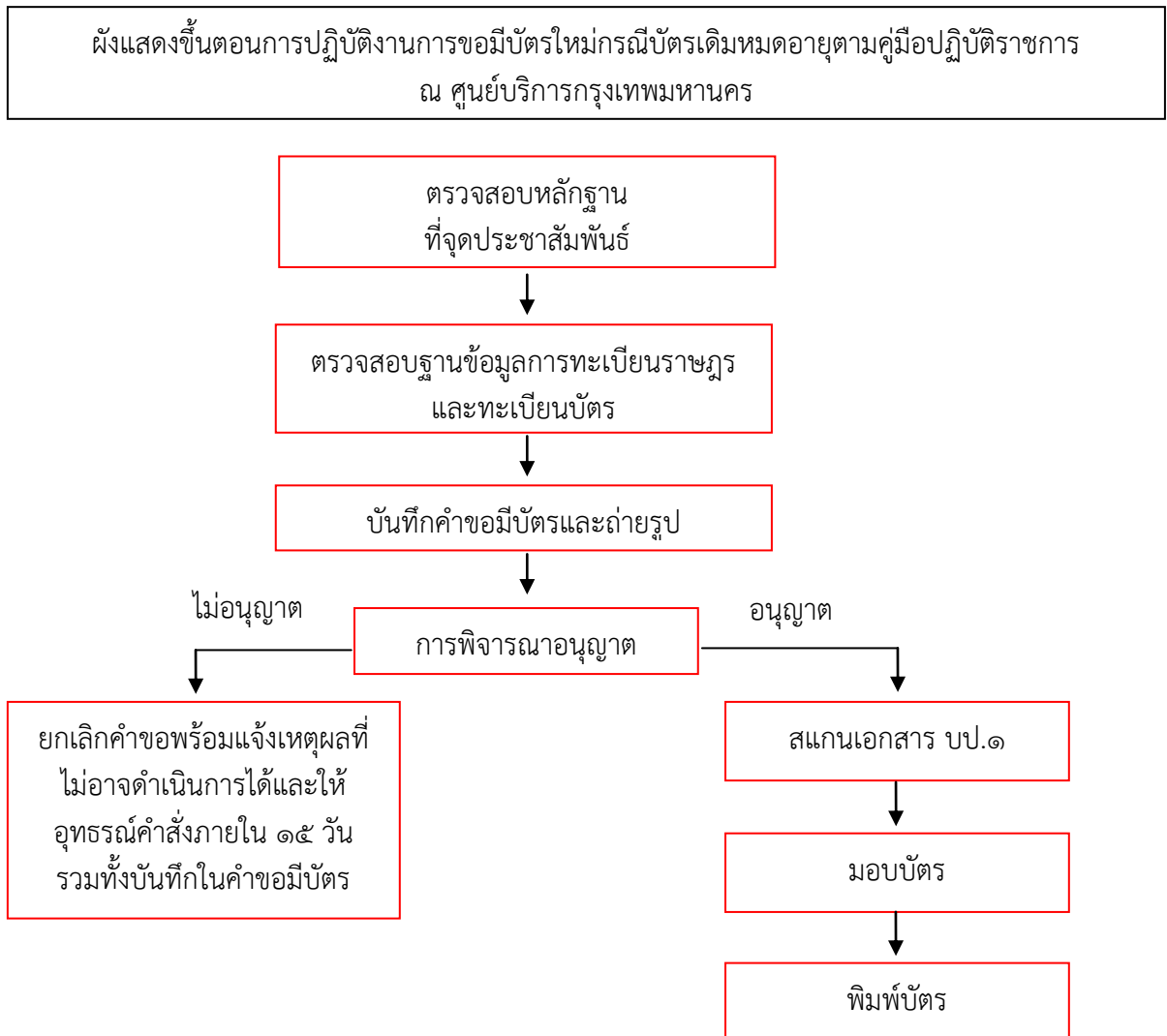


สรุปปัญหาหลัก คือ – มีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก ผู้รับบริการมาติดต่อพร้อม ๆ กัน
 ในช่วงเวลาเดียว มีจุดให้บริการเพียงจุดเดียว กระบวนการขั้นตอนของงานบัตรมากเกินไป

วิธีการศึกษาและผลการศึกษา

มีการเรียนรู้ที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยรวมขั้นตอนหลาย ๆ ขั้นตอนเข้าด้วยกัน สร้างคุณค่าและกำจัดความสูญเปล่าโดยค้นหาส่วนเกินที่ถูกซ่อนไว้ซึ่งเป็นความสูญเปล่า และกำจัดออกไปอย่างต่อเนื่อง

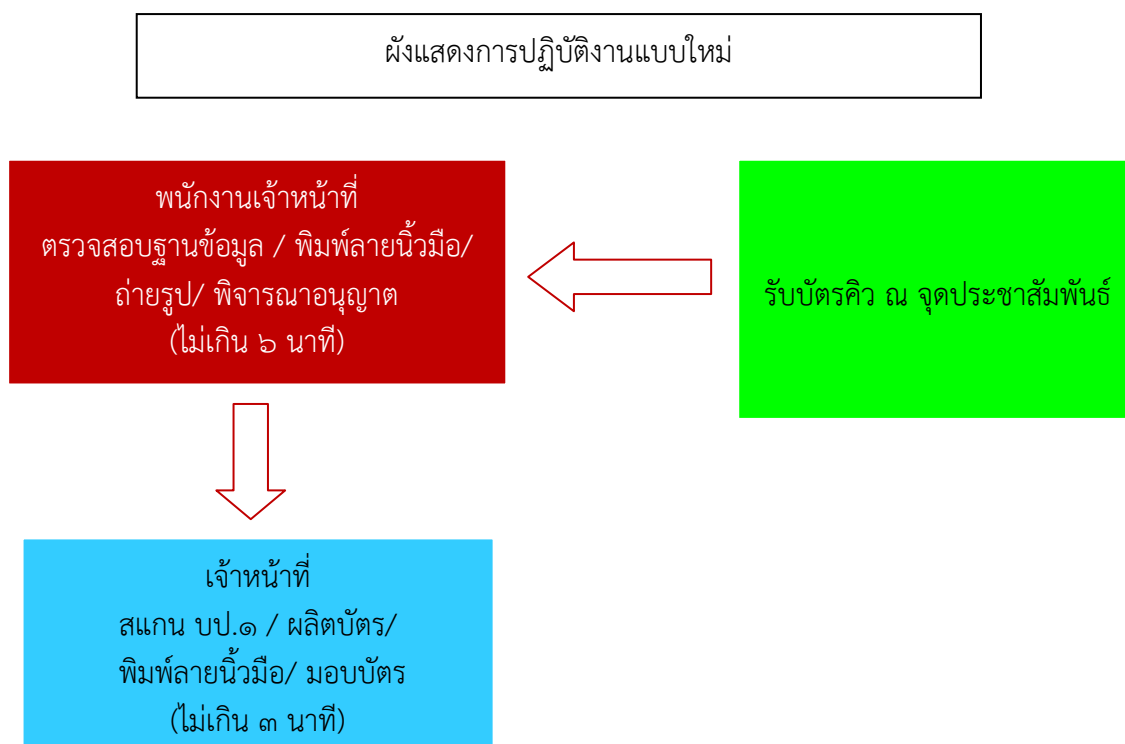
สภาพการปฏิบัติงานแบบเดิม



เมื่อพิจารณากระบวนการงานในทุกขั้นตอนแล้วพบว่า จะสามารถรวมกิจกรรมหรือขั้นตอนต่าง ๆ ที่ดำเนินการให้อยู่ในขั้นตอนเดียวหรือช่องบริการเดียวกันได้ คือ สามารถรวมขั้นตอน การตรวจสอบข้อมูล การพิจารณาอนุมัติและขั้นตอนพิมพ์ลายนิ้วมือ/ ถ่ายรูป/ พิมพ์คำขอมีบัตร ให้เป็นกิจกรรมหรือขั้นตอนเดียวกันในช่องบริการเดียวกันได้ โดยการปรับพื้นที่การปฏิบัติงานใหม่ เมื่อดำเนินการแล้วจะเหลือขั้นตอนในกระบวนการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนกรณีการขอมีบัตรใหม่เนื่องจากบัตรหมดอายุภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดจะเหลือเพียง ๒ ขั้นตอน

สภาพการปฏิบัติงานใหม่

๑. ตรวจสอบเอกสารและรับบัตรคิว (เจ้าหน้าที่ ณ จุดประชาสัมพันธ์)
 ๒. ตรวจสอบฐานข้อมูลฯ/ พิมพ์ลายนิ้วมือ/ ถ่ายรูป/ พิมพ์คำขอมัติบัตร/ พิจารณานุญาต (พนักงานเจ้าหน้าที่)
 ๓. สแกนเอกสาร บป.๑/ ผลิตบัตร/ พิมพ์ลายนิ้วมือ/ มอบบัตร (เจ้าหน้าที่)
- ระยะเวลาที่ใช้ในการทำบัตรประจำตัวประชาชนกรณีการขอมัติบัตรใหม่เนื่องจากบัตรหมดอายุภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด ไม่เกิน ๙ นาที (ไม่รวมเวลารอคอย)



ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. สำนักงานเขตและกรุงเทพมหานคร สามารถยกระดับมาตรฐานในการให้บริการประชาชนให้รวดเร็ว สะดวกสบาย
๒. เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ ลดแรงกดดันจากจำนวนคิวที่รอรับบริการ
๓. ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
๔. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรและกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับด้านการให้บริการประชาชน
๕. ประชาชนได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

นิยามศัพท์

งานบริการประชาชน หมายถึง งานที่หน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการให้กับประชาชนหรือให้กับส่วนราชการด้วยกันเอง เนื่องจากเป็นอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ทั้งนี้ อาจเป็นการบริการที่ให้กับประชาชนโดยตรงหรือบริการทางอ้อมก็ได้

กระบวนการ หมายถึง งานที่ต้องมีความสมบูรณ์ในตัวเอง มีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน สามารถควบคุมระยะเวลาการปฏิบัติงานได้ มีความชัดเจนและมีจุดเริ่มต้นและสิ้นสุด

ระยะเวลารอคอย หมายถึง ระยะเวลาระหว่างผู้รับบริการติดต่อที่จุดแรกจนถึงผู้รับบริการได้รับบัตรประจำตัวประชาชน

ความสูญเสียหรือความสูญเปล่า หมายถึง ระยะเวลาที่ไม่จำเป็นที่เกิดขึ้นภายในกระบวนการให้บริการจากการทำงานซ้ำ แยกกิจกรรมในกระบวนการเก็บความจำเป็น รอกาน เนื่องจากมีขั้นตอนดำเนินงานที่มากเกินไปจนเกิดความจำเป็น

แนวคิด /ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๑๒ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๕๙) ยุทธศาสตร์ที่ ๕ พัฒนาระบบบริหารจัดการ เพื่อเป็นต้นแบบด้านบริหารมหานคร โดยพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการเพิ่มคุณภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ นโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ต้องการยกระดับสมรรถนะของหน่วยงานของรัฐให้มีประสิทธิภาพ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖ ได้กำหนดเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการที่มีความมุ่งหมายให้บรรลุเป้าหมาย คือ

๑. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
๒. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
๓. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
๔. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
๕. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
๖. ประชาชนได้รับความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
๗. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

แนวคิด Lean Government หรือการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของภาครัฐ เป็นกระบวนการในการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และลดความสูญเปล่าที่เกิดจากการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนการทำงานที่มากเกินความจำเป็น การใช้เวลา งบประมาณ อัตราค่าจ้าง หรือการใช้ทรัพยากรที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ในกระบวนการทำงาน โดยการใช้เครื่องมือ/เทคนิคในการจัดกระบวนการเป็นการทำงานที่มุ่งเน้นให้แก่องค์กรในการดำเนินงาน เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ/ ประชาชน ขณะเดียวกันให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการควบคู่ไปด้วย

ใช้หลักการให้บริการของ John P. Millet มาประกอบ ซึ่งหลักการให้บริการของ John P. Millet มีลักษณะสำคัญ ๕ ประการ คือ

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

๒. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ต้องมีความตรงต่อเวลาหรือทันต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลา

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการประชาชนต้องมีสถานที่บุคลากรและวัสดุต่าง ๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม ความเสมอภาคความตรงเวลาจะมีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้แก่ผู้รับบริการ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงาน

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพของงานให้บริการหรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ

การดำเนินการตามโครงการปรับปรุงกระบวนการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางกะปิ จะประสบความสำเร็จต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยหลัก ดังนี้

๑. ผู้บริหารเขตบางกะปิ ต้องให้ความสำคัญและให้การสนับสนุนการปรับปรุงกระบวนการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว

๒. บุคลากรของฝ่ายทะเบียน มีศักยภาพ มีความพร้อมทั้งด้านความรู้ ความสามารถ ประสิทธิภาพ และเต็มใจในการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๓. วัสดุ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการทำงานมีประสิทธิภาพ

๔. ระบบ On Line ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ มีความเร็วสูงและพร้อมใช้งาน

ขั้นตอนการดำเนินการ

การปรับปรุงกระบวนการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน มีแนวทางการดำเนินการและขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

๑. ศึกษาแนวทางการปฏิบัติงานในระบบเดิม โดยการระดมความคิดจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นจริงมาปรับปรุงการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพตามระบบ Lean

๒. จัดทำโครงการพร้อมเสนอปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน แนวทางแก้ไข และเสนอโครงการต่อผู้อำนวยการเขตบางกะปิ เพื่อขอความเห็นชอบและอนุมัติโครงการ

๓. จัดทำคำสั่งและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รักษาการหัวหน้าฝ่ายทะเบียน
๔. จัดทำคำสั่งเพื่อแต่งตั้งและมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามโครงการ
๕. จัดประชุมเจ้าหน้าที่เพื่อรับทราบนโยบายและแนวทางปฏิบัติ
๖. จัดเตรียมสถานที่และวัสดุอุปกรณ์เพื่อดำเนินการตามโครงการ
๗. ดำเนินการตามโครงการ
๘. ประเมินผลการดำเนินการ โดยการทอสอบสอบถามให้แก่ผู้รับบริการ
๙. สรุปผลการประเมินและรายงานผลการดำเนินการให้ผู้อำนวยการเขตบางกะปิทราบ

ระยะเวลาการดำเนินการ

ดำเนินโครงการตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๕๘ เป็นต้นไป

แผนการปฏิบัติ (Action Plan)

ขั้นตอน/ กิจกรรมหลัก	ระยะเวลาดำเนินการ													ผู้รับผิดชอบ
	ต.ค. ๕๖	พ.ย. ๕๖	ธ.ค. ๕๖	ม.ค. ๕๗	ก.พ. ๕๗	มี.ค. ๕๗	เม.ย. ๕๗	พ.ค. ๕๗	มิ.ย. ๕๗	ก.ค. ๕๗	ส.ค. ๕๗	ก.ย. ๕๗		
๑. ศึกษาปัญหาและหาแนว ทางแก้ไข	↔												ฝ่ายทะเบียน	
๒. จัดทำโครงการและเสนอขอ อนุมัติโครงการจาก ผู้อำนวยการเขต	↔													
๓. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งผู้รักษาการ หัวหน้าฝ่ายทะเบียน	↔													
๔. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งและ มอบหมายเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบโครงการ	↔													
๕. จัดประชุมเจ้าหน้าที่		↔												
๖. จัดเตรียมสถานที่		↔												
๗. ดำเนินการตามโครงการ			←————→											
๘. ประเมินผล			←————→											
๙. สรุปและรายงานผล			←————→											

แนวทางในการบริหารความเสี่ยง

ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น	แนวทางบริหารความเสี่ยง
๑. ระบบคอมพิวเตอร์ On Line ชัดข้อง	- ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กองพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์กรุงเทพมหานคร ศูนย์บริหารการทะเบียนภาค ๑ กรมการปกครอง ทางโทรศัพท์และแก้ไขปัญหาเบื้องต้นผ่านโซเชียลมีเดีย (Line, video call) -ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนที่รอรับบริการทราบปัญหาและวิธีการแก้ไข
๒. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชนอาจเกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานเนื่องจากประชาชนมาติดต่อเป็นจำนวนมากและต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา	- ผู้บังคับบัญชาคอยควบคุมดูแลและให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่อย่างใกล้ชิด - ประชุมชี้แจงให้ทราบเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบหนังสือสั่งการอย่างสม่ำเสมอ - ให้กำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

การประเมินผล

โครงการปรับปรุงกระบวนการทำบัตรประจำตัวประชาชน เป็นการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน จากเดิมก่อนปรับปรุงกระบวนการ มีขั้นตอน ๔ ขั้นตอน ใช้เวลาดำเนินการ ๑๓ นาที ใช้เวลารอคอยหลังรับบัตรคิวและเวลารอระหว่างขั้นตอนต่าง ๆ ๗๓ นาที ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการหลังปรับปรุงกระบวนการมีขั้นตอนดำเนินการเพียง ๒ ขั้นตอน โดยใช้เวลาดำเนินการ ๘ นาที ใช้เวลารอคอยหลังรับบัตรคิว ๕-๑๐ นาที ไม่มีระยะเวลารอคอยระหว่างขั้นตอน สามารถลดระยะเวลารอคอยได้ ๖๓-๖๘ นาที ประชาชนผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็วกว่าเดิม

ตัวชี้วัดแสดงให้เห็นถึงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

๑. ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ

ชื่อตัวชี้วัด : ร้อยละของจำนวนผู้มาติดต่อขอทำบัตรประชาชนกรณีขอมีบัตรใหม่เนื่องจากบัตรหมดอายุภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดได้รับการร้อยละร้อย

จำนวนผู้ขอมีบัตร : จำนวนผู้ขอมีบัตรใหม่กรณีบัตรหมดอายุภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดมาติดต่อขอทำบัตรประจำตัวประชาชนที่ฝ่ายทะเบียนตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ - ๑๖.๐๐ น.

เป้าหมายการดำเนินการ : สามารถให้บริการแก่ผู้มาติดต่อขอทำบัตรกรณีขอมีบัตรใหม่เนื่องจากบัตรหมดอายุภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดในแต่ละวันได้รับการครบถ้วนทุกราย เนื่องจากไม่มีการจำกัดจำนวนผู้รับบริการขอทำบัตรในแต่ละวัน

วิธีการวัดผล : จำนวนผู้ที่ได้รับการทำบัตรกรณีขอมีบัตรใหม่เนื่องจากบัตรหมดอายุภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดคูณหนึ่งร้อยหารด้วยจำนวนผู้มาติดต่อขอทำบัตรกรณีขอมีบัตรใหม่เนื่องจากบัตรหมดอายุภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดทั้งหมด

๒. ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ

ชื่อตัวชี้วัด : ร้อยละของประชาชนที่มาติดต่อขอทำบัตรประจำตัวประชาชนกรณีขอมีบัตรใหม่เนื่องจากบัตรหมดอายุภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ ๘๐

ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการกรณีขอมีบัตรใหม่เนื่องจากบัตรหมดอายุภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด ส่งผลให้เกิดความประทับใจและเกิดความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการในภาพรวมของฝ่ายทะเบียนและสำนักงานเขตบางกะปิเพิ่มมากขึ้น ลดเรื่องร้องเรียนได้ร้อยละ ร้อยกรณีไม่จำกัดจำนวนคิวการให้บริการในแต่ละวัน และสร้างทัศนคติที่ดีระหว่างผู้รับบริการกับองค์กร เนื่องจากระยะเวลาในการจัดทำบัตรต่อราย (การขอมีบัตรใหม่กรณีบัตรหมดอายุฯ) ลดลง โดยระยะเวลาดำเนินการไม่รวมเวลารอคอยตามคู่มือปฏิบัติราชการ ณ ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร ไม่เกิน ๑๕ นาทีต่อราย เมื่อมีการปรับปรุงกระบวนการให้บริการขอมีบัตรใหม่กรณีบัตรหมดอายุภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดแล้ว มีเป้าหมายในการลดเวลาดำเนินการไม่เกิน ๙ นาทีต่อราย ไม่รวมเวลารอคอย

วิธีการวัดผล : จำนวนผู้รับบริการกรณีบัตรหมดอายุภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดที่มีความพึงพอใจมากและมากที่สุดคนหนึ่งร้อยละหนึ่งร้อยหารด้วยจำนวนผู้รับบริการกรณีบัตรหมดอายุภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดทั้งหมด

ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติ

สถานการณ์ปัจจุบันประชาชนมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดีจากกรุงเทพมหานคร ผ่านทางสำนักงานเขตรวมทั้งศูนย์บริการร่วม ซึ่งโดยรวมก็ยังมีข้อจำกัด คือ เรื่องเวลา สถานที่ งบประมาณที่ยังไม่พอในการรองรับประชาชนที่เข้ามาในกรุงเทพมหานคร ดังนั้น การจัดทำโครงการปรับปรุงกระบวนการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนก็เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว โดยปรับปรุงรูปแบบและกระบวนการบางอย่างที่ล้าสมัย มีการกระจายอำนาจในการทำงาน ไม่ต้องเพิ่มทรัพยากรบุคคล เพียงแต่ปรับปรุงกระบวนการเท่านั้น สำนักงานเขตส่วนใหญ่มีความพร้อมทั้งด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากรในการปฏิบัติงานตลอดจนได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร ซึ่งมีวิสัยทัศน์ด้านการปรับปรุงการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม และส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนมีจิตสำนึกและมีใจรักงานบริการประชาชน ให้มีความรู้ความสามารถและมีศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการนำโครงการไปพัฒนาต่อไป

- ต้องมีการแก้ไขข้อกฎหมายให้มีความทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์และระบบเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว
- ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงฐานข้อมูลทางทะเบียนให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน
- ต้องมีการพัฒนาระบบของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่สามารถใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์ (Smart Card)

บรรณานุกรม

๑. กระทรวงมหาดไทย กรมการปกครอง, คู่มือปฏิบัติงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อสาธิตาธิปไตย พ.ศ. ๒๕๕๖
๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖
๓. แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๑๒ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๕๙) : สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร
๔. หลักการให้บริการที่ดีจาก <http://www.google.co.th/?gws-rol=ssl#?=หลักการบริการประชาชนของ John P. Millet>
๕. แนวคิดในการบริหารราชการยุคใหม่ Lean Government สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร)
Seine.ac.th/Postais/๒๒/Lean/๒๐๑๕/Lean Government.pdf.

ประวัติผู้เขียนเอกสารรายงานการศึกษาส่วนบุคคล

ชื่อ – นามสกุล นางสาวปิ่นณัฐนิท ปรามค์ชัยกุล
วุฒิการศึกษา นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ประวัติการทำงานและรับราชการ

ตำแหน่ง	สังกัด	วันที่ดำรงตำแหน่ง
เจ้าพนักงานปกครอง ๓	ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดกระบัง	๑ ก.พ.๒๕๓๓ - ๑ ก.พ.๒๕๓๕
เจ้าพนักงานปกครอง ๔-๕	ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดกระบัง	๒ ก.พ.๒๕๓๕ - ๖ ต.ค.๒๕๓๘
เจ้าพนักงานปกครอง ๕-๖	ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบึงกุ่ม	๗ ต.ค.๒๕๓๘ - ๑๖ ก.ค.๒๕๔๖
เจ้าพนักงานปกครอง ๖-๗	ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าว	๑๗ ก.ค.๒๕๔๖ - ๑๕ พ.ย.๒๕๕๓
เจ้าพนักงานปกครอง ๗	ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบึงกุ่ม	๑๖ พ.ย.๒๕๕๓ - ๑๔ ส.ค.๒๕๕๔
เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ	ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบึงกุ่ม	๑๕ ส.ค.๒๕๕๔ - ๓ ม.ค.๒๕๕๖
เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ	ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ	๔ ม.ค.๒๕๕๖ - ๒๐ เม.ย.๒๕๕๙
รางวัลหรือผลงาน	- ได้รับคัดเลือกเป็นข้าราชการกรุงเทพมหานครดีเด่นระดับหน่วยงาน สำนักงานเขตลาดกระบัง ประจำปี พ.ศ.๒๕๓๘ - ได้รับคัดเลือกเป็นข้าราชการกรุงเทพมหานครดีเด่นระดับหน่วยงาน สำนักงานเขตลาดพร้าว ประจำปี พ.ศ.๒๕๕๒ - ได้รับคัดเลือกเป็นผู้ปฏิบัติงานดีเด่นประจำปีสำนักทะเบียน ตามโครงการ จัดอันดับมาตรฐานสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตลาดพร้าว ประจำปี พ.ศ.๒๕๔๙, ๒๕๕๐, ๒๕๕๑ และปี พ.ศ.๒๕๕๒	
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบึงกุ่ม	