

๑. ชื่อเรื่อง การปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่กลุ่มงาน
ปกครอง ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบึงกุ่ม

๒. หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีบทบาทและหน้าที่ในการให้บริการประชาชน วางแผนพัฒนาท้องถิ่นและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น กรุงเทพมหานครมีการแบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น ๕๐ สำนักงานเขต

สำนักงานเขตบึงกุ่มเป็นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร และมีปัญหาในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการ การให้บริการที่ล่าช้า ช้าซ้อน ในหลายๆ จุด จนทำให้ประชาชนเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กรในหลายๆ ประเด็น เกิดความไม่เข้าใจ ไม่ไว้วางใจ ไม่อยากมารับบริการ ซึ่งปัจจุบันยุคสมัยเปลี่ยนแปลง ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่ยุคไทยแลนด์ ๔.๐ มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน อีกทั้งวิสัยทัศน์ของกรุงเทพมหานคร กำหนดว่า กรุงเทพฯ ๒๕๓๕ : กรุงเทพฯ มหานครแห่งเอเชีย (Bangkok: Vibrant of Asia) และนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (พล.ต.อ.อัศวิน ขวัญเมือง) ๑ ภารกิจพิเศษ ๕ นโยบายทันใจ ล้วนแต่เน้นถึงการให้บริการและการดำเนินงานด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และรู้จักการใช้เทคโนโลยีอย่างถูกวิธี มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่และให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็วขึ้น

สำนักงานเขตได้มีการแบ่งส่วนราชการออกเป็น ๑๐ ฝ่าย ดังนี้

๑. ฝ่ายปกครอง
๒. ฝ่ายทะเบียน
๓. ฝ่ายโยธา
๔. ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
๕. ฝ่ายรายได้
๖. ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ
๗. ฝ่ายการศึกษา
๘. ฝ่ายการคลัง
๙. ฝ่ายเทศกิจ
๑๐. ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ฝ่ายปกครอง มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการปกครอง การทะเบียนปกครอง (ได้แก่ ทะเบียนพินัยกรรม ทะเบียนมรดก ทะเบียนสมรส ทะเบียนมัสยิดอิสลาม ทะเบียนศาลเจ้า ทะเบียนสัตว์พาหนะ ทะเบียนนิติกรรม ทะเบียนพาณิชย์) การฉกฉวยที่ดิน การสอบสวนรับรองบุคคล การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การเลือกตั้ง การทำประชามติและประชาพิจารณ์ การจัดทำ

แผนพัฒนาเขต การคุ้มครองผู้บริโภค การบริหารและการบริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ การบริหารงานบุคคลและสวัสดิการ การประชาสัมพันธ์ การรับเรื่องร้องทุกข์ การสื่อสารและรับ - ส่งวิทยุ การประชุม งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน งานลูกเสือชาวบ้าน งานมวลชน งานเขตเคลื่อนที่ งานสภาเขต งานราชการส่วนภูมิภาค งานยุทธศาสตร์ นโยบายและแผน การติดตามประเมินผล งานบริหารทั่วไป งานสารบรรณและธุรการ งานช่วยอำนวยความสะดวกและเลขานุการ งานพิธีการ งานดูแลและรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และยานพาหนะส่วนกลาง งานสารสนเทศ งานราชการประจำทั่วไปของสำนักงานเขต งานที่ไม่ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการใดโดยเฉพาะ และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย ฝ่ายปกครอง ได้แบ่งออกเป็น ๓ กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานปกครอง, กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป และกลุ่มงานประชาสัมพันธ์

จากภารกิจที่หลากหลายในขณะที่เจ้าหน้าที่มีจำกัด แต่ละคนทำหน้าที่หลายด้าน และงานแต่ละอย่างมีข้อกฎหมาย ระเบียบ หนังสือสั่งการ และมีขั้นตอนของการดำเนินการ โดยเฉพาะงานในด้านการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานปกครอง ปัจจุบันมีผู้ครองตำแหน่งจำนวน ๕ คน และอาจมีโยกย้ายหรือผู้ครองตำแหน่งอยู่ปฏิบัติงานไม่ครบ ๕ คน จึงจำเป็นต้องปรับปรุงการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานปกครอง ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบึงกุ่ม ให้สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ และให้บริการประชาชนได้ดีที่สุด เพราะที่ผ่านมามีปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในหลายๆ ประเด็น อาทิ ขั้นตอนในการดำเนินการมีหลายขั้นตอน, เอกสารประกอบการพิจารณา มีหลายอย่างประชาชนไม่ทราบ และต้องติดต่อหลายโต๊ะไม่จบทุกขั้นตอนในโต๊ะเดียว ทำให้ต้องใช้เวลาในการเข้ารับบริการเป็นเวลานาน

ดังนั้นการที่จะทำให้ประชาชนซึ่งมาใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน และเกิดความประทับใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ เพราะการบริการที่ดี ย่อมทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อข้าราชการกรุงเทพมหานครทุกคน และส่งผลถึงชื่อเสียงของกรุงเทพมหานครด้วย เพื่อให้การดำเนินการตามนโยบายประสบผลสำเร็จ ผู้ศึกษาขอเสนอแนวทางการกระบวนการ เทคนิควิธีการทำงานเพื่อปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานปกครอง ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบึงกุ่ม

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานปกครอง ได้เรียนรู้การให้บริการที่ดี มีการพัฒนาบุคลิกภาพที่ดี เสริมสร้างบุคลากรเป็นผู้ให้บริการและมีความตื่นตัวในการให้บริการด้วยความรวดเร็ว เข้าแก้ไขทุกปัญหาในทันที (Now)

๓.๒ เพื่อให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานปกครองบริการแบบเชิงรุก Pro – active โดยใช้ระบบการสื่อสารด้านอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ Facebook, Application Line และ Website มาช่วยปฏิบัติงาน

๓.๓ เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่เจ้าหน้าที่กลุ่มงานปกครอง ให้มีความรอบรู้ในหน้าที่ของตน ของเพื่อนร่วมงาน สามารถทำงานแทนกันได้

๔. เป้าหมาย

พัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่กลุ่มงานปกครอง ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบึงกุ่มให้ทุกคน มีใจบริการแบบเชิงรุก ใช้เทคโนโลยีอย่างถูกต้องเหมาะสม สนองตอบความต้องการพี่น้องประชาชน มีคู่มือปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวก ทุกคนในกลุ่มงานปกครองมีความพร้อมในการก้าวสู่ยุค ๔.๐ อย่างสง่างามภายในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ และไม่มีสถิติการร้องเรียนการให้บริการของกลุ่มงานปกครอง ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบึงกุ่ม

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

ความรู้และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๕.๑ ทฤษฎี SWOT เป็นการวิเคราะห์สภาพองค์กร หรือหน่วยงานในปัจจุบัน เพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดเด่น จุดด้อย หรือสิ่งที่อาจเป็นปัญหาสำคัญในการดำเนินงานสู่สภาพที่ต้องการในอนาคต หลักการสำคัญของ SWOT ก็คือการวิเคราะห์โดยการสำรวจจากสภาพการณ์ ๒ ด้าน คือ สภาพการณ์ภายในและสภาพการณ์ภายนอก ดังนั้นการวิเคราะห์ SWOT จึงเรียกได้ว่าเป็นการวิเคราะห์สภาพการณ์ (Situation Analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อให้รู้ตนเอง (รู้เรา) รู้จักสภาพแวดล้อม (รู้เขา) ชัดเจน และวิเคราะห์โอกาส - อุปสรรค การวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กร ทั้งสิ่งที่ได้เกิดขึ้นแล้วและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมทั้งผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้มีต่อองค์กรธุรกิจ และจุดแข็ง จุดอ่อน และความสามารถ ด้านต่างๆ ที่องค์กรมีอยู่ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์และการดำเนินตามกลยุทธ์ขององค์กรระดับองค์กรที่เหมาะสมต่อไป โดยมีขั้นตอน ดังนี้

การประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

จะเกี่ยวกับการวิเคราะห์และพิจารณาทรัพยากรและความสามารถภายในองค์กรทุกๆ ด้าน เพื่อที่จะระบุจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กรแหล่งที่มาเบื้องต้นของข้อมูล เพื่อการประเมินสภาพแวดล้อมภายใน คือระบบข้อมูลเพื่อการบริหาร ที่ครอบคลุมทุกด้าน ทั้งในด้านโครงสร้าง ระบบระเบียบ วิธีปฏิบัติงาน บรรยากาศในการทำงานและทรัพยากรในการบริหาร (คน เงิน วัสดุ การจัดการ) รวมถึงการพิจารณาผลการดำเนินงานที่ผ่านมาขององค์กรเพื่อที่จะเข้าใจสถานการณ์และผลกลยุทธ์ก่อนหน้านี้

- จุดแข็งขององค์กร (S - Strengths) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ภายในองค์กรนั่นเอง ว่าปัจจัยใดภายในองค์กรที่เป็นข้อได้เปรียบหรือจุดเด่นขององค์กรที่องค์กรควรนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรได้ และควรดำรงไว้เพื่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร

- จุดอ่อนขององค์กร (W - Weakness) เป็นการวิเคราะห์ ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ภายในองค์กรนั้นๆ เองว่าปัจจัยภายในองค์กรที่เป็นจุดด้อย ข้อเสียเปรียบขององค์กรที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือขจัดให้หมดไป อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร

สามารถค้นหาโอกาสและอุปสรรคการดำเนินงานขององค์กรที่ได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ นโยบาย การเงิน การงบประมาณ สภาพแวดล้อมทางสังคม ฯลฯ

- โอกาสสภาพแวดล้อม (O - Opportunities) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กร ปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบประโยชน์ ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการดำเนินการขององค์กรในระดับมหภาค และองค์กรสามารถผนวกข้อดีเหล่านี้มาเสริมสร้างให้หน่วยงานเข้มแข็งขึ้นได้

- อุปสรรคทางสภาพแวดล้อม (T - Threats) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กรปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบในระดับมหภาค ในทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งองค์กรจะต้องหลีกเลี่ยงหรือปรับสภาพองค์กรให้มีความแข็งแกร่งพร้อมที่จะเผชิญแรงกระทบดังกล่าว

การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานปกครอง

จุดแข็ง (S - Strengths)	จุดอ่อน (W - Weakness)
อาคารสถานที่สะอาด มีระบบเครื่องปรับอากาศมีจุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ และจุดพักคอยสำหรับผู้มาติดต่อราชการ	ประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก แต่การให้บริการมีความล่าช้า
มีช่องจอดรถไว้บริการสำหรับผู้มาติดต่อราชการโดยเฉพาะ	มีบริเวณติดต่อกับสวนสาธารณะ สวนเสรีไทย ทำให้มีประชาชนที่มาออกกำลังกายในช่วงเช้า นำรถเข้ามาจอด
บุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการ	ขาดคู่มือปฏิบัติงานฉบับเจ้าหน้าที่ไว้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน
กรอบอัตรากำลังกลุ่มงานปกครอง มีจำนวน ๕ อัตรา	มีการโยกย้าย สับเปลี่ยน ทำให้กรอบอัตรากำลังไม่ครบ ทำให้เจ้าหน้าที่บางคนต้องบริการประชาชนเป็นจำนวนมาก

การวิเคราะห์โอกาสและอุปสรรคการให้บริการประชาชนของกลุ่มงานปกครอง

โอกาส (O - Opportunities)	อุปสรรค (T - Threats)
นโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครที่จะพัฒนาระบบบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มคุณภาพและสร้างความประทับใจหรือความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ให้บริการที่ดี ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม	ประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ไม่เฉพาะประชาชนในพื้นที่เขตบึงกุ่ม ทำให้เกินกำลังเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
ผู้บริหารเขตมีความใส่ใจในการพัฒนาการให้บริการที่ดีมีคุณภาพ	ประชาชนไม่รู้ระเบียบ กฎหมายไม่สามารถนำเอกสารที่ถูกต้องมายื่นขอรับบริการในครั้งเดียว
มีสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในยุค ๔.๐ มีจำนวนมาก	ขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ

๕.๒ ทฤษฎี PDCA

P : Plan ขั้นตอนที่ ๑ การวางแผนการดำเนินการจากวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด

D : Do ขั้นตอนที่ ๒ การลงมือปฏิบัติให้เกิดผล โดยปฏิบัติตามขั้นตอนในแผนงานที่เขียนไว้อย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง

C : Check ขั้นตอนที่ ๓ ติดตามประเมินผลทั้งผลผลิตและผลลัพธ์ที่ได้ โดยตรวจสอบผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของแผนงานว่ามีปัญหาอะไรเกิดขึ้น จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงแก้ไขแผนงานในขั้นตอนใด

A : Act ขั้นตอนที่ ๔ นำผลการประเมินมาคิดแนวทางปรับปรุงให้ดีขึ้น แล้วกลับไปขั้นตอนที่ ๑ วางแผน เริ่มวงจรต่อไป โดยการปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา หรือถ้ามีปัญหาใดๆ ก็ยอมรับแนวทางการปฏิบัติตามแผนงานที่ได้ผลสำเร็จ เพื่อนำไปในการทำงานครั้งต่อไป

๕.๓ สร้างกระบวนการ Service Mind

Service Mind ถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ คนที่ทำงานบริการจะต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยจิตใจที่รักงานบริการอย่างเต็มเปี่ยม และแสดงออกให้เห็นถึงความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนให้สมกับที่เป็นเจ้าหน้าที่ โดยคำว่า Service Mind สามารถแยกออกเป็น ๑๑ คำ ตามตัวอักษรได้ดังนี้

S : Smile ยิ้ม เพื่อให้ผู้มาติดต่อเกิดความรู้สึกดี ๆ เวลาเข้ารับบริการ

E : Enthusiasm ความกระตือรือร้นใส่ใจต่อการติดต่อประสานงาน

R : Rapidness รวดเร็วและมีคุณภาพ เพราะปัจจุบันทุกอย่างต้องรีบเร่งแข่งขันกัน หากการให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพจะทำให้ประหยัดเวลาทั้งผู้ให้บริการและเวลาผู้รับบริการ ทำให้ใช้เวลาที่เหลือ สามารถนำไปใช้ทำประโยชน์อย่างอื่นได้

V : Value ต้องคำนึงถึงมูลค่าเพิ่ม ทำอย่างไรให้บริการของเราเกิดคุณค่าสูงสุด ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และจะทำการอะไรจึงจะปรับเปลี่ยนในงานในส่วนของเราให้มีคุณค่าเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ

I : Impression ทำช่วงเวลาแรกพบให้น่าประทับใจมากที่สุด ดูแลในเรื่องบุคลิก การแต่งกายให้สะอาด สุภาพ ถูกกาลเทศะ ดูดีในภาพรวม เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจตั้งแต่แรกพบ

C : Courtesy ความสุภาพอ่อนโยนทำให้ผู้พบเห็นมีปฏิสัมพันธ์ด้วย รู้สึกประทับใจในความอ่อนน้อมถ่อมตน สำหรับคนไทยการยกมือไหว้ เป็นมารยาทอันงดงามที่จะทำให้ผู้ใหญ่หรือผู้ติดต่อเกิดความรักใคร่เอ็นดู

E : Endurance ความอดทน จำเป็นมากสำหรับงานบริการ เพราะประชาชนมีหลากหลายรูปแบบ บางคนมาแบบอารมณ์ร้อน เราก็ต้องรู้จักควบคุมอารมณ์ ใจเย็นเห็นอกเห็นใจ จะช่วยผ่อนหนักให้เป็นเบาได้

M : Make Believe การสร้างความเชื่อในสิ่งที่ถูกต้อง ดีงาม ทำให้คนเรามีความสุข เชื่อในงานที่ทำ มีความสุขและรักในงานบริการ เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีที่สุด ประชาชนได้รับสิ่งที่ดีที่สุดจากเรา

I : Insist ยืนหยัดในสิ่งที่ทำ ไม่ว่าจะเจออุปสรรคปัญหา ก็ไม่ท้อถอย แม้ถูกตำหนิต่อว่าก็ต้องอดทน เพื่อประสบความสำเร็จในที่สุด

N : Necessitate ประชาชนคือคนสำคัญ และต้องการได้รับการดูแลจากเราเป็นอย่างดี เราต้องทำให้ประชาชนทุกคนเป็นคนพิเศษ ไม่แบ่งแยกหรือเลือกที่รักมักที่ชัง

D : Devolve อุทิศตนให้กับงานที่ทำ พุ่มเททำงานด้วยหัวใจบริการอย่างเต็มที่ ให้บริการโดยเท่าเทียมกันจะมีผู้เห็นความตั้งใจจริงของเรา ประชาชนรัก เพื่อนร่วมงานชื่นชอบ เจ้านายชื่นชอบ

๕.๔ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

- หลักนิติธรรม คือ เจ้าหน้าที่จะต้องเป็นผู้มีความรู้ ความเข้าใจ และปฏิบัติหน้าที่ถูกต้องตามขั้นตอนของระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ หนังสือสั่งการ เป็นไปด้วยความถูกต้องและเป็นธรรม

- หลักคุณธรรม คือ เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ได้

- หลักการมีส่วนร่วม คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนที่มาใช้บริการ สามารถเสนอความคิดในการปฏิบัติงาน โดยตอบแบบสอบถาม หรือแสดงความคิดเห็นผ่านกล่องรับความคิดเห็น เพื่อนำไปปรับใช้ในการบริการต่อไป

- หลักการความรับผิดชอบ คือ เจ้าหน้าที่ต้องตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบต่อการทำงาน โดยการเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน หรือมีใจบริการเชิงรุก

- หลักความคุ้มค่า คือ จะต้องบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

๕.๕ แนวคิดในการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีม คือ การที่บุคคลหลายคนกระทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ มีการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบร่วมกันมีความสัมพันธ์กันและมีจุดประสงค์หรือความคาดหวังร่วมกัน

หลักปฏิบัติในการทำงานเป็นทีม

- ทีมต้องมีอุดมการณ์ที่แน่นอนและสมาชิกทุกคนยอมรับ
- ถือความถูกต้อง ซึ่งไม่จำเป็นต้องถูกใจ
- ประนีประนอมกัน โดยมีน้ำใจของความร่วมมือเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมอันเดียวกัน
- อภัยซึ่งกันและกัน
- อย่าพยายามเอาเปรียบกัน
- ถือว่าทุกคนมีความสำคัญเท่ากัน
- เคารพในสิทธิ์และเสรีภาพส่วนตัวของผู้อื่น
- อย่าเด่นแต่ผู้เดียว ต้องเด่นทั้งทีม
- ถือว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นของธรรมดา
- เมื่อมีปัญหาหรือไม่พอใจอะไร อย่าเก็บไว้หรือนำไปพูดลับหลัง ให้นำปัญหานั้นมาพูดกันให้เข้าใจ
- รู้จักแบ่งงานและประสานงานกัน
- ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของทีมอย่างเคร่งครัด
- ยอมรับผิดเมื่อทำผิด เมื่อมีการขัดแย้งกันในกลุ่ม ให้ถือว่าเป็นการมองปัญหาคนละด้าน

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๑ เสนอโครงการการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานปกครอง ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบึงกุ่ม เพื่อขออนุมัติ

๖.๒ ปลุกจิตสำนึกแก่เจ้าหน้าที่กลุ่มงานปกครองเกี่ยวกับการให้บริการที่ดีด้วยกระบวนการ Service Mind โดยผู้อำนวยการเขต หรือผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตเป็นผู้ให้ความรู้

๖.๓ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานปกครอง ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบึงกุ่ม ตามกรอบอัตรากำลัง จำนวน ๕ คน ระดมสมองร่วมกันเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนและความเชี่ยวชาญในงานเฉพาะด้านของแต่ละคน เพื่อนำมาตกผลึกออกมาเป็นคู่มือปฏิบัติงานฉบับย่อที่ง่ายต่อความเข้าใจในการศึกษา เป็นแนวทางในการนำไปใช้ปฏิบัติงานได้ทันที (Now) ทุกคนปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทิศทางเดียวกัน และสามารถทำงานทดแทนกันได้

๖.๔ นำขั้นตอน วิธีการในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามระเบียบวิธีปฏิบัติ ตามกฎหมายหรือพระราชบัญญัติต่างๆ ที่ได้ระดมสมองร่วมกันมาจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานที่สามารถให้ทุกคนในกลุ่มงานปกครอง นำไปปฏิบัติงานได้จริง โดยมีทั้งขั้นตอนการดำเนินงานในเรื่องต่างๆ และแผนผังกระบวนการอยู่ในคู่มือการปฏิบัติงานฉบับย่อโดยให้มีขนาดเพียง ๓๐ หน้า เพื่อให้เป็นที่น่าสนใจในการศึกษาหาความรู้เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากเดิมฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบึงกุ่ม มีคู่มือปฏิบัติงานซึ่งมีรายละเอียดและแผนผังกระบวนการ ทั้งหมด จำนวน ๒๐๖ หน้า ซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานไม่มีความสนใจในการศึกษาข้อมูล

๖.๕ ประชาสัมพันธ์เผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานที่มีขั้นตอน เอกสารประกอบ แผนผังกระบวนการในการติดต่อรับบริการ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ อาทิ Facebook, Application Line และ Website เพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการได้รับทราบและจัดเตรียมเอกสารมาให้พร้อมก่อนมาติดต่อราชการ เพื่อช่วยลดระยะเวลาในการเข้ารับบริการ และสร้างความพึงพอใจเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

๖.๖ นำคู่มือการปฏิบัติงานฉบับย่อนี้ไปใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน สอนงานเจ้าหน้าที่ที่มาบรรจุใหม่ หรือเจ้าหน้าที่ที่ย้ายสับเปลี่ยนสายงาน สามารถนำไปศึกษาได้อย่างเข้าใจง่ายและรวดเร็ว พร้อมนำมาปฏิบัติงานให้บริการประชาชนได้ทันที (Now)

๖.๗ ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง โดยตรวจสอบจากแบบประเมินการให้บริการ จากผู้รับฟังความคิดเห็นของประชาชน จากการตอบทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั้ง Facebook, Application Line, Website จากจำนวนเรื่องร้องเรียนการให้บริการประชาชนผ่านช่องทางศูนย์รับแจ้งทุกข์กรุงเทพมหานคร ๑๕๕๕ และศูนย์รับแจ้งทุกข์เขตบึงกุ่ม เกี่ยวกับการให้บริการของกลุ่มงานปกครอง ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบึงกุ่ม

๖.๘ ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง หากผลการประเมินการปฏิบัติงานจากช่องทางต่างๆ เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการก็ให้นำมาปฏิบัติต่อเนื่อง แต่หากผลการประเมินการปฏิบัติงานไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการก็ให้นำมาคิดวิเคราะห์ปรับปรุงพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน	ระยะเวลาการปฏิบัติงาน				
	ต.ค. ๒๕๖๑	พ.ย. ๒๕๖๑	ธ.ค. ๒๕๖๑ - ม.ค. ๒๕๖๒	ก.พ.-ก.ค. ๒๕๖๒	ส.ค.-ก.ย. ๒๕๖๒
๑.เสนอโครงการแก่ผู้บริหาร สำนักงานเขตบึงกุ่ม	↔				
๒.ปลูกจิตสำนึกแก่เจ้าหน้าที่กลุ่ม งานปกครองเกี่ยวกับการให้บริการ ที่ดีด้วยกระบวนการ Service Mind โดยผู้อำนวยการเขต หรือ ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต		↔			
๓.ระดมสมองเจ้าหน้าที่ตามกรอบ อัตรากำลัง		↔			
๔.จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเพื่อใช้เป็น แนวทางการปฏิบัติงาน			↔		
๕.ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ผ่านสื่อ อิเล็กทรอนิกส์				↔	
๖.นำคู่มือไปปฏิบัติงานจริงในการ ให้บริการ				↔	
๗.ประเมินผลการปฏิบัติตามคู่มือ การปฏิบัติงาน					↔
๘.ปรับปรุงแก้ไขหากไม่เป็นไปตาม เป้าหมายของโครงการ					↔

๗. ระยะเวลาดำเนินการ

ดำเนินการในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เริ่มจากเดือนตุลาคม ๒๕๖๑ - เดือน
กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๒

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลผลิต (Output) และหรือระดับผลลัพธ์ (Outcome)

- ประชาชนร้อยละ ๙๐ ที่มารับบริการ มีความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มงานปกครอง ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบึงกุ่ม

- ผู้ให้บริการเป็นที่ยอมรับของผู้มาใช้บริการ โดยวัดจากไม่มีเรื่องร้องเรียนในการให้บริการของกลุ่มงานปกครอง ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบึงกุ่ม

๙.๒ วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผล (สำเร็จ)

- ประเมินจากแบบสอบถามความคิดเห็นจากผู้รับบริการ

- การสังเกตพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ว่าใช้หลัก Service Mind ในการให้บริการประชาชน โดยผู้บังคับบัญชา

- ประเมินจากความถูกต้องและรวดเร็วในการให้บริการ อีกทั้งให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง กล้องรับฟังความคิดเห็น สถิติการร้องเรียน และการโต้ตอบผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

๑๐ ข้อเสนอแนะ

การนำโครงการการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานปกครอง ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบึงกุ่ม ลงสู่การปฏิบัติให้ได้ผลอย่างจริงจัง ต้องได้รับการสนับสนุน ดังนี้

- ผู้บริหารเขตให้ความสำคัญ กำกับ ดูแล สนับสนุน สร้างกระบวนการจัดการและอนุมัติให้ดำเนินการจัดกิจกรรมตามโครงการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ สร้างขวัญกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยการยกย่อง ให้ความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ เพื่อให้เกิดแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงาน

- หากโครงการนี้ประสบความสำเร็จก็จะเป็นประโยชน์ต่อกรุงเทพมหานคร ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อข้าราชการกรุงเทพมหานครทุกคน และส่งผลถึงชื่อเสียงของกรุงเทพมหานครอีกทางหนึ่ง

- ขยายขอบเขตแนวทางการปฏิบัติไปยังกลุ่มงานอีก ๒ กลุ่มงาน คือกลุ่มงานบริหารทั่วไป และกลุ่มงานประชาสัมพันธ์ ของฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบึงกุ่ม เพื่อให้ปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งฝ่าย

- นำผลการปฏิบัติงานไปปรับใช้กับฝ่ายต่างๆ อีกจำนวน ๔ ฝ่าย และขยายผลไปยังหน่วยงานอื่นๆ ของกรุงเทพมหานคร ได้ไว้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป