

๑. หัวข้อ การเพิ่มประสิทธิภาพของงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตบึงกุ่ม

๒. ความสำคัญของการศึกษา/ที่มาของการนำเสนอ

ปัจจุบันโลกได้ก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล เทคโนโลยีการสื่อสารช่วยให้ชีวิตความเป็นอยู่ของคนในสังคมสะดวกสบายมากขึ้น และเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน เช่น มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการทำงาน การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสืบค้นข้อมูลหรือรับส่งข้อมูลระหว่างบุคคลหรือองค์กร ตลอดจนการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือสมาร์ทโฟน และแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟนในการติดต่อสื่อสารและรับส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสารดังกล่าว สามารถนำมาปรับใช้กับการให้บริการประชาชนได้เป็นอย่างดี เนื่องจากการให้บริการของฝ่ายทะเบียนมีด้วยกัน ๔ กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานทะเบียนราษฎร, กลุ่มงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน, กลุ่มงานทะเบียนทั่วไป และกลุ่มงานธุรการ โดยแต่ละกลุ่มงานจะมีหลักเกณฑ์ ระเบียบกฎหมายที่ใช้ในการดำเนินการต่างกัน มีความยุ่งยากซับซ้อน บางครั้งต้องกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ มากมาย เสียเวลาอย่างมาก ไม่สามารถรับเอกสารหรือหลักฐานทางราชการไปใช้ได้ทันเวลา เป็นเหตุผลที่ทำให้ประชาชนเบื่อกว่าในการมาติดต่อขอรับบริการกับทางราชการ

ดังนั้น เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีที่สุดแก่ประชาชน ในการนำเล่มทะเบียนบ้านมาปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันเมื่อมีบุคคลในบ้านย้ายเข้าหรือย้ายออกจากบ้าน ซึ่งเป็นสิทธิของเจ้าบ้าน และสะดวกในการทำธุรกรรมต่างๆ เมื่อที่อยู่ในทะเบียนบ้านตรงกับที่อยู่ปัจจุบัน ซึ่งมีความจำเป็นและสำคัญ เพราะเมื่อมีผู้ย้ายที่อยู่เข้าอยู่ในบ้าน ให้เจ้าบ้านแจ้งการย้ายเข้าหรือการย้ายทะเบียนบ้านลูกบ้าน ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ลูกบ้านย้ายทะเบียนบ้านเข้ามาอยู่ในทะเบียนบ้าน หากไม่ปฏิบัติตามต้องระวางโทษปรับ ไม่เกิน ๑,๐๐๐.- บาท นอกจากนี้การย้ายทะเบียนบ้านให้มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านเพียงหลังเดียว จะส่งผลให้ไม่ต้องถูกตรวจสอบภาษีที่อยู่อาศัย ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายรายปีที่คำนวณค่าธรรมเนียมจากราคาของบ้านเป็นจำนวนเงินไม่น้อย จึงมีการคิดค้นนวัตกรรมการให้บริการแก่ประชาชนมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ลดขั้นตอนและความยุ่งยากต่าง ๆ ของระบบราชการ ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร เข้าถึงบริการได้ง่ายขึ้น รวดเร็ว สะดวกสบาย ในส่วนของบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตบึงกุ่ม มีการนำเทคโนโลยีทั้งในการติดต่อสื่อสาร และการเพิ่มช่องทางจัดส่งเอกสารมาพัฒนาเสนอทางเลือกให้กับประชาชน เพื่อให้ประชาชนสามารถขอรับบริการในด้านการบริการทะเบียนราษฎร (การปรับปรุงเล่มทะเบียนบ้าน) ด้านทะเบียนชื่อบุคคล (เปลี่ยนคำนำหน้านาม) การเปลี่ยนเลขบ้านจากหมู่เป็นซอย โดยการที่เจ้าหน้าที่จะโทรศัพท์แจ้งรายละเอียดในเบื้องต้นพร้อมทั้งแนบของจดหมายไปกับหนังสือก่อนที่จะประชาชนจะเข้ามาใช้บริการ ซึ่งเป็นบริการที่มีความสามารถในการตอบสนองการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพของงาน และสอดคล้องตามนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร

๓. วัตถุประสงค์

เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการติดต่อราชการ ด้วยการปรับกระบวนการงาน โดยการติดต่อสื่อสารกับประชาชน และเพิ่มทางเลือก

๔. เป้าหมาย

๑. ปรับกระบวนการงานโดยมีการติดต่อสื่อสารมากขึ้น
๒. เพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับประชาชน

๕. แนวคิด/หลักการที่ใช้ในการศึกษา

การพัฒนา (Development) หมายถึง การทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การกระทำ หรือการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งให้ดีขึ้น มีคุณภาพมากขึ้น โดยผ่านกระบวนการ วิธีการและเทคนิคที่เป็นระบบและต่อเนื่อง อันมีผลทำให้การกระทำหรือการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ทำให้ผลงานมีคุณภาพ เป็นที่น่าพึงพอใจมากขึ้น การพัฒนารูปแบบ การบริหารจัดการ จึงหมายถึง การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารจัดการให้ดีขึ้น เหมาะสมกับช่วงเวลา สถานการณ์ บุคคล และเป้าหมายในการดำเนินงาน อันมีผลทำให้การปฏิบัติงานขององค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้งานมีคุณภาพเป็นที่น่าสนใจ

การพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ให้พร้อมก้าวสู่ยุคไทยแลนด์ ๔.๐ มีความสอดคล้องกับระบบราชการไทยในบริบทไทยแลนด์ ๔.๐ ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ดังนั้น เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว และไม่สามารถคาดเดาได้ ในสังคมยุคดิจิทัล (Digital) เราจึงต้องปรับเปลี่ยนหรือเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานเสียใหม่ ปฏิรูปกระบวนการทำงานโดยเน้นการออกแบบงานขึ้นใหม่ ใช้เทคโนโลยีด้านข้อมูลข่าวสารเข้ามาช่วย จุดเด่นจะอยู่ตรงที่งาน ต้องออกจากกรอบความคิดแบบเดิมที่คิดฝ่ายเดียว ทำฝ่ายเดียว ไม่ยืดหยุ่น ไม่คล่องตัว ให้ความสำคัญของกระบวนการมากกว่าผลสัมฤทธิ์ของงาน มาเป็นการทำงานแบบประสานความร่วมมือ สร้างสัมพันธมิตร การทำงานแบบบูรณาการ นำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการให้บริการประชาชน สิ่งสำคัญที่สุดคือต้องยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ทำให้เกิดความประทับใจและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร ผู้ให้บริการควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการ ของประชาชนผู้มารับบริการ โดยอาศัยปัจจัยเสริมอื่น ๆ ซึ่งทำให้ประชาชนผู้มารับบริการสามารถรับรู้ และสัมผัสได้ถึงความจริงใจของผู้ให้บริการ เช่น ความสะอาดสบาย ออร์ยาชัยไมตรี บริการด้วยรอยยิ้ม (Service with Smile) ผ่านคำพูด ท่าทาง วาจา สายตา ปฏิบัติตนต่อประชาชนอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข ต้องทำงานเชิงรุก มองไปข้างหน้า มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาของประชาชน และการบริหารภายในองค์กรให้มีความพร้อมสำหรับการบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

ความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมที่สามารถนำมาใช้ ได้แก่

- **การวางแผนกลยุทธ์** เป็นกระบวนการตัดสินใจเพื่อกำหนดทิศทางในอนาคตขององค์กร ต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่รอบด้าน คือ ต้องคำนึงถึงสภาพการณ์ที่ต้องการให้เกิดศักยภาพหรือขีดความสามารถขององค์กร และการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสิ่งแวดล้อม

การกำหนดแนวทางที่จะบรรลุสภาพการณ์ในอนาคตที่ต้องการให้เกิดจะต้องเป็นระบบ คือ แนวทางที่เกิดขึ้นจะต้องดำเนินไปอย่างเป็นขั้นเป็นตอน

การวางแผนยุทธศาสตร์จะต้องตอบคำถามหลัก ๓ ประการ คือ

๑. องค์กรกำลังจะก้าวไปทางไหน

๒. สภาพแวดล้อมเป็นอย่างไร

๓. องค์กรจะไปถึงจุดหมายได้อย่างไร

กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ (Strategic Planning Processes) มีขั้นตอน

ดังต่อไปนี้

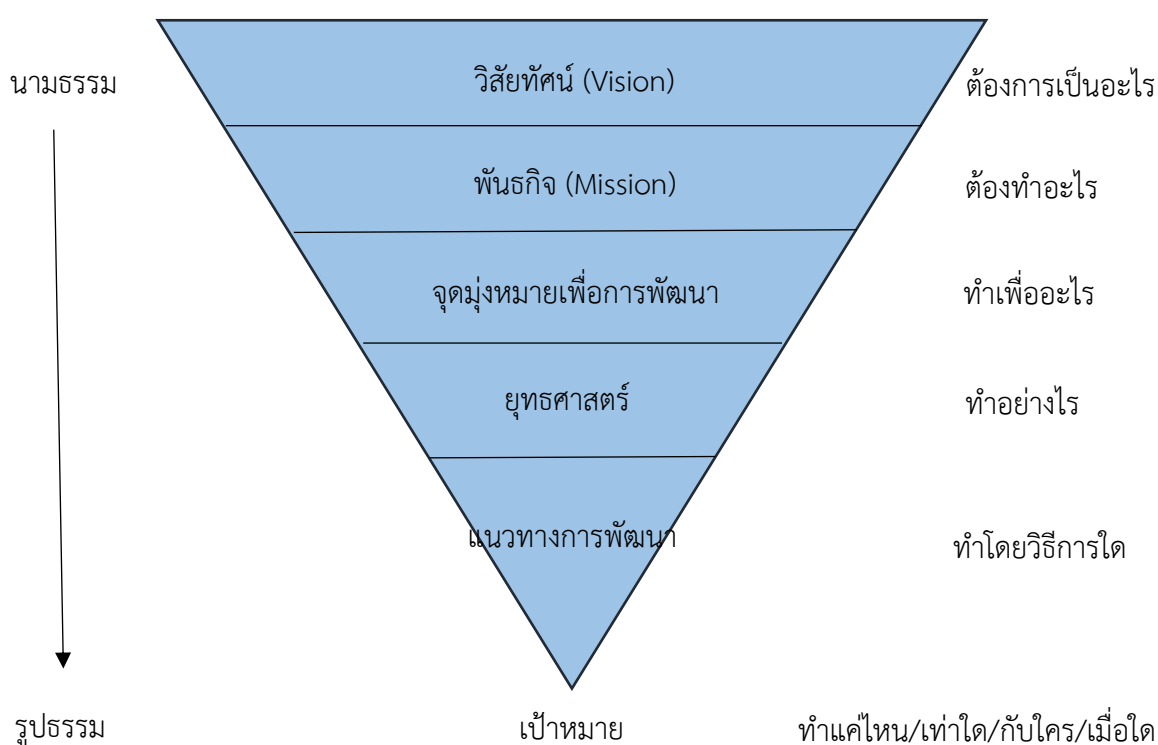
๑) กำหนดวิสัยทัศน์ (Vision)

๒) กำหนดภารกิจหลักหรือพันธกิจ (Mission)

๓) กำหนดเป้าประสงค์หรือจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนา (Goal)

๔) กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ (Strategy)

๕) กำหนดกลยุทธ์หรือแนวทางการพัฒนา



ในการกำหนดวิสัยทัศน์ จะต้องศึกษาวิเคราะห์ถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค

ดังนี้

- วิเคราะห์จุดแข็ง (Strength) หมายถึง ทรัพยากรด้านต่าง ๆ ที่ได้เปรียบหรือส่วนที่เข้มแข็งภายในองค์กรที่สามารถใช้ประโยชน์เพื่อผลักดันให้องค์กรสามารถดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์และภารกิจขององค์กร เช่น ด้านโครงสร้าง ด้านระบบงาน ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านกฎหมาย

- จุดอ่อน (Weakness) หมายถึง ข้อเสียเปรียบ ข้อผิดพลาดในองค์กรที่เป็นข้อด้อย หรือเป็นข้อจำกัดต่าง ๆ ที่ส่งผลทำให้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์และภารกิจขององค์กร เช่น ด้านโครงสร้าง ด้านระบบงาน ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านกฎหมาย

- โอกาส (Opportunity) หมายถึง สถานการณ์หรือปัจจัยที่เกิดจากสภาพแวดล้อม ที่มีลักษณะเกื้อกูลต่อการบรรลุวัตถุประสงค์และภารกิจขององค์กร เช่น สภาพแวดล้อมภายนอกทั่วไป ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการเมือง ด้านเทคโนโลยี เป็นต้น สภาพแวดล้อมการดำเนินงาน ได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านสภาพการแข่งขัน ด้านผู้สนับสนุนปัจจัย ด้านแรงงาน ด้านสถานการณ์ นานาชาติ เป็นต้น

- อุปสรรค (Threat) หมายถึง สถานการณ์หรือปัจจัยที่เกิดจากสภาพแวดล้อม ภายนอกที่มีลักษณะเป็นอุปสรรค ขัดขวาง หรือทำให้เกิดผลเสียหาย ผลกระทบในทางลบต่อการ บริหารงานขององค์กร เช่น สภาพแวดล้อมภายนอกทั่วไป ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการเมือง ด้านเทคโนโลยี เป็นต้น สภาพแวดล้อมการดำเนินงาน ได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านสภาพการแข่งขัน ด้านผู้สนับสนุนปัจจัย ด้านแรงงาน ด้านสถานการณ์นานาชาติ เป็นต้น

เพื่อค้นหาว่าองค์กรมีจุดแข็งในเรื่องใดที่จะส่งเสริมให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ สามารถแก้ไขจุดอ่อน หยิบโอกาสมาใช้ให้เกิดประโยชน์ และแปลงอุปสรรคหรือวิกฤต ให้เป็นโอกาสได้

● **การจัดการองค์กร** แนวคิดที่เป็นหลักการเกี่ยวกับการบริหารและการจัดการองค์กร ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร กลยุทธ์การตลาด ๗s กรอบแนวคิดของ McKinsey เป็นเครื่องมือที่นำมาใช้เป็น แนวทางในการตัดสินใจเพื่อช่วยระบุสิ่งที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพของงาน การใช้ทฤษฎีนี้สามารถ นำมาใช้วิเคราะห์ว่าปัจจัยภายในแต่ละส่วนเป็นอย่างไร มีความสอดคล้องกันหรือไม่ และมักจะเป็น เครื่องมือที่ช่วยในการวิเคราะห์ SWOT Analysis ซึ่งจะประกอบไปด้วย

๑) โครงสร้างองค์กร (Structure) หมายถึง ลักษณะโครงสร้างขององค์กรที่แสดง ความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบได้อย่างเหมาะสม

๒) กลยุทธ์ (Strategy) คือ การวางแผนกิจกรรมภายในองค์กร โดยให้แผนที่วางขึ้นมา นั้นได้สอดคล้องและเหมาะสมเพื่อให้ช่วยสนับสนุนให้องค์กรมีขีดความสามารถเหนือคู่แข่ง

๓) ระบบ (System) เป็นการวิเคราะห์ถึงระบบงานขององค์กรในทุก ๆ เรื่อง ทั้งเรื่อง ระบบการบริหารจัดการ ระบบการปฏิบัติงาน ฯลฯ

๔) สไตล์ (Style) มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูงจะมีอิทธิพล ต่อความรู้สึกนึกคิดของพนักงานภายในองค์กร

๕) บุคลากร (Staff) หมายถึง การคัดเลือกบุคลากรที่มีความสามารถ การพัฒนาบุคลากร อย่างต่อเนื่อง

๖) ทักษะ (Skill) เป็นการพิจารณาถึงทักษะหรือความเชี่ยวชาญขององค์กรโดยรวมว่ามีความเชี่ยวชาญด้านใด

๗) ค่านิยม (Shared Value) หมายถึง ค่านิยมร่วมกันระหว่างคนในองค์กร ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการเพิ่มประสิทธิภาพของงานทะเบียนราษฎร
สำนักงานเขตบึงกุ่ม สรุปได้ดังนี้

ปัจจัยภายใน	
จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
๑. มีระเบียบข้อบังคับในการบริหารงานที่ชัดเจน และมีแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้อง ๒. ผู้บริหารให้ความสำคัญและติดตามผลการดำเนินงาน ๓. มีการรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ๔. มีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ และปฏิบัติงาน	๑. เจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอ ๒. มีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารบ่อย ทำให้โครงการที่ได้รับไม่ต่อเนื่อง ๓. เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ใส่ใจในรายละเอียดในงานน้อยเกินไปทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน ๔. เจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน
ปัจจัยภายนอก	
โอกาส (Opportunity)	อุปสรรค (Threat)
๑. ผู้บริหารกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชน โดยสำนักงานเขตมีระบบสารสนเทศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ๒. กรุงเทพมหานครให้โอกาสในการพัฒนาตนเองในด้านการศึกษา ฝึกอบรมจากหน่วยงานภายนอกเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ๓. ส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้การสนับสนุน และให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ ๔. สามารถเข้าถึงประชาชนได้ง่ายและทั่วถึง ช่วยลดระยะเวลาในการดำเนินงาน	๑. กฎหมายไม่เอื้ออำนวย เนื่องจากมีข้อจำกัดค่อนข้างมาก ทำให้การดำเนินงานไม่คล่องตัว เกิดความล่าช้าในการทำงาน ๒. ประชาชนไม่สนใจมีส่วนร่วมกับการทำงานภาครัฐ ๓. สถานที่ตั้งของหน่วยงานในสังกัด กรุงเทพมหานคร หลาย ๆ แห่ง มีอุปสรรคต่อการเดินทางไปรับบริการ

การสร้างกลยุทธ์โดยใช้ TOWS จาก SWOT

TOWS Matrix คือเครื่องมือทางกลยุทธ์ที่ใช้สำหรับสร้างกลยุทธ์ใหม่ขึ้นมาตามสภาพแวดล้อมปัจจุบันขององค์กร โดยการวิเคราะห์ TOWS Matrix จะเป็นการจับคู่ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกขององค์กรที่ได้มาจากการวิเคราะห์ SWOT Analysis แล้ววิเคราะห์เพื่อสร้างกลยุทธ์ใหม่ขึ้นมา

การวิเคราะห์ TOWS Matrix จะทำให้ได้กลยุทธ์ออกมา ๔ รูปแบบ ตามการจับคู่ระหว่างปัจจัยภายใน (Internal Factors) และปัจจัยภายนอก (External Factors) ของ SWOT ได้แก่ กลยุทธ์เชิงรุก กลยุทธ์เชิงแก้ไข กลยุทธ์เชิงรับ และกลยุทธ์เชิงป้องกัน

- กลยุทธ์เชิงรุก (SO) เกิดจากการจับคู่ของ Strength กับ Opportunity (จุดแข็งกับโอกาส) กลยุทธ์ในส่วนนี้จะเน้นไปที่การใช้จุดแข็งร่วมกับโอกาสเพื่อทำให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดกับองค์กร

- กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO) เกิดจากการจับคู่ของ Weakness กับ Opportunity (จุดอ่อนกับโอกาส) จึงเป็นกลยุทธ์ที่ใช้โอกาสมาแก้ไขหรือกลบจุดอ่อนขององค์กร

- กลยุทธ์เชิงรับ (ST) เกิดจากการจับคู่ของ Strength กับ Threat (จุดแข็งกับอุปสรรค) ทำให้เป็นกลยุทธ์ใช้จุดแข็งเพื่อแก้ไขอุปสรรคที่เกิดขึ้น

- กลยุทธ์เชิงป้องกัน (WT) เกิดจากการจับคู่ของ Weakness กับ Threat (จุดอ่อนกับอุปสรรค) เป็นกลยุทธ์ตั้งรับ (เพราะทำอะไรไม่ได้) กับจุดอ่อนและอุปสรรคที่เกิดขึ้น

ปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก	จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
	1 2 3	1 2 3
โอกาส (Opportunity)	SO ใช้จุดแข็งร่วมกับโอกาส (กลยุทธ์เชิงรุก)	WO ใช้โอกาสลดจุดอ่อน (กลยุทธ์เชิงแก้ไข)
อุปสรรค (Threat)	ST ใช้จุดแข็งรับมืออุปสรรค (กลยุทธ์เชิงป้องกัน)	WT แก้ไขจุดอ่อนและเลี่ยงอุปสรรค (กลยุทธ์เชิงรับ)

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการเพิ่มประสิทธิภาพของงานทะเบียนราษฎร เลือกกลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO) ในการวิเคราะห์ TOWS Matrix คือ การที่เราปรับกระบวนการ เพื่อให้สามารถเข้าถึงประชาชนได้ง่ายและทั่วถึง ช่วยลดระยะเวลาในการดำเนินงาน จึงทำให้ลดปัญหาจากการที่เจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอในองค์กร

● **การมีส่วนร่วม** แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม คือ กระบวนการให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนของสังคมได้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงาน พัฒนา ร่วมคิด ตัดสินใจแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง ใช้ความคิดสร้างสรรค์ เพื่อปฏิบัติการกิจ ไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การดำเนินงาน การรับทราบผลการดำเนินงาน การติดตามผล หรือร่วมกันทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายตามที่ได้ ซึ่งสามารถแบ่งระดับของการสร้างการมีส่วนร่วมออกเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

๑. ระดับการให้ข้อมูลข่าวสาร (Inform) ถือเป็นการมีส่วนร่วมในระดับต่ำที่สุด แต่เป็นระดับที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นก้าวแรกของการที่ภาครัฐเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าสู่กระบวนการมีส่วนร่วมในเรื่องต่าง ๆ วิธีการให้ข้อมูลสามารถใช้ช่องทางต่าง ๆ เช่น เอกสารสิ่งพิมพ์ การเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสาร ผ่านทางสื่อต่าง ๆ การจัดนิทรรศการ จัดหมายข่าว การจัดงานแถลงข่าว การติดประกาศ และการให้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์

๒. ระดับการรับฟังความคิดเห็น (Consult) เป็นกระบวนการที่เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง และความคิดเห็นเพื่อประกอบการตัดสินใจของหน่วยงาน

ด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การสำรวจความคิดเห็น การจัดเวทีสาธารณะ การแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์

๓. ระดับการเกี่ยวข้อง (Involve) เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานหรือร่วมเสนอแนะทางที่นำไปสู่การตัดสินใจ เพื่อสร้างความมั่นใจให้ประชาชนว่าข้อมูลความคิดเห็น และความต้องการของประชาชนจะถูกนำไปพิจารณาเป็นทางเลือกในการบริหารงาน เช่น การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพิจารณาประเด็นนโยบายสาธารณะ ประชาพิจารณ์ การจัดตั้งคณะทำงานเพื่อเสนอแนะประเด็นนโยบาย

๔. ระดับการร่วมมือ (Collaboration) เป็นการให้กลุ่มประชาชน ผู้แทนภาคสาธารณะมีส่วนร่วม โดยเป็นหุ้นส่วนกับภาครัฐในทุกขั้นตอนของการตัดสินใจ และมีการดำเนินกิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่อง เช่น คณะกรรมการที่มีฝ่ายประชาชนร่วมเป็นกรรมการ

๕. ระดับการมอบอำนาจการตัดสินใจ (Empower) เป็นขั้นที่ให้บทบาทในระดับสูงที่สุด โดยให้ประชาชนเป็นผู้ตัดสินใจ เช่น การลงประชามติในประเด็นสาธารณะต่าง ๆ โครงการกองทุนหมู่บ้าน ที่มอบอำนาจให้ประชาชนเป็นผู้ตัดสินใจทั้งหมด

การสร้างการมีส่วนร่วมอาจทำได้หลายระดับ และหลายวิธี ซึ่งบางวิธีสามารถทำได้ง่าย ๆ แต่บางวิธีก็ต้องใช้เวลา ขึ้นอยู่กับความต้องการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชน การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นเรื่องละเอียดอ่อน จึงต้องมีการพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแก่ประชาชน การรับฟังความคิดเห็น การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม รวมทั้งพัฒนาทักษะ และศักยภาพของข้าราชการทุกระดับควบคู่กันไปด้วย จากหลักการและความจำเป็นดังกล่าว ทำให้การพัฒนาระบบราชการที่ผ่านมาได้รับการพัฒนากระบวนการบริหารราชการที่สนับสนุนการปรับกระบวนการทำงานของส่วนราชการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น หรือที่เรียกว่า “การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม”

นอกจากนี้ การกระตุ้นให้ประชาชนเกิดการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการยังจะช่วยให้หน่วยงานรับทราบปัญหา และวางแผนรองรับได้อย่างถูกต้อง

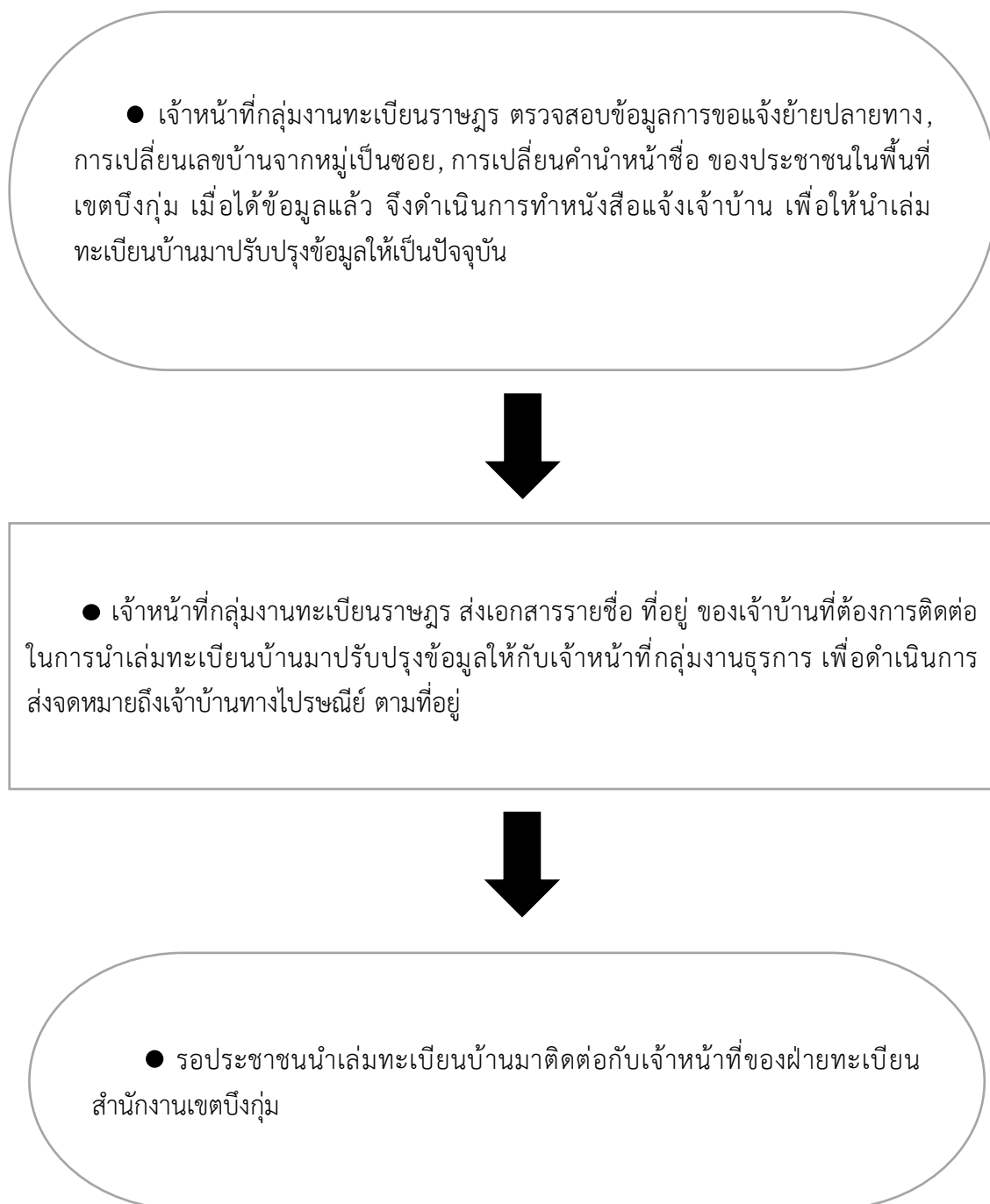
ในส่วนภาคราชการ การส่งเสริมการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ถือได้ว่าเป็นเงื่อนไข และเป็นกุญแจดอกสำคัญของความสำเร็จของการพัฒนาระบบราชการให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและเอื้อต่อประโยชน์สุขของประชาชน เพราะกระบวนการมีส่วนร่วมเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุน และส่งเสริมให้ระบบราชการมีพลังในการพัฒนาประเทศอย่างสร้างสรรค์ อันเป็นเป้าหมายหลักของการพัฒนาราชการยุคใหม่ที่เป็นราชการระบบเปิด ซึ่งเป็นบทบาทที่หน่วยงานภาคราชการจะต้องดำเนินการให้เกิดขึ้น และที่สำคัญที่สุด คือ การสร้างกลไกของการพัฒนาระบบราชการที่ยั่งยืน เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนนั่นเอง

๖. แนวทางการดำเนินการ/ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๑ การปรับกระบวนการงานโดยเพิ่มขั้นตอนของการโทรศัพท์กับการส่งเอกสาร เป็นการเพิ่มทางเลือกให้กับประชาชน

Flow chart

การดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานทะเบียนราษฎรจะเป็นการปรับขั้นตอนและกระบวนการจากเดิม ดังนี้



Flow chart (ใหม่)

การเพิ่มประสิทธิภาพของงานทะเบียนราษฎร โดยปรับปรุงช่องทางให้ประชาชนนำเล่มมา Update ให้มีความหลากหลายและตรงกับความต้องการ ดังนี้

● เจ้าหน้าที่กลุ่มงานทะเบียนราษฎร ตรวจสอบข้อมูลการขอแจ้งย้ายปลายทาง, การเปลี่ยนเลขบ้านจากหมู่เป็นซอย, การเปลี่ยนค่านำหน้าชื่อ ของประชาชนในพื้นที่เขตบึงกุ่ม เมื่อได้ข้อมูลแล้ว จึงดำเนินการทำหนังสือแจ้งเจ้าบ้าน เพื่อนำเล่มทะเบียนบ้านมาปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

● เจ้าหน้าที่กลุ่มงานทะเบียนราษฎร ส่งเอกสารรายชื่อ ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ของเจ้าบ้าน ที่ต้องการติดต่อในการนำเล่มทะเบียนบ้านมาปรับปรุงข้อมูลให้กับเจ้าหน้าที่กลุ่มงานธุรการ เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

เจ้าหน้าที่กลุ่มงานธุรการโทรศัพท์แจ้งเจ้าบ้านว่า ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบึงกุ่ม ได้มีการทำหนังสือแจ้งให้ทางเจ้าบ้านหรือตัวแทนนำเล่มทะเบียนบ้านมาปรับปรุง พร้อมทั้งได้แนบซองจดหมายไปด้วย ซึ่งการแนบซองจดหมายไปให้เจ้าบ้านพร้อมกับหนังสือแจ้งฯ นั้น เป็นการอำนวยความสะดวกและเป็นทางเลือกให้กับเจ้าบ้าน ในกรณีที่ไม่สามารถมาดำเนินการได้ด้วยตนเอง ดังนี้

๑. นำเล่มที่ต้องการปรับปรุงใส่ซองที่ทางเขตแนบไป ส่งคืนเขตทางไปรษณีย์ เมื่อทางเขตดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ก็ส่งคืนเจ้าบ้านทางไปรษณีย์

๒. นำเล่มที่ต้องการปรับปรุงใส่ซองที่ทางเขตแนบไป ส่งคืนเขตทางไปรษณีย์ เมื่อทางเขตดำเนินการเรียบร้อยแล้ว แจ้งเจ้าบ้านให้มารับเล่มทะเบียนบ้านคืนด้วยตนเอง

๓. เจ้าบ้านนำเล่มทะเบียนบ้านมาให้เขตดำเนินการปรับปรุงด้วยตนเอง เมื่อทางเขตดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ก็ส่งคืนเจ้าบ้านทางไปรษณีย์

๔. เจ้าบ้านนำเล่มทะเบียนบ้านมาให้เขตดำเนินการปรับปรุงด้วยตนเองและรอรับคืน

● จัดส่งเอกสารพร้อมแนบซองจดหมายที่ระบุที่อยู่ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบึงกุ่ม เพื่อแจ้งให้เจ้าบ้านนำเล่มหรือจัดส่งเล่มทะเบียนบ้านมาทำการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน เมื่อเจ้าหน้าที่กลุ่มงานทะเบียนราษฎรดำเนินการปรับปรุงเล่มทะเบียนบ้านเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่กลุ่มงานธุรการทำการจัดส่งเล่มทะเบียนบ้านคืนให้กับเจ้าบ้านในกรณีที่เจ้าบ้านมิได้มารับเล่มทะเบียนบ้านด้วยตนเอง

- ระยะเวลาในการที่เจ้าหน้าที่ธุรการของฝ่ายทะเบียนเริ่มต้นติดต่อเจ้าบ้าน กำหนดให้มีระยะเวลาภายใน ๑๕ วัน ในการให้เจ้าบ้านมาติดต่อหรือจัดส่งเล่มทะเบียนบ้านมาให้ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบึงกุ่ม ทำการปรับปรุงข้อมูล / ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพของงานทะเบียนราษฎร ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบึงกุ่ม ได้แก่ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานทะเบียนราษฎร จำนวน ๕ คน เจ้าหน้าที่กลุ่มงานธุรการ จำนวน ๓ คน และประชาชนในพื้นที่ควบคุมทั้งหมดของสำนักงานเขตบึงกุ่ม

๗. ประโยชน์จากการศึกษา

- สามารถเก็บข้อมูลเล่มทะเบียนบ้านของประชาชนได้เป็นปัจจุบัน
- สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย
- ทำให้ประชาชนมีทางเลือกหลายช่องทางมากขึ้นในการติดต่อราชการ
- ประชาชนได้รับความสะดวก และมีความพึงพอใจ ประทับใจในการรับบริการ
- สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการ

ปฏิบัติงานบริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎร

- สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานได้อีกหลายรูปแบบ เกิดผลดีต่อหน่วยงาน
- พัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีการเปลี่ยนแปลงกรอบความคิด

และวิธีการทำงานแบบเดิมในลักษณะเชิงรับ มาเป็นการทำงานในลักษณะเชิงรุกมากขึ้น

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณในการดำเนินการ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลผลิต (Output) และหรือระดับผลลัพธ์ (Outcome)

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ประเภทตัวชี้วัด	วิธีการคำนวณ/เครื่องมือในการใช้วัด	ระยะเวลา
จำนวนครั้งของการตรวจสอบข้อมูลงานทะเบียนราษฎร	๑ ครั้ง/เดือน	ผลผลิต (Output)	<u>วิธีการคำนวณ</u> จำนวนครั้งของการตรวจสอบข้อมูลงานทะเบียนราษฎร <u>เครื่องมือในการใช้วัด</u> รายงานสรุปผลข้อมูลงานทะเบียนราษฎรประจำเดือน	ต.ค.๖๔ - ก.ย.๖๕
ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎร	ร้อยละ ๑๐๐	ผลลัพธ์ (Outcome)	<u>วิธีการคำนวณ</u> ค่าเฉลี่ยระดับคะแนนความพึงพอใจคุณด้วย ๑๐๐ หารด้วยระดับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด <u>เครื่องมือในการใช้วัด</u> แบบสอบถามความพึงพอใจฯ	ต.ค.๖๔ - ก.ย.๖๕

๙.๒ วิธีการ/เครื่องมือในการติดตามและการประเมินผล (สำเร็จ)

- รายงานสรุปผลข้อมูลงานทะเบียนราษฎร ภายในวันที่ ๕ ของทุกเดือน
- รายงานผลการประเมินผ่าน Digital Plan ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎร ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ ส่งสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ทุกเดือน
- ประเมินผลจากแบบสรุปรายงานประจำเดือน
- ประเมินผลจากสถิติเรื่องร้องเรียนของประชาชน

๑๐. ข้อเสนอแนะ

- นำเทคโนโลยี IT เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น การใช้ Chatbot ไว้คอยทำหน้าที่ตอบคำถามแทนเจ้าหน้าที่ ส่งรายละเอียดหลักฐานที่ใช้สำหรับติดต่อราชการได้ตลอดเวลาผ่านระบบอัตโนมัติ ช่วยลดระยะเวลาในการติดต่อสื่อสาร ช่วยแก้ปัญหาเบื้องต้นได้ทันเวลา การรอคอยน้อยลง สร้างความประทับใจให้กับประชาชน โดยสามารถสร้างข้อความ รูป หรือบทความไว้ล่วงหน้า Chatbot จะทำหน้าที่นำข้อมูลนั้นไปตอบปัญหาให้กับประชาชนอย่างทันท่วงที

- การจัดประชาสัมพันธ์ เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในสังคมยุคดิจิทัล

- จัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อจะได้นำความรู้ความสามารถ และหลักแนวคิด วิธีการในการบริหารงานมาใช้ในการดำเนินการเพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่ ดังนี้

หลักนิติธรรม ควรมีการให้คำแนะนำความรู้ ด้านข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการออกกฎระเบียบ ข้อบัญญัติ หรือมีข้อบังคับใช้กฎหมายต่าง ๆ โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่ตามอำเภอใจ หรืออำนาจของตัวบุคคล จะต้องคำนึงถึงความเป็นธรรม และความยุติธรรม รวมทั้งมีความรัดกุมและรวดเร็ว โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นได้อย่างยุติธรรม และเสมอภาค

หลักคุณธรรม มุ่งหมายให้เจ้าหน้าที่ยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม สำนึกในหน้าที่ของตนเอง มีความซื่อสัตย์ และไม่เลือกปฏิบัติ เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย มีการส่งเสริมสนับสนุนให้มีการประกอบอาชีพด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต จริตใจ และมีระเบียบวินัย แสดงให้เห็นว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานปฏิบัติหน้าที่หรือพิจารณาเรื่องราวต่าง ๆ ด้วยความเป็นธรรมมากกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อจะได้เป็นแบบอย่างที่ดีของส่วนรวม เพื่อประโยชน์ของประชาชนและประเทศชาติ

หลักความโปร่งใส มุ่งหมายให้เจ้าหน้าที่สร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน โดยมีการให้และการรับข้อมูลที่เป็นจริง ทันต่อเหตุการณ์ ตรงไปตรงมา รวมทั้งให้ประชาชนได้ทราบ และสามารถตรวจสอบในส่วนที่สงสัยได้ตลอดเวลา แสดงให้เห็นระบบงานที่ชัดเจนและตรงไปตรงมา

หลักการมีส่วนร่วม เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และร่วมคิด ร่วมเสนอความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรคของคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎร เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นว่าเป็นอย่างไร เช่น การแจ้งความเห็น การประชาสัมพันธ์ รวมถึง การร่วมตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่

หลักความรับผิดชอบ เป็นการสร้างกลไกให้มีความรับผิดชอบ ตระหนักในสิทธิและหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อประชาชนและสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะ และปัญหาการ

บริหารจัดการ การกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง รวมทั้งความกล้าที่จะยอมรับผลดีและผลเสียจากการกระทำของตนเอง

หลักความคุ้มค่า มีการให้บริการนอกสถานที่ เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับความสะดวกและได้รับบริการอย่างทั่วถึง แสดงให้เห็นว่าประชาชนในพื้นที่ต้องการให้หน่วยงานมีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของปริมาณงานในแง่ของการประหยัดและคุ้มค่าทั้งในด้านพลังงาน และงบประมาณ โดยต้องรักษาคุณภาพของงานไว้ในระดับที่มาตรฐานกำหนดไว้

ภาคผนวก

เอกสารอ้างอิง

http://thai-hrd.com/images/column_๑๒๗๑๔๖๑๓๒๖/plan_๕.pdf

<http://www.im๒market.com/๒๐๑๕/๐๑/๒๑/๖๕๐>

<http://greedisgoods.com/tows-matrix>

<http://www๒.diw.go.th/ppp/PDF/people.PDF>

<https://recc.erc.or.th/index.php/๒๐๑๕-๐๗-๐๗-๐๗-๕๓-๔๖/๔๖๔-๒๐๑๐-๐๒-๐๑-๐๘-๓๒-๕๒>