

ชื่อแผนงาน
หน่วยงานที่รับผิดชอบ
ปีงบประมาณ

การดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานเขตบางกอกใหญ่
ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกใหญ่
๒๕๖๐

๑. หลักการและเหตุผล

นายกรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) ได้มอบนโยบายในที่ประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘ ให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง จัดให้มีศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ อันเป็นการดำเนินการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ ประกอบกับกรุงเทพมหานครมีนโยบายที่จะพัฒนาศักยภาพของข้าราชการกรุงเทพมหานครให้อยู่ในระดับสากล เพื่อพัฒนากรุงเทพมหานครไปสู่การเป็นมหานครชั้นนำของเอเชีย และเป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูง โดยกำหนดเป้าหมายให้กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรด้านการให้บริการประชาชนที่ดีที่สุด (Best Service Organization)

เพื่อให้ศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ มีแนวทาง หลักเกณฑ์ วิธีการดำเนินการ และการให้บริการที่เป็นไปตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี และได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการจากคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการจึงได้จัดทำแผนงานนี้ขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี และมีมาตรฐาน โดยมาตรฐานเหล่านั้นมาจากความต้องการที่แท้จริงของประชาชน

๒.๒ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการจากสำนักงานเขตบางกอกใหญ่ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

๒.๓ เพื่อปรับปรุง พัฒนาการให้บริการของสำนักงานเขตบางกอกใหญ่ให้มีศักยภาพสูงสุดในทุกมิติ

๒.๔ เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นผู้ให้บริการมืออาชีพ มีจิตสำนึกในการบริการประชาชนด้วยความเต็มใจ (Service Mind) เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างยั่งยืนจนมีศักยภาพในระดับสากล

๒.๕ เพื่อให้สำนักงานเขตบางกอกใหญ่เป็นศูนย์ราชการสะดวก และเป็นองค์กรด้านการให้บริการประชาชนที่ดีที่สุด (Best Service Organization)

๓. เป้าหมาย

๓.๑ ขยายปริมาณ และเพิ่มคุณภาพการให้บริการประชาชน

๓.๒ งานบริการทุกกระบวนการเน้นลดขั้นตอน อำนวยความสะดวก ง่าย และรวดเร็ว ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

ทำเนียบผู้ต้อง

/๓.๓ ประชาชน...

๒๖๓๖

(นางสาวนันท์ดา อุบล)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

๓.๓ ประชาชนมีความเชื่อมั่นเมื่อมาติดต่อราชการว่าจะได้รับความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพสูงสุด

๓.๔ ปรับกระบวนการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับมาตรฐานการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) และนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ๕ นโยบาย ๑๙ ภารกิจ (Clean, Convenient, Community, Care, Common Ways of Living)

๔. แนวทางดำเนินการ

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ควบคุม สั่งการ ตามมาตรฐานการให้บริการ ดังนี้

๔.๑ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๔.๑.๑ จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ เพื่อศึกษาความต้องการ และความคาดหวังของประชาชน ประเมินความพึงพอใจและให้ทราบถึงทิศทางความต้องการที่แท้จริงของประชาชน เสนอผู้บริหารทราบเป็นรายเดือน

๔.๑.๒ จัดให้มีกล่องประเมินความพึงพอใจของประชาชนแบบทันทีทันใด ณ จุดให้บริการภายใน ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) และจัดทำสรุปรายงานผู้บริหารเป็นรายเดือน

๔.๑.๓ จัดให้มีช่องทางสื่อสารที่หลากหลาย อาทิ โทรศัพท์, Facebook, E-mail จดหมาย หรือ ให้เข้าพบผู้บริหารโดยตรง เพื่อให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหา พร้อมรับคำแนะนำ คำติชมจาก ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อนำมาปรับปรุงระบบการให้บริการ

๔.๒ ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานเวลา และความต้องการของประชาชน

๔.๒.๑ จัดให้มีและปรับปรุงป้ายมาตรฐานเวลาการให้บริการ และปิดประกาศไว้ชัดเจนให้ประชาชน สามารถตรวจสอบได้

๔.๒.๒ จัดให้มีคู่มือประชาชนที่แสดงมาตรฐานเวลาการบริการให้ครบทุกกระบวนการ

๔.๒.๓ งานบริการที่ใช้เวลามากกว่าหนึ่งวัน ให้มีใบนัดและแจ้งเหตุผลให้ประชาชนทราบ พร้อมคำแนะนำตามระเบียบ ขั้นตอนของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยให้เป็นไปตามมาตรา ๘ มาตรา ๙ และมาตรา ๑๐ แห่งพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

๔.๒.๔ จัดให้มีการบริการนอกเวลาราชการปกติ ได้แก่ การให้บริการในช่วงพักเที่ยง การให้บริการ กลุ่มงานทะเบียนราษฎรและกลุ่มงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชนในวันเสาร์ และการรับแจ้งการตาย ในวันอาทิตย์ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดราชการ และวันหยุดราชการกรณีพิเศษ

๔.๓ ปรับวิสัยทัศน์และทิศทางการให้บริการประชาชน

๔.๓.๑ สร้างเสริมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ มีพฤติกรรม บุคลิกภาพ และมนุษยสัมพันธ์ที่พร้อมจะ ให้บริการประชาชนด้วยอัธยาศัยไมตรี มีความเต็มใจ (Service Mind) โดยปรับทัศนคติให้มุ่งสู่ความสำเร็จของงาน หรือการบริการเป็นสำคัญ

๔.๓.๒ สร้างเสริมวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพสนองตอบนโยบายทุกระดับโดยยึดถือประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

สำเนาถูกต้อง

/๔.๓.๓ จัดให้มี...

๒๓๓

(ลงนาม)
เจ้าหน้าที่งานธุรการชำนาญงาน
ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

๔.๓.๓ จัดให้มีการพัฒนาบุคลากร โดยการฝึกอบรม สัมมนา สอนงานและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม และสร้างจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการประชาชน และให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างยั่งยืน

๔.๔ ปรับปรุงระบบงานและการให้บริการ

๔.๔.๑ ปรับปรุงระบบบัตรคิวให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม มีเจ้าหน้าที่ต้อนรับส่วนหน้าที่มีความรู้ เข้าใจงาน และตรวจสอบหลักฐานเบื้องต้น

๔.๔.๒ ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการประชาชนด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถรับบริการผ่านศูนย์ราชการสะดวกของหน่วยงานราชการอื่นได้โดยไม่ต้องเดินทางมาที่สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

๔.๔.๓ พัฒนาระบบการให้บริการเป็นแบบ delivery service และนำระบบออนไลน์มาใช้ในการสื่อสาร ให้คำปรึกษาแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหา และรับแจ้งข้อร้องเรียนผ่าน Facebook และทางโทรศัพท์

๔.๔.๔ กำหนดเส้นทางเดินของงานแต่ละประเภทแยกเป็นสัดส่วนตามลักษณะของงานและแบ่งช่องทางบริการตามความยากง่ายและความเร็วในการปฏิบัติงาน เช่น ช่องบริการที่มีการนัดหมาย ช่องบริการปกติ ช่องบริการเร่งด่วน (Fast track) สำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ และแจ้งขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนเข้ารับบริการได้สะดวก

๔.๔.๕ จัดสรรอัตรากำลังให้เหมาะสม เช่น จัดเจ้าหน้าที่เสริมในช่วงที่มีประชาชนมาติดต่อจำนวนมาก และให้สับเปลี่ยนกันพักรับประทานอาหารกลางวันโดยไม่หยุดพักเที่ยง ขยายขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ให้เพิ่มขึ้น จัดให้มีการทำงานทดแทนเสริมกันได้ และมอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด

๔.๔.๖ จัดให้มีการบริการข้อมูลข่าวสาร และรับเรื่องราวร้องทุกข์

๔.๔.๗ จัดให้มีบริการเชิงรุก เช่น โครงการพาน้อง ๗ ปี ทำบัตรไม่มีค่าใช้จ่าย, สำรวจและจำหน่ายทะเบียนบ้านที่รื้อถอน โครงการฝึกทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ กรุงเทพมหานครปลอดภัย เป็นต้น

๔.๔.๘ จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายวิธี ได้แก่ ผ่านสื่อออนไลน์ หนังสือพิมพ์ คำขวัญ คู่มือประชาชน เอกสารแผ่นพับและการเข้าพบปะกับกลุ่มเป้าหมายโดยตรง

๔.๔.๙ จัดทำแบบฟอร์มเพื่อเป็นตัวอย่างในการกรอกเอกสาร เช่น หนังสือยินยอมและมอบหมาย สัญญาเช่า เป็นต้น

๔.๕ การปรับปรุงสถานที่ ภูมิทัศน์ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

๔.๕.๑ นำข้อเสนอแนะจากการทอดแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน หรือคำติชมผ่านช่องทางต่างๆ เสนอผู้บริหารเพื่อกำหนดแนวทาง ปรับปรุงพัฒนาสถานที่ให้บริการ สภาพแวดล้อมการทำงาน ระบบการให้บริการ และบุคลากรให้สอดคล้องกับความต้องการและบริบทของสังคม

๔.๕.๒ จัดให้มีที่จอดรถสำหรับประชาชน ผู้พิการที่มาติดต่อราชการ มีทางลาดสำหรับรถเข็น ปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาดและสะดวกสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ

๔.๕.๓ ปรับปรุงโครงสร้างสถานที่ ให้งานที่มีความสัมพันธ์กันอยู่ใกล้เคียงกัน มี Front Area สัดส่วนพื้นที่สำหรับผู้มาติดต่อกับพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสม และมีเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์คัดกรอง เพื่อเข้าสู่ช่องบริการให้คำแนะนำในการเตรียมหรือกรอกแบบฟอร์ม และรับบัตรคิวซึ่งเป็นบัตรคิวจากตู้กดอัตโนมัติมีป้ายไฟและเสียงเรียกเข้าช่องรับบริการที่ชัดเจน

คำแนะนำถูกต้อง

/๔.๕.๔ จัดให้มี...

ในท...

(นางสาวนันท์ดา อุบล)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

๔.๕.๔ จัดให้มีและปรับปรุงป้ายอัตราค่าธรรมเนียม ป้ายสัญลักษณ์ แผนผังการติดต่องาน บอกรหัสทางหรือตำแหน่งของจุดที่ให้บริการอย่างชัดเจน ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน มีป้ายแสดงระยะเวลาการรอคอย

๔.๕.๕ ปรับปรุงภูมิทัศน์ สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ให้ทันสมัย สะอาด สวยงาม ร่มรื่น เช่น การจัดสวนหย่อม มุมถ่ายรูป ปลุกไม้ดอกไม้ประดับ ซ่อมบำรุงวัสดุครุภัณฑ์ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้เต็มประสิทธิภาพและเพียงพอ เช่น เครื่องปรับอากาศเย็นสบายทั่วทั้งบริเวณศูนย์ฯ และนำวิธีการ ๕ ส มาใช้ในการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย

๔.๕.๖ จัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกคล้อยกับผลสำรวจความต้องการของ ประชาชนและความพร้อมของทรัพยากรที่มี ได้แก่ น้ำดื่ม แวนสายตาเพื่ออ่านหรือลงชื่อในเอกสาร รถเข็น อุปกรณ์ พยุงกายช่วยเดิน ที่นั่งรอ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร มุมหนังสือสำหรับเด็ก และคอมพิวเตอร์ให้บริการ ประชาชน

๔.๖ การเอาใจใส่ของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่

๔.๖.๑ ปรับบทบาทของผู้บริหารจากผู้ควบคุมเป็นผู้ให้การดูแล และแก้ไขปัญหา

๔.๖.๒ ผู้บริหารของสำนักงานเขตให้ความสำคัญและใส่ใจในการปรับปรุงการบริการ มีการพบปะ พูดคุย และซักถามข้อขัดข้องของประชาชนที่มารับบริการ สร้างความสัมพันธ์อันดีกับเจ้าหน้าที่ภายในศูนย์ฯ

๔.๖.๓ จัดให้มีการประชุมเพื่อปรึกษาแนวทางปฏิบัติงานและการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ รวมทั้งจัดให้มีการสอนงาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงาน ระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง การพัฒนา บุคลิกภาพ การให้บริการด้วยใจ

๔.๖.๔ สร้างเสริมขวัญ กำลังใจเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานด้วยความวิริยะ อุตสาหะ และทุ่มเทเสียสละ เพื่อราชการ ตามโครงการคนดีศรีทะเลเบียน การประกาศเกียรติคุณในลักษณะต่างๆ รวมทั้งสร้างสายสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างบุคลากรในองค์กรและนอกองค์กร เพื่อการทำงานเป็นทีมและการประสานงาน

๔.๖.๕ ให้ความสำคัญกับความถูกต้องของการปฏิบัติงาน โดยจัดให้มีการตรวจสอบความถูกต้อง ของเอกสาร ฐานข้อมูลในแต่ละวันของเจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย และรายงานผู้บังคับบัญชา หากพบกรณีผิดพลาด ให้ดำเนินการแก้ไขพร้อมให้คำแนะนำ สอนงาน หรือให้มีพี่เลี้ยงสำหรับเจ้าหน้าที่บรรจุหรือย้ายมาใหม่

๕. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

๖. งบประมาณดำเนินงาน

ใช้งบประมาณรายจ่ายประจำปีและที่ได้รับการจัดสรรตามโครงการที่เกี่ยวข้อง

๗. ปัญหา อุปสรรค

๗.๑ งบประมาณไม่ได้รับการจัดสรรให้เป็นไปตามความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

๗.๒ การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ หรือการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีจิตสำนึกในการให้บริการอาจไม่สัมฤทธิ์ผลภายในระยะเวลาอันจำกัด

ท่านาถก้อง

/ส.ประโยชน์...

นางสาวนันทิศา อุบล

(นางสาวนันทิศา อุบล)

เจ้าหน้าที่งานธุรการชำนาญงาน

ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

๘. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๘.๑ ลดระยะเวลา ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วไม่เสียเวลารอคอย เกิดความพึงพอใจในการติดต่อราชการ

๘.๒ การให้บริการเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ประชาชนมีความมั่นใจและประทับใจในการมาขอรับ บริการ ป้องกันการทุจริตและการแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ ลดปัญหาการร้องเรียน กล่าวโทษ ฟ้องร้อง หน่วยงานของรัฐ

๘.๓ บุคลากรของสำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ได้รับการพัฒนาศักยภาพ มีความรู้ความสามารถเป็น ข้าราชการมืออาชีพ มีความภาคภูมิใจในเกียรติและศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการ

๘.๔ ประชาชนได้รับความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ตรงตามความคาดหวัง หรือ เกินความคาดหวัง มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่มารับบริการ มีทัศนคติที่ดีต่อราชการและพร้อมให้ความ ร่วมมือภาคีรัฐในการขับเคลื่อนนโยบายต่างๆ รวมถึงการระดมความคิดเห็นและทรัพยากรจากภาคเอกชน มาปรับปรุงงานบริการให้ดียิ่งขึ้น

๙. การติดตามและประเมินผล

๙.๑ พิจารณาและประเมินผลตามโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

๙.๒ ตรวจสอบติดตามจากสถิติเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเขตบางกอกใหญ่

ลงชื่อ

(นางสาวอนัญญา เกียรติหงษ์พิ้ง)
เจ้าหน้าที่ประสานงานแผนกงานพิเศษ
หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

ผู้เสนอแผน

ลงชื่อ

(นางสมจิตร ฤทธิสอาด)
ผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่

ผู้อนุมัติแผน

ตำแหน่งที่ต้อง

(นางสาวนันทิดา อุบล)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต.....วันที่ ๕๑ กพ / ๒๕๖๐
หัวหน้าฝ่าย.....วันที่ ๑ กพ / ๒๕๖๐
หัวหน้ากลุ่มงาน.....วันที่...../...../
เจ้าหน้าที่ส่งเสริมกิจการ.....วันที่...../...../
เจ้าหน้าที่พิมพ์/ทวน.....วันที่ ๑ / ๑๖ / ๖๐