

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล  
(Individual Study)

เรื่อง การขยายการให้บริการของจุดบริการด่วนมหานคร  
(Bangkok Express Service) บนสถานีรถไฟฟ้าและห้างสรรพสินค้า

จัดทำโดย นางสาวนันทา ตูลขำ  
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ  
ส่วนบริหารการทะเบียน สำนักงานปกครองและทะเบียน  
สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๔  
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล  
(Individual Study)

เรื่อง การขยายการให้บริการของจุดบริการด่วนมหานคร  
(Bangkok Express Service) บนสถานีรถไฟฟ้าและห้างสรรพสินค้า

จัดทำโดย นางสาวนันทา ตูลขำ  
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ  
ส่วนบริหารการทะเบียน สำนักงานปกครองและทะเบียน  
สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๔  
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗

รายงานนี้เป็นความคิดเห็นเฉพาะบุคคลของผู้ศึกษา

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) บนสถานีรถไฟฟ้าและห้างสรรพสินค้าเป็นหน่วยบริการรูปแบบหนึ่งที่คณะกรรมการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขตกำหนดขึ้นตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๔๙ ปัจจุบันเปิดให้บริการ ๕ แห่ง คือ บนสถานีรถไฟฟ้า ๓ แห่ง ได้แก่ สถานีรถไฟฟ้าสยาม สถานีรถไฟฟ้าหมอชิต สถานีรถไฟฟ้าพร้อมพงษ์ ที่ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร และห้างสรรพสินค้าพาราไดซ์ พาร์ค การศึกษาเรื่องการขยายการให้บริการของจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) บนสถานีรถไฟฟ้าและห้างสรรพสินค้า มีวัตถุประสงค์เพื่อขยายการให้บริการของจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ทั้งสองแห่ง ซึ่งมีข้อจำกัดในเรื่องการบริการงานทะเบียนที่ยังไม่ครอบคลุมและตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นโครงการที่เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเชิงรุก สร้างความพึงพอใจในการให้บริการภาครัฐในด้านคุณภาพการบริการของกรุงเทพมหานคร รวมทั้งเป็นการสนองตอบนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (หม่อมราชวงศ์ สุขุมพันธุ์ บริพัตร) ซึ่งเห็นความสำคัญของการให้บริการงานด้านทะเบียนจึงได้กำหนดเป็นมาตรการเร่งด่วนในการเพิ่มจุดบริการพิเศษงานทะเบียนในห้างสรรพสินค้า

การขยายการให้บริการของจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) บนสถานีรถไฟฟ้าและห้างสรรพสินค้าดำเนินการโดยขยายประเภทการให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎรและทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชนให้มากขึ้นกว่าเดิม การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนดำเนินการทุกกรณีจากเดิมซึ่งจัดทำเฉพาะกรณีขอมิบัตรครั้งแรก กรณีบัตรหมดอายุ กรณีบัตรชำรุด กรณีเปลี่ยนที่อยู่ กรณีเปลี่ยนชื่อตัวหรือชื่อสกุล การบริการด้านทะเบียนราษฎรจากเดิมที่บริการเฉพาะการคัดรับรองรายการบุคคลจากฐานข้อมูลการทะเบียน จะเพิ่มการรับแจ้งหลายประเภท เช่น การแจ้งการเกิด การแจ้งการตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ เป็นต้น และเพิ่มการให้บริการงานทะเบียนทั่วไปในเรื่องทะเบียนครอบครัวและทะเบียนชื่อบุคคล

ผลของการขยายการให้บริการของจุดบริการการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) บนสถานีรถไฟฟ้าและห้างสรรพสินค้า ทำให้ข้อจำกัดเรื่องการบริการหมดไปเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชน สร้างความพึงพอใจและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่กรุงเทพมหานคร จึงควรมีการนำงานของฝ่ายอื่น ๆ ที่สามารถบริการนอกสถานที่ได้ เช่น การรับชำระภาษี ออกไปให้บริการที่จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) บนสถานีรถไฟฟ้าและห้างสรรพสินค้า

อย่างไรก็ตามการดำเนินการดังกล่าวจะประสบความสำเร็จได้ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งผู้บริหารกรุงเทพมหานคร หน่วยงานสนับสนุนต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งการจัดการบริหารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อการเป็นองค์กรที่ให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service Organization)

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาเรื่องการขยายการให้บริการของจุดบริการการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) บนสถานีรถไฟฟ้าและห้างสรรพสินค้า สำเร็จลุล่วงด้วยความกรุณาอย่างยิ่งของนางสาวธัญลักษณ์ ครามะคำ ผู้อำนวยการสำนักการคลัง อาจารย์ที่ปรึกษาการจัดทำ รายงานที่ได้ให้คำแนะนำ และข้อคิดเห็นต่าง ๆ ผู้จัดทำรายงานขอกราบขอบพระคุณ มา ณ ที่นี้

ขอขอบคุณผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ดำเนินการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานคร ระดับกลาง รุ่นที่ ๑๔ ที่ให้คำแนะนำการจัดทำรูปแบบรายงาน การอำนวยความสะดวกและประสาน การพบอาจารย์ที่ปรึกษา

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ นักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๔ ที่คอยให้กำลังใจ ได้ถามความคืบหน้าของการจัดทำรายงานอยู่เสมอ ทำให้ผู้จัดทำรายงานมีกำลังใจที่จะดำเนินการ จนบรรลุผลสำเร็จ

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ส่วนบริหารการทะเบียน สำนักงานปกครองและ ทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ที่ให้การสนับสนุนด้านข้อมูลและให้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ต่อการจัดทำรายงาน

นันทา ตูลขำ

## สารบัญ

### บทสรุปสำหรับผู้บริหาร กิตติกรรมประกาศ สารบัญ

หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๖
เป้าหมาย	๖
ปัจจัยความสำเร็จ	๗
แผนปฏิบัติการ	๘
งบประมาณ	๑๑
ระยะเวลาดำเนินการ	๑๑
แนวทางในการบริหารความเสี่ยง	๑๑
การประเมินผล	๑๒
ข้อเสนอแนะ	๑๓
บรรณานุกรม	๑๔
ประวัติผู้เขียนเอกสารรายงานการศึกษาส่วนบุคคล	๑๕

## โครงการขยายการให้บริการของจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) บนสถานีรถไฟฟ้าและห้างสรรพสินค้า

### หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงของประเทศไทยเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ เป็นมหานครขนาดใหญ่เป็นศูนย์รวมของความเจริญด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ตามมาตรา๘๙ แห่งพระราชบัญญัติดังกล่าวกำหนดให้กรุงเทพมหานครมีหน้าที่จัดให้มีบริการสาธารณะ ๒๗ ประการ หน้าที่ประการหนึ่งคือการทะเบียน ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนตั้งแต่เกิด และงานทะเบียนเป็นงานบริการของสำนักเขตที่สำคัญเพราะมีผู้มาติดต่อจำนวนมากในแต่ละวัน การให้บริการเป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจตามหลักของ John D. Millett ซึ่งมีลักษณะสำคัญ ๕ ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง การบริการที่มีความยุติธรรมทุกคนเท่าเทียมกัน ได้รับการปฏิบัติเหมือนกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ และใช้มาตรฐานในการบริการเดียวกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมมองของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่จะต้องมีความตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม ความเสมอภาคและความตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้ บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการต้องถือว่าลูกค้าสำคัญที่สุด (Customer Focus) ต้องค้นหา

และตอบสนองความต้องการของลูกค้า ข้าราชการยุคใหม่ต้องคำนึงถึงบทบาทหน้าที่อย่างมีศักดิ์ศรี มุ่งประโยชน์ต่อประชาชน มีมโนธรรม สุจริต มีจิตใจพร้อมบริการประชาชน ปฏิบัติงานในเชิงรุก ไม่ทำงานในลักษณะเชิงรับแต่อย่างเดียว

๒

ผู้บริหารกรุงเทพมหานครมีนโยบายที่ต้องการให้กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรด้านการให้บริการประชาชนที่ดีที่สุด (Best Service Organization) โดยได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขตขึ้นตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๔๙ โดยมีรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครสั่งราชการสำนักงานปกครองและทะเบียน เป็นประธาน ปลัดกรุงเทพมหานครและรองปลัดกรุงเทพมหานคร เป็นรองประธาน และมีคณะกรรมการประกอบด้วยหัวหน้าหน่วยงานและส่วนราชการต่าง ๆ เป็นกรรมการ ได้แก่ สำนักงานประมาทกรุงเทพมหานคร สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล สำนักการคลัง สำนักงาน ก.ก. สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักงานกฎหมายและคดี กองการเจ้าหน้าที่ และมีผู้อำนวยการสำนักงานปกครองและทะเบียน เป็นกรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขตฯได้กำหนดรูปแบบการให้บริการของสำนักงานเขตเป็น ๕ รูปแบบ คือ

๑. Pre-Service (บริการก่อนมาสำนักงานเขต) เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการเตรียมความพร้อมก่อนมารับบริการที่สำนักงานเขตผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยประชาชนสามารถตรวจสอบขั้นตอนและหลักฐาน รวมทั้งสามารถดาวน์โหลดหรือสั่งพิมพ์เอกสารคำร้องที่จะต้องติดต่อราชการกับฝ่ายต่าง ๆ ของสำนักงานเขตผ่านเว็บไซต์ของกรุงเทพมหานคร

๒. Period Service (บริการเสร็จตามกำหนดเวลานัด) เป็นบริการที่มีกำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานชัดเจน แต่ไม่แล้วเสร็จในวันเดียว ได้แก่ งานของฝ่ายโยธา งานของฝ่ายรายได้ งานของฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยจะมีการออกเอกสารนัดหมายไว้

๓. Express Service (บริการเสร็จทันใจ) เป็นบริการนอกสำนักงานเขตโดยใช้ชื่อว่า “ จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ” ซึ่งกำหนดให้นำงานด้านทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน และการคัดรับรองรายการบุคคลจากฐานข้อมูลการทะเบียนราษฎรออกไปให้บริการประชาชน ณ สถานที่ที่มีประชาชนจำนวนมากไปใช้บริการ เช่น ห้างสรรพสินค้า บนสถานีรถไฟฟ้าว เป็นต้น ปัจจุบันเปิดให้บริการแล้ว จำนวน ๕ แห่ง ได้แก่

๓.๑ บนสถานีรถไฟฟ้าวสยาม ดำเนินการโดยสำนักงานเขตปทุมวัน

๓.๒ บนสถานีรถไฟฟ้าวหมอชิต ดำเนินการโดยสำนักงานเขตจตุจักร

๓.๓ บนสถานีรถไฟฟ้าวพร้อมพงษ์ ดำเนินการโดยสำนักงานเขตคลองเตย

๓.๔ ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร ดำเนินการโดยสำนักงานเขตพระนคร

๓.๕ ห้างสรรพสินค้าพาราไดซ์ พาร์ค ดำเนินการโดยสำนักงานเขตประเวศ

กำหนดเวลาให้บริการของจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) วันจันทร์ – วันศุกร์ เปิดบริการตั้งแต่เวลา ๐๙.๐๐ – ๒๐.๐๐ น. วันเสาร์ – วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เปิดบริการตั้งแต่เวลา ๑๐.๐๐ – ๑๘.๐๐ น. ยกเว้นที่ศาลาว่าการกรุงเทพมหานครให้บริการเฉพาะวันจันทร์ – วันศุกร์ เปิดบริการตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๔. Mobile Service (บริการเคลื่อนที่) เป็นบริการนอกสำนักงานเขตเช่นเดียวกัน

แต่ให้บริการในลักษณะเคลื่อนที่ ซึ่งกรุงเทพมหานครโดยสำนักงานปกครองและทะเบียนได้จัดทำบริการทะเบียนเคลื่อนที่ (Bangkok Mobile Service) นำงานบริการด้านทะเบียนได้แก่ งานบัตรประจำตัวประชาชน บริการตรวจสอบคัดและรับรองรายการทะเบียนราษฎร ออกให้บริการประชาชนตามสถานที่

๓

ต่าง ๆ เช่น ตามแหล่งชุมชน สถานศึกษา ย่านศูนย์การค้า ฯลฯ ซึ่งสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างตรงเป้าหมาย

๕. Delivery Service ( บริการถึงชนเรือน ) เป็นการนำงานบริการของสำนักงานเขตออกไปบริการหรือส่งตรงถึงบ้านของประชาชน เช่น งานบริการตัดต้นไม้ งานจดทะเบียนสมรส พิธีกรรม หรือการส่งหลักฐานการอนุญาตของฝ่ายต่าง ๆ เช่นฝ่ายโยธา ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เป็นต้น

การให้บริการของจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) บนสถานีรถไฟฟ้าและห้างสรรพสินค้า เป็นการให้บริการเชิงรุกที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตของคนในกรุงเทพมหานครปัจจุบันที่ต้องการความสะดวก รวดเร็ว และทันสมัย ซึ่งจากการเปิดให้บริการได้สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนเป็นอย่างมาก เพราะเป็นการลดเวลาในการเดินทางและประหยัดค่าใช้จ่ายให้แก่ประชาชนที่ไม่ต้องเดินทางไปรับบริการที่สำนักงานเขต

สำนักงานปกครองและทะเบียนได้สำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) บนสถานีรถไฟฟ้า จำนวน 12๐ ราย ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนี้

### ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) บนสถานีรถไฟฟ้า

#### 1. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม (จำนวน 12๐ ราย)

		ราย	คิดเป็น %
1.1 เพศ	ชาย	58	4๘.๓๓
	หญิง	6๒	5๑.6๗
1.2 อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	3๕	๒๙.๑๗
	ระหว่าง 25-45 ปี	6๓	๕๒.๕๐
	มากกว่า 45 ปี	2๒	๑๘.๓๓
1.3 วุฒิการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3๕	๒๙.๑๗
	ปริญญาตรี	7๔	๖๑.๖๗
	สูงกว่าปริญญาตรี	1๑	๙.๑๖
1.4 อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา	๒๗	๒๒.๕๐

พนักงานบริษัท	๖๑	๕๐.๘๓
รับราชการ	๓๒	๒๖.๖๗

๔

## 2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) บนสถานีรถไฟฟ้า

### 2.1 การให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน

	ราย	คิดเป็น %
มากที่สุด	10๕	8๗.๕๐
มาก	๑๕	๑๒.๕๐
ปานกลาง	-	-
น้อย	-	-
ควรปรับปรุง	-	-

### 2.๒ ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ

	ราย	คิดเป็น %
มากที่สุด	10๔	8๖.6๗
มาก	๑๖	๑๓.๓๓
ปานกลาง	-	-
น้อย	-	-
ควรปรับปรุง	-	-

## 3. ความคิดเห็นต่อการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน

### 3.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

	ราย	คิดเป็น %
- การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย		
มากที่สุด	9๗	8๐.๘๓

มาก	20	16.67
ปานกลาง	3	2.50
น้อย	-	-
ควรปรับปรุง	-	-
- สุภาพ เต็มใจให้บริการ		
มากที่สุด	102	85
มาก	18	15
ปานกลาง	-	-
น้อย	-	-
ควรปรับปรุง	-	-

๕

### 3.2 ระบบงานและกระบวนการให้บริการ

	ราย	คิดเป็น %
- เทคโนโลยี ทันสมัย		
มากที่สุด	74	61.67
มาก	46	38.33
ปานกลาง	-	-
น้อย	-	-
ควรปรับปรุง	-	-
- สะดวก รวดเร็ว		
มากที่สุด	92	76.67
มาก	28	23.33
ปานกลาง	-	-
น้อย	-	-
ควรปรับปรุง	-	-

### 4. ระยะเวลาในการให้บริการ

	ราย	คิดเป็น %
มากที่สุด	114	95

มาก	๓	๒.๕
ปานกลาง	๓	๒.๕
น้อย	-	-
ควรปรับปรุง	-	-

## 5. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

๕.๑ ควรเพิ่มประเภทการให้บริการ เช่น การทำบัตรกรณีบัตรหาย การแจ้งการย้ายที่อยู่ การเปลี่ยนชื่อตัวชื่อสกุล

๕.๒ ควรเพิ่มจุดบริการบนสถานีรถไฟฟ้าหลาย ๆ แห่ง

๕.๓ ควรมีการประชาสัมพันธ์หลายช่องทางเพื่อให้ประชาชนรับรู้ว่ามีบริการให้บริการ

๕.๔ ขยายพื้นที่จุดบริการให้มีขนาดใหญ่กว่าเดิมเพื่อให้เหมาะสมกับจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ

จากการสำรวจดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การให้บริการของจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) บนสถานีรถไฟฟ้าและห้างสรรพสินค้า ก็ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสมบูรณ์ เนื่องจากการให้บริการเฉพาะด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ยังให้บริการไม่ครบทุกกรณี และการให้บริการงานทะเบียนราษฎรก็บริการเฉพาะการคัดรับรองรายการบุคคลจากฐานข้อมูลการทะเบียนราษฎร (ท.ร. ๑๔/๑) เท่านั้น

๖

สำนักงานปกครองและทะเบียนในฐานะเลขานุการของคณะกรรมการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขต และเป็นหน่วยงานที่ประสานและสนับสนุนการปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพิจารณาแล้วเห็นว่า หากมีการแก้ไขข้อจำกัดในการบริการของจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) บนสถานีรถไฟฟ้าและห้างสรรพสินค้า โดยขยายการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนในทุกกรณี การเพิ่มประเภทงานบริการด้านทะเบียนราษฎรให้หลากหลายยิ่งขึ้น การเพิ่มประเภทงานทะเบียนทั่วไป ที่สามารถนำออกมาบริการนอกสำนักงานเขตเข้ามาให้บริการด้วย จะทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์ยิ่งขึ้นและเป็นส่วนหนึ่งของมาตรการเพิ่มจุดบริการงานทะเบียนราษฎรในห้างสรรพสินค้าซึ่งเป็นการตอบสนองมาตรการเร่งด่วน 10 ประการ ของหม่อมราชวงศ์สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วย

- (1) การติดตั้งกล้อง CCTV และไฟฟ้าส่องสว่างเพิ่ม
- (2) การจัดตั้งอาสาสมัครชุมชน เพื่อเฝ้าระวังภัยและยาเสพติด
- (3) ปรับลดค่าโดยสารรถไฟฟ้า BTS และ BRT
- (4) โรงรับจำนำกรุงเทพมหานคร ดอกเบี้ย 1 สลึง 5,000 บาทแรก
- (5) เพิ่มทักษะอาชีพ พร้อมสอนภาษาอังกฤษ จีน มลายู

- (6) อาสาสมัครดูแลเด็กเล็ก ปรับตำแหน่งและเพิ่มเงินเดือน
- (7) เพิ่มจุดบริการงานทะเบียนราษฎรในห้างสรรพสินค้า
- (8) ฟรี Hi-Speed Wi-Fi 4 MB 5,000 จุด
- (9) เพิ่มบริการเก็บขยะตกค้างในชุมชน
- (10) เพิ่มแท็กซี่เพื่อคนพิการและผู้สูงอายุ

และยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ด้านการบริการที่ดีให้แก่กรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๑๒ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๕๙) ยุทธศาสตร์ที่ ๕ พัฒนาระบบบริหารจัดการ เพื่อเป็นต้นแบบ ด้านการบริหารมหานคร กลยุทธ์ที่ ๑ ขยายช่องทางการบริการให้มีความหลากหลาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการประชาชน มุ่งสู่ความเป็นองค์กรชั้นนำเลิศด้านการบริการ

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อขยายการให้บริการของจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) บนสถานีรถไฟฟ้าและห้างสรรพสินค้า
๒. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเชิงรุกของกรุงเทพมหานคร
๓. เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการภาครัฐในด้านคุณภาพการบริการของกรุงเทพมหานคร

### เป้าหมาย

๑. ขยายประเภทการบริการด้านทะเบียนราษฎรและทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ในจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) บนสถานีรถไฟฟ้าและห้างสรรพสินค้า
๒. เพิ่มการบริการงานด้านทะเบียนทั่วไป ในจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) บนสถานีรถไฟฟ้าและห้างสรรพสินค้า

๗

### ปัจจัยความสำเร็จ

กรุงเทพมหานครได้ปรับปรุงการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนมาอย่างต่อเนื่อง แต่ก็ยังไม่ทันกับความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน จึงเป็นสาเหตุให้มีการร้องเรียนการบริการอยู่เสมอ เช่น การได้รับบริการที่ล่าช้า ไม่สะดวก และไม่ทั่วถึง เป็นต้น หากขยายการให้บริการของจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) บนสถานีรถไฟฟ้าและห้างสรรพสินค้า จะทำให้ประชาชนมีภาพพจน์ที่ดีต่อกรุงเทพมหานคร อย่างไรก็ตามการขยายการบริการดังกล่าวจะประสบความสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง ได้แก่

๑. ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร เห็นความสำคัญของการขยายการให้บริการของจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) บนสถานีรถไฟฟ้าและห้างสรรพสินค้า ซึ่งจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับกรุงเทพมหานคร
๒. สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานกลางด้านทะเบียน และอยู่นอกสังกัดกรุงเทพมหานคร การดำเนินการใด ๆ เพื่อพัฒนาระบบงานทะเบียนหรือการขยายการให้บริการด้านการทะเบียนจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากสำนักบริหารการทะเบียน

๓. สำนักงานปกครองและทะเบียน ในฐานะเลขานุการของคณะกรรมการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขต และเป็นหน่วยงานกลางการให้บริการด้านทะเบียนของกรุงเทพมหานคร จะเป็นผู้สนับสนุนด้านวิชาการ การประสานงาน รวมทั้งเป็นหน่วยงานที่เสนอเพื่อให้เกิดบริการรูปแบบใหม่ ๆ ตามนโยบายของผู้บริหาร

4. สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาระบบงาน รวมทั้งค่าตอบแทนพิเศษสำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานฝ่ายทะเบียน

๕. สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล สนับสนุนการจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ การเชื่อมระบบสัญญาณกับสำนักทะเบียนกลาง

๖. บริษัทรถไฟฟ้าบีทีเอส ในการอนุญาตใช้สถานที่

๗. ห้างสรรพสินค้า ในการสนับสนุนการใช้สถานที่ให้บริการ

จากปัจจัยความสำเร็จดังกล่าวได้นำ SWOT ANALYSIS มาวิเคราะห์การขยายการให้บริการของจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) บนสถานีรถไฟฟ้าและห้างสรรพสินค้า ดังนี้

๑. จุดแข็ง (Strength) ได้แก่

- การที่ผู้บริหารกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญในการเปิดให้บริการงานด้านทะเบียนบนสถานีรถไฟฟ้าและห้างสรรพสินค้า

- ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ

- มีกฎหมาย ระเบียบ รองรับในการปฏิบัติงาน

๒. จุดอ่อน (Weakness) ได้แก่

- การให้บริการของจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) บนสถานีรถไฟฟ้าและห้างสรรพสินค้ายังให้บริการงานทะเบียนไม่ครบทุกประเภท

๘

๓. โอกาส (Opportunity) ได้แก่

- ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว เมื่อไปรับบริการที่จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) บนสถานีรถไฟฟ้าและห้างสรรพสินค้า โดยไม่ต้องเดินทางไปสำนักงานเขต

- การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่กรุงเทพในการเป็นองค์กรชั้นนำด้านบริการ

๔. ข้อจำกัด (Threat) ได้แก่

- หากมีผู้มารับบริการมากขึ้น จะทำให้ความสะดวก รวดเร็วในการบริการน้อยลง

### แผนปฏิบัติการ

การดำเนินการขยายการให้บริการของจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) บนสถานีรถไฟฟ้าและห้างสรรพสินค้า มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

๑. วางแผนการขยายการให้บริการของจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) บนสถานีรถไฟฟ้าและห้างสรรพสินค้า เพื่อกำหนดแนวทางและวิธีการดำเนินการ

๒. สำนักงานปกครองและทะเบียนในฐานะเลขานุการของคณะกรรมการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขต จัดประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้แก่ สำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล และสำนักงานเขตผู้รับผิดชอบจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) บนสถานีรถไฟฟ้าและห้างสรรพสินค้า ๕ สำนักงานเขต ได้แก่ สำนักงานเขตปทุมวัน สำนักงานเขตจตุจักร สำนักงานเขตคลองเตย สำนักงานเขตพระนครและสำนักงานเขตประเวศ เพื่อกำหนดประเภทและรายละเอียดของการให้บริการ

๓. จัดทำรายละเอียดการขยายการให้บริการและประเภทการให้บริการที่เพิ่มขึ้น ดังนี้  
**ตารางเปรียบเทียบประเภทงานบริการเดิมและงานบริการที่ขยาย**

ประเภทงานที่ให้บริการเดิม	ประเภทงานเมื่อขยายบริการ
๑. การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน <ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณีขอเป็นครั้งแรก</li> <li>- กรณีบัตรหมดอายุ</li> <li>- กรณีบัตรชำรุด</li> <li>- กรณีการเปลี่ยนชื่อตัวหรือชื่อสกุล</li> <li>- กรณีเปลี่ยนที่อยู่</li> </ul>	๑. การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน <ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณีขอเป็นครั้งแรก</li> <li>- กรณีบัตรหมดอายุ</li> <li>- กรณีบัตรชำรุด</li> <li>- กรณีการเปลี่ยนชื่อตัวหรือชื่อสกุล</li> <li>- กรณีเปลี่ยนที่อยู่</li> <li>- กรณีบัตรหาย</li> <li>- กรณีอื่น ๆ (เช่น บุคคลยกเว้น เพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน)</li> </ul>

๙

- ประเภทงานที่ให้บริการเดิม	- ประเภทงานเมื่อขยายบริการ
๒. การคัดและรับรองรายการทะเบียนราษฎร <ul style="list-style-type: none"> <li>- การคัดและรับรองรายการบุคคลจากฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร (ท.ร. ๑๔/๑)</li> </ul>	๒. การคัดและรับรองรายการทะเบียนราษฎร <ul style="list-style-type: none"> <li>- การคัดและรับรองรายการบุคคลจากฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร (ท.ร. ๑๔/๑)</li> <li>- การคัดและรับรองรายการทะเบียนคนเกิด</li> <li>- การคัดและรับรองรายการทะเบียนคนตาย</li> <li>- การคัดและรับรองภาพถ่ายเอกสารการทะเบียน</li> </ul>
๓. การคัดและรับรองรายการทะเบียนบัตร	๓. การคัดและรับรองรายการทะเบียนบัตร

<p>ประจำตัวประชาชน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การคัดและรับรองรายการบัตรประจำตัวประชาชนจากฐานข้อมูลทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน</li> </ul>	<p>ประจำตัวประชาชน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การคัดและรับรองรายการบัตรประจำตัวประชาชนจากฐานข้อมูลทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน</li> </ul>
<p>๔. การรับแจ้งทางทะเบียนราษฎร</p>	<p>๔. การรับแจ้งทางทะเบียนราษฎร</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การรับแจ้งย้ายที่อยู่</li> <li>- การรับแจ้งย้ายที่อยู่ปลายทาง</li> <li>- การรับแจ้งการเกิด</li> <li>- การรับแจ้งการตาย</li> <li>- การแก้ไขรายการในทะเบียนบ้านกรณีมีเอกสารหลักฐาน</li> <li>- การจำหน่ายรายการบุคคล กรณีย้ายที่อยู่ปลายทางหรือการตาย</li> <li>- การจัดทำทะเบียนบ้านฉบับใหม่แทนฉบับเดิมที่ชำรุดหรือสูญหาย</li> </ul>
<p>๕. การบริการงานทะเบียนทั่วไป</p>	<p>๕. การบริการงานทะเบียนทั่วไป</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การจดทะเบียนสมรส</li> <li>- การจดทะเบียนหย่า</li> <li>- การจดทะเบียนรับรองบุตร</li> <li>- การจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม</li> <li>- การจดทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม</li> <li>- การบันทึกฐานะครอบครัว</li> <li>- การเปลี่ยนชื่อตัว</li> <li>- การตั้งชื่อสกุล</li> </ul>

๑๐

<p>- ประเภทงานที่ให้บริการเดิม</p>	<p>- ประเภทงานเมื่อขยายบริการ</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การคัดและรับรองรายการทะเบียนสมรส</li> <li>- การคัดและรับรองรายการทะเบียนการหย่า</li> <li>- การคัดและรับรองทะเบียนรับรองบุตร</li> <li>- การคัดและรับรองทะเบียนรับบุตรบุญธรรม</li> <li>- การคัดและรับรองทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม</li> <li>- การคัดและรับการบันทึกฐานะครอบครัว</li> <li>- การคัดและรับรองทะเบียนชื่อตัว</li> <li>- การคัดและรับรองทะเบียนชื่อสกุล</li> </ul>



๕. สำนักงานเขตเตรียมความพร้อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเจ้าหน้าที่			—									
๖. ทดสอบการปฏิบัติงาน			—									
๗. เปิดให้บริการ				—								
๘. วิเคราะห์และประเมินผล				—								

### งบประมาณ

ค่าจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมเครื่องพิมพ์ จำนวน ๕ ชุด ๆ ละ ๓๕,๐๐๐ บาท รวมเป็นเงินทั้งสิ้น ๑๗๕,๐๐๐ บาท (หนึ่งแสนเจ็ดหมื่นห้าพันบาทถ้วน)

### ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๕๗ - เดือนมกราคม ๒๕๕๘

### แนวทางการบริหารความเสี่ยง

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น	แนวทางการบริหารความเสี่ยง
๑. การวางแผนดำเนินการ	การวางแผนไม่ครอบคลุมในทุกเรื่องที่ต้องการดำเนินการ	เจ้าหน้าที่ต้องร่วมกันระดมความคิด
๒. การประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	บางหน่วยงานอาจไม่เห็นความสำคัญและไม่เข้าร่วมประชุม	ชี้แจงให้เห็นประโยชน์ที่จะเกิดแก่องค์กร

๑๒

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น	แนวทางการบริหารความเสี่ยง
๓. การจัดทำรายละเอียดการขยายการบริการและประเภทการให้บริการ	การจัดทำรายละเอียดไม่ชัดเจนทำให้ผู้บริหารไม่เข้าใจ	จัดเตรียมเจ้าหน้าที่ชี้แจงเพิ่มเติม
๔. การขอความเห็นชอบดำเนินการ	ผู้บริหารอาจยังไม่เห็นชอบให้ดำเนินการ	ชี้แจงให้เห็นประโยชน์ที่จะเกิดแก่องค์กรและเป็นการสนองตอบ

		นโยบายของผู้บริหาร
๕. การให้บริการ	มีผู้มาใช้บริการมากและไม่ได้รับ ความสะดวก	ใช้ระบบคิวหรือการบริการนัดหมาย ล่วงหน้า
๖. ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	เกิดความผิดพลาดในการ ปฏิบัติงาน	จัดการส่งเสริมและทบทวนความรู้ เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบอย่าง สม่ำเสมอ

### การประเมินผล

การขยายการให้บริการของจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) บนสถานีรถไฟฟ้าและห้างสรรพสินค้า มีตัวชี้วัดความสำเร็จ การประเมินผล และเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล ดังนี้

#### ตัวชี้วัดความสำเร็จ

๑. ผลผลิต (Output) มีการขยายงานที่ให้บริการเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่า ๕ ประเภท ได้แก่

- ๑.๑ การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนกรณีบัตรหาย กรณีอื่น ๆ เช่น บุคคลยกเว้น
- ๑.๒ การรับแจ้งทางทะเบียนราษฎร เช่น การแจ้งย้ายที่อยู่ การรับแจ้งการเกิด

การรับแจ้งการตาย

- ๑.๓ การจดทะเบียนครอบครัว เช่น การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนหย่า การจดทะเบียนรับรองบุตร การรับบุตรบุญธรรม

๑.๔ การเปลี่ยนชื่อตัว การตั้งชื่อสกุล

๑.๕ การให้คำปรึกษาด้านงานทะเบียน

๒. ผลลัพธ์ (Outcome) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการที่เพิ่มขึ้น

ในระดับมากถึงมากที่สุดไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๕

### วิธีการในการประเมินผล

การประเมินผลการขยายการให้บริการของจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) บนสถานีรถไฟฟ้าและห้างสรรพสินค้า โดยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกเดือน และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ประกอบการพิจารณาและปรับปรุงการให้บริการต่อไป

#### เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการขยายการให้บริการของจุดบริการด่วนมหานคร

(Bangkok Express Service) บนสถานีรถไฟฟ้ําและห้ําสรรพสนค้ํา คือแบบสอบถม

### ข้อเสนอนะ

#### ข้อเสนอนะของการน้ํานโยบายไปปฏิบัติ

๑. การขยายการให้บริการของจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) บนสถานีรถไฟฟ้ําและห้ําสรรพสนค้ํา เป็นการเพิ่มประสิทธิภพการให้บริการเชิงรุกของกรุงเทพมหานคร จึงอาจต้องจัดสรรอ้ําก้ําลังของบุคลากรเพิ่มให้ก้ําส้ํานก้งานเขต

๒. เพื่อให้การบริการของจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) บนสถานีรถไฟฟ้ําและห้ําสรรพสนค้ํา สร้ํางความพึงพอใจให้ก้ํากับประชาชนซึ่งป้ํนผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) จึงควรมีการพัฒนาศ้ํกยภพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานอย่างสม้ําเสมอทั้งด้ํานวิชาการศึกษา และการสร้ํางเสริมประสบการณ้ํ

๓. ควรมีการปรับปรุงอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานทะเบียนโดยเฉพาะเครื่องคอมพิวเตอร์ ให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อให้การบริการประชาชนมีประสิทธิภพ รวดเร็ว

#### ข้อเสนอนะของการน้ําโครงการไปพัฒนาต่อไป

ควรมีการน้ํางานของฝายอื่น ๆ ที่สามารถบริการนอกสถานที่ได้ เช่น การรับชำระภาษี ออกไปให้บริการประชาชนที่จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) บนสถานีรถไฟฟ้ําและห้ําสรรพสนค้ํา

### บรรณานุกรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการ, [www.dilibrary.spu.ac.th](http://www.dilibrary.spu.ac.th), วันที่สืบค้นข้อมูล วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๕๗  
การวิเคราะห์ SWOT (SWOT Analysis), [www.stou.ac.th](http://www.stou.ac.th), วันที่สืบค้นข้อมูล

วันที่ ๔ มิถุนายน

๑๕

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวนันทา ตูลขำ
วันเดือนปีเกิด	๓๑ สิงหาคม ๒๕๐๒
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ ส่วนบริหารการทะเบียน

	สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักงานปลัดกรุงเทพมหานคร
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร (ชั้น ๕) ๑๗๓ ถนนดินสอ แขวงเสาชิงช้า เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๐๐
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. ๒๕๒๕	ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. ๒๕๔๑	นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
พ.ศ. ๒๕๕๐	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารงานยุติธรรม) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ประวัติรับราชการ	
๑๑ ธันวาคม ๒๕๒๙	นักพัฒนาชุมชน ๓ งานปกครอง สำนักงานเขตบางกอกน้อย
๒๓ มกราคม ๒๕๓๒	เจ้าพนักงานปกครอง ๓ หมวดทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกน้อยสาขา ๑
๒๖ ตุลาคม ๒๕๓๒	เจ้าพนักงานปกครอง ๔ หมวดปกครอง สำนักงานเขตบางกอกน้อย สาขา ๑
๑ ตุลาคม ๒๕๓๕	เจ้าพนักงานปกครอง ๕ งานปกครอง สำนักงานเขตบางพลัด
๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๓๖	เจ้าพนักงานปกครอง ๕ ฝ่ายทะเบียนราษฎร กองปกครองและทะเบียน สำนักงานปลัดกรุงเทพมหานคร
๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๑	เจ้าพนักงานปกครอง ๖ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตยานนาวา
๗ พฤษภาคม ๒๕๔๑	เจ้าพนักงานปกครอง ๖ กลุ่มงานทะเบียนราษฎร กองปกครองและทะเบียน สำนักงานปลัดกรุงเทพมหานคร
๑ ตุลาคม ๒๕๕๑	เจ้าพนักงานปกครอง ๗ ส่วนบริหารการทะเบียน สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักงานปลัดกรุงเทพมหานคร
๔ เมษายน ๒๕๕๓	เจ้าพนักงานปกครอง ๘ ส่วนบริหารการทะเบียน สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักงานปลัดกรุงเทพมหานคร
๑๕ สิงหาคม ๒๕๕๔	เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ ส่วนบริหารการทะเบียน สำนักงานปลัดกรุงเทพมหานคร

รางวัลหรือผลงาน

การอบรมเครือข่ายด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร วันที่ ๒๒ - ๒๙  
กันยายน ๒๕๕๕ ณ สถาบัน TAFF - Sydney Institute Ultimo College เครือรัฐออสเตรเลีย