

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การปรับปรุงการให้บริการของ
รถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ (Bangkok Mobile Service)

จัดทำโดย นางสาวเบญจวรรณ เกตุเนตร

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ

สังกัด ส่วนบริหารการทะเบียน สำนักงานปกครองและทะเบียน

สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๑๙

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗

เรื่อง การปรับปรุงการให้บริการของรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ (Bangkok Mobile Service)

๑. เหตุผลที่เสนอหัวข้อรายงานฯ

เนื่องจากกรุงเทพมหานครมีนโยบายในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขต เพื่อให้เป็นองค์กรที่ให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service Organization) และคณะกรรมการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขต โดยมีรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นประธานมีมติให้เพิ่มงานบริการรูปแบบใหม่ขึ้น ประกอบกับกระทรวงมหาดไทยได้จัดทำโครงการเฉลิมพระเกียรติขยายการบริการภาครัฐสู่ประชาชน จึงขอความร่วมมือทุกจังหวัดและกรุงเทพมหานครจัดทำรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ (Mobile Unit) เพื่อให้บริการประชาชนด้านการทะเบียน สำนักงานปกครองและทะเบียนจึงได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ดำเนินการตามนโยบายดังกล่าว โดยได้จัดทำรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ (Bangkok Mobile Service) จำนวน ๑ คัน ออกให้บริการประชาชน ตั้งแต่วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๑ เป็นต้นมา โดยให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนทุกกรณี ยกเว้นกรณีที่ต้องมีการสอบสวนตามกฎหมาย เช่น กรณีกรณีบัตรหายหรือบัตรถูกทำลาย ฯลฯ การตรวจสอบคัดและรับรองรายการจากฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน โดยมีข้าราชการส่วนบริหารการทะเบียน สำนักงานปกครองและทะเบียน จำนวน ๒ คน และลูกจ้างโครงการฯ จำนวน ๓ คน รวม ๕ คน ออกให้บริการประชาชนและจากการออกให้บริการด้วยรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ (Bangkok Mobile Service) ที่ผ่านมาประชาชนให้ความสนใจและขอรับบริการอย่างต่อเนื่อง แต่ในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนนั้นพบว่าประชาชนต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่ถึง ๔ คน และ ๔ ขั้นตอน ในสภาพพื้นที่ที่จำกัดทำให้เกิดการแออัดและเบียดเสียดกันบ่อยครั้ง นอกจากนี้ยังมีงานประเภทอื่น ๆ ที่สามารถให้บริการด้วยรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ได้อีก ซึ่งหากมีการปรับปรุงการให้บริการของรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ (Bangkok Mobile Service) ในเรื่องดังกล่าวจะทำให้การบริการสะดวก รวดเร็ว และคล่องตัวมากยิ่งขึ้น โดยปรับปรุงกระบวนการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว และเพิ่มประเภทงานที่ให้บริการให้มากขึ้น ก็จะเกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชนและกรุงเทพมหานคร

๒. ความสอดคล้องกับแผนต่าง ๆ

- แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๑๒ ปี ระยะ ๒ (พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๕๙)
ยุทธศาสตร์ที่ ๕ พัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นต้นแบบด้านการบริหารมหานคร
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๒ ส่งมอบบริการที่ดีที่สุดแก่ประชาชน
- แผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานครประจำปี ๒๕๕๗
ยุทธศาสตร์ที่ ๕ พัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นต้นแบบด้านการบริหารมหานคร
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๒ ส่งมอบบริการที่ดีที่สุดแก่ประชาชน
- แผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๗ สำนักงานปกครองและทะเบียน
ยุทธศาสตร์ที่ ๕ พัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นต้นแบบด้านการบริหารมหานคร

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๒ ส่งมอบบริการที่ดีที่สุดแก่ประชาชน

กลยุทธ์ ๑. ดำเนินการเพื่อให้บริการทุกรูปแบบ ถูกต้อง รวดเร็ว ทัวถึงและเป็นธรรม

๒. ขยายช่องทางการบริการให้มีความหลากหลาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการ
ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

๓. เป้าหมาย

๑. ปรับปรุงกระบวนการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว
 ๒. เพิ่มประเภทงานบริการจากเดิมที่ให้บริการเฉพาะการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน
การคัดกรองรายการบุคคลและรายการบัตรประจำตัวประชาชน โดยเพิ่มงานการคัดกรอง
ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย ทะเบียนชื่อบุคคล ทะเบียนสมรสและทะเบียนการหย่า
 ๓. ปรับปรุงแผนการออกให้บริการรถบริการทะเบียนเคลื่อนและการประชาสัมพันธ์การให้บริการ
ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
-

๑. ชื่อเรื่อง การปรับปรุงการให้บริการของรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ (Bangkok Mobile Service)

๒. หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานครเป็นรูปแบบการบริหารการปกครองรูปแบบพิเศษ จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ ซึ่งตามมาตรา ๘๙ แห่งพระราชบัญญัติดังกล่าว กำหนดให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่จัดให้มีบริการสาธารณะ ๒๗ ประการ อำนาจหน้าที่ประการหนึ่งคือการทะเบียน ซึ่งกรุงเทพมหานครมีนโยบายปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขตโดยมีเป้าหมายให้บริการประชาชนในเชิงรุก กำหนดให้มีการเปิดหน่วยบริการย่อยให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนนอกสถานที่โดยใช้ชื่อว่า “จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service)” เปิดบริการประชาชนตามสถานที่ต่าง ๆ เช่น ห้างสรรพสินค้า สถานีรถไฟฟ้า ย่านชุมชนขนาดใหญ่ เป็นต้น รวมทั้งได้กำหนดให้มีรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ (Bangkok Mobile Service) ให้บริการในลักษณะงานเช่นเดียวกัน เริ่มดำเนินการเป็นครั้งแรกตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๑ เป็นต้นมา ซึ่งจากการเปิดให้บริการได้สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนเป็นอย่างมาก เนื่องจากการลดภาระในการเดินทางและลดค่าใช้จ่ายของประชาชนได้เป็นอย่างดี ประกอบกับการบริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันสมัย และจากความสำเร็จในการดำเนินการดังกล่าว ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ บริพัตร) ได้ให้ความสำคัญโดยมอบนโยบายและมาตรการเร่งด่วนให้สำนักงานปกครองและทะเบียนเพิ่มจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) และรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ (Bangkok Mobile Service) บริการประชาชนตามพื้นที่ต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานครให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

สำนักงานปกครองและทะเบียนได้จัดเจ้าหน้าที่ออกให้บริการประชาชนโดยรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ (Bangkok Mobile Service) ในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน คัดและรับรองรายการบุคคลและรายการบัตรประจำตัวประชาชน จากการให้บริการที่ผ่านมาพบว่าขั้นตอนจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนมีขั้นตอนถึง ๔ ขั้นตอน และมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน รวม ๔ คน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ การตรวจสอบภาพใบหน้าของผู้ยื่นคำขอมิบัตรกับฐานข้อมูลทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นข้าราชการ ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครอง

ขั้นตอนที่ ๒ การพิมพ์คำขอมิบัตรและถ่ายรูปผู้ขอมิบัตรประจำตัวประชาชน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นลูกจ้างโครงการ ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครอง

ขั้นตอนที่ ๓ การพิมพ์บัตรประจำตัวประชาชนและเก็บค่าธรรมเนียม ค่าปรับ (ถ้ามี) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นลูกจ้างโครงการ ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครอง

ขั้นตอนที่ ๔ การจัดเก็บลายนิ้วมือบัตรและมอบบัตร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นข้าราชการ ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครอง

ซึ่งขั้นตอนดังกล่าวมีมากเกินความจำเป็น และการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ (Bangkok Mobile Service) ยังให้บริการไม่ครบทุกกรณี ส่วนการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรมีบริการประเภทอื่นที่สามารถให้บริการโดยรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ (Bangkok Mobile Service) เพิ่มขึ้นได้อีก เช่น การรับแจ้งการย้ายที่อยู่ การย้ายที่อยู่ปลายทาง การจำหน่ายรายการบุคคลใน

ทะเบียนบ้านเนื่องจากการย้ายที่อยู่ปลายทางหรือการตาย การแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน การจัดทำทะเบียนบ้านฉบับใหม่แทนฉบับเดิมที่ชำรุดหรือสูญหาย การคัดและรับรองรายการทางทะเบียนอื่น ๆ ฯลฯ

ดังนั้น หากมีการปรับปรุงขั้นตอนการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนโดยการลดขั้นตอนให้มีขั้นตอนน้อยที่สุดเท่าที่จำเป็นจะทำให้ใช้เวลาการให้บริการที่สั้นลงกว่าเดิม และการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนครบทุกกรณี รวมทั้งการเพิ่มประเภทงานบริการด้านทะเบียนราษฎรให้หลากหลายยิ่งขึ้น จะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการขอรับบริการ สามารถประหยัดเวลาและลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อราชการ ณ สถานที่ตั้งของสำนักงานเขต อีกทั้งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างเต็มกำลังความสามารถ ก่อให้เกิดความคุ้มค่าและเหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดและสร้างภาพลักษณ์ด้านการบริการที่ดีให้แก่กรุงเทพมหานคร ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๑๒ ปี (พ.ศ.๒๕๕๒ – ๒๕๖๓) ยุทธศาสตร์ที่ ๕ พัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นต้นแบบด้านการบริหารมหานคร กลยุทธ์ที่ ๑ ขยายช่องทางการบริการให้มีความหลากหลาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการประชาชน มุ่งสู่ความเป็นองค์กรชั้นนำด้านบริการ

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อสนองต่อนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ๑๐+๖ รักกรุงเทพฯ ร่วมสร้างกรุงเทพฯ

๓.๒ เพื่อดำเนินการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีขั้นตอนน้อยที่สุดเท่าที่จำเป็นและใช้เวลาการให้บริการน้อยลงกว่าเดิม

๓.๓ เพื่อให้การบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนเป็นไปด้วยความคล่องตัวยิ่งขึ้น ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการรับบริการ

๓.๔ เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการภาครัฐในด้านคุณภาพและประสิทธิภาพ การบริการของกรุงเทพมหานคร

๔. เป้าหมาย

๔.๑ ปรับปรุงขั้นตอนการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้แล้วเสร็จโดยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีขั้นตอนน้อยที่สุดเท่าที่จำเป็น

๔.๒ เพิ่มประเภทงานบริการของรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ (Bangkok Mobile Service) ให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น

๕. ปัจจัยความสำเร็จ

ผลจากการเปลี่ยนแปลงปัจจัยทั้งภายนอกและภายใน เช่น การเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง เทคโนโลยี รวมทั้งกระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) ที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว ประกอบกับการเรียกร้องการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ จากภาครัฐมีมากยิ่งขึ้น ทำให้ภาครัฐจำเป็นต้องปรับตัว

เพื่อรองรับให้ทัน การนำเอาระบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) โดยการเปลี่ยนแปลงสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันเป็นองค์กรสมัยใหม่ ที่ยึดหลักธรรมาภิบาล จะส่งผลให้ภาครัฐทำงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สิ่งที่จะทำให้การบริการประชาชนด้านทะเบียนเคลื่อนที่ประสบความสำเร็จประกอบด้วย ปัจจัยหลายประการ อาทิ เช่น

๕.๑ ลักษณะของนโยบาย ลักษณะบางประการของนโยบายจะมีส่วนในการกำหนดความสำเร็จหรือล้มเหลวของนโยบายนั้น ๆ เช่น ประเภทของนโยบาย นโยบายที่มุ่งหวังจะให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อย จะมีโอกาสประสบความสำเร็จมากกว่านโยบายที่มุ่งหวังการเปลี่ยนแปลงมาก อย่างไรก็ตามนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงมาก ๆ แต่มีความเห็นพ้องต้องกันในวัตถุประสงค์จะประสบความสำเร็จมากกว่านโยบายเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อย แต่มีความเห็นพ้องต้องกันในวัตถุประสงค์น้อย

๕.๒ วัตถุประสงค์ของนโยบาย นโยบายที่มีโอกาสสำเร็จสูงจะต้องเป็นนโยบายที่มีวัตถุประสงค์ชัดเจน มีความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ง่ายต่อผู้ที่จะนำนโยบายนั้นไปปฏิบัติ และมีดัชนีชี้วัดความสำเร็จที่ชัดเจนและสามารถวัดได้จริง นอกจากนี้ความสอดคล้องในการแปลความหมายของวัตถุประสงค์ของนโยบาย เพราะหากแหล่งข้อมูลเดียวกันให้ข้อมูลที่ขัดแย้งกันเอง การปฏิบัติให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของนโยบายนั้นเป็นเรื่องยาก

๕.๓ ความเป็นไปได้ทางการเมือง นโยบายที่มีการเจรจากับเอกชนอยู่เสมอ มีโอกาสที่จะประสบปัญหาเมื่อนำมาปฏิบัติ ในขณะที่นโยบายซึ่งได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่จากกลุ่มผลประโยชน์และบุคคลสำคัญในวงการรัฐบาลหรือรัฐสภา รวมถึงชนชั้นนำ สื่อมวลชน และผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้ง มีโอกาสจะประสบความสำเร็จมาก

๕.๔ ความพอเพียงของทรัพยากร นโยบายที่จะประสบความสำเร็จจะต้องได้รับการสนับสนุนทางทรัพยากรทั้งด้านการเงินและงบประมาณ รวมถึงกำลังคนและคุณภาพของคน (ความรู้ทางด้านเทคนิค) อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ปัจจัยทางด้านการบริหารอื่นๆ (ทรัพยากรทางด้านการบริหาร) จะต้องได้รับการสนับสนุนและมีจำนวนที่เพียงพอต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติอีกด้วย

๕.๕ ทักษะคนที่มิต่อวัตถุประสงค์ของนโยบาย ทักษะคน ความผูกพัน ความขัดแย้ง ระหว่างค่านิยมของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของนโยบาย ผลกระทบที่มีต่องาน อำนาจศักดิ์ศรี และผลประโยชน์ของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ส่งผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

จากแนวคิดข้างต้นผู้จัดทำรายงานได้นำหลัก SWOT ANALYSIS มาวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จการปรับปรุงการให้บริการของรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ (Bangkok Mobile Service) ดังนี้

จุดแข็ง (Strength)	โอกาส (Opportunity)
<ol style="list-style-type: none"> ๑. ผู้บริหารของสำนักงานปกครองและทะเบียนให้ความสำคัญในการให้บริการของรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ (Bangkok Mobile Service) ๒. การสนับสนุนและร่วมมืออย่างเต็มที่จากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ (Bangkok Mobile Service) ๓. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ โดยมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ 	<ol style="list-style-type: none"> ๑. ประชาชนสนับสนุนการให้บริการของรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ เพราะไม่ต้องไปรับบริการที่สำนักงานเขต ๒. การให้บริการของรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่สามารถเข้าถึงประชาชนได้ทุกกลุ่มเป้าหมาย ๓. สร้างภาพลักษณ์การบริการที่ดีให้กับกรุงเทพมหานคร
จุดอ่อน (Weakness)	ข้อจำกัด (Threat)
<ol style="list-style-type: none"> ๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ ยังไม่เหมาะสม ๒. การให้บริการของรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่มีพื้นที่ให้บริการน้อยและให้บริการไม่ครบทุกประเภท ๓. การประชาสัมพันธ์การให้บริการยังไม่ทั่วถึง ทำให้ประชาชนไม่ทราบและเสียโอกาสในการขอรับบริการ 	<ol style="list-style-type: none"> ๑. ในบางพื้นที่ไม่มีระบบเครือข่ายสัญญาณรองรับ จึงไม่สามารถเปิดให้บริการประชาชน ณ จุดดังกล่าวได้ ๒. ระบบฐานข้อมูลด้านการทะเบียน ซึ่งเชื่อมโยงจากกรมการปกครอง หากเกิดขัดข้องหรือระบบล่มทำให้ไม่สามารถให้บริการประชาชนได้ ๓. การเปลี่ยนแปลงสถานที่ให้บริการอย่างกะทันหัน (ตามนโยบายผู้บริหาร) มีข้อจำกัดเกี่ยวกับค่าเช่าวงจรรสื่อสารที่เพิ่มขึ้น นอกเหนือจากงบประมาณที่ตั้งไว้ ๔. การแก้ไขเปลี่ยนแปลงระเบียบบางอย่างต้องอาศัยระยะเวลาและอำนาจตามกฎหมาย

๖. ภารกิจที่ดำเนินการ

การปรับปรุงการให้บริการของรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ (Bangkok Mobile Service) ผู้จัดทำรายงานในฐานะเป็นผู้รับผิดชอบในการให้บริการของรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ได้กำหนดภารกิจ การดำเนินการ ดังนี้

๖.๑ วางแผนการปรับปรุงการให้บริการของรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ (Bangkok Mobile Service) เพื่อกำหนดแนวทางและวิธีการดำเนินการ

๖.๒ ประชุมผู้เกี่ยวข้อง โดยผู้อำนวยการสำนักงานปกครองและทะเบียน ประชุมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้อำนวยการส่วนบริหารการทะเบียน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ เพื่อซักซ้อมความเข้าใจและมอบหมายภารกิจหน้าที่

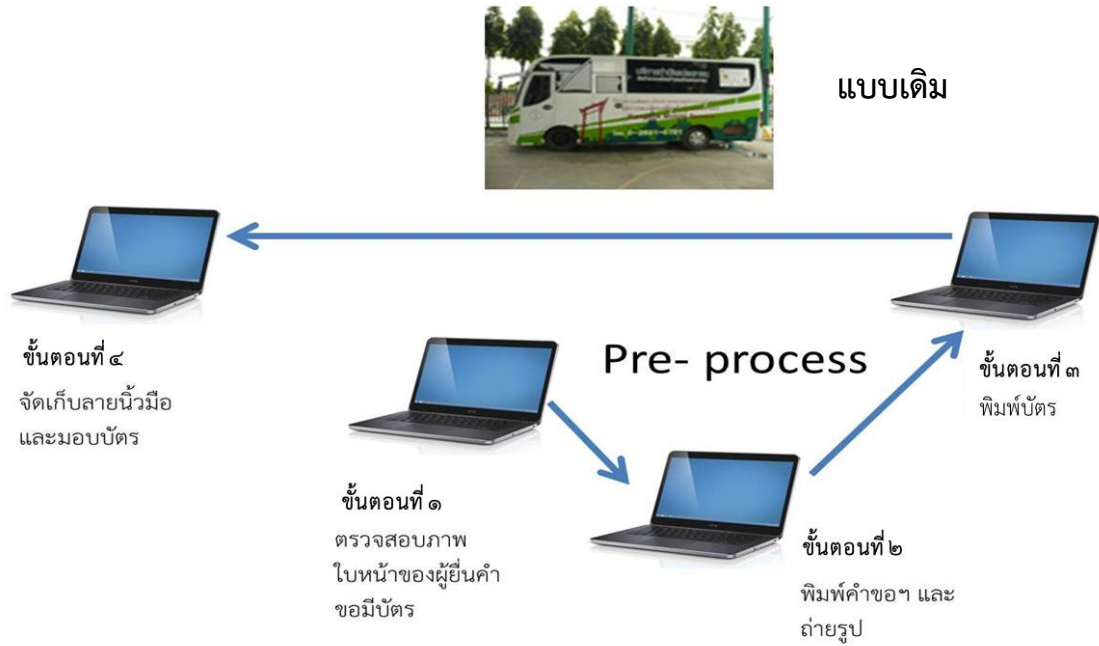
๖.๓ จัดทำรายละเอียดการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานและกำหนดประเภทงานบริการของรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ (Bangkok Mobile Service) ดังนี้

๖.๓.๑ ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน โดยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีขั้นตอนน้อยที่สุดและเท่าที่จำเป็น ซึ่งสามารถลดขั้นตอนการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนได้อีกจาก ๔ ขั้นตอน เหลือเพียง ๒ ขั้นตอน เพื่อให้การปฏิบัติงานและการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น

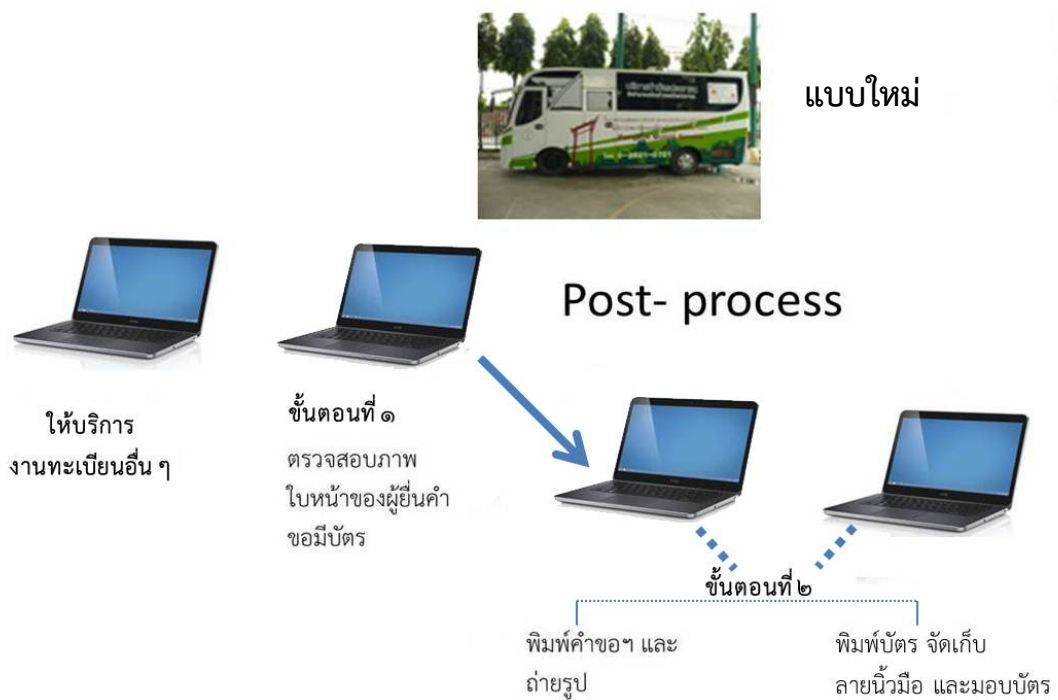
ตารางเปรียบเทียบขั้นตอนการปฏิบัติงานแบบเดิมและแบบใหม่

ขั้นตอนการปฏิบัติงานแบบเดิม	ขั้นตอนการปฏิบัติงานแบบใหม่
๑. ตรวจสอบภาพใบหน้าของผู้ยื่นคำขอมีบัตรกับฐานข้อมูลทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน (เจ้าพนักงานปกครอง)	๑. ตรวจสอบภาพใบหน้าของผู้ยื่นคำขอมีบัตรกับฐานข้อมูลทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน (เจ้าพนักงานปกครอง)
๒. พิมพ์คำขอมีบัตรและถ่ายรูปผู้ยื่นคำขอ (ลูกจ้างโครงการฯ)	๒. พิมพ์คำขอมีบัตร ถ่ายรูปผู้ยื่นคำขอมีบัตร พิมพ์บัตรประจำตัวประชาชน และจัดเก็บลายนิ้วชี้ลงบัตรและมอบบัตร (ลูกจ้างโครงการฯ)
๓. พิมพ์บัตรประจำตัวประชาชนและเก็บค่าธรรมเนียม ค่าปรับ (ถ้ามี) (ลูกจ้างโครงการฯ)	-----
๔. จัดเก็บลายนิ้วชี้ลงบัตรและมอบบัตร เจ้าพนักงานปกครอง	-----

ผังกระบวนการให้บริการของรถทะเบียนเคลื่อนที่



ผังกระบวนการให้บริการของรถทะเบียนเคลื่อนที่



๖.๓.๒ เพิ่มประเภทงานบริการของรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ (Bangkok Mobile Service) เพื่อให้การให้บริการมีความหลากหลายมากขึ้น ซึ่งเป็นการเพิ่มช่องทางการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ทุกที่ ประหยัดเวลาและลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อราชการ ณ สถานที่ตั้งของสำนักงานเขต

ตารางเปรียบเทียบประเภทงานที่ให้บริการแบบเดิมและแบบใหม่

ประเภทงานที่ให้บริการแบบเดิม	ประเภทงานที่ให้บริการแบบใหม่
๑. จัดทำบัตรประจำตัวประชาชน <ul style="list-style-type: none"> - กรณีขอเป็นครั้งแรก - กรณีบัตรหมดอายุ - กรณีบัตรชำรุด - กรณีเปลี่ยนชื่อตัวหรือชื่อสกุล - กรณีเปลี่ยนที่อยู่ 	๑. จัดทำบัตรประจำตัวประชาชน <ul style="list-style-type: none"> - กรณีขอเป็นครั้งแรก - กรณีบัตรหมดอายุ - กรณีบัตรชำรุด - กรณีเปลี่ยนชื่อตัวหรือชื่อสกุล - กรณีเปลี่ยนที่อยู่ - กรณีบัตรหาย
๒. การคัดและรับรองรายการทางทะเบียน <ul style="list-style-type: none"> - การคัดและรับรองรายการบัตรประจำตัวประชาชน - การคัดและรับรองรายการบุคคล (ท.ร. ๑๔/๑) 	๒. การคัดและรับรองรายการทางทะเบียน <ul style="list-style-type: none"> - การคัดและรับรองรายการบัตรประจำตัวประชาชน - การคัดและรับรองรายการบุคคล (ท.ร. ๑๔/๑) - การคัดและรับรองรายการทะเบียนคนเกิด - การคัดและรับรองรายการทะเบียนคนตาย - การคัดและรับรองรายการทะเบียนชื่อตัว - การคัดและรับรองรายการทะเบียนสมรส - การคัดและรับรองรายการทะเบียนการหย่า
๓. การรับแจ้งทางทะเบียนราษฎร <p>-----</p>	๓. การรับแจ้งทางทะเบียนราษฎร <ul style="list-style-type: none"> - การรับแจ้งการย้ายที่อยู่ - การรับแจ้งย้ายที่อยู่ปลายทาง - การแก้ไขรายการในทะเบียนบ้านกรณีมีหลักฐาน - การจำหน่ายรายการบุคคล กรณีย้ายที่อยู่ปลายทางหรือการตาย - การจัดทำทะเบียนบ้านฉบับใหม่แทนฉบับเดิมที่ชำรุดหรือสูญหาย
๔. อื่น ๆ <p>-----</p>	๔. คลินิกการทะเบียนเคลื่อนที่ในการให้คำปรึกษาด้านการทะเบียน รับคำร้องจากประชาชน พร้อมทั้งประสานสำนักงานเขตในการแก้ปัญหาด้านทะเบียนให้กับประชาชนในพื้นที่

๗. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๗.๑ ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ในการกำหนดนโยบาย แนวทางและให้การสนับสนุนการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ (Bangkok Mobile Service)

๗.๒ ผู้อำนวยการสำนักงานปกครองและทะเบียน ในฐานะเป็นผู้นำ กำกับและควบคุมการดำเนินการปรับปรุงต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

๗.๓ บุคลากรของสำนักงานปกครองและทะเบียนในการให้ความร่วมมือปรับปรุงการให้บริการและออกให้บริการด้วยรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ (Bangkok Mobile Service)

๗.๔ กองทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุให้การสนับสนุนแบบพิมพ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการให้บริการด้านการทะเบียน

๗.๕ ประชาชนผู้รับบริการในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

๘. ระยะเวลาดำเนินการ

ตั้งแต่เดือนมิถุนายน ๒๕๕๗ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๕๗ รวมระยะเวลา ๔ เดือน

๙. แนวทางการประเมิน

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

- ระดับผลผลิต (Output) มีการลดขั้นตอนการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนได้อย่างน้อย ๑ ขั้นตอน และมีประเภทงานที่ให้บริการเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่า ๕ ประเภท

- ระดับผลลัพธ์ (Outcome) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่สะดวก รวดเร็วคล่องตัว และงานบริการที่เพิ่มขึ้นในระดับมากถึงมากที่สุด ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕

๙.๒ วิธีการ

๙.๒.๑ ประเมินผลความพึงพอใจก่อนการปรับปรุงการให้บริการของรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ (Bangkok Mobile Service) จากผู้ใช้บริการด้วยการทบทวนแบบสอบถาม เพื่อนำผลไปประกอบการพิจารณาดำเนินการ

๙.๒.๒ ประเมินผลความพึงพอใจเมื่อสิ้นสุดการปรับปรุงการให้บริการของรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ (Bangkok Mobile Service) และเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการแล้ว จากผู้ใช้บริการด้วยการทบทวนแบบสอบถาม เพื่อวิเคราะห์ผลการบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของการดำเนินการ พร้อมทั้งนำผลการประเมินไปประกอบการพิจารณาปรับปรุง พัฒนาการให้บริการในโอกาสต่อไป

๙.๒.๓ ประเมินผลเป็นระยะ ๆ เนื่องจากปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและความต้องการของประชาชนยังไม่มีที่สิ้นสุด จึงมีความจำเป็นที่จะต้องติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ พัฒนา และปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

๙.๓ เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑. กรุงเทพมหานครมีนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาปรับปรุงงานด้านบริการสู่การบริการที่เป็นเลิศ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญและเร่งดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายอย่างจริงจัง
 ๒. ควรมีการพัฒนาบุคลากรทั้งในเรื่องความรู้ ความสามารถ ทักษะคติ และการสร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ
 ๓. ในการให้บริการควรนำอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพมาใช้ในการให้บริการเพื่อให้การบริการมีความสะดวก รวดเร็วและเป็นภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
 ๔. ควรเพิ่มช่องทางในการให้บริการและนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน โดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง
 ๕. การประชาสัมพันธ์ต้องมีความชัดเจนต่อเนื่องและทั่วถึง เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการให้บริการที่กรุงเทพมหานครจัดให้มีขึ้น
 ๖. เพิ่มสถานที่ในการให้บริการและนำกรณีการบริการของรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ (Bangkok Mobile Service) ไปใช้กับจุดบริการด่วนมหานครอื่น ๆ เช่น สถานีรถไฟฟ้า ห้างสรรพสินค้า แหล่งชุมชน ฯลฯ
-

จากการออกให้บริหารของนับแต่สำนักงานปกครองและทะเบียนได้รับมอบหมายให้เป็น ผู้รับผิดชอบในการให้บริการด้วยรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ (Bangkok Mobile Service) สำนักงานปกครองและทะเบียนประสบกับปัญหาการขาดอัตรากำลังข้าราชการซึ่งที่ผ่านมารุงเทพมหานคร ไม่ได้จัดสรรอัตรากำลังข้าราชการให้ จึงได้แก้ไขปัญหาโดยใช้ข้าราชการของส่วนบริหารการทะเบียนที่มี อยู่สับเปลี่ยนหมุนเวียนกันออกให้บริการและจัดทำโครงการจ้างลูกจ้างชั่วคราวช่วยปฏิบัติงานประจำรถ บริการทะเบียนเคลื่อนที่ (Bangkok Mobile Service) รวมมีข้าราชการและลูกจ้างออกให้บริการวันละ ๕ คน ซึ่งเป็นการแก้ไขปัญหาได้ในระดับหนึ่งเท่านั้น ซึ่งต่อมาสำนักงานปกครองและทะเบียนได้ทำการศึกษาข้อ กฎหมายด้านบัตรประจำตัวประชาชนแล้วเห็นว่าการปฏิบัติงานดังกล่าวมี ๔ ขั้นตอน โดยใช้เจ้าหน้าที่ ๔ คน แต่ตามข้อกำหนดข้าราชการที่มีอำนาจหน้าที่ในการอนุญาตหรืออนุมัติสามารถปฏิบัติงานในทุกขั้นตอนได้ ด้วยตนเองทั้งหมด จึงเห็นว่าควรมีการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานของรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ (Bangkok Express Service) ใหม่ให้มีความเหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน ซึ่งการดำเนินการนี้สอดคล้องกับ แผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๑๒ ปี (พ.ศ.๒๕๕๒ - ๒๕๖๓) ในยุทธศาสตร์ที่ ๕ พัฒนาระบบบริหาร จัดการเพื่อเป็นต้นแบบด้านการบริหารมหานคร ตามกลยุทธ์ที่ ๑ ขยายช่องทางการบริการให้มีความ หลากหลาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการประชาชน มุ่งสู่ความเป็นองค์กรชั้นนำด้านการบริการ

กรุงเทพมหานครมีนโยบายในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขต เพื่อให้การ ปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเหมาะสมคล่องตัว สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ โดยคณะกรรมการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขตได้มีมติให้เพิ่ม การบริการรูปแบบใหม่ ๕ รูปแบบ ดังนี้

๑. Pre-Service (บริการก่อนมาสำนักงานเขต) เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกให้แก่ ประชาชนในการเตรียมความพร้อมก่อนมารับบริการที่สำนักงานเขตผ่านระบบ Internet โดยประชาชน สามารถตรวจสอบขั้นตอนและหลักฐาน รวมทั้งสามารถ Download หรือสั่งพิมพ์เอกสารคำร้องในการ ติดต่อกับฝ่ายต่าง ๆ ของสำนักงานเขตผ่าน Website ของกรุงเทพมหานคร www.Bangkok.go.th

๒. Period Service (บริการเสร็จตามกำหนดเวลานัด) เป็นการบริการที่มีกำหนดเวลา

แล้วเสร็จของงานชัดเจน โดยมีการออกเอกสารนัดหมายผ่านระบบ ซึ่งได้นำมาใช้กับงานบริการที่ไม่แล้วเสร็จในวันเดียว ได้แก่ งานโยธา งานรายได้ งานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ฯลฯ

๓. Express Service (บริการเสร็จทันใจ) เป็นบริการนอกสำนักงานเขตโดยใช้ชื่อว่า “จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service)” ซึ่งกรุงเทพมหานครได้กำหนดให้หน่วยงานด้านทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน รวมทั้งงานตรวจสอบและคัดกรองรายการทะเบียนราษฎร บริการข้อมูลด้านการท่องเที่ยว และการรับเรื่องร้องทุกข์ ซึ่งถือเป็นงานที่ใช้ระยะเวลาบริการน้อย ออกไปให้บริการ ณ สถานที่ที่มีประชาชนสัญจรไปมาจำนวนมาก เช่น ห้างสรรพสินค้า บนสถานีรถไฟฟ้า เป็นต้น

๔. Mobile Service (บริการเคลื่อนที่) เป็นบริการนอกสำนักงานเขตเช่นเดียวกับ Express Service แต่ให้บริการในลักษณะเคลื่อนที่ ซึ่งกรุงเทพมหานครโดยสำนักงานปกครองและทะเบียนได้จัดทำรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ (Bangkok Mobile Service) นำงานบริการด้านทะเบียน ได้แก่ งานบัตรประจำตัวประชาชน บริการตรวจสอบคัดและรับรองรายการทะเบียนราษฎร ออกให้บริการประชาชนตามสถานที่ต่าง ๆ เช่น แหล่งชุมชน สถานศึกษา ศูนย์การค้า ฯลฯ

๕. Delivery Service (บริการถึงบ้านเรือน) เป็นการนำงานบริการของสำนักงานเขตออกไปบริการหรือส่งตรงถึงบ้านของประชาชน เช่น งานบริการตัดต้นไม้ งานจดทะเบียนสมรส พิธีกรรมหรือการส่งหลักฐานการอนุญาตของฝ่ายต่าง ๆ

วิสัยทัศน์ของสำนักงานปกครองและทะเบียน “เป็นส่วนราชการแห่งผู้เชี่ยวชาญด้านการปกครอง การทะเบียนและการเลือกตั้งของกรุงเทพมหานคร สนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตอย่างมีประสิทธิภาพ” จากวิสัยทัศน์ดังกล่าวสำนักงานปกครองและทะเบียนจึงมีพันธกิจส่วนหนึ่งที่จะต้องดำเนินการเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน เสมอภาค และมีความพอใจจากบริการ ซึ่งปัจจุบันเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ (Bangkok Mobile Service) ออกให้บริการประชาชนในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนทุกกรณี ยกเว้นกรณีที่ต้องมีการสอบสวนตามกฎหมาย เช่น กรณีกรณีบัตรหายหรือบัตรถูกทำลาย ฯลฯ การคัดและรับรองรายการจากฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ให้บริการตามสถานที่ต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ราชการ สถานที่เอกชน สถานศึกษา แหล่งชุมชน ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๑๒ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๒ – ๒๕๖๓) ในยุทธศาสตร์ที่ ๕ พัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นต้นแบบด้านการบริหารมหานคร (Mastering Best Service and Mega City Management) ตามกลยุทธ์ที่ ๑ ขยายช่องทางการบริการให้มีความหลากหลาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการประชาชน มุ่งสู่ความเป็นองค์กรชั้นนำเลิศด้านการบริการ (Best Service Organization) กลยุทธ์ที่ ๒ พัฒนาระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานคร เพื่อมุ่งสู่การเป็นมหานครแห่งการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ และแผนพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๕๙ ยุทธศาสตร์ที่ ๕ ว่าด้วยการพัฒนาบุคคลกรในการปฏิบัติงานตามสมรรถนะวิชาชีพ และแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๑๒ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๕๙) ยุทธศาสตร์ที่ ๕ ว่าด้วยการพัฒนาระบบบริหารจัดการ เพื่อเป็น

ต้นแบบบริหารมหานคร ตามยุทธศาสตร์ ๕.๒ การพัฒนาระบบบริการประชาชน เพื่อส่งมอบบริการที่ดีที่สุดแก่ประชาชน และผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ บริพัตร) มีนโยบายปรับปรุงการให้บริการด้านทะเบียน มาตรการที่ ๗ กำหนดให้มีการเพิ่มจุดบริการงานทะเบียนราษฎร์ในห้างสรรพสินค้า เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและทันสมัย โดยไม่ต้องเดินทางไปขอรับบริการที่สำนักงานเขต

การให้บริการด้วยรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ (Bangkok Mobile Service) ที่ผ่านมา ประชาชนให้ความสนใจและขอรับบริการอย่างต่อเนื่อง สถิติการให้บริการของรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ในปี พ.ศ. ๒๕๕๔ มีผู้มาขอรับบริการจำนวน ๓๘,๑๕๖ ราย ปี พ.ศ. ๒๕๕๕ จำนวน ๑๓,๘๖๔ ราย ปี พ.ศ. ๒๕๕๖ จำนวน ๙,๔๐๒ ราย แต่ในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่พบว่าประชาชนต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่ถึง ๔ คน และ ๔ ขั้นตอน ในสภาพพื้นที่ที่จำกัดทำให้เกิดการแออัดและเบียดเสียดกันบ่อยครั้ง นอกจากนี้ยังมีงานประเภทอื่น ๆ ที่สามารถให้บริการด้วยรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ได้อีก ดังนั้นหากมีการปรับปรุงการให้บริการของรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ (Bangkok Mobile Service) ในเรื่องดังกล่าวจะทำให้การบริการสะดวก รวดเร็ว และคล่องตัวมากยิ่งขึ้น โดยปรับปรุงกระบวนการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนโดยให้แล้วเสร็จโดยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีขั้นตอนน้อยที่สุดเท่าที่จำเป็น และเพิ่มประเภทงานที่ให้บริการให้มากขึ้น ก็จะเกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชนและกรุงเทพมหานคร

การปรับปรุงการให้บริการ รถบริการทะเบียนเคลื่อนที่

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

- ผู้บริหาร กทม.
- ผอ.สปท.
- บุคลากร สปท.
- กองทะเบียนทรัพย์สิน
- ประชาชนผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะ

- หน่วยงานควรให้ความสำคัญและเร่งดำเนินการตามเป้าหมาย
- ควรมีการพัฒนาบุคลากร
 - ความรู้
 - ความสามารถ
 - ทัศนคติ
 - สร้างขวัญกำลังใจ
- นำอุปกรณ์และเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้
- เพิ่มช่องทางในการให้บริการ
- การประชาสัมพันธ์
 - ชัดเจน
 - ต่อเนื่อง
 - ทั่วถึง
- เพิ่มสถานที่ให้บริการ
- นำไปใช้ยังจุดให้บริการอื่น

แนวทางการประเมินผล

- ตัวชี้วัดความสำเร็จ
 - ระดับผลผลิต
 - ลดขั้นตอนการทำบัตรฯไม่น้อยกว่า 1 ชั้น
 - ระดับผลลัพท์
 - งานบริการเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่า 5 ประเภท
 - ประชาชนมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 95
- วิธีการ
 - ประเมินผลก่อนการปรับปรุง
 - ประเมินผลหลังการปรับปรุง
 - ประเมินผลเป็นระยะๆ
- เครื่องมือ
 - แบบสอบถาม

ปัจจัยความสำเร็จ

- ผอ.สปท.ให้ความสำคัญในการดำเนินการ
- การสนับสนุนและร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ สปท.
- การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ

ภารกิจที่ดำเนินการ

- วางแผนดำเนินการ
- ประชุมผู้เกี่ยวข้อง
- จัดทำรายละเอียดการปรับปรุง
- ขอความเห็นชอบและดำเนินการ
- จัดอบรมเจ้าหน้าที่
- จัดเตรียมเอกสาร
- ทดสอบการปฏิบัติงาน
- ประชาสัมพันธ์การบริการ
- เปิดให้บริการ
- ประเมินผล

หลักการและเหตุผล

- ขั้นตอนการให้บริการไม่เหมาะสม
- การให้บริการไม่ครอบคลุม
- สามารถให้บริการประเภทอื่นได้

วัตถุประสงค์

- สนองนโยบาย ผว.กทม 10+6
- ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- ให้การทำบัตรเป็นไปด้วยความคล่องตัว
- สร้างความพึงพอใจในการให้บริการ

เป้าหมาย

- ปรับปรุงขั้นตอนการทำบัตรประชาชน
- เพิ่มประเภทการให้บริการ

ระยะเวลาดำเนินการ

- มิถุนายน - กันยายน