

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล  
(Individual Study)

โครงการ เพิ่มจุดบริการด่วนมหานคร(Bangkok Express Service)  
ในพื้นที่เขตบางกอกน้อย จำนวน 2 จุดบริการ ภายในปี พ.ศ. 2558

จัดทำโดย นายสุรเดช อำนวยสาร  
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ  
หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกน้อย

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ 15  
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล  
(Individual Study)

โครงการ เพิ่มจุดบริการด่วนมหานคร(Bangkok Express Service)  
ในพื้นที่เขตบางกอกน้อย จำนวน 2 จุดบริการ ภายในปี พ.ศ. 2558

จัดทำโดย นายสุรเดช อำนวยสาร  
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ  
หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกน้อย

หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ 15  
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

รายงานนี้เป็นความคิดเห็นเฉพาะบุคคลของผู้ศึกษา

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและสังคม ทำให้ประชาชนเปิดเผยความต้องการของตน มีสิทธิเรียกร้องการบริการ ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และคุ้มค่ากับภาษีของประชาชน หน่วยงานภาครัฐต่างๆ จึงพยายามพัฒนางานบริการต่างๆ ให้มีคุณภาพ มีมาตรฐาน รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชน สำหรับงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ถือเป็นงานที่ต้องบริการประชาชนที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวบุคคลโดยตรงและจำนวนมาก ประชาชนมีความคาดหวังสูงต่อการให้บริการทางด้านทะเบียน มีสูงมากขึ้นตลอดเวลา และมีการเปรียบเทียบการให้บริการของหน่วยบริการต่างๆ ดังนั้นกรุงเทพมหานคร โดย ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ได้กำหนดมาตรการเร่งด่วนโดยการเพิ่มจุดบริการพิเศษ งานทะเบียนในห้างสรรพสินค้า และขยายเวลาให้บริการถึง 22.00น.โดยมุ่งเน้นไปที่บริการทางด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งถือเป็นงานที่ใช้ระยะเวลาให้บริการน้อยออกไปให้บริการ ณ สถานที่ที่มีประชาชนสัญจรไปมาจำนวนมาก อำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถเดินทางมาใช้บริการหลังเวลาเลิกงาน หรือในวันหยุดราชการได้ในห้างสรรพสินค้า หรือจัดตั้งตามชุมชนต่างๆ ปัจจุบันได้เปิดจุดบริการด่วนมหานคร(Bangkok Express Service)ไปแล้ว 6 พื้นที่ ประกอบด้วย 1.บริเวณศาลาว่าการกทม1 2.สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส สยาม 3.สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส พร้อมพงษ์ 4.สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส หมอชิต 5.ห้างสรรพสินค้าพาราไดซ์พาร์ค 6.ห้างสรรพสินค้าซีคอนสแควร์ ภาษีเจริญ ซึ่งผลการดำเนินการได้รับการตอบรับจากประชาชนผู้ให้บริการเป็นจำนวนมาก โดยมีประชาชนเข้าใช้บริการไม่ต่ำกว่าวันละ100คน/จุดบริการ แต่ก็ไม่เพียงพอสำหรับประชาชนไม่ต่ำกว่า 12 ล้านคนที่มาพักอาศัย ศึกษา ทำงานในกรุงเทพมหานคร ทั้งคนไทยและคนต่างด้าว จึงจำเป็นต้องเพิ่มบริการด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน

ดังนั้นสำนักงานเขตบางกอกน้อย จึงได้เสนอการจัดทำโครงการ เพิ่มจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ในพื้นที่เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นอีกจำนวน 2 จุดบริการ เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

สำหรับเหตุผลการเสนอให้มีจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ในพื้นที่เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร 2 จุด จุดแรกคือ โรงพยาบาลศิริราช ที่ตั้งอยู่ในชุมชนขนาดใหญ่ เป็นโรงพยาบาลใหญ่อันดับ 1 ของประเทศไทย มีประชาชนมาใช้บริการหมุนเวียนตลอดทั้งวันเป็นจำนวนมาก ปัจจุบันสำนักงานเขตบางกอกน้อย และโรงพยาบาลศิริราช ร่วมมือกันในส่วนของการรับแจ้งเกิด - รับแจ้งตาย และการรับแจ้งการย้ายที่อยู่ โดยโรงพยาบาลศิริราช จัดสถานที่เป็นห้องขนาดพอเหมาะให้เป็นที่ทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกน้อยไปปฏิบัติหน้าที่ จำนวน 2 คน/วัน ทุกวันไม่เว้นวันหยุด ซึ่งกรณีดังกล่าวถือว่าเป็นโอกาสดีที่จะสามารถปรับเปลี่ยนให้เป็นจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ได้โดยง่าย สำหรับจุดที่สองคือ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลพลาซ่า เป็นห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ ในพื้นที่เขตบางกอกน้อย ประชาชนมาจับจ่ายใช้สอยสินค้าและมารับบริการต่างๆจำนวนมากประกอบทางห้างฯได้ทำบันทึกข้อตกลงกับรัฐบาลจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในห้างสรรพสินค้าขึ้น โดยมีงานทะเบียนรวมอยู่ด้วย จึงมีความเป็นไปได้ที่จะสามารถนำบริการจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service)ไปร่วมกับศูนย์บริการร่วม

โครงการเพิ่มจุดบริการด่วนมหานคร(Bangkok Express Service) ในพื้นที่เขตบางกอกน้อย จำนวน 2 จุดบริการ ภายในปี พ.ศ. 2558 ที่โรงพยาบาลศิริราช เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร และห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัลพลาซ่า เขตบางกอกน้อย เป็นการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยการ

1. เพิ่มช่องทางการรับบริการด้านทะเบียนมากขึ้นกว่าเดิม ให้สามารถรับบริการได้ เช่น ที่สำนักงานเขตบางกอกน้อย โรงพยาบาลศิริราช หรือห้างเซ็นทรัลพลาซ่า

2. มีบริการงานด้านทะเบียนที่หลากหลาย ครบทุกบริการ เช่น
  - 2.1 การทำบัตรประจำตัวประชาชน ทุกกรณีและไม่ว่าจะเป็นคนไทยหรือบุคคลที่ไม่ได้สัญชาติบุคคลไร้สถานะ และรวมถึงการทำบัตรฯของแรงงานต่างด้าวสัญชาติเมียนมา กัมพูชาและลาว (ต่อไปคือแรงงานสัญชาติเวียดนาม)
  - 2.2 ทะเบียนราษฎร บริการด้านการรับแจ้งต่างๆด้านทะเบียน เช่น การรับแจ้งการเกิด – การตาย รับแจ้งการย้ายที่อยู่ ทั้งคนสัญชาติไทยและบุคคลที่ไม่ได้สัญชาติไทย
  - 2.3 ทะเบียนทั่วไป สามารถให้บริการด้านการเปลี่ยนชื่อตัว – ชื่อสกุล ทะเบียนครอบครัวเกี่ยวกับการจดทะเบียนสมรส – การหย่า เป็นต้น

3. การเพิ่มเวลาในการให้บริการจุดบริการด่วนมหานคร(Bangkok Express Service) โดยการเปิดให้บริการทุกวันไม่มีวันหยุดระหว่างเวลา 11.00 – 19.00 น (ไม่หยุดพัก)

ดังนั้น หากดำเนินการแล้วเสร็จจะได้รับความพึงพอใจจากประชาชนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

ข้อเสนอแนะ การเพิ่มจุดบริการด่วนมหานคร(Bangkok Express Service) จะประสบความสำเร็จ ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร จะต้องให้ความสำคัญและให้การสนับสนุน ตลอดจนได้รับความร่วมมือและการมีส่วนร่วมจากหน่วยงานทั้งภาครัฐทั้งในและนอกสังกัดกรุงเทพมหานคร ภาคเอกชนผู้เกี่ยวข้อง และที่สำคัญคือ ศักยภาพทีมงานที่เข้มแข็ง จะเป็นกลไกที่สำคัญในการขับเคลื่อนงานตามโครงการเพิ่มจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ในพื้นที่เขตบางกอกน้อย ประสบความสำเร็จ สำหรับการนำโครงการไปพัฒนาต่อไป กรุงเทพมหานครควรกำหนดให้ โครงการเพิ่มจุดบริการด่วนมหานคร(Bangkok Express Service)เป็นนโยบายที่สำคัญ โดยกำหนดให้ทุกเขตทั้ง 50 เขตต้องมีจุดบริการด่วนมหานคร(Bangkok Express Service) อย่างน้อย 1 จุด ภายในระยะเวลา 2 ปี และควรมีการนำงานของฝ่ายอื่น ๆที่เกี่ยวข้องซึ่งสามารถบริการนอกสถานที่ได้ เช่น การรับชำระภาษีของฝ่ายรายได้ การชำระค่าขยะของฝ่ายรักษาความสะอาด หรือการชำระค่าปรับของฝ่ายเทศกิจ เป็นต้น ออกไปให้บริการประชาชนที่จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ด้วย อนาคตต่อไปควรจะต้องมีการพัฒนาและสร้างนวัตกรรมการให้บริการ ให้ประชาชนสามารถรับบริการงานทะเบียนด้วยตนเอง(Self-Service) ผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติ และผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษา โครงการเพิ่มจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ในพื้นที่เขต  
บางกอกน้อย จำนวน 2 จุดบริการ ภายในปี พ.ศ. 2558 ฉบับนี้ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหาร  
มหานครระดับกลางรุ่นที่ 15 สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้จัดทำรายงานต้องขอขอบพระคุณผู้มีส่วนช่วยเหลือ  
เป็นอย่างยิ่ง 2 ท่าน ได้แก่ ดร.รัฐ ธนาติเรก ช่วยให้ความรู้ในการเขียนรายงาน และด้วยความกรุณาอย่างยิ่งของ  
นางวิภารัตน์ ไชยานุกิจ ผู้ช่วยปลัดกรุงเทพมหานคร อาจารย์ที่ปรึกษาการจัดทำรายงานที่ได้ให้คำแนะนำ และ  
ข้อคิดเห็นต่าง ๆ ผู้จัดทำรายงานขอกราบขอบพระคุณ มา ณ ที่นี้

ขอขอบคุณผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ดำเนินการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ 15 ที่  
ให้คำแนะนำการจัดทำรูปแบบรายงาน การอำนวยความสะดวก และประสานการพบอาจารย์ที่ปรึกษา และ  
ขอขอบคุณเพื่อน ๆ นักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ 15 ที่คอยให้กำลังใจ แนะนำการจัดทำรายงานอยู่เสมอ จน  
สามารถดำเนินการบรรลุผลสำเร็จ

สุรเดช อำนวยสาร

## สารบัญ

### บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

### กิตติกรรมประกาศ

### สารบัญ

หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	5
เป้าหมาย	5
ปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ	5
กำหนดนิยามศัพท์	6
ภารกิจดำเนินการ และผู้เกี่ยวข้อง	7
ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง(Stakeholders) ความคาดหวัง การสนับสนุน และแนวทางดำเนินการ	10
ระยะเวลาดำเนินการ	12
แผนปฏิบัติการ Action Plan	12
แนวทางในการควบคุมความเสี่ยง	13
การประเมินผล	14
ข้อเสนอแนะ	15
บรรณานุกรม	17
ประวัติผู้เขียน	18

## โครงการ เพิ่มจุดบริการด่วนมหานคร ( Bangkok Express Service )

ในพื้นที่เขตบางกอกน้อย จำนวน 2 จุดบริการ ภายในปี พ.ศ. 2558

### หลักการและเหตุผล

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้การพัฒนาคุณภาพการบริการมีคุณภาพและทั่วถึง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งเป็นภารกิจหลักของข้าราชการทุกกระทรวง ทบวง กรม โดยยึดหลักที่ว่า ประชาชนทุกคนพึงได้รับการบริการขั้นพื้นฐานจากภาครัฐโดยเท่าเทียม เสมอภาคและทั่วถึง ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและสังคม ระดับการศึกษา และค่านิยมประชาธิปไตยที่ทำให้ประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมรับรู้เพิ่มมากขึ้น ประชาชนมีสิทธิเรียกร้องการบริการ ประกอบกับนโยบายการปฏิบัติงานของทางราชการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุ้มค่ากับภาษีประชาชน หน่วยงานภาครัฐต่างๆ จึงพยายามพัฒนางานบริการต่างๆ ให้มีคุณภาพ มีมาตรฐาน รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง สำหรับงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ถือเป็นงานที่ต้องบริการประชาชนที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวบุคคลโดยตรง ได้แก่ การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและการขอมีบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งเป็นการประมวลข้อมูลประชากรที่มีปริมาณมากและต้องจัดเก็บ แก้ไขให้ถูกต้องเป็นปัจจุบันตลอดเวลา เพราะเกี่ยวเนื่องกับการพิสูจน์ตัวบุคคล โดยมีหน่วยงานของรัฐคือ สำนักทะเบียนอำเภอ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานรับผิดชอบ ด้วยวิวัฒนาการทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ องค์กรจำเป็นต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาตนเอง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

กรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวงของประเทศ มีประชาชนอาศัยอยู่จำนวนมาก ประชาชนมีการศึกษาสูงขึ้น รับรู้ในสิทธิของตนเองมากขึ้น การเรียกร้องการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการที่ตีที่สุด และการปกป้องสิทธิของตนเองมีสูงขึ้น มีวิถีชีวิตที่เร่งรีบ มีเวลาในการดำเนินการแต่ละเรื่องน้อยลง และการเพิ่มขึ้นของคนชั้นกลางที่มีความคาดหวังสูงต่อการให้บริการ แนวโน้มความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทางด้านการทะเบียนจึงมีสูงมากขึ้นตลอดเวลา และมีการเปรียบเทียบการให้บริการของหน่วยบริการต่างๆ ดังนั้นกรุงเทพมหานคร จึงต้องมีการพัฒนาระบบการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นมากกว่าในปัจจุบัน

เพื่อให้การพัฒนาการให้บริการทางด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ให้มีความสะดวก รวดเร็ว และหลากหลาย ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน กรุงเทพมหานคร โดย ม.ร.ว. สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ได้กำหนดมาตรการเร่งด่วน สำหรับการบริการประชาชน ทุกคน ทุกกลุ่มเชิงรุก โดยการเพิ่มจุดบริการพิเศษงานทะเบียนราษฎร ในห้างสรรพสินค้า และขยายเวลาให้บริการถึง 22.00 น. โดยมุ่งเน้นที่จะลดภาระของประชาชนในการขอรับบริการจากภาครัฐ ลดภาระและลดระยะเวลาในการเดินทางไปติดต่อส่วนราชการ อำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถเดินทางมาใช้บริการหลังเวลาเลิกงาน หรือในวันหยุดราชการได้ ในห้างสรรพสินค้า หรือจัดตั้งตามชุมชนต่างๆ การขยายงานบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งถือเป็นงานที่ใช้ระยะเวลาให้บริการน้อยออกไปให้บริการ ณ สถานที่ที่มีประชาชนสัญจรไปมาจำนวนมาก โดยเพิ่มจุดบริการฯ ที่ห้างสรรพสินค้า บนสถานีรถไฟ เพื่อเพิ่มความสะดวกและทางเลือกในการรับบริการของประชาชน ในการดำเนินการจะเปิดให้บริการทุกวันไม่มีวันหยุดระหว่างเวลา 11.00 – 19.00 น. (พักเวลา 14.00-15.00น.) ให้บริการด้านต่างๆ ดังนี้

1. การทำบัตรประจำตัวประชาชน (ยกเว้นบัตรหาย)

## 2. การตรวจสอบและคัดกรองรายการทะเบียนราษฎร

และได้เปิดจุดบริการด่วนมหานคร(Bangkok Express Service)ไปแล้ว 6 พื้นที่ ประกอบด้วย 1.บริเวณศาลาว่าการกทม1 2.สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส สยาม 3.สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส พร้อมพงษ์ 4.สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส หมอชิต 5.ห้างสรรพสินค้าพาราไดซ์พาร์ค 6.ห้างสรรพสินค้าซีคอนสแควร์ ภาษีเจริญ ทั้งนี้ ในอนาคตจะมีการเปิดจุดบริการด่วนมหานครเพิ่มขึ้นอีก 5 แห่ง ประกอบด้วย 1.ห้างสรรพสินค้าแฟชั่นไอส์แลนด์ คันทายาว 2.ห้างสรรพสินค้าตั้งฮั่วเส็ง บางพลัด 3.สถานีรถไฟฟ้าวงเวียนใหญ่ 4.สถานีรถไฟฟ้าอุดมสุข บางนา 5.ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ บางแค และ6.ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลเวิลด์ เขตปทุมวัน ซึ่งผลการดำเนินการได้รับการตอบรับจากประชาชนผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก เนื่องจากได้รับความสะดวกโดยที่ไม่ต้องไปขอรับบริการที่สำนักงานเขต โดยมีประชาชนเข้าใช้บริการไม่ต่ำกว่าวันละ100คน/จุดบริการ สำหรับปี พ.ศ. 2557 มีประชาชนใช้งานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนในสำนักงานเขตต่างๆทั้ง 50 เขต และจุดบริการด่วนมหานครรวมจำนวน 3,764,543 คน เป็นประชาชนที่มีทะเบียนในพื้นที่กรุงเทพมหานครจำนวน 2,649,645คนและเป็นประชาชนที่มีทะเบียนบ้านในต่างจังหวัดจำนวน 1,114,798 คน นอกจากนี้ กรุงเทพมหานคร ยังมีบริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ (Bangkok Mobile Service) 3 คัน เพื่อลงพื้นที่ไปให้บริการในย่านชุมชนต่างๆ เช่น มหาวิทยาลัย โรงเรียน บริษัท ห้างร้าน โรงพยาบาล ประชาชนเข้าถึงการให้บริการได้สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น

ถึงแม้การให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของกรุงเทพมหานครเชิงรุกจำนวน 6 แห่งแล้วก็ตาม แต่เมื่อเทียบกับจำนวนประชากรของกรุงเทพมหานครตามทะเบียนบ้านจำนวน 5,689,489 คน และประชาชนที่ไม่ได้แจ้งย้ายเข้าและมาทำงาน มาศึกษาต่อ และบุคคลต่างด้าวซึ่งต้องมารับบริการด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนด้วยเช่นกันอีกรวมแล้วไม่ต่ำกว่า 12 ล้านคน จึงจำเป็นต้องเพิ่มบริการด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน

ตามแนวคิดของอิน จุง วัง (In-Joung Wang,quoted in Suchitra Punyaratabandhu-Bhakdi,1986,104-105) ซึ่งมองระบบการให้บริการว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการ จากจุดหนึ่งไปยัง อีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ ทำให้เขามองการบริการว่า มี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ

- 1) ตัวบริการ (Service)
- 2) แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources)
- 3) ช่องทางในการให้บริการ (Channels) และ
- 4) ผู้รับบริการ (Client groups)

จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าวเขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสม มาจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ นอกจากนั้นเพื่อให้เป็นไปตามหลักการ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งมาตรา 6 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนด เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการที่มีความมุ่งหมายให้บรรลุเป้าหมาย คือ 1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน 2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ 3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ 4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น 5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ 6. ประชาชนได้รับความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ 7. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น มาเป็นแนวทางในการพัฒนา(Work Improvement)การให้บริการ ให้สะดวก รวดเร็ว ท้วถึงและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนเพิ่มมากขึ้น

เขตบางกอกน้อย เป็น 1 ใน 50 เขตของกรุงเทพมหานคร มีพื้นที่ 11.944 ตารางกิโลเมตร มีจำนวนประชากรตามทะเบียนบ้าน 117,000 คน มีประชาชนเข้ามาอาศัย,ทำงาน,เรียนหนังสืออีกรวมแล้วมีจำนวนต่ำกว่า 300,000 คน มีชุมชนทั้งหมด 42 ชุมชน วัดในพื้นที่ 32 วัด 2 มัสยิด เป็นที่ตั้งของโรงพยาบาลศิริราช 2.

โรงพยาบาลธนบุรี 3.โรงพยาบาลศิริราช 4.โรงพยาบาลเจ้าพระยา และศูนย์บริการสาธารณสุข 30 มีโรงเรียนสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ 9 แห่ง สังกัดกรุงเทพมหานคร 15 แห่ง โรงเรียนเอกชน 9 แห่ง สถานีตำรวจ 4 แห่ง สถานที่สำคัญคือฐานทัพเรือกรุงเทพ วังนันทอุทยาน กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช สถานีรถไฟธนบุรี พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเรือพระราชพิธี ท่าช้างวังหลัง (ท่าน้ำศิริราช) ชุมชนบ้านบุ ชุมชนบ้านช่างหล่อ เป็นต้น ส่วนห้างสรรพสินค้าได้แก่ เซ็นทรัล สาขาปิ่นเกล้า เทสโก้โลตัสสาขาปิ่นเกล้า แม็คโครจรัญสโรทวงศ์ ฟู้ดแลนด์จรัญสโรทวงศ์ สำหรับหน่วยงานที่ให้บริการด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนคือ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกน้อยตั้งอยู่ในซอยจรัญสโรทวงศ์ 32 เข้าไปในซอยลึก แคบ รวดวังสวนกันลำบาก ประมาณ 800 – 900 เมตร มีที่จอดรถน้อยหรือแทบจะไม่มีเลย ซึ่งสถานที่ดังกล่าวไม่สะดวกสำหรับการบริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน แต่ก็ยังมีผู้มาใช้บริการวันละประมาณ 200 – 250 คน/วัน ที่ประชาชนต้องมาใช้บริการเนื่องจากบางบริการเช่น การแจ้งเกิด – แจ้งตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การเปลี่ยนชื่อตัว – ชื่อสกุล ฯลฯ ต้องมาใช้บริการที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกน้อยเท่านั้น หากเป็นบริการอื่นๆ เช่น การทำบัตรประจำตัวประชาชน การจดทะเบียนสมรส – หย่า ฯลฯ ย่อมสามารถใช้บริการเขตใกล้เคียงที่สะดวก ติดถนนใหญ่ มีที่จอดรถเช่น สำนักงานเขตบางพลัด สำนักงานเขตตลิ่งชัน ได้ แต่ด้วยจำนวนประชาชนในพื้นที่เขตบางกอกน้อยและบริเวณใกล้เคียงมีเป็นจำนวนมาก ประกอบกับเป็นศูนย์รวมการคมนาคมทางบกผ่านทางถนน ปิ่นเกล้า-นครไชยศรี ทางน้ำมีแม่น้ำเจ้าพระยา คลองบางกอกน้อย จึงมีประชาชนมาใช้บริการด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนเป็นจำนวนมาก ไม่เพียงพอต่อการบริการ หลายคนมาแล้วต้องผิดหวัง ต้องกลางานมาใช้บริการในวันต่อมา จึงมีผลกระทบต่อประชาชนในพื้นที่เขตบางกอกน้อยและใกล้เคียง ไม่ได้รับบริการที่ดี สะดวก รวดเร็วตามที่คาดหวังไว้ เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านสถานที่และอัตรากำลังมีไม่เพียงพอให้บริการ ในส่วนของจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ใกล้เคียงคือ ห้างสรรพสินค้าซีคอนสแควร์ ภาษีเจริญ ก็มีบริการเฉพาะการทำบัตรประจำตัวประชาชนกรณี บัตรฯหมดอายุ(ไม่ทำกรณีบัตรฯหาย)เท่านั้น ซึ่งเป็นเพียง 1 ใน 10 ส่วนของการบริการด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนเท่านั้น จึงไม่ครอบคลุมและตอบสนองความต้องการของประชาชน

ตามสถานการณ์ดังกล่าวข้างต้นที่เกิดขึ้น เพื่อพัฒนาการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ให้ดียิ่งขึ้นมากกว่าปัจจุบัน จึงได้เสนอการจัดทำโครงการ เพิ่มจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ในพื้นที่เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นอีกจำนวน 2 จุดบริการ เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน , สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร 12 ปี ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2556 – 2559) ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นต้นแบบด้านการบริหารมหานคร กลยุทธ์ที่ 1 ขยายช่องทางการบริการให้มีความหลากหลาย , นโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ม.ร.ว. สุขุมพันธุ์ บริพัตร ที่ต้องการยกระดับสมรรถนะของหน่วยงานของรัฐให้มีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการเชิงรุก และเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล ที่ให้ค้ำประกันหัวใจสำคัญ 5 ข้อของการให้บริการสาธารณะ คือ รวดเร็ว ทั่วถึง เป็นธรรม คุณภาพดี มีราคาถูก

สำหรับเหตุผลการเสนอให้มีจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ในพื้นที่เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร 2 จุดคือ จุดแรก โรงพยาบาลศิริราช ที่ตั้งอยู่ในชุมชนขนาดใหญ่ เป็นโรงพยาบาลใหญ่อันดับ 1 ของประเทศไทย มีประชาชนมาใช้บริการหมุนเวียนตลอดทั้งวันเป็นจำนวนมาก ประมาณ 50,000 – 100,000 คน / วัน มีชุมชนขนาดใหญ่ล้อมรอบคือชุมชนวังหลัง และเป็นแหล่งท่องเที่ยวสำคัญของประเทศ เป็นศูนย์กลางการคมนาคมทางเรือข้ามมายังฝั่งพระนคร ปัจจุบันสำนักงานเขตบางกอกน้อยและโรงพยาบาลศิริราช ร่วมมือกันในส่วนของการรับแจ้งเกิด – รับแจ้งตาย และการรับแจ้งการย้ายที่อยู่ โดยโรงพยาบาลศิริราช จัดสถานที่เป็นห้องขนาดพอเหมาะให้เป็นที่ทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกน้อยไปปฏิบัติหน้าที่ จำนวน 2 คน/วัน ทุกวันไม่เว้นวันหยุด สำหรับสถิติการแจ้งที่โรงพยาบาลศิริราช แจ้งเกิดประมาณ 40 คน/วัน แจ้งตาย 20 คน/วัน

และการแจ้งย้ายออก 40 คน/วัน ซึ่งกรณีดังกล่าวถือว่าเป็นโอกาสดีที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางกอกน้อยจะสามารถปรับเปลี่ยนให้เป็นจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ได้โดยง่าย สำหรับจุดที่สองคือห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลปิ่นเกล้า เป็นห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ ในพื้นที่ของเขตบางกอกน้อย ประชาชนมาจับจ่ายใช้สอยสินค้า และมารับบริการต่างๆ ประมาณ 3000 - 4000 คน/วัน เป็นศูนย์ของการคมนาคมทางฝั่งธนบุรี ที่สำคัญคือ บริษัท กลุ่มเซ็นทรัล จำกัด ได้ทำบันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือในการดำเนินโครงการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในห้างสรรพสินค้ากับนายวิษณุ เครืองาม รองนายกรัฐมนตรี ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) กรุงเทพมหานคร สำนักงานประกันสังคม กรมการขนส่งทางบก กรมการจัดหางาน และสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการรับบริการจากรัฐ ในการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในห้างสรรพสินค้า โดยจะเปิดบริการนำร่องที่ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล เวิร์ด และจะขยายศูนย์บริการไปห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลอื่น ๆ ในกรุงเทพฯ และภูมิภาค จึงมีความเป็นไปได้สูงที่จะสามารถนำบริการจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ไปร่วมกับศูนย์บริการร่วม เนื่องจากการบริการด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เป็นส่วนหนึ่งของการบริการที่กรุงเทพมหานครที่ต้องการที่จะผลักดันให้เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของศูนย์บริการร่วม และหากจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ทั้ง 2 จุดดำเนินการเปิดได้ประสบความสำเร็จ จะเป็นประโยชน์ต่อประชาชน 3 ด้านคือ

1 เป็นการเพิ่มช่องทางการให้บริการไปอย่างทั่วถึง เช่น ห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ โรงพยาบาล หรือชุมชนที่สำคัญ

2 การให้บริการที่หลากหลายกว่าเดิม เช่น การทำบัตรประจำตัวประชาชนทุกกรณีและไม่ว่าจะเป็นคนไทยหรือบุคคลที่ไม่ได้สัญชาติ บุคคลไร้สถานะ และรวมถึงการทำบัตรฯของแรงงานต่างด้าวสัญชาติเมียนมา กัมพูชาและลาว (ต่อไปคือแรงงานสัญชาติเวียดนาม) ทะเบียนราษฎร บริการด้านการรับแจ้งต่างๆด้านทะเบียน เช่น การรับแจ้งการเกิด - การตาย รับแจ้งการย้ายที่อยู่ ทั้งคนสัญชาติไทยและบุคคลที่ไม่ได้สัญชาติไทย ทะเบียนทั่วไป สามารถให้บริการด้านการเปลี่ยนชื่อตัว - ชื่อสกุล ทะเบียนครอบครัวเกี่ยวกับการจดทะเบียนสมรส - การหย่า เป็นต้น

3 การเพิ่มเวลาในการให้บริการ โดยการเปิดให้บริการทุกวันไม่มีวันหยุดระหว่างเวลา 11.00 - 19.00 น

4 การให้บริการงานทะเบียนในเชิงรุก เน้นการรณรงค์เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์บทบาท ภารกิจหน้าที่ของสำนักทะเบียนให้ประชาชนเกิดความเข้าใจในระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนการให้บริการงานทะเบียนของหน่วยงาน เป็นการเสริมสร้างสัมพันธภาพอันดีต่อกัน สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงาน โดยนำเอาเทคโนโลยีและระบบการจัดการที่ทันสมัยมาใช้

ดังนั้น การเพิ่มจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ในพื้นที่เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร จึงมีความสำคัญ และมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางกอกน้อย ให้เกิดความประทับใจ และความพึงพอใจของประชาชน เกิดภาพลักษณ์ที่ดีกับการบริการของข้าราชการและส่งผลให้กับชื่อเสียงของกรุงเทพมหานครต่อไป

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการทางด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ให้มีความสะดวก รวดเร็ว และขยายช่องทางการบริการให้มีความหลากหลาย ตอบสนองต่อความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน
2. เพื่อสามารถให้บริการเชิงรุก โดยการเพิ่มจุดบริการด่วนมหานคร (bangkok express service) ด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน แบบสมบูรณ์ ที่มีงานบริการหลากหลาย เพิ่มเวลาในการบริการ จัดตั้งตามชุมชนต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนเดินทางไปติดต่อขอรับบริการได้โดยสะดวก

## เป้าหมาย

การเพิ่มจุดบริการด่วนมหานคร (bangkok express service) เป็นการให้บริการเชิงรุก โดยการขยายช่องทางการบริการ การให้บริการที่หลากหลายกว่าเดิม และการเพิ่มเวลาในการให้บริการ ด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ในพื้นที่เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร โดยมีเป้าหมายในการดำเนินการให้ได้ 2 จุดบริการ คือ ที่โรงพยาบาลศิริราช เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร และ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล ปิ่นเกล้า เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร ให้ได้ภายใน ปี พ.ศ. 2558

## ปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ

แนวทางการดำเนินการ ตามโครงการเพิ่มจุดบริการด่วนมหานคร (bangkok express service) ในพื้นที่เขตบางกอกน้อย จำนวน 2 จุดบริการ ภายในปี พ.ศ. 2558 จะประสบความสำเร็จต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยหลัก 4 ประการที่สำคัญดังนี้

### 1. องค์กรให้ความสำคัญ

กรุงเทพมหานคร เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชน ผ่านทาง

1.1 สำนักงานปกครองและทะเบียน ซึ่งเป็นหน่วยงานกลางในการให้การสนับสนุนการบริการด้านทะเบียนของกรุงเทพมหานครจะเป็นผู้พิจารณาการเพิ่มจุดบริการด่วนมหานคร (bangkok express service) ในพื้นที่ของกรุงเทพมหานครทั้งหมด

1.2 สำนักงานประมาณกรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานจัดสรรงบประมาณเพื่อการจัดตั้งจุดบริการด่วนมหานคร (bangkok express service) รวมทั้งค่าตอบแทนพิเศษสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดบริการฯ

1.3 สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล สนับสนุนการจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ให้ทันสมัย

1.4 สำนักงานเขตบางกอกน้อย เป็นผู้ดำเนินการผ่านทางฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกน้อย

1.5 บริษัท ซี ดี จี ผู้พัฒนาซอฟต์แวร์และติดตั้งฮาร์ดแวร์ร่วมกับระบบเครือข่าย ณ จุดบริการด่วนมหานคร(Bangkok Express Service) โดยแบ่งงานบริการสาขาย่อยออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ บริการทำบัตรประชาชนครั้งแรกและการต่ออายุบัตร บริการคัดรบบรองรายการจากฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรและรายการบัตร

บริการชำระเงินภาษี และบริการรับเรื่องร้องทุกข์และประชาสัมพันธ์งานของกรุงเทพมหานครและศูนย์ท่องเที่ยว เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางใหม่ในการติดต่อหน่วยงานราชการให้แก่ประชาชน

## 2. ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร

2.1 ผู้บริหารกรุงเทพมหานครจะต้องริบเร่งผลักดันนโยบายเกี่ยวกับการเพิ่มจุดบริการด่วนมหานคร (bangkok express service) ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ให้ดำเนินการโดยเร็ว และต้องสอดคล้องต่อเนื่องเป็นไปในทิศทางเดียวกันของผู้บริหารชุดต่อๆมา

2.2 ผู้บริหารของสำนักงานเขต และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องจะต้องร่วมมือกันปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ โดยมีเป้าหมายคือระดับความพึงพอใจสูงสุดของประชาชน

## 3. นโยบายชัดเจนต่อเนื่อง

3.1 นโยบายของรัฐบาล 5 ข้อ ในการให้การบริการสาธารณะ คือ รวดเร็ว ทั่วถึง เป็นธรรม คุณภาพดี มีราคาถูก

3.2 นโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ บริพัตร กำหนดมาตรการเร่งด่วน สำหรับการบริการประชาชนทุกคนทุกกลุ่มเชิงรุกโดยการเพิ่มจุดบริการด่วนมหานคร (bangkok express service) ในห้างสรรพสินค้า สถานีรถไฟฟ้า ชุมชนต่างๆ และขยายเวลาให้บริการถึง 22.00 น.

3.2 แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร 12 ปี ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2556 – 2559) ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นต้นแบบ ด้านการบริหารมหานคร กลยุทธ์ที่ 1 ขยายช่องทางการบริการให้มีความหลากหลาย

## 4. การมีส่วนร่วม

4.1 สำนักบริหารการทะเบียน กระทรวงมหาดไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานกลางด้านทะเบียนและอยู่นอกสังกัดกรุงเทพมหานคร การดำเนินการใด ๆ เพื่อการขยายการให้บริการด้านการทะเบียนหรือติดตั้งระบบสัญญาณจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากสำนักบริหารการทะเบียน

4.2 ต้องได้รับความร่วมมือจากห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลปิ่นเกล้า และโรงพยาบาลศิริราช เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร ในการอนุญาตให้ใช้สถานที่ตั้งจุดบริการด่วนมหานคร (bangkok express service)

4.3 นักการเมืองท้องถิ่นประกอบด้วย สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกสภากรุงเทพมหานคร สมาชิกสภาเขต ตลอดจนผู้นำชุมชน ผู้นำทางศาสนา บุคคลสำคัญ ฯลฯ มีส่วนสำคัญต้องให้การสนับสนุนการดำเนินงานและเป็นผู้ประชาสัมพันธ์จุดบริการดังกล่าวฯ

4.4 ประชาชนที่อยู่บริเวณจุดบริการฯ และอยู่ใกล้เคียงกับจุดบริการฯ คือเป้าหมายของการบริการด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ให้มาใช้บริการจำนวนมากและบอกต่อช่วยประชาสัมพันธ์โครงการดังกล่าวฯ

## กำหนดนิยามศัพท์

จุดบริการด่วนมหานคร (bangkok express service) หมายถึง จุดบริการด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน เป็นบริการนอกสำนักงานเขต ซึ่งกรุงเทพมหานครได้กำหนดให้นำงานทะเบียนราษฎร ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนทั่วไป บริการข้อมูลด้านการท่องเที่ยว และการรับเรื่องร้องทุกข์ ซึ่งถือเป็นงานที่ใช้ระยะเวลาให้บริการน้อยออกไปให้บริการ ณ สถานที่ที่มีประชาชนสัญจรไปมาจำนวนมาก

งานทะเบียนราษฎร หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับประชาชน เช่น การแจ้งย้ายเข้า การแจ้งย้ายออก การแจ้งย้ายปลายทางอัตโนมัติ การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน การเพิ่มชื่อ การขอเลขที่บ้าน เป็นต้น

งานบัตรประจำตัวประชาชน การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนตามกฎหมาย พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526

งานทะเบียนทั่วไป หมายถึง ทะเบียนครอบครัวซึ่งประกอบด้วย การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนหย่า การจดทะเบียนรับรองบุตร การจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม ทะเบียนชื่อตัว – ชื่อสกุล ประกอบด้วย การเปลี่ยนชื่อตัวและชื่อรอง การขอจดทะเบียนชื่อสกุล การขอร่วมใช้ชื่อสกุล

การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมที่ให้บริการหรือการอำนวยความสะดวก ทำให้แก่ประชาชนได้รับความพอใจ สะดวกสบายซึ่งการดำเนินการนั้นต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นของกระบวนการจนถึงขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการตามกระบวนการต่าง ๆ จนแล้วเสร็จ

ความพึงพอใจในบริการ หมายถึง ความรู้สึกทางบวกต่อการบริการ ตามความต้องการและคาดหวัง

## ภารกิจดำเนินการ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

แนวทางการดำเนินการ/ขั้นตอนการดำเนินการ

แนวทางการจัดทำโครงการเพิ่มจุดบริการด่วนมหานคร (bangkok express service) ในพื้นที่เขตบางกอกน้อย จำนวน 2 จุดบริการ คือ ที่โรงพยาบาลศิริราช เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร และห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลปิ่นเกล้า เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร ภายในปี พ.ศ. 2558 สามารถแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน คือ ขั้นเตรียมการ ขั้นดำเนินการ และขั้นติดตามผล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

### 1. ขั้นเตรียมการ

การดำเนินการโครงการสิ่งที่สำคัญ คือการวางแผนโครงการ ซึ่งต้องดำเนินการวางแผนการปฏิบัติในทุกขั้นตอนตั้งแต่ในช่วงเริ่มต้นโครงการ

1.1 การกำหนดผู้รับผิดชอบและแต่งตั้งคณะกรรมการโดยคณะกรรมการมีบทบาท สนับสนุนทางวิชาการ สนับสนุนการดำเนินงาน และให้ข้อเสนอแนะในการจัดทำโครงการฯ การติดตามและประเมินผล คณะกรรมการฯ ควรประกอบด้วย ผู้อำนวยการเขต ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต หัวหน้าฝ่ายทุกฝ่าย โดยหัวหน้าฝ่ายทะเบียน ผู้รับผิดชอบ/ผู้ประสานงานหลักเป็นเลขานุการ และหัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนราษฎร เป็นผู้ช่วยเลขานุการ

1.2 การดำเนินการขออนุมัติโครงการ การดำเนินการขออนุมัติโครงการ เป็นการเตรียมความพร้อมและสนับสนุนข้อมูลในการชี้แจงข้อสงสัยแก่ผู้บริหาร ซึ่งฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกน้อย จะต้องนำเสนอถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ในสถานะที่มีความจำเป็นที่จะต้องมี จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ในพื้นที่เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร และข้อมูลที่ตั้งของจุดบริการฯ ข้อมูลของโรงพยาบาลศิริราช และข้อมูลของห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลปิ่นเกล้า เขตบางกอกน้อย เป็นต้น โดยนำเสนอโครงการต่อผู้อำนวยการเขตบางกอกน้อย เพื่อพิจารณา ขอความเห็นชอบและอนุมัติโครงการ จากนั้นนำเสนอโครงการต่อผู้อำนวยการสำนักงานปกครองและทะเบียนในฐานะเลขานุการของ คณะทำงานพิจารณารูปแบบการก่อสร้างอาคารสำนักงานเขต การปรับปรุงด้านกายภาพของสำนักงานเขต และศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (Bangkok Service Center )และเพื่อนำเข้าที่ประชุม คณะอนุกรรมการกำหนดรูปแบบการปรับปรุงด้านกายภาพของสำนักงานเขต ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร(Bangkok Service Center) จุดบริการด่วนมหานคร (bangkok

express service) และรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่(Bangkok Mobile Service) เพื่อขอความเห็นชอบและอนุมัติโครงการฯ ต่อไป

1.3 การติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลศิริราช และเจ้าหน้าที่ของห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล ปิ่นเกล้า เขตบางกอกน้อย เพื่อประสานขอเข้าพบกับผู้บริหารของทั้ง 2 แห่งในการอธิบายถึงเหตุผลความจำเป็น ประโยชน์ที่องค์กรทั้ง 2 แห่งจะได้รับและประโยชน์ของประชาชนที่จะได้รับ

1.4 การจัดทำแผนงานและโครงการ ผู้รับผิดชอบการดำเนินงาน และทีมงานจะต้องจัดทำแผนงานและโครงการที่มีเป้าหมาย ให้การจัดตั้ง จุดบริการด่วนมหานคร (bangkok express service) พื้นที่เขตบางกอกน้อย จำนวน 2 จุดบริการ คือ ที่โรงพยาบาลศิริราช เขตบางกอกน้อย และห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลปิ่นเกล้า เขตบางกอกน้อย ภายในปี พ.ศ. 2558 ประสบความสำเร็จ

1.5 การประชุมคณะกรรมการฯ การวางแผนการดำเนินงานและกิจกรรมสำคัญควรเป็นการร่วมปรึกษาหารือ ร่วมคิดร่วมทำ และร่วมวางแผนของคณะกรรมการฯ โดยเชิญคณะกรรมการฯ จากภายนอกมาร่วมประชุมในบางวาระ

1.6 การสื่อสารภายในหน่วยงาน การดำเนินงานเชิงระบบต้องมีการสื่อสารทำความเข้าใจกับทุกหน่วยงานและทุกคนที่เกี่ยวข้อง การสื่อสารควรใช้หลากหลายช่องทาง เช่น เว็บบอร์ด อีเมล แจกที่ประชุมผู้บริหารเขต ทราบ การสื่อสารผ่าน Internet/Intranet หรือ Website ของสำนักงานเขตบางกอกน้อย Face book ของสำนักงานเขตบางกอกน้อย และของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกน้อย และการประชุมต่างๆ เป็นต้น

## 2. ขั้นตอนการ

การจัดทำแผนในขั้นตอนการดำเนินโครงการ ทุกขั้นตอนเป็น BAR CHART ใช้กำกับดูแลควบคุมเวลาให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด

2.1 สถานที่ตั้ง กำหนดสถานที่สำหรับ จุดบริการด่วนมหานคร (bangkok express service) ในพื้นที่เขตบางกอกน้อย ให้เข้าถึงชุมชนขนาดใหญ่ของเขตบางกอกน้อย ดังนั้นจึงเลือก ตั้งจุดบริการด่วนมหานคร (bangkok express service) ในพื้นที่ของโรงพยาบาลศิริราช และพื้นที่ของห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลปิ่นเกล้า

2.2 การจัดรูปแบบ เพื่อกำหนดประเภทและรายละเอียดของการให้บริการ จัดทำรายละเอียดการขยายการให้บริการและประเภทการให้บริการที่เพิ่มขึ้นจากเดิมคือ การทำบัตรประจำตัวประชาชนทุกกรณีไม่ว่าจะเป็นคนไทยหรือบุคคลที่ไม่ได้สัญชาติ บุคคลไร้สถานะ และรวมถึงการทำบัตรฯของแรงงานต่างด้าวสัญชาติเมียนมา กัมพูชาและลาว (ต่อไปคือแรงงานสัญชาติเวียดนาม) ทะเบียนราษฎร บริการด้านการรับแจ้งต่างๆด้านทะเบียน เช่น การรับแจ้งการเกิด - การตาย รับแจ้งการย้ายที่อยู่ ทั้งคนสัญชาติไทยและบุคคลที่ไม่ได้สัญชาติไทย ทะเบียนทั่วไป สามารถให้บริการด้านการเปลี่ยนชื่อตัว - ชื่อสกุล ทะเบียนครอบครัวเกี่ยวกับการจดทะเบียนสมรส - การหย่า

2.3 ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเพื่อให้พร้อมกับการขยายจุดบริการ โดยการเสนอไปที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร พิจารณาจัดอัตรากำลังสำหรับ จุดบริการด่วนมหานคร (bangkok express service) สำหรับข้าราชการวุฒิปริญญาตรีทางด้านรัฐศาสตร์ นิติศาสตร์ เพื่อให้เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจในการพิจารณาดำเนินการได้ตามที่กฎหมายกำหนดจำนวน 9 - 10 คน/จุด

2.4 วันและเวลาให้บริการ โดยการเปิดให้บริการทุกวันไม่มีวันหยุด ระหว่างเวลา 11.00 - 19.00 น. และไม่มีวันหยุดพัก(ปัจจุบันทุกจุดบริการด่วนมหานคร (bangkok express service) หยุดพัก 1 ชั่วโมงและปิดบริการเวลา 19.00 น. เพื่อคิดคำนวณเวลาการปฏิบัติราชการไม่เกินกว่าที่กฎหมายกำหนด เพื่อหลีกเลี่ยงการจ่ายค่าตอบแทนเจ้าหน้าที่ในการทำงานล่วงเวลา

2.5 จัดเตรียมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ซึ่งจัดซื้อโดยงบประมาณของกรุงเทพมหานครเอง ผ่านทางสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล และจ้างบริษัท ซี ดี จี ผู้พัฒนาซอฟต์แวร์และติดตั้งฮาร์ดแวร์ร่วมกับระบบเครือข่าย ณ จุดบริการด่วนมหานคร(Bangkok Express Service) และใช้ฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์ ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

2.6 ทดสอบการปฏิบัติงานของ จุดบริการด่วนมหานคร(Bangkok Express Service) เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมและป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นก่อนการเปิดให้บริการ

2.7 เปิดบริการ จุดบริการด่วนมหานคร(Bangkok Express Service) อย่างเป็นทางการ โดยผู้บริหารของกรุงเทพมหานคร ร่วมกับผู้บริหารโรงพยาบาลศิริราช(กรณีเปิดที่โรงพยาบาลศิริราช)และร่วมกับผู้บริหารห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลปิ่นเกล้า(กรณีเปิดจุดบริการที่ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลปิ่นเกล้า)

2.8 การประชาสัมพันธ์ เสนอข่าวการเปิด จุดบริการด่วนมหานคร(Bangkok Express Service) ทางสื่อสารมวลชนทุกชนิด ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง

3 ขั้นตอนติดตามผล เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ณ จุดบริการด่วนมหานคร (bangkok express service) โดยวัดจากร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง(Stakeholders) ความคาดหวัง การสนับสนุน และแนวทางดำเนินการ  
 ตารางการวิเคราะห์ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้ที่เกี่ยวข้องและสิ่งที่คาดว่าจะได้รับ  
 และความต้องการให้การสนับสนุนการดำเนินการ

Stakeholders	ความต้องการ/ความคาดหวัง	สิ่งที่คาดว่าจะได้รับ	ต้องการให้การสนับสนุน
ประชาชน	ต้องการรับบริการที่ดีที่สุดจากภาคบริการของรัฐ	1 มีช่องทางการให้บริการเพิ่มมากขึ้น 1.1 (เดิม) ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต บางกอกน้อย 1.2 (ใหม่) จุดบริการฯ ณ โรงพยาบาลศิริราช 1.3 (ใหม่) จุดบริการฯ ณ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล ปิ่นเกล้า 2 มีการให้บริการด้านทะเบียนฯครบทุกบริการ 2.1การทำบัตรประจำตัวประชาชน ทุกกรณีและไม่ว่าจะเป็นคนไทยหรือบุคคลที่ไม่ได้สัญชาติ บุคคลไร้สถานะ และรวมถึงการทำบัตรฯของแรงงานต่างด้าวสัญชาติเมียร์ม่า กัมพูชาและลาว (ต่อไปคือแรงงานสัญชาติเวียดนาม) 2.2ทะเบียนราษฎร บริการด้านการรับแจ้งต่างๆด้านทะเบียน เช่น การรับแจ้งการเกิด – การตาย รับแจ้งการย้ายที่อยู่ ทั้งคนสัญชาติไทยและบุคคลที่ไม่ได้สัญชาติไทย 2.3ทะเบียนทั่วไป สามารถให้บริการด้านการเปลี่ยนชื่อตัว – ชื่อสกุล ทะเบียนครอบครัวเกี่ยวกับการจดทะเบียนสมรส – การหย่า เป็นต้น 3 การเพิ่มเวลาในการให้บริการ โดยการเปิดให้บริการทุกวันไม่มีวันหยุด ระหว่างเวลา 11.00 – 19.00 น (โดยไม่หยุดพัก)	ต้องการบริการที่สะดวกรวดเร็ว ทั่วถึง เป็นธรรม คุณภาพดี และมีราคาถูก

Stakeholders	ความต้องการ/ความคาดหวัง	สิ่งที่คาดว่าจะได้รับ	ต้องการให้การสนับสนุน
โรงพยาบาลศิริราช	ประชาชนผู้ใช้บริการ โรงพยาบาล ผู้พักอาศัย ใกล้เคียงและเจ้าหน้าที่ ของโรงพยาบาลได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการใช้บริการด้าน ทะเบียนราษฎรและ บัตรประจำตัว	1.ได้รับบริการด้านทะเบียน ราษฎรและบัตรประจำตัว ประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว 2.เป็นการช่วยเสริมภาพลักษณ์ใน การให้บริการประชาชนทั้งสอง หน่วยงาน	มีจุดบริการ ด่วนมหานคร (bangkok express service)
ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล ปิ่นเกล้า เขตบางกอกน้อย	1.ประชาชนผู้ใช้บริการ ห้างฯเพิ่มมากขึ้น 2.พนักงานของห้าง ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการใช้ บริการด้านทะเบียน ราษฎรและบัตร ประจำตัว	1. ผู้ใช้บริการห้างฯเพิ่มมากขึ้น 2. พนักงานของห้างได้รับบริการ ด้านทะเบียนราษฎรและบัตร ประจำตัวประชาชนด้วยความ สะดวกรวดเร็ว 3. แสดงถึงความมือร่วมนกับ ระหว่างภาครัฐและเอกชน เพื่อ สนองต่อความต้องการของ ประชาชน 4. เป็นการคืนความสุขและกำไร ให้กับสังคมรอบข้าง	มีจุดบริการ ด่วนมหานคร (bangkok express service)
กรุงเทพมหานครและ สำนักงานเขตบางกอก น้อย	ผู้ใช้บริการ จุดบริการ ด่วนมหานคร (bangkok express service) พึงพอใจเกิน กว่าร้อยละ 80	ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทั่วถึง เป็นธรรม คุณภาพดี และมีราคาถูก	ช่วยประชาสัมพันธ์การ ให้บริการจุดบริการ ด่วนมหานคร (bangkok express service)



แนวทางในการควบคุมความเสี่ยง

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น	แนวทางการบริหารความเสี่ยง
การดำเนินการตามโครงการฯ	รัฐบาลหรือกรุงเทพมหานคร มีปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ อาจชะลอโครงการฯออกไปก่อน	จะต้องนำเสนอให้ผู้บริหารเห็นความสำคัญของการดำเนินการตามโครงการฯ ความคุ้มค่าที่ประชาชนจะได้รับประโยชน์
จุดบริการด่วนมหานคร (bangkok express service)	จุดบริการฯอาจจะมีคิวคับแคบ	ขอความร่วมมือไปยังผู้บริหารโรงพยาบาลศิริราช และห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล ปิ่นเกล้า เขตบางกอกน้อย ขอพื้นที่ประมาณ 100 ตารางเมตร เพื่อให้สะดวกในการใช้บริการของประชาชน
ระบบคอมพิวเตอร์	คอมพิวเตอร์ที่ได้รับจัดสรรมาเป็นคอมพิวเตอร์ที่ล้าสมัยแล้ว	เสนอให้สำนักยุทธศาสตร์และประเมิน จัดซื้อระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการและจัดการระบบฐานข้อมูล
กฎหมาย	มีความล้าสมัยไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ โดยมุ่งเน้นให้ผู้ปฏิบัติงาน ทำงานโดยให้ความสำคัญกับความมั่นคงของชาติเป็นหลัก มากกว่าที่จะเน้นการให้บริการ	เสนอขอปรับปรุงระเบียบกฎหมายให้เป็นปัจจุบันสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง
บุคลากรประจำจุดบริการฯ	ขาดแคลนอัตรากำลังผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากนโยบายการลดอัตรากำลังภาครัฐ ทำให้หน่วยงานมีอัตรากำลังผู้ปฏิบัติงานให้บริการลดน้อยลง	เสนอไปที่สำนักงาน ก.ก พิจารณาจัดอัตรากำลังสำหรับให้เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ จำนวน 9 – 10 คน/จุด
	บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียน ไม่สามารถพัฒนาไปสู่ความเป็นมืออาชีพที่เชี่ยวชาญเฉพาะด้านได้	<ol style="list-style-type: none"> <li>พัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการให้มีทักษะและสมรรถนะการให้บริการประชาชนให้มีมาตรฐานเดียวกัน</li> <li>บุคลากรผู้ให้บริการต้องมียุทธศาสตร์ความรู้ทางด้านกฎหมาย การทะเบียน ด้านภาษา และมีทักษะในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์เทคโนโลยี</li> <li>การสร้างจิตสำนึกและปลูกฝังคุณธรรมและจริยธรรมให้กับผู้ปฏิบัติงานทะเบียน และกำหนดจรรยาบรรณผู้ปฏิบัติงานทะเบียน</li> <li>การสร้างการมีส่วนร่วมและเครือข่ายประชาชนในการให้บริการงานทะเบียน</li> </ol>

## การประเมินผล

โครงการ เพิ่มจุดบริการด่วนมหานคร(Bangkok Express Service) ในพื้นที่เขตบางกอกน้อย จำนวน 2 จุดบริการ ภายในปี พ.ศ. 2558 เป็นการให้บริการเชิงรุก โดยการขยายช่องทางการบริการ การให้บริการที่หลากหลายกว่าเดิม และการเพิ่มเวลาในการให้บริการ ด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ในพื้นที่เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร โดยมีเป้าหมายในการดำเนินการให้ได้ 2 จุดบริการ คือ ที่โรงพยาบาลศิริราช เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร และ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล ปิ่นเกล้า เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร ให้ได้ ภายใน ปี พ.ศ. 2558 มีตัวชี้วัดความสำเร็จ การประเมินผล และเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล ดังนี้

ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ผลผลิต (Output) ของการดำเนินการเพิ่มจุดบริการด่วนมหานคร(Bangkok Express Service) ในพื้นที่เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร คือ

1.จุดบริการด่วนมหานคร(Bangkok Express Service) 2 จุดบริการ คือ ที่โรงพยาบาลศิริราช เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร และ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล ปิ่นเกล้า เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร แล้วเสร็จภายใน ปี พ.ศ. 2558

2 การให้บริการภายในจุดบริการด่วนมหานคร(Bangkok Express Service) มีการบริการด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ครบทุกบริการ ซึ่งประกอบไปด้วย

2.1 การทำบัตรประจำตัวประชาชนทุกกรณีและไม่ว่าจะเป็นคนไทยหรือบุคคลที่ไม่ได้สัญชาติ บุคคลไร้สถานะ และรวมถึงการทำบัตรฯของแรงงานต่างด้าวสัญชาติเมียร์มา กัมพูชาและลาว (ต่อไปคือแรงงาน สัญชาติเวียดนาม)

2.2 ทะเบียนราษฎร บริการด้านการรับแจ้งต่างๆด้านทะเบียน เช่น การรับแจ้งการเกิด – การตาย รับแจ้งการย้ายที่อยู่ ทั้งคนสัญชาติไทยและบุคคลที่ไม่ได้สัญชาติไทย

2.3 ทะเบียนทั่วไป สามารถให้บริการด้านการเปลี่ยนชื่อตัว – ชื่อสกุล ทะเบียนครอบครัวเกี่ยวกับการจดทะเบียนสมรส – การหย่า เป็นต้น

3 การเพิ่มเวลาในการให้บริการจุดบริการด่วนมหานคร(Bangkok Express Service) โดยการเปิดให้บริการทุกวันไม่มีวันหยุดระหว่างเวลา 11.00 – 19.00 น.(ไม่หยุดพัก)

ผลลัพธ์ (Outcome) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ที่เพิ่มขึ้น ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 โดยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้แบบสอบถาม ณ จุดบริการด่วนมหานคร(Bangkok Express Service) ทุกเดือน ประกอบกับการแสดงความ คิดเห็นผ่านตู้รับความคิดเห็น ผ่านสื่อสารมวลชนทุกแขนง และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ประกอบการพิจารณาและปรับปรุงการให้บริการต่อไป

## ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำนโยบายสู่การปฏิบัติ(ปัจจัยสนับสนุนและอุปสรรค)

โครงการเพิ่มจุดบริการด่วนมหานคร(Bangkok Express Service) ในพื้นที่เขตบางกอกน้อย จำนวน 2 จุดบริการ ภายในปี พ.ศ. 2558 เป็นการให้บริการเชิงรุก โดยการขยายช่องทางการบริการ การให้บริการที่หลากหลายกว่าเดิม การเพิ่มเวลาในการให้บริการ และให้บริการด้านทะเบียนครบทุกบริการ ทั้งทะเบียนราษฎร ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน และทะเบียนทั่วไป ในพื้นที่เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร โดยมีเป้าหมายในการดำเนินการให้ได้ 2 จุดบริการ คือ ที่โรงพยาบาลศิริราช เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร และห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล ปิ่นเกล้า เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร ให้ได้ภายใน ปี พ.ศ. 2558 การนำโครงการนี้ไปสู่การปฏิบัติจริง หรือโครงการเพิ่มจุดบริการด่วนมหานคร(Bangkok Express Service) ในพื้นที่เขตอื่นๆของ กรุงเทพมหานคร จะประสบความสำเร็จรวดเร็วหรือไม่เพียงใดนั้น สำคัญที่สุดคือ หัวหน้าผู้รับผิดชอบโครงการ (หัวหน้าฝ่ายทะเบียน) ที่มีความตั้งใจที่จะผลักดันโครงการฯให้ ผู้บริหารสำนักงานเขต ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ให้เห็นความสำคัญและสนับสนุนโครงการฯ โดยกำหนดจุดบริการด่วนมหานคร(Bangkok Express Service) เป็นจุดบริการสำคัญที่กรุงเทพมหานครต้องมีเพิ่มขึ้นให้ได้ และกำหนดให้โครงการฯ เป็นนโยบายหลักของ กรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ บุคลิกลักษณะของหัวหน้าผู้รับผิดชอบโครงการ (หัวหน้าฝ่ายทะเบียน) ต้องเป็นคนที่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ที่จะขอความร่วมมือ และการมีส่วนร่วมจากหน่วยงานทั้งภาครัฐทั้งใน และนอกสังกัด กรุงเทพมหานคร และภาคเอกชนผู้เกี่ยวข้อง มีระบบการติดตามประเมินผลที่เป็นระบบอย่างมีประสิทธิภาพและ ท้ายสุดต้องมีความเป็นผู้นำที่จะพัฒนาศักยภาพของทีมงานให้เข้มแข็ง เป็นกลไกที่สำคัญในการขับเคลื่อนงานตาม โครงการเพิ่มจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ให้ประสบความสำเร็จได้ ในส่วนของงาน บริการภายในจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ควรมีการนำงานของฝ่ายอื่น ๆที่เกี่ยวข้องและ สามารถบริการนอกสถานที่ได้ เช่น การรับชำระภาษีของฝ่ายรายได้ การชำระค่าขยะของฝ่ายรักษาความสะอาด หรือการชำระค่าปรับของฝ่ายเทศกิจ เป็นต้น มาให้บริการประชาชนที่จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) และที่สำคัญที่สุด คือการนำผลงานของสำนักงานเขต ผลงานของกรุงเทพมหานคร โอท็อปในพื้นที่ มาประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบ

สำหรับปัจจัยสำคัญที่จะทำให้โครงการฯดำเนินการล่าช้า หรือเป็นอุปสรรค น่าจะเกิดจากการ ได้รับการสนับสนุนจากโรงพยาบาลศิริราช หรือห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล ปิ่นเกล้า ในการมอบพื้นที่ที่น้อยเกินไปหรือน้อยกว่า 40 ตารางเมตร เพราะจะทำให้บริการตามโครงการฯไม่สะดวก รวดเร็ว ตามที่คาดหมายไว้ จึงควรเสนอ ผู้บริหารของทั้งสองหน่วยงานถึงประโยชน์ของประชาชนที่จะได้รับ และภาพลักษณ์ของการบริการของทั้งสอง หน่วยงาน นอกจากนั้นจะเป็นการไม่ได้รับการจัดสรรอัตรากำลังเพียงพอ หรือบุคคลากรที่ได้มาเป็นเพียงลูกจ้างที่ไม่ มีอำนาจพอในการดำเนินการโครงการฯ จึงควรเสนอสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร เพื่อขอ อัตรากำลังให้เพียงพอกับการปฏิบัติงานตามโครงการฯ

ข้อเสนอแนะในการนำโครงการไปพัฒนาต่อไป

1. กรุงเทพมหานครควรกำหนดให้ โครงการเพิ่มจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) เป็นนโยบายที่สำคัญ โดยกำหนดให้ทุกเขตทั้ง 50 สำนักงานเขตต้องมีจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) อย่างน้อย 1 จุดภายในระยะเวลา 2 ปี

2. ต้องมีการพัฒนาและสร้างนวัตกรรมการให้บริการ ให้ประชาชนสามารถรับบริการงานทะเบียน ด้วยตนเอง(Self-Service) ผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติ และผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต

3. ต้องมีการพัฒนาหน่วยให้บริการด้านทะเบียนให้มีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐาน มีเอกลักษณ์ และความหลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

4. ต้องมีการพัฒนารูปแบบ กระบวนการ และนวัตกรรมการให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น การยกเลิกการใช้สำเนาทะเบียนบ้าน หรือการจัดเก็บเอกสารทางทะเบียนให้อยู่ในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้นและเก็บรักษา เป็นต้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

## บรรณานุกรม

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. (2538). ยุทธศาสตร์การปฏิรูประบบราชการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักงาน ก.พ.  
การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ  
2555 ฝ่ายบริหารทั่วไป : สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู  
แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร 12 ปี ระยะที่ 2 พ.ศ. 2556 – 2559 : สำนักยุทธศาสตร์ และประเมินผล  
กรุงเทพมหานคร  
แผนการบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2556 – 2560 : สำนักยุทธศาสตร์ และประเมินผล  
กรุงเทพมหานคร  
(ร่าง) แผนยุทธศาสตร์ตามภารกิจเฉพาะด้าน ธันวาคม 2557 ด้านการทะเบียนราษฎรและทะเบียนอื่นๆ ของ  
กระทรวงมหาดไทย 10 ปี : กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย  
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ <http://mbaconduct.blogspot.com/2011/07/blog-post.html>  
วันที่สืบค้นข้อมูล วันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2558

## ประวัติผู้เขียน

**ชื่อ** นายสุรเดช อำนวยสาร

**วัน เดือน ปี เกิด** 26 สิงหาคม พ.ศ. 2509

**ตำแหน่งหน้าที่การงาน** เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกน้อย

**สถานที่ทำงานปัจจุบัน** สำนักงานเขตบางกอกน้อย 31/1 ซอย จรัญสนิทวงศ์ 32 แขวงศิริราช เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร 10700

### ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2532 ศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขารัฐศาสตร์การปกครอง) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

พ.ศ. 2551 นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

พ.ศ. 2543 ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขารัฐศาสตร์การปกครอง) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

### ประวัติรับราชการ

พ.ศ. 2533 เจ้าพนักงานปกครอง 3 งานทะเบียน สำนักงานเขตยานนาวา

พ.ศ. 2541 เจ้าพนักงานปกครอง 6 ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตภาษีเจริญ

พ.ศ. 2556 ถึงปัจจุบัน เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ  
ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกน้อย