

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล

(Individual Study)

โครงการ การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ: เพิ่มจุดบริการด่วนมหานคร

(Bangkok Express Service) พื้นที่เขตทวีวัฒนา

จัดทำโดย นางสาวนวลเพ็ญ กัญภัย

เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ

หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตทวีวัฒนา

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม

หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๖

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล

(Individual Study)

โครงการ การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ: เพิ่มจุดบริการด่วนมหานคร

(Bangkok Express Service) พื้นที่เขตทวีวัฒนา

จัดทำโดย นางสาวนวลเพ็ญ กัญภัย

เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ

หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตทวีวัฒนา

หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๖

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

รายงานนี้เป็นความคิดเห็นเฉพาะบุคคลของผู้ศึกษา

บทสรุปผู้บริหาร

โครงการ การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ: เพิ่มจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ในพื้นที่เขตทวีวัฒนา ที่ตลาดธนบุรี สนามหลวง ๒ เป็นการส่งมอบการบริการที่ดีให้กับประชาชน ประชาชนสามารถเข้ารับบริการด้านการทะเบียนได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว เลือกเวลาเข้ารับบริการได้ และลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาขอรับบริการที่สำนักงานเขตทวีวัฒนา ซึ่งการมาติดต่อราชการที่สำนักงานเขตทวีวัฒนาประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการเดินทาง เนื่องจากสำนักงานเขตทวีวัฒนาตั้งอยู่ในซอยอุทยาน 5 ถนนอุทยานเข้าซอยมาประมาณ ๕๐๐ เมตร ไม่มีรถเมล์หรือรถบริการสาธารณะวิ่งผ่านถนนอุทยาน หากประชาชนจะเข้ามาใช้บริการต้องมาโดยรถยนต์ส่วนตัวหรือรถรับจ้างเท่านั้น ซึ่งเป็นข้อจำกัดในการให้บริการด้านการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลโดยตรงและจำนวนมาก จึงได้เสนอโครงการเพิ่มจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ที่ตลาดธนบุรี สนามหลวง ๒ ภายในปี พ.ศ. ๒๕๕๙ เพื่อแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเชิงรุก ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ยังรองรับพระราชบัญญัติอำนาจความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งมีผลบังคับใช้แล้ว

จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ตลาดธนบุรี สนามหลวง ๒ เปิดให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนทุกกรณี และคัดสำเนาเอกสารทางการทะเบียน โดยเปิดบริการทุกวันไม่มีวันหยุด ตั้งแต่เวลา ๑๑.๐๐ - ๑๙.๐๐ น. ไม่มีหยุดพัก เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ขยายช่องทางการให้บริการให้ประชาชนมีทางเลือกมากขึ้น สำหรับเหตุผลที่เสนอเปิดจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ตลาดธนบุรี สนามหลวง ๒ เนื่องจากตั้งอยู่ริมถนนเลียบบคลองทวีวัฒนา มีประชาชนสัญจรไปมาเดินทางมาจับจ่ายใช้สอยเป็นจำนวนมาก การเดินทางสะดวก มีที่จอดรถมาก มีอาคารสำนักงานซึ่งสามารถขอใช้เป็นสถานที่เปิดเป็นจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ได้ เนื่องจากเป็นหน่วยงานพาณิชย์ของกรุงเทพมหานคร ประกอบกับพื้นที่เขตทวีวัฒนาและบริเวณใกล้เคียงไม่มีจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) และจากการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกภายในและกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) แล้วพบว่าปัจจัยความสำเร็จคือ ผู้บริหารกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญในการเปิดจุดบริการงานทะเบียนราษฎรและเป็น ๑ ใน ๑๐ มาตรการเร่งด่วน ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว มีทางเลือกในการใช้บริการได้ตามความต้องการโดยไม่มี

ข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่ บุคลากรมีศักยภาพในการปฏิบัติงาน มีกฎหมายรองรับการปฏิบัติงาน มีรูปแบบและวิธีการทำงานที่ชัดเจน ประชาชนมีความพึงพอใจ

ผลของการเพิ่มจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ตลาดธนบุรี สนามหลวง ๒ ทำให้ข้อจำกัดเรื่องการบริการหมดไป ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี สร้างความพึงพอใจ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่กรุงเทพมหานคร จึงควรเพิ่มประเภทงานบริการให้มีความหลากหลายมากขึ้น เป็นงานที่ไม่มีความซับซ้อนมากและใช้เวลาไม่มาก เช่น การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การเปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล การจดทะเบียนสมรส เป็นต้น นอกจากนี้ควรนำงานของฝ่ายอื่นๆ ที่สามารถบริการนอกสถานที่ได้ออกไปให้บริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ด้วย เช่น การจัดเก็บภาษี (ฝ่ายรายได้) การรับชำระค่าธรรมเนียมต่างๆ (ฝ่ายรักษาความสะอาดฯ) การรับชำระค่าปรับ (ฝ่ายเทศกิจ)

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study : IS) เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๖ เป็นการศึกษา วิเคราะห์ แก้ปัญหา สร้างกรอบแนวคิด และกำหนดยุทธศาสตร์ในการแก้ไขปัญหา เพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานที่รับผิดชอบได้ ผู้จัดทำรายงานได้จัดทำโครงการ การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ: เพิ่มจุดบริการด่วนมหานคร(Bangkok Express Service) ในพื้นที่เขตทวีวัฒนา สำเร็จได้โดยได้รับความรู้ และแนวคิดจาก ดร.รัฐ ธนาดิเรก และด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากท่านกฤติยา สัจจรักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ และข้อคิดเห็นต่างๆ แก่ไขข้อบกพร่องของเนื้อหา รายงาน ทำให้รายงานฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากขึ้น ผู้จัดทำรายงานขอกราบขอบพระคุณมา ณ ที่นี้

ขอขอบคุณผู้บังคับบัญชา ที่ให้โอกาสในการเข้ารับการอบรม ขอขอบคุณเพื่อนๆ นักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๖ ที่คอยให้กำลังใจในการจัดทำรายงาน สุดท้ายนี้ขอขอบคุณผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ดำเนินการฝึกอบรมที่คอยดูแล อำนวยความสะดวกให้ตลอดการฝึกอบรม

นवलเพ็ญ กั้นภัย

สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

กิตติกรรมประกาศ

สารบัญ

หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๖
เป้าหมาย	๗
ขั้นตอนการปฏิบัติ/ผู้รับผิดชอบ	๗
งบประมาณที่ต้องใช้และระยะเวลาดำเนินการ	๙
แผนปฏิบัติการ	๑๐
แนวทางการบริหารความเสี่ยง	๑๑
การประเมินผล	๑๑
ข้อเสนอแนะ	๑๒
บรรณานุกรม	๑๔
ประวัติผู้เขียนเอกสารรายงานการศึกษาร่วมบุคคล	๑๕

โครงการ การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ: เพิ่มจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) พื้นที่เขตทวีวัฒนา

หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานครมีภารกิจหลักในการบริการประชาชนในหลากหลายด้าน ไม่เพียงแต่ประชากรของกรุงเทพมหานครเท่านั้น ยังรวมไปถึงประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตปริมณฑลและประชากรจังหวัด อื่นๆ ที่เข้ามาใช้ชีวิตและประกอบอาชีพอีกเป็นจำนวนมาก ซึ่งกรุงเทพมหานครต้องให้การดูแลในเรื่องของความปลอดภัย ความสะดวกสบาย การบริการสาธารณะ ความสวยงามน่าอยู่ของเมืองหลวง รวมทั้งในเรื่องของเศรษฐกิจและสังคมฯ โดยผู้บริหารกรุงเทพมหานครกำหนด ๑๐ มาตรการเร่งด่วน เพื่อแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนของชาวกรุงเทพมหานครโดยเร่งด่วน โดยให้หน่วยงานนำไปปฏิบัติและใช้เป็นนโยบายในการยกระดับสมรรถนะของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพสามารถให้บริการเชิงรุก ซึ่งมาตรการหนึ่งก็คือการเพิ่มจุดบริการงานทะเบียนราษฎรในห้างสรรพสินค้า ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายสาธารณะของรัฐบาลในเรื่องการบริการสาธารณะคือ รวดเร็ว ทั่วถึง เป็นธรรม คุณภาพดีราคาถูก และรองรับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๑๒ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๕๖-๒๕๕๙) ยุทธศาสตร์ที่ ๕ พัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นต้นแบบด้านการบริหารมหานคร กลยุทธ์ที่ ๑ ขยายช่องทางการบริการให้มีความหลากหลาย

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ผู้บริหารกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญและพยายามผลักดันให้มีการพัฒนางานบริการต่างๆ ให้มีคุณภาพ มีมาตรฐาน รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและสังคมเป็นไปอย่างรวดเร็ว ประชาชนมีการศึกษาสูงขึ้นรับรู้สิทธิของตนเองมากขึ้น เรียกร้องการบริการที่ดีที่สุดจากรัฐ หน่วยงานภาครัฐจึงพยายามพัฒนางานบริการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลเป็นที่พึงพอใจของประชาชน งานด้านการทะเบียนก็เป็นงานบริการประเภทหนึ่งที่มีประชาชนมาติดต่อขอรับบริการในแต่ละวันเป็นจำนวนมาก เพราะเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลโดยตรงตั้งแต่เกิดจนตาย เช่น การแจ้งเกิด การแจ้งการตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน การเปลี่ยนชื่อตัวชื่อสกุล การทะเบียน

ครอบครัว ฯลฯ โดยเป็นหน้าที่ของประชาชนและสำนักทะเบียนที่ต้องดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ประชาชนที่มาขอรับบริการด้านการทะเบียนมักจะมาพร้อมกับความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดี รวดเร็ว ถูกต้อง และเสมอภาค แนวโน้มความคาดหวังของประชาชนจะเพิ่มสูงขึ้นตลอดเวลา และมีการเปรียบเทียบกับการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ดังนั้นจึงต้องมีการพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นมากกว่าในปัจจุบัน โดยเฉพาะงานด้านการทะเบียนที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะมีหน้าที่ในการบริการเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจตามหลักของ John P.Millet ซึ่งมีลักษณะสำคัญ ๕ ประการ

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง การบริการที่มีความยุติธรรมทุกคนเท่าเทียมกันได้รับการปฏิบัติเหมือนกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ และใช้มาตรฐานเดียวกันในการบริการ

๒. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ต้องมีความตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลา

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการประชาชนต้องมีสถานที่ บุคลากรและวัสดุต่างๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม ความเสมอภาคและความตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้แก่ผู้รับบริการ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงาน

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพของงานให้บริการหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

เพื่อให้การพัฒนาการให้บริการด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ให้มีความสะดวกรวดเร็วและตอบสนองความต้องการของประชาชนและนำมาตรการเร่งด่วนของผู้บริหารกรุงเทพมหานครไปสู่การปฏิบัติจึงได้กำหนดมาตรการเร่งด่วน สำหรับการบริการประชาชน

ทุกคนทุกกลุ่ม เชิงรุก โดยการเพิ่มจุดบริการพิเศษงานทะเบียนราษฎรในห้างสรรพสินค้าและขยายเวลาให้บริการถึง ๒๒.๐๐ น. โดยมุ่งเน้นที่จะลดภาระของประชาชนในการขอรับบริการจากภาครัฐ ลดภาระและลดระยะเวลาในการเดินทางไปติดต่อส่วนราชการ อำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถเดินทางมาใช้บริการหลังเวลาเลิกงานหรือในวันหยุดราชการได้ในห้างสรรพสินค้าหรือจัดตั้งตามชุมชนต่างๆ ได้ การขยายงานบริการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนซึ่งเป็นงานที่ใช้ระยะเวลาให้บริการน้อยออกไปให้บริการ ณ สถานที่ที่มีประชาชนสัญจรไปมาเป็นจำนวนมาก โดยเพิ่มจุดบริการที่ห้างสรรพสินค้า บนสถานีรถไฟฟ้า เพื่อเพิ่มความสะดวกและทางเลือกในการรับบริการของประชาชน ในการดำเนินการจะเปิดให้บริการทุกวันไม่มีวันหยุดตั้งแต่เวลา ๐๙.๐๐-๒๐.๐๐ น. ให้บริการด้านต่างๆ ดังนี้

๑. การทำบัตรประจำตัวประชาชน (ยกเว้นบัตรหาย)

๒. การตรวจสอบและคำรับรองรายการทะเบียนราษฎร

ปัจจุบันเปิดจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ไปแล้ว ๖ แห่ง ประกอบด้วย

- | | |
|--------------------------------|----------------------------------|
| ๑. สถานีรถไฟฟ้าสยาม | ดำเนินการโดยสำนักงานเขตปทุมวัน |
| ๒. สถานีรถไฟฟ้าหมอชิต | ดำเนินการโดยสำนักงานเขตจตุจักร |
| ๓. สถานีรถไฟฟ้าพร้อมพงษ์ | ดำเนินการโดยสำนักงานคลองเตย |
| ๔. ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร | ดำเนินการโดยสำนักงานเขตพระนคร |
| ๕. ห้างสรรพสินค้าพาราไดซ์พาร์ค | ดำเนินการโดยสำนักงานเขตประเวศ |
| ๖. ห้างสรรพสินค้าซีคอนสแควร์ | ดำเนินการโดยสำนักงานเขตภาษีเจริญ |

ในอนาคตจะมีการเปิดจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) เพิ่มขึ้นอีก ๖ แห่ง ประกอบด้วย

- | | |
|----------------------------------|-------------|
| ๑. ห้างสรรพสินค้าแฟชั่นไอส์แลนด์ | เขตคันนายาว |
| ๒. ห้างสรรพสินค้าตั้งฮั่วเส็ง | เขตบางพลัด |
| ๓. ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ | เขตบางแค |

๔. ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลเวิลด์ เขตปทุมวัน
๕. สถานีรถไฟฟ้าวงเวียนใหญ่ เขตธนบุรี
๖. สถานีรถไฟฟ้าอุดมสุข เขตบางนา

ซึ่งผลการดำเนินงานได้รับการตอบรับจากประชาชนผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก เนื่องจากได้รับความสะดวกโดยไม่ต้องไปขอรับบริการที่สำนักงานเขต โดยมีประชาชนเข้าใช้บริการไม่ต่ำกว่าวันละ ๑๐๐ คน สำหรับในปีพ.ศ. ๒๕๕๗ มีประชากรที่มาขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนในสำนักงานเขตทั้ง ๕๐ เขต และจุดบริการด่วนมหานครรวม ๓,๗๖๔,๕๔๓ คน เป็นประชาชนที่มีทะเบียนบ้านในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน ๒,๖๔๙,๖๔๕ คน และเป็นประชาชนที่มีทะเบียนบ้านต่างจังหวัด จำนวน ๑,๑๑๔,๘๙๘ คน

ถึงแม้กรุงเทพมหานครจะเปิดให้บริการเชิงรุกในจุดบริการด่วนมหานครทั้ง ๖ แห่ง แล้วก็ตามแต่เมื่อเทียบกับจำนวนประชากรตามทะเบียนบ้านจำนวน ๕,๖๙๑,๖๕๗ คน (ตามสถิติ ณ เดือนมิถุนายน ๒๕๕๘) และประชากรที่ไม่ได้แจ้งย้ายชื่อเข้ามาในทะเบียนบ้าน แต่ได้มาประกอบอาชีพ มาศึกษาต่อ และบุคคลต่างด้าวซึ่งมารับบริการด้านการทะเบียนและบัตรฯ น่าจะไม่ต่ำกว่า ๑๐ ล้านคน ซึ่งจำเป็นต้องเพิ่มการบริการด้านการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้เป็นตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งมาตรา ๖ ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการที่มีความมุ่งหมายให้บรรลุเป้าหมาย คือ

๑. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
๒. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
๓. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
๔. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
๕. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
๖. ประชาชนได้รับความสะดวกและได้รับตอบสนองตามความต้องการ
๗. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

เขตทวีวัฒนาจึงเสนอโดยการเพิ่มจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ในพื้นที่เขตทวีวัฒนา จำนวน ๑ จุด เขตทวีวัฒนา มีพื้นที่ ๕๐.๒๑๙ ตารางกิโลเมตร มีประชากรตามทะเบียนบ้าน ๗๗,๕๑๕ คน มีประชาชนเข้ามาอาศัยทำงานและเรียนหนังสืออีกรวมแล้วไม่ต่ำกว่า ๖๐,๐๐๐ คน มีชุมชนทั้งหมด ๑๖ ชุมชน มีมหาวิทยาลัย ๒ แห่ง โรงเรียนสังกัดกระทรวงศึกษา ๒ แห่ง สังกัดกรุงเทพมหานคร ๗ แห่ง โรงเรียนเอกชน ๑๓ แห่ง สถานีตำรวจ ๒ แห่ง ศูนย์สาธารณะสุข ๔ แห่ง ห้างสรรพสินค้า ๑ แห่ง นอกจากนี้เขตทวีพัฒนายังมีพื้นที่ติดต่อกับจังหวัดนนทบุรีและจังหวัดนครปฐม ทำให้เกิดการไหลเข้าของประชาชนจากปริมณฑลเพื่อมาทำงานมาขอรับบริการขั้นพื้นฐานจากหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งการให้บริการด้านการทะเบียนด้วย สำหรับหน่วยงานที่ให้บริการด้านการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนคือ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตทวีวัฒนาซึ่งตั้งอยู่ในซอยอุทยาน ๕ ถนนอุทยาน ต้องเข้าซอยมาประมาณ ๕๐๐ เมตร ไม่มีรถเมล์หรือรถบริการสาธารณะวิ่งผ่านถนนอุทยาน หากประชาชนจะเข้ามาใช้บริการต้องมารถยนต์ส่วนตัวหรือรถรับจ้างเท่านั้นซึ่งสถานที่ดังกล่าวไม่สะดวกต่อการให้บริการด้านการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน แต่ก็ยังมีผู้มาใช้บริการวันละประมาณ ๑๕๐ - ๒๐๐ ราย สาเหตุที่ประชาชนต้องมาใช้บริการ เนื่องจากงานบริการบางประเภทไม่สามารถไปรับบริการยังสำนักทะเบียนแห่งอื่นได้ เช่น การเปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล การแจ้งย้ายเข้า การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การเพิ่มชื่อฯลฯ ยังคงต้องมาใช้บริการที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตทวีวัฒนาเท่านั้น หากเป็นงานบริการอื่นๆ เช่น การจดทะเบียนสมรส ทะเบียนหย่า ทะเบียนรับบุตรบุญธรรม ทะเบียนรับรองบุตรฯลฯ ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน สามารถใช้บริการที่สำนักทะเบียนที่สะดวกได้ ด้วยสาเหตุดังกล่าวทำให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ตามที่คาดหวังไว้ เนื่องจากมีข้อจำกัดเรื่องการเดินทาง ประกอบกับในพื้นที่เขตทวีวัฒนาและบริเวณใกล้เคียงยังไม่มีจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) จึงได้จัดทำโครงการเพิ่มจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ในพื้นที่เขตทวีวัฒนา ภายในปี พ.ศ. ๒๕๕๙ ณ ตลาดธนบุรี สนามหลวง ๒ เพื่อให้บริการด้านการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน โดยเปิดบริการทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ ให้บริการตั้งแต่เวลา ๑๑.๐๐-๑๙.๐๐ น. เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ลดภาระในการเดินทางมาติดต่อราชการที่สำนักงานเขต รวมทั้งอำนวยความสะดวกให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี รวดเร็วและยังเป็นการผลักดันมาตรการเร่งด่วนของผู้บริหารกรุงเทพมหานครไปสู่การปฏิบัติ นอกจากนี้ ยังรองรับ

พระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ ๒๑ ก.ค. ๒๕๕๘ โดยเริ่มดำเนินการไปพร้อมกับอีก ๖ แห่งที่กำลังจะเปิดต่อไป

สำหรับเหตุผลที่เสนอเปิดจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ที่ตลาดธนบุรี สนามหลวง ๒ เนื่องจากมีประชาชนสัญจรไปมา เดินทางมาจับจ่ายใช้สอยเป็นจำนวนมาก การเดินทางสะดวก ตลาดธนบุรี สนามหลวง ๒ ตั้งอยู่ริมถนนเลียบบคลองทวีวัฒนา มีที่จอดรถมาก มีอาคารสำนักงานซึ่งสามารถขอใช้เป็นสถานที่ที่เปิดเป็นจุดบริการด่วนมหานครได้ เนื่องจากเป็นหน่วยงานพาณิชย์ของกรุงเทพมหานคร และการเปิดจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ตลาดธนบุรี สนามหลวง ๒ มีปัจจัยความสำเร็จคือ ผู้บริหารกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญในการเปิดให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎรและเป็น ๑ ใน ๑๐ มาตรการเร่งด่วน ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว ประชาชนมีทางเลือกในการใช้บริการได้ตามความต้องการ โดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่ มีกฎหมายระเบียบรองรับในการปฏิบัติงาน บุคลากรมีศักยภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากเป็นงานที่ทำเป็นประจำอยู่แล้ว ประชาชนมีความพึงพอใจ เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่กรุงเทพมหานครในการเป็นองค์กรชั้นเลิศด้านการบริการ แต่อาจจะมีจุดอ่อนในเรื่องบุคลากรต้องผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันออกไปปฏิบัติงาน หากไม่ได้รับการจัดสรรอัตรากำลังเพิ่ม

จากการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกภายในและกลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholders) แล้วเห็นว่าการเปิดจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ตลาดธนบุรี สนามหลวง ๒ มีความเป็นไปได้ เนื่องจากเป็นการเพิ่มช่องทางการบริการให้ประชาชนมีทางเลือกมากขึ้น ประชาชนได้รับความสะดวก สบาย และเป็นมาตรการเร่งด่วนของผู้บริหาร โดยได้ดำเนินการสอบถามความพึงพอใจจากประชาชนผู้รับบริการที่เขตทวีวัฒนา โดยแจกแบบสอบถามจำนวน ๓๐ ราย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดกับการเปิดจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ณ ตลาดธนบุรี สนามหลวง ๒

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริการด้านการทะเบียนให้มีความสะดวก รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง

๒. เพื่อขยายช่องทางการให้บริการให้มีความหลากหลาย เพื่อให้ประชาชนมีทางเลือกมากขึ้น

๓. เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการบริการของกรุงเทพมหานคร

เป้าหมาย

เพิ่มจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) จำนวน ๑ จุด ณ ตลาดธนบุรี สนามหลวง ๒ เขตทวีวัฒนา ภายในปี พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยขยายช่องทางการบริการเพิ่มการบริการให้หลากหลาย และเพิ่มเวลาในการให้บริการมากกว่าเดิมในด้านการทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน

ขั้นตอนการปฏิบัติ/ผู้รับผิดชอบ

แนวทางการจัดทำโครงการเพิ่มจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ตลาดธนบุรี สนามหลวง ๒ เขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร ภายในปี พ.ศ. ๒๕๕๙ แบ่งเป็น ๓ ขั้นตอนคือ ขั้นตอนเตรียมการ ขั้นตอนดำเนินการ และขั้นตอนติดตามผล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

๑. ขั้นตอนเตรียมการ

การดำเนินการโครงการสิ่งสำคัญ คือการวางแผนโครงการ ซึ่งต้องดำเนินการวางแผนการปฏิบัติในทุกขั้นตอนให้ชัดเจน

๑.๑ กำหนดผู้รับผิดชอบและแต่งตั้งคณะกรรมการโดยคณะกรรมการมีบทบาทสนับสนุนทางวิชาการ สนับสนุนการดำเนินงาน และให้ข้อเสนอแนะในการจัดทำโครงการฯ การติดตามและประเมินผล คณะกรรมการประกอบด้วย ผู้อำนวยการเขต ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต หัวหน้าฝ่ายทุกฝ่าย โดยหัวหน้าฝ่ายทะเบียน ผู้รับผิดชอบ/ผู้ประสานงานหลักเป็นเลขานุการ และหัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนราษฎรเป็นผู้ช่วยเลขานุการ

๑.๒ จัดทำโครงการและขออนุมัติโครงการ เป็นการเตรียมความพร้อมและสนับสนุนข้อมูลในการชี้แจงข้อสงสัยแก่ผู้บริหาร ซึ่งฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตทวีวัฒนา จะต้องนำเสนอถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นการในการปฏิบัติงาน และความจำเป็นที่จะต้องมีจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ในพื้นที่เขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร และข้อมูลที่ตั้งของจุดบริการฯ เป็นต้น โดยนำเสนอโครงการต่อผู้อำนวยการเขตทวีวัฒนาเพื่อพิจารณา ขอความเห็นชอบและอนุมัติโครงการ จากนั้นนำเสนอโครงการต่อผู้อำนวยการสำนักงานปกครองและทะเบียนในฐานะเลขานุการ คณะทำงานพิจารณารูปแบบการก่อสร้าง อาคารสำนักงานเขต

การปรับปรุงด้านกายภาพของสำนักงานเขต และศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (Bangkok Service Center) เพื่อนำเข้าที่ประชุม คณะอนุกรรมการกำหนดรูปแบบ การปรับปรุงด้านกายภาพของสำนักงานเขต ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (Bangkok Service Center) จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) และรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ (Bangkok Mobile Service) เพื่อขอความเห็นชอบและอนุมัติโครงการต่อไป

๑.๓ ติดต่อประสานงานกับผู้บริหารของสำนักงานตลาดนัดธนบุรีเพื่อขอใช้สถานที่และชี้แจงอธิบายเหตุผลความจำเป็นของการจัดทำโครงการ และประโยชน์ที่หน่วยงานและประชาชนจะได้รับ

๑.๔ การจัดทำแผนงานผู้รับผิดชอบการดำเนินงาน และทีมงานจะต้องจัดทำแผนที่มีเป้าหมายให้มีการจัดตั้งจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ณ ตลาดธนบุรี สนามหลวง ๒ เขตทวีวัฒนา ภายในปี พ.ศ. ๒๕๕๙ ให้ประสบความสำเร็จ

๑.๕ จัดให้มีการประชุมคณะกรรมการฯ คณะทำงานฯ เพิ่มร่วมวางแผน ปรัชญาหรือเพื่อกำหนดแนวทางในการทำงาน และบริหารแผนงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย

๒. ขั้นตอนการ

การจัดทำแผนขั้นตอนการดำเนินโครงการทุกขั้นตอนต้องกำกับดูแลควบคุมให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด

๒.๑ สถานที่ตั้ง กำหนดสถานที่สำหรับจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ณ ตลาดธนบุรี สนามหลวง ๒ พื้นที่เขตทวีวัฒนา

๒.๒ การจัดรูปแบบ เพื่อกำหนดประเภทและรายละเอียดของการให้บริการ จัดทำรายละเอียดการให้บริการและประเภทการให้บริการ คือ การทำบัตรประจำตัวประชาชนทุกกรณี บริการด้านการคัดร์รับรองเอกสารทะเบียนราษฎร

๒.๓ ผู้ให้บริการ เตรียมเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเพื่อให้พร้อมกับการขยายจุดบริการ โดยใช้เจ้าหน้าที่ของฝ่ายทะเบียน เขตทวีวัฒนา จำนวน ๕ คน แต่ถ้ามีประชาชนมารับบริการจำนวนมาก และมีประเภทงานบริการเพิ่มขึ้นจะต้องขอจัดสรรอัตรากำลังเพิ่มเติมไปสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร โดยเป็นข้าราชการวุฒิปริญญาตรีทางด้านรัฐศาสตร์ นิติศาสตร์ เพื่อให้เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจในการพิจารณาดำเนินการได้ตามที่กฎหมายกำหนดจำนวน ๕ คน

๒.๔ วันและเวลาให้บริการ โดยการเปิดให้บริการทุกวันไม่มีวันหยุด ระหว่างเวลา ๑๑.๐๐ - ๑๙.๐๐ น. และไม่มีการหยุดพัก ปัจจุบันทุกจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) หยุดพัก ๑ ชั่วโมงและปิดบริการเวลา ๑๙.๐๐ น. เพื่อคิดคำนวณเวลาการปฏิบัติราชการ ไม่เกินกว่าที่กฎหมายกำหนด

๒.๕ จัดเตรียมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ซึ่งจัดซื้อโดยงบประมาณของกรุงเทพมหานครเอง ผ่านทางสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล และจ้างบริษัทซี ดี จี ผู้พัฒนาซอฟต์แวร์และติดตั้ง ฮาร์ดแวร์ร่วมกับระบบเครือข่าย ณ จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) และใช้ฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

๒.๖ ทดสอบการปฏิบัติงานของจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมและป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นก่อนการเปิดให้บริการ

๒.๗ เปิดบริการ จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) อย่างเป็นทางการ โดยผู้บริหารของกรุงเทพมหานคร

๒.๘ การประชาสัมพันธ์ เสนอข่าวการเปิด จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ทางสื่อสารมวลชนทุกชนิด ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง

๓. **ขั้นติดตามผล**

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ณ จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) โดยวัดจากร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

งบประมาณที่ต้องใช้และระยะเวลาการดำเนินงาน

งบประมาณ

ขอจัดสรรงบประมาณประจำปี พ.ศ.๒๕๕๙ จำนวน ๑,๐๐๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งล้านบาท-ถ้วน)

ระยะเวลาการดำเนินงาน

เริ่มดำเนินโครงการตั้งแต่วันที่เดือนตุลาคม ๒๕๕๘ - เดือนกันยายน ๒๕๕๙

แผนปฏิบัติการ (Action Plan)

ขั้นตอน/กิจกรรมหลัก	ระยะเวลาดำเนินการ												ผู้รับผิดชอบ
	ต.ค. ๕๘	พ.ย. ๕๘	ธ.ค. ๕๘	ม.ค. ๕๙	ก.พ. ๕๙	มี.ค. ๕๙	เม.ย. ๕๙	พ.ค. ๕๙	มิ.ย. ๕๙	ก.ค. ๕๙	ส.ค. ๕๙	ก.ย. ๕๙	
๑. เขียนโครงการเพื่อนำเสนอแนวทางการจัดทำโครงการต่อผู้บริหาร	←→												หัวหน้าฝ่ายทะเบียน
๒. การจัดตั้งคณะทำงาน	←→												”
๓. การขออนุมัติโครงการ		←→											”
๔. วางกฎเกณฑ์และแนวทางในการปฏิบัติงาน		←→											”
๕. ประสานระหว่างหน่วยงาน	←→												”
๖. ปรับปรุงจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service)					←→								”
๗. เปิดโครงการฯ และประชาสัมพันธ์เพื่อประชาชนได้ทราบข้อมูลเพื่อมารับบริการ										←→			”
๘. การประเมินผลการทำงาน											←→		”

แนวทางการบริหารความเสี่ยง

ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น	การจัดการหรือควบคุมความเสี่ยง
๑. ประชาชนอาจไม่มาใช้บริการที่จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) เขตทวีวัฒนา	๑. วางแผนการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบตั้งแต่เริ่มดำเนินโครงการจนถึงการเปิดโครงการและดำเนินการอย่างต่อเนื่องตามจังหวะเวลาที่เหมาะสม
๒. ระเบียบ กฎหมาย แนวทางการปฏิบัติในการบริการไม่ได้รับการปรับแก้ไขให้เอื้อต่อการให้บริการรูปแบบใหม่	๒. เสนอขอปรับปรุงระเบียบ กฎหมาย ให้เอื้อต่อการให้บริการ
๓. บุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	๓. ขอจัดสรรอัตรากำลังเพื่อปฏิบัติงาน ณ จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service)
๔. ระยะเวลาการดำเนินโครงการอาจไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้	๔. จัดทีมงานเพื่อบริหารแผนงาน ติดตามงาน ให้เป็นไปตามกำหนดเวลา และให้รายงานให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ
๕. บุคลากรขาดความรู้ ความเข้าใจในการออกไปปฏิบัติงาน ณ จุดบริการด่วนมหานคร	๕. ดำเนินการเสริมความรู้ ความเข้าใจแก่บุคลากร โดยใช้วิธีการจัดการความรู้ ภายในหน่วยงาน

การประเมินผล

การเพิ่มจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ในพื้นที่เขตทวีวัฒนา จำนวน ๑ จุดบริการ คือ ตลาดธนบุรี สนามหลวง ๒ ภายในปี พ.ศ. ๒๕๕๙ เป็นการให้บริการเชิงรุก โดยขยายช่องทางการให้บริการ และการเพิ่มเวลาในการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน มีตัวชี้วัดความสำเร็จ การประเมินผล และเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลดังนี้

ตัวชี้วัดความสำเร็จ

๑. ผลผลิต (Output) เพิ่มจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ที่ตลาดธนบุรี สนามหลวง ๒ ภายในปี พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยให้บริการการทำบัตรประจำตัวประชาชนทุกกรณี และคัดกรองเอกสารทางการทะเบียน เปิดให้บริการทุกวันไม่มีวันหยุด ระหว่างเวลา ๑๑.๐๐ – ๑๙.๐๐ น. ไม่หยุดพัก

๒. ผลลัพธ์ (Outcome) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการที่เพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 โดยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้แบบสอบถาม ณ จุดบริการด่วนมหานคร ทุกเดือนและนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ประกอบการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

ข้อเสนอแนะ

๑. ข้อเสนอแนะในการนำนโยบายสู่การปฏิบัติ (ปัจจัยสนับสนุนและอุปสรรค)

การเพิ่มจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ที่ตลาดธนบุรี สนามหลวง ๒ เขตทวีวัฒนา มีความเป็นไปได้ที่จะดำเนินการโครงการดังกล่าวได้บรรลุตามเป้าหมายเนื่องจาก

๑.๑ ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ในด้านการปรับปรุงการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม มีการกำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ยังกำหนดเป็นมาตรการเร่งด่วน

๑.๒ การบริการเป็นภารกิจหลักของกรุงเทพมหานครที่ต้องดำเนินการให้ดีที่สุด เพราะประชาชนมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดีจากกรุงเทพมหานคร

๑.๓ กรุงเทพมหานครมีความพร้อม ทั้งทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากรในการปฏิบัติงาน และงบประมาณ

แต่อย่างไรก็ตามการเพิ่มจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ในพื้นที่เขตทวีวัฒนา อาจส่งผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้บังคับบัญชาที่ควบคุม กำกับ ดูแล ดังนั้น การจะขับเคลื่อนโครงการดังกล่าวให้ประสบความสำเร็จจะต้องได้รับการสนับสนุนจากทุกส่วนที่เกี่ยวข้องดังนี้

๑. ผู้บริหารระดับสูงต้องให้การสนับสนุนในการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนด รวมถึงการตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของโครงการ

๒. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องให้ความร่วมมือและเร่งรัดการดำเนินการให้เป็นไปตามแผนงาน

๓. หน่วยงานที่ดำเนินการ (ฝ่ายทะเบียน) จะต้องควบคุม กำกับการดำเนินการอย่างใกล้ชิด รับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติงาน ประชาชน และจะต้องรีบแก้ไขโดยเร็ว

๔. มีการติดตามประเมินผลของการดำเนินการในทุกมิติพร้อมนำผลดังกล่าวมาปรับปรุงการดำเนินงานอย่างทันที่

๒. ข้อเสนอแนะในการนำโครงการไปพัฒนาต่อไป

๒.๑ ควรเพิ่มประเภทการบริการที่ไม่ซับซ้อนใช้เวลาไม่มาก เช่น การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การเปลี่ยนชื่อ การจดทะเบียนสมรส เป็นต้น

๒.๒ ควรนำงานของฝ่ายอื่นๆ ที่สามารถบริการนอกสถานที่ได้ เช่น การรับชำระภาษีต่างๆ (ฝ่ายรายได้) การชำระค่าปรับ (ฝ่ายเทคนิค) การชำระค่าธรรมเนียม (ฝ่ายรักษาฯ) ฯลฯ ออกไปให้บริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service)

บรรณานุกรม

๑. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการ, WWW.dilibrary.spu.ac.th, วันที่สืบค้นข้อมูล ๑๔ กรกฎาคม ๒๕๕๘
๒. แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๑๒ ปี ระยะที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๕๖-๒๕๕๙ : สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลกรุงเทพมหานคร
๓. แผนปฏิบัติการราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙ : สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลกรุงเทพมหานคร

ภาคผนวก

ประวัติผู้เขียนเอกสารรายงานการศึกษาส่วนบุคคล

- ชื่อ - นามสกุล** นางสาวนวลเพ็ญ กันภัย
- วุฒิการศึกษา**
- ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
 - รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ประสบการณ์การรับราชการ**
- ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๓๒ เจ้าพนักงานปกครอง ๓ งานปกครอง
สำนักงานเขตบางขุนเทียน
 - ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๓๗ เจ้าพนักงานปกครอง ๕ งานปกครอง
สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์
 - ๒๙ ธันวาคม ๒๕๔๐ นักประชาสัมพันธ์ ๖ ฝ่ายปกครอง
สำนักงานเขตหนองแขม
 - ๑ พฤษภาคม ๒๕๔๓ เจ้าพนักงานปกครอง ๖ ฝ่ายทะเบียน
สำนักงานเขตบางขุนเทียน
 - ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๐ เจ้าพนักงานปกครอง ๗ว ฝ่ายทะเบียน
สำนักงานเขตบางขุนเทียน
 - ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๔ เจ้าพนักงานปกครอง ๗
หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตดุสิต
 - ๒ กันยายน ๒๕๕๔ เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตดุสิต

รางวัลหรือทุนการศึกษา

ได้รับรางวัลชนะเลิศบุคคลากรดีเด่นกรุงเทพมหานคร ประจำปีสำนักทะเบียน
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๓

ตำแหน่งปัจจุบัน เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ หัวหน้าฝ่ายทะเบียน
สำนักงานเขตทวีวัฒนา