

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านทะเบียนแบบ Drive Thru

จัดทำโดย นางสาวธัญญ์จิรา ไรจพิพิศน์
เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตดุสิต

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๗
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านทะเบียนแบบ Drive Thru

จัดทำโดย นางสาวธัญจิรา โรจพิพิศน์
เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตดุสิต

หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๗
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

รายงานนี้เป็นความคิดเห็นเฉพาะบุคคลของผู้ศึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....
(.....)

ตำแหน่ง.....

สังกัด/หน่วยงาน.....

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านทะเบียนแบบ Drive Thru เป็นการให้บริการโดยประชาชนไม่ต้องลงจากรถ ซึ่งนับว่าเป็นนวัตกรรมทางการบริหารอย่างหนึ่ง ที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ให้ดำเนินการขับเคลื่อนการปฏิรูประบบราชการ จึงได้นำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้เป็นหลักคิดหลักปฏิบัติเพื่อให้การดำเนินงานพัฒนาระบบราชการไทย เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งได้นำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่และแนวคิดของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่เกินจำเป็น นอกจากนี้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ดำเนินแนวทางให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และแนวทางการปฏิบัตินิติราชการหนึ่งที่มีผลอันสำคัญคือ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้มีความสะดวก รวดเร็วมากขึ้นโดยนำเทคนิค ECRS มาใช้ในการออกแบบกระบวนการให้บริการด้านทะเบียนแบบ Drive Thru ซึ่งเป็นการปรับปรุงแบบการให้บริการภาครัฐจากการทำงานเชิงรับเป็นการทำงานเชิงรุก โดยยึดความสะดวก และความพึงพอใจของประชาชนเป็นเป้าหมาย สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. ๒๕๕๖ – พ.ศ. ๒๕๖๑) ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน โดยพัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยืดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างรัฐและประชาชน รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมทางการบริการที่เป็นเลิศ และสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๑๒ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๒ – พ.ศ. ๒๕๖๓) ภายใต้หลักการ “มหานครน่าอยู่อย่างยั่งยืน” ซึ่งมุ่งพัฒนาโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ซึ่งมียุทธศาสตร์ การพัฒนาหลัก ยุทธศาสตร์ที่ ๕ พัฒนาระบบบริหารจัดการ เพื่อเป็นต้นแบบด้านการบริหารมหานคร โดยมี กลยุทธ์หลัก ได้แก่ ขยายช่องทางการบริการให้มีความหลากหลาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการประชาชน มุ่งสู่ความเป็นองค์กรชั้นนำเลิศด้านการบริการ

การให้บริการด้านทะเบียนแบบ Drive Thru เป็นการเพิ่มช่องทางการให้บริการ อีกทั้งเป็นการลดการใช้เวลาในการติดต่อราชการให้น้อยลง และเป็นการประหยัดพลังงานน้ำมันเชื้อเพลิงในการขับวนหาที่จอดรถ ที่สำคัญการมาติดต่อราชการที่สำนักงานที่มีจำนวนประชากรในพื้นที่จำนวนมาก โดยเฉพาะสำนักงานเขตในพื้นที่ชั้นใน เช่น สำนักงานเขตดุสิต มักประสบปัญหาในเรื่องของความแออัด คับแคบของสถานที่ให้บริการและสถานที่จอดรถของผู้มาใช้บริการส่งผลให้ประชาชนที่มีความรีบเร่งไม่มีช่องทางที่รวดเร็วในการใช้บริการได้อย่างสะดวก จึงได้เสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านทะเบียนแบบ Drive Thru เพื่อเป็นอีกทางเลือกหนึ่งให้กับประชาชนในการรับบริการ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเชิงรุก สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่กรุงเทพมหานคร

การให้บริการด้านทะเบียนแบบ Drive Thru จะเป็นกรณีนำกระบวนการคัดสำเนาทะเบียนบ้านและบัตรประจำตัวประชาชนมาทำการศึกษาเนื่องจาก เป็นกระบวนการที่ไม่มี ความยุ่งยาก ซับซ้อน สามารถปฏิบัติงานได้จริง การให้บริการด้านทะเบียนแบบ Drive Thru จะทำให้ข้อจำกัดเรื่องการบริหารหมดไป จึงควรเพิ่มประเภทงานบริการให้มีความหลากหลายมากขึ้น เป็นงานที่ไม่มี ความซับซ้อนและใช้เวลาไม่มาก เช่น การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ นอกจากนี้ควรนำงานของฝ่ายอื่นๆ ที่สามารถบริการนอกสถานที่ ได้มาให้บริการแบบ Drive Thru เพื่อเป็นการเพิ่มคุณค่าทางการบริการ เช่น การชำระภาษีของฝ่ายรายได้ การชำระค่าปรับของฝ่ายเทศกิจ การชำระค่าธรรมเนียมของฝ่ายรักษาความสะอาด หรือการขออนุญาตใช้เครื่องขยายเสียงของฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study : IS) ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้โดยได้รับความรู้ และแนวคิดจาก ดร.รัฐ ธนาติเรก และได้รับความอนุเคราะห์จากท่านไวพจน์ เครือเทศน์ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้ ให้คำปรึกษาและข้อคิดเห็นต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้ ผู้จัดทำรายงาน ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้บังคับบัญชา และเพื่อนๆ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานคร ระดับกลาง รุ่นที่ ๑๗ ที่คอยให้กำลังใจในการทำรายงาน สุดท้ายนี้ขอขอบคุณผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของ สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครทุกคนที่คอยดูแล และอำนวยความสะดวกตลอดการฝึกอบรม

นางสาวฉันทย์จิรา โรจพิพิศน์

สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

กิตติกรรมประกาศ

สารบัญ

หลักการและเหตุผล

๑

วัตถุประสงค์

๒

เป้าหมาย

๒

ขอบเขตการศึกษา

๒

วิธีการศึกษา/ผลการศึกษา

๒

ประโยชน์ที่จะได้รับ

๔

นิยามศัพท์

๔

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

๔

ขั้นตอนการปฏิบัติ/ผู้รับผิดชอบ

๘

งบประมาณที่ต้องใช้/ระยะเวลาดำเนินการ

๘

แนวทางการบริหารความเสี่ยง

๙

การประเมินผล

๙

ข้อเสนอแนะ

๑๐

บรรณานุกรม

๑๑

ภาคผนวก

๑๒

ประวัติผู้เขียนเอกสารรายงานการศึกษาส่วนบุคคล

๑๓

แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านทะเบียนแบบ Drive Thru

หลักการและเหตุผล

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ผู้บริหารกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญและพยายามผลักดันให้มีการพัฒนางานบริการต่างๆ ให้มีคุณภาพ มีมาตรฐาน รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและสังคมเป็นไปอย่างรวดเร็ว ประชาชนมีการเรียกร้องบริการที่ดีที่สุดจากรัฐ หน่วยงานภาครัฐจึงพยายามพัฒนาการบริการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นที่พึงพอใจของประชาชน งานทะเบียนก็เป็นงานบริการประเภทหนึ่งที่มีประชาชนมาติดต่อราชการในแต่ละวันเป็นจำนวนมาก สำนักงานเขตที่มีจำนวนประชากรในพื้นที่จำนวนมาก มักจะประสบปัญหาเรื่องความแออัด คับแคบของสถานที่ และสถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อประชาชนผู้มาใช้บริการ ประชาชนต้องเสียเวลาขับรถวนหาสถานที่จอดรถทำให้การบริการมีความล่าช้า ส่งผลให้ประชาชน ที่มีความรีบเร่งไม่มีช่องทางที่รวดเร็วในการใช้บริการ นอกจากนี้บางครั้งผู้สูงอายุหรือผู้พิการที่มีความจำเป็นต้องมาติดต่องานทะเบียน ก็ไม่สะดวกที่จะเดินลงจากรถเพื่อมาใช้บริการ

กรุงเทพมหานครมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการด้านทะเบียนแก่ประชาชน เพื่อให้ได้ความสะดวกสบาย แต่ปริมาณของประชาชนผู้มาใช้บริการมีจำนวนมากขึ้นและเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับอาคารสถานที่ที่มีความคับแคบไม่สามารถรองรับประชาชนที่มาใช้บริการจำนวนมาก นอกจากนี้พื้นที่ที่ใช้ในการจอดรถบริเวณสำนักงานเขตมีอย่างจำกัดซึ่งเป็นผลทำให้ประชาชนต้องรอรับบริการเป็นเวลานาน ดังภาพที่ ๑ - ๔



ภาพที่ ๑ แสดงบริเวณอาคารสถานที่ของสำนักงานเขตที่มีประชาชนมาติดต่อใช้บริการด้านทะเบียนมีความคับแคบ



ภาพที่ ๒ แสดงบริเวณอาคารสถานที่ของสำนักงานเขตที่มีประชาชนมาติดต่อใช้บริการด้านทะเบียนมีความคับแคบ



ภาพที่ ๓ แสดงบริเวณลานจอดรถที่มีพื้นที่จำกัดไม่เพียงพอต่อประชาชนผู้ให้บริการ



ภาพที่ ๔ แสดงบริเวณลานจอดรถที่มีพื้นที่จำกัดไม่เพียงพอต่อประชาชนผู้ให้บริการ

จากภาพที่ ๑ - ๔ ดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษาต้องการพัฒนาแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกยิ่งขึ้น และเพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการประชาชนให้มีความก้าวหน้าและทันสมัย จึงต้องการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านทะเบียนแบบ Drive Thru กรณีคัดสำเนาทะเบียนบ้านและบัตรประจำตัวประชาชน เหตุผลที่นำกระบวนการคัดสำเนาทะเบียนบ้านและบัตรประจำตัวประชาชนมาศึกษา เพราะเป็นกระบวนการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและไม่ใช้เวลามาก เพื่อลดภาระและลดการใช้เวลาในการติดต่อราชการให้น้อยลง ซึ่งการให้บริการแบบ Drive Thru ปัจจุบันมีหน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้นำแนวทางการให้บริการรูปแบบนี้ไปใช้และประสบผลสำเร็จ เช่น กรมการขนส่งทางบก การประปานครหลวง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด แมคโดนัลด์ และสตาร์บัค

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของการให้บริการงานทะเบียน กรณีคัดสำเนาทะเบียนบ้านและบัตรประจำตัวประชาชน
๒. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านทะเบียนแบบ Drive Thru กรณีคัดสำเนาทะเบียนบ้านและบัตรประจำตัวประชาชน

เป้าหมาย

การศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านทะเบียนแบบ Drive Thru ครั้งนี้ มีเป้าหมายเพื่อการพัฒนาการให้บริการด้านทะเบียนแก่ประชาชน เป็นการลดการใช้เวลาต่อการติดต่อขอรับบริการให้น้อยลง ตลอดจนอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน เป็นการเพิ่มช่องทางเลือกให้กับประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านทะเบียนแบบ Drive Thru จะดำเนินการศึกษาเฉพาะกรณีคัดสำเนาทะเบียนบ้านและบัตรประจำตัวประชาชนเท่านั้น โดยจะทดสอบสอบถามความคิดเห็นจากประชาชนที่เข้ารับมาติดต่อใช้บริการงานทะเบียน

วิธีการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถามโดยให้กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนที่ขับรถมาใช้บริการที่สำนักงานเขตดุสิต จำนวน ๑๐๐ คน เป็นผู้ตอบแบบสอบถามเอง เป็นแบบสอบถามที่ประกอบด้วย แบบสอบถามปลายปิดและแบบมีตัวเลือกคำตอบ โดยทำการแบ่งแบบสอบถามออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ คำถามเกี่ยวกับ ลักษณะของประชาชน ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนา

ตอนที่ ๒ คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนกรณีคัดสำเนาทะเบียนบ้านและบัตรประจำตัวประชาชน

ตอนที่ ๓ คำถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านทะเบียน แบบ Drive Thru กรณีการคัดสำเนาทะเบียนบ้านและบัตรประจำตัวประชาชน เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด

ข้อมูลปฐมภูมิ ผู้ศึกษาเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๐๐ คน โดยใช้แบบสอบถามแบบที่สร้างขึ้น

ผลการศึกษา

- ประชาชนที่ขับรถมาใช้บริการงานทะเบียน ซึ่งตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ คน พบว่าส่วนใหญ่ เกินร้อยละ ๙๐ มีความเห็น ดังนี้ สถานที่จอดรถมีเพียงพอต่อประชาชน อยู่ในระดับน้อยที่สุด เสียเวลาและสิ้นเปลืองน้ำมันเชื้อเพลิงที่ต้องวนหาสถานที่จอดรถ อยู่ในระดับมากที่สุด ควรแยกประเภทงานที่ไม่ซับซ้อน เช่น การคัดสำเนาทะเบียนบ้านและบัตรประจำตัวประชาชนมาให้บริการต่างหาก อยู่ในระดับมาก อาคารสถานที่กว้างขวางสามารถรองรับประชาชนจำนวนมาก อยู่ในระดับน้อย เปิดให้บริการคัดสำเนาทะเบียนบ้านและบัตรประจำตัวประชาชนแบบ Drive Thru (ประชาชนติดต่อใช้บริการโดยไม่ต้องลงจากรถ) อยู่ในระดับมากที่สุด

- แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านทะเบียนแบบ Drive Thru กรณีการคัดสำเนาทะเบียนบ้านและบัตรประจำตัวประชาชน สามารถสรุปเป็นขั้นตอนเพียง ๓ ขั้นตอน โดยใช้เวลาไม่เกิน ๓ นาทีต่อผู้รับบริการ ๑ ราย ด้วยบริการแบบ Drive Thru ดังนี้

การให้บริการด้านทะเบียนแบบ Drive Thru



ขั้นตอนที่ ๑

ขั้นตอนที่ ๒

ขั้นตอนที่ ๓

ขั้นตอนที่ ๑ ขับรถเข้ามายังช่องบริการ Drive Thru

ขั้นตอนที่ ๒ ยื่นเอกสารสำหรับการคัดสำเนาทะเบียนบ้านและบัตรประจำตัวประชาชน ให้เจ้าหน้าที่พิจารณาอนุมัติออกเอกสารและเก็บค่าธรรมเนียมการให้บริการ โดยประชาชนรอรับเอกสารไม่เกิน ๓ นาที

ขั้นตอนที่ ๓ เดินทางกลับออกจากการให้บริการด้านทะเบียนแบบ Drive Thru

การให้บริการด้านทะเบียนในปัจจุบัน



ภาพที่ ๑ วนหาที่จอดรถ



ภาพที่ ๒ ลงรถเพื่อติดต่อขอรับคิว



ภาพที่ ๓ เข้าช่องเพื่อรับบริการ



ภาพที่ ๔ รับเอกสารต่างๆเดินทางกลับ

ประโยชน์ที่จะได้รับ

๑. สำนักงานเขตและกรุงเทพมหานคร

๑.๑ นำแนวทางในการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการเพิ่มช่องทางและประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน

๑.๒ ยกระดับมาตรฐานในการให้บริการประชาชนให้รวดเร็ว สะดวกสบาย

๑.๓ ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

๑.๔ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อการให้บริการประชาชน

๑.๕ ประหยัดงบประมาณในการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก และลดค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคในสำนักงาน

๒. ผู้รับบริการ (ประชาชน)

๒.๑ ลดการใช้เวลาในการติดต่อราชการน้อยลง

๒.๒ สะดวกสบาย รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของประชาชน

๒.๓ ประหยัดพลังงานน้ำมันเชื้อเพลิงในการขับวนหาที่จอด

๒.๔ เป็นทางเลือกให้กับประชาชนในการรับบริการ

๓. ผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่)

๓.๑ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่

๓.๒ พัฒนามาตรฐานและทักษะในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่

นิยามศัพท์

งานทะเบียน หมายถึง การให้บริการด้านการคัดสำเนาทะเบียนบ้าน และบัตรประจำตัวประชาชนเท่านั้น

ผู้ให้บริการ หมายถึง ประชาชนที่ขับรถมาติดต่อใช้บริการด้านการคัดสำเนาทะเบียนบ้านและบัตรประจำตัวประชาชน

Drive Thru หมายถึง การให้บริการด้านการคัดสำเนาทะเบียนบ้านและบัตรประจำตัวประชาชนโดยประชาชนไม่ต้องลงจากรถ

แนวคิด/ทฤษฎี

แนวความคิดของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่(New Public Management)

แนวความคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เริ่มต้นขึ้นจากความพยายามในการอธิบายปรากฏการณ์ทางการบริหารงานภาครัฐที่เกิดขึ้นราวทศวรรษที่ ๑๙๘๐ ในประเทศกลุ่มเวสต์มินสเตอร์(Westminster) ซึ่งได้แก่ อังกฤษ ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ และแคนาดา ประเทศเหล่านี้ได้ดำเนินการปฏิรูประบบการบริหารงานภาครัฐก้าวหน้าไปอย่างมาก ด้วยจุดประสงค์ที่ต้องการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ กลไกการบริหารงานภาครัฐจึงต้องมีสมรรถนะในการจัดการที่สูงเพียงพอสำหรับรองรับการขับเคลื่อนประเทศให้ก้าวไปในจังหวะและทิศทางที่พึงประสงค์ การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่หรือการจัดการนิยม (Managerialism) ตั้งอยู่บนสมมุติฐานของความเป็นสากลของทฤษฎีการบริหารและเทคนิควิธีการจัดการว่าสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทั้งการบริหารรัฐกิจและบริหารธุรกิจ ซึ่งเป็นกระแสแนวความคิดที่สอดคล้องกับรัฐประศาสนศาสตร์แบบคลาสสิกของ Woodrow Wilson ที่เน้นแยกการเมืองออกจากการบริหารงานและหลักวิทยาศาสตร์การจัดการ (Scientific Management) ของ Frederick Taylor โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อการประหยัด (Economy) ประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) นอกจากนี้ยังได้

ผสมผสานให้เข้ากับเศรษฐศาสตร์สำนักนีโอคลาสสิก ทฤษฎีทางเลือกสาธารณะ และเศรษฐศาสตร์สถาบัน แนวความคิดดังกล่าวต้องการให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการ และวิธีการบริหารงานภาครัฐไปจากเดิมที่ให้ความสำคัญต่อทรัพยากร หรือปัจจัยนำเข้า (Input) และอาศัยกฎระเบียบเป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความถูกต้อง สุจริตและเป็นธรรม โดยหันมาเน้นถึงวัตถุประสงค์และสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงาน ทั้งนี้ในแง่ของผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) และความคุ้มค่าของเงิน (Value for Money) รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ โดยนำเอาเทคนิคการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้มากขึ้น เช่น การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การวัดและประเมินผลงาน การบริหารคุณภาพโดยรวม การรื้อปรับระบบ เป็นต้น

ภายใต้แนวความคิดของการปฏิรูประบบราชการ เมื่อ พ.ศ. ๒๕๔๕ ที่ได้มีการนำแนวคิด “การจัดการงานสาธารณะแนวใหม่” (New Public Management) มาใช้ โดยมีแนวคิดสำคัญซึ่งเป็นจุดเน้นของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือมุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง มุ่งผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัด ภาครัฐจะต้องลดบทบาทลง โดยการจ้างภาคเอกชนดำเนินการแทน (Outsourcing) สรรหาผู้บริหารที่มีสมรรถนะสูงจากบุคคลนอกระบบ (Performance Appraisal) เน้นการบริหารแบบมืออาชีพ เน้นการมีจิตวิญญาณผู้ประกอบการ (Entrepreneur) โดยนำกลไกตลาดมาเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสร้างดุลยภาพให้เกิดขึ้นในทุกกรณี เน้นการบริการลูกค้า ทำงานเชิงรุกแสวงหาโอกาสเจรจาต่อรองเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและการพัฒนาระบบการทำงานอย่างต่อเนื่อง มอบอำนาจการใช้ดุลยพินิจและให้อิสระ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถ ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ในระดับรองลงมา (Empowerment) กระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น (Decentralization) แปรรูปรัฐวิสาหกิจ (Privatization) แนวความคิดดังกล่าวได้นำไปสู่การปรับเปลี่ยนจุดมุ่งเน้นใหม่ๆ ของการบริหารจัดการภาครัฐไปจากเดิมหลายประการ เช่น การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในฐานะที่เป็นลูกค้า มุ่งเน้นคุณภาพ คุณค่า บริการ สร้างแรงจูงใจให้เกิดนวัตกรรม (Innovation) แก่ผู้ปฏิบัติงานรวมทั้งเสริมสมรรถภาพให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ช่วยให้ระบบการทำงานมีความยืดหยุ่นเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งการลดกฎระเบียบที่ไม่จำเป็น ตลอดจนการรื้อ ประกอบสร้างระบบราชการ (Reinventing-Government) เป็นต้น การปรับเปลี่ยนดังกล่าวถือได้ว่าเป็นกระบวนการทัศน์ใหม่ (New Paradigm) ของการปฏิรูปการบริหาร โดยสามารถสรุปเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกระบวนการทัศน์ระบบราชการแบบเก่าและกระบวนการทัศน์ระบบราชการแบบใหม่ได้

การจัดการภาครัฐแนวใหม่มีฐานแนวคิดจากการส่งเสริมให้ใช้กลไกตลาด (Market Mechanism) และวิธีการบริหารอย่างมืออาชีพ (Managerialism) ในการดำเนินภารกิจของรัฐในด้านต่างๆ สำคัญของแนวคิดการจัดการภาครัฐสมัยใหม่สามารถสรุปได้ดังนี้

๑. มีความเชื่อว่าการบริหารงานมีลักษณะของความเป็นสากลสภาพ หรือไม่มีความแตกต่างอย่าง เป็นนัยสำคัญระหว่างการบริหารงานของภาครัฐกิจเอกชน และการบริหารงานภาครัฐ

๒. เปลี่ยนการให้น้ำหนักความสำคัญไปจากเดิมที่มุ่งเน้นการควบคุมทรัพยากร (ปัจจัยนำเข้า) และกฎระเบียบเป็นเรื่องของการควบคุมผลผลิตและผลลัพธ์ หรือปรับเปลี่ยนจากการให้ความสำคัญในภาระ รับผิดชอบต่อกระบวนการงาน (Process Accountability) ไปสู่การรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์ (Accountability for Results)

๓. ให้ความสำคัญต่อเรื่องทักษะการบริหารจัดการมากกว่าการกำหนดนโยบาย

๔. โอนถ่ายอำนาจการควบคุมของหน่วยงานกลาง (Devolution of Centralized Power) เพื่อให้ความอิสระและความคล่องตัวแก่ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน

๕. ปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานราชการใหม่ให้มีขนาดเล็กลงในรูปแบบของหน่วยงานอิสระในกำกับ โดยเฉพาะการแยกส่วนระหว่างภารกิจงานเชิงพาณิชย์ การกำกับดูแลควบคุมภารกิจงานเชิงนโยบาย และการให้บริการออกจากกันอย่างเด็ดขาด

๖. เน้นการแปรสภาพกิจการของรัฐให้เป็นเอกชนและให้มีการจ้างเหมาบุคคลภายนอก (Outsourcing) รวมทั้งการประยุกต์ใช้วิธีการจัดจ้างและการแข่งขันประมูลงาน (Competitive Tendering) เพื่อลดต้นทุนและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

๗. ปรับเปลี่ยนรูปแบบสัญญาจ้างบุคลากรของภาครัฐ ให้มีลักษณะเป็นระยะสั้นและกำหนดเงื่อนไขข้อตกลงให้มีความชัดเจนสามารถตรวจสอบได้

๘. เลียนแบบวิธีการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชน เช่น การวางแผนกลยุทธ์และแผนธุรกิจ การทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน (Performance Agreement) การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน การจัดจ้างบุคคลภายนอกให้เข้ามาปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราว/เฉพาะกิจ การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน และการให้ความสำคัญต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร (Corporate Image)

๙. มีการสร้างแรงจูงใจและให้รางวัลตอบแทนในรูปของตัวเงิน (Monetary Incentives) มากขึ้น

๑๐. สร้างระเบียบวินัยและความประหยัดในการใช้จ่ายเงินงบประมาณ โดยพยายามลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและเพิ่มผลผลิต

จากแนวความคิดการปฏิรูประบบราชการแนวใหม่ดังกล่าวมาข้างต้น มีผลทำให้ระบบราชการไทยต้องการมีการปรับเปลี่ยนตัวเองเป็นอย่างมากในสองมิติด้วยกัน คือ มิติด้านบทบาทของข้าราชการ โดยได้มีการปรับเปลี่ยนจากเดิมที่เน้นการปฏิบัติ (Operator) และผู้ควบคุมมาเป็นบทบาทผู้เอื้ออำนวยให้ได้รับบริการ (Provider) และจากการเป็นผู้รักษากติกาเป็นผู้กระตุ้นและส่งเสริม (Promoter) ในส่วนมิติด้านการบริหารนั้นได้มีการปรับเปลี่ยนไปเป็นการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management) และการบริหารโดยมุ่งที่ประชาชนเป็นศูนย์กลางอันนำไปสู่การกำหนดแนวทางต่างๆขึ้นมาเพื่อใช้ในการปฏิรูประบบราชการ

แนวความคิดการพัฒนาบริการและคุณภาพบริการ

๑. การพัฒนา (Development)

การพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงตามแผนที่มีการกำหนดทิศทาง (Planned or direct change) และรายละเอียดไว้ล่วงหน้าว่าจะพัฒนาอะไร พัฒนาอย่างไร เมื่อใด ใครจะเป็นผู้พัฒนา ทั้งนี้ เพื่อความเป็นดีอยู่ดีของคน ซึ่งหมายความรวมถึงการได้รับความเสมอภาคและความยุติธรรมในสังคม (Social justice) ด้วย ดังนั้น คนจึงเป็นเป้าหมายสุดท้ายของการพัฒนา เพราะเป็นทั้งผู้ถูกพัฒนาและรับผลของการพัฒนา

๒. การบริการ (Services)

การบริการ หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม หรือกระบวนการดำเนินของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และผลจากการกระทำนั้นก่อให้เกิดความพึงพอใจ การบริการที่ดีจะสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นได้ตรงตามที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกที่ดีและในขณะเดียวกันก็รู้สึกประทับใจในสิ่งที่รับไปพร้อมๆกันด้วย การให้บริการมีลักษณะ ๕ ประการ คือ ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความพอเพียง ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า บริการประชาชน (Public

service) หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประโยชน์มากที่สุดโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล คือ เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์และไม่เป็นการเลือกปฏิบัติ ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันด้วยหลักเกณฑ์เดียวกัน บริการประชาชนแบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการ (๑) ในด้านความปลอดภัย และ (๒) ในด้านความสะดวกในการดำเนินชีวิต

๓. การพัฒนาบริการ

การพัฒนาบริการ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงตามแผนหรือที่มีการกำหนดทิศทางซึ่งพฤติกรรมหรือกิจกรรม หรือการกระทำในทางที่มีคุณภาพที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง

๔. คุณภาพ (Quality)

คุณภาพ หมายถึง ระดับความเป็นเลิศ (Degree of excellence) ในคุณลักษณะโดยรวมของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองความต้องการเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ และเกิดประโยชน์ตามความต้องการของลูกค้า โดยปฏิบัติตามมาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาชีพ ซึ่งต้องมีมิติต่างๆในด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ความเหมาะสมของการให้บริการ มีประสิทธิผล ประสิทธิภาพ มีความปลอดภัย มีการเข้าถึงบริการหรือมีบริการเมื่อจำเป็น รวมถึงการมีความเท่าเทียมและความต่อเนื่องในการรับบริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคุณภาพคือความพอใจของลูกค้า

๕. คุณภาพบริการ (Service quality)

คุณภาพบริการ หมายถึง ระดับความสามารถของผลิตภัณฑ์หรือบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าที่มีคุณลักษณะได้มาตรฐานปราศจากข้อบกพร่อง (Zero defect) และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าถึงขั้นเป็นที่พึงพอใจ (Satisfaction) องค์ประกอบหลักที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งเป็นหัวใจของคุณภาพบริการประกอบด้วย ๒ ส่วนหลักๆรวมเป็น ๔ ปัจจัย กล่าวคือ ส่วนแรกเป็นส่วนของผู้ให้บริการซึ่งสะท้อนถึงลักษณะการให้บริการมี ๓ ปัจจัย คือ ๑) ด้านระบบการให้บริการ (Service System) ๒) ด้านกระบวนการให้บริการ (Workflow process) ๓) ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Providers Behavior) และส่วนที่สองเป็นส่วนของผู้รับบริการซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการคือ ปัจจัยที่ ๔) ด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ (Recipients background) ความพึงพอใจของลูกค้าหรือประชาชนผู้มารับบริการ จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อความต้องการจำเป็น (Need) ของประชาชนผู้รับบริการได้รับการตอบสนองได้อย่างเหมาะสมปราศจากข้อบกพร่องในสภาพแวดล้อมที่น่าพึงพอใจ ดังนั้น กลยุทธ์ในการบริหารคุณภาพบริการของผู้บริหาร คือ การถ่ายทอดองค์ประกอบหลักของคุณภาพบริการดังกล่าวให้เป็นรูปธรรม เพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดความเข้าใจและสามารถเห็นแนวทางในการปฏิบัติได้

โดยเริ่มด้วยการกำหนดประเด็นหรือจุดเน้นเพื่อผู้ให้บริการตระหนักและเข้าใจว่าการให้บริการที่มีคุณภาพจะต้องเป็นไปอย่างถูกต้องตามเทคนิควิธี มีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา เป็นมิตรและเป็นกันเองกับผู้รับบริการ เสริมสร้างทักษะและความรู้ในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่าตัวผู้ให้บริการเป็นผู้ที่มีทักษะและความเชี่ยวชาญ มีการพัฒนาปรับปรุงสถานที่ให้เป็นที่ประทับใจของผู้มารับบริการ พัฒนามาตรฐานและทักษะในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ทุกคน ให้ข้อมูลข่าวสารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตนของผู้รับบริการภายหลังจากการรับบริการ กำหนดหรือให้ทางเลือกต่างๆแก่ผู้มารับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเป็นผู้ตัดสินใจว่าจะรับบริการหรือไม่และถ้าต้องการรับจะรับบริการชนิดใด

หลักในการปรับปรุงงาน ECRS

หลักการ E C R S เพื่อเริ่มต้นกระบวนการปรับปรุงระบบงานได้ โดยหลักการดังกล่าวมีองค์ประกอบ กล่าวคือ

E = Eliminate หมายถึง การตัดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นในกระบวนการออกไปเป็นการตัดทอนหรือยุบส่วนที่ไม่จำเป็นออก ซึ่งนับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญมากในการปรับปรุงงาน เพราะการทำงานในสิ่งที่ไม่จำเป็นแล้วเป็นการสิ้นเปลืองโดยเปล่าประโยชน์และเป็นการทำงานที่สูญเปล่าโดยมิได้อะไรตอบแทน

C = Combine หมายถึง การรวมขั้นตอนการทำงานเข้าด้วยกันเป็นการรวมส่วนที่เหลือหรือส่วนที่จำเป็นเข้าด้วยกัน แล้วปรับปรุงให้ดีขึ้นเมื่อได้ตัดสิ่งที่ไม่จำเป็นออกไปแล้วก็ต้องจัดระบบงานใหม่เสีย โดยนำงานส่วนที่เหลือ ส่วนที่มีลักษณะงานคล้ายกันและส่วนที่จำเป็นต่าง ๆ มารวมกันและปรับปรุงให้ดีขึ้น

R = Rearrange หมายถึง การจัดลำดับงานใหม่ให้เหมาะสมเป็นการลำดับขั้นตอนการทำงานใหม่ให้กระชับสั้นกว่าที่เป็นอยู่เดิม หรือการสับเปลี่ยนขั้นตอนใหม่เพื่อการทำงานคล่องตัวขึ้น

S = Simplify หมายถึง เป็นการทำงานให้ง่ายหรือปรับปรุงส่วนที่จำเป็นให้ดีขึ้นโดยในการปฏิบัติงานนั้น มักจะมีงานที่ยุ่งยากสลับซับซ้อน มีขั้นตอนมาก ควรทำกระบวนการให้เรียบง่ายขึ้นทุกคนเข้าใจง่าย หากเป็นไปได้ให้จัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ ประชาชนสามารถติดต่อได้ในที่เดียวกันหรือสร้างอุปกรณ์ช่วยให้ทำงานได้ง่ายขึ้น

ขั้นตอนการปฏิบัติ/ ผู้รับผิดชอบ

๑. ประชุมคัดเลือกกระบวนการที่จะดำเนินการ
๒. สำรวจและกำหนดพื้นที่บริการ พิจารณากำหนดรูปแบบการก่อสร้าง
๓. จัดทำโครงการและขออนุมัติโครงการ
๔. จัดทำรายละเอียดประมาณการค่าใช้จ่าย
๕. เสนอขออนุมัติเงินงบประมาณ
๖. ดำเนินการจัดจ้าง
๗. จัดทำสัญญา
๘. ดำเนินการก่อสร้างและติดตั้งอุปกรณ์และคอมพิวเตอร์
๙. ดำเนินการตรวจรับงานจ้าง
๑๐. ส่งมอบพื้นที่
๑๑. เตรียมความพร้อมในการเปิดให้บริการ และมอบหมายหน้าที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
๑๒. เปิดให้บริการ สำรวจความพึงพอใจ ติดตามประเมินผล

ผู้รับผิดชอบ

สำนักงานปกครองและทะเบียน กรุงเทพมหานคร

งบประมาณที่ต้องใช้ในการดำเนินการ

งบประมาณในการเปิดให้บริการแบบ Drive Thru จำนวน ๑,๐๐๐,๐๐๐.-บาท (หนึ่งล้านบาทถ้วน) ประกอบด้วย ค่าก่อสร้างสถานที่ให้บริการและค่าวัสดุและอุปกรณ์ต่าง ๆ

ระยะเวลาดำเนินการ

เริ่มดำเนินโครงการตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๕๙ – กันยายน ๒๕๖๐

แนวทางการบริหารความเสี่ยง

ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น	การจัดการหรือควบคุมความเสี่ยง
๑. ประชาชนอาจไม่มาใช้บริการที่จุดให้บริการแบบ Drive Thru	๑. วางแผนการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบตั้งแต่เริ่มดำเนินโครงการจนถึงการเปิดโครงการและดำเนินการอย่างต่อเนื่องตามจังหวะเวลาที่เหมาะสม
๒. ระเบียบ กฎหมาย แนวทางการปฏิบัติในการบริการไม่ได้ปรับแก้ไขให้เอื้อต่อการให้บริการรูปแบบใหม่	๒. เสนอขอปรับปรุงระเบียบ กฎหมาย ให้เอื้อต่อการให้บริการ
๓. บุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	๓. ขอจัดสรรอัตรากำลังเพื่อปฏิบัติงาน ณ จุดให้บริการ แบบ Drive Thru
๔. ระยะเวลาการดำเนินโครงการอาจไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้	๔. จัดทีมงานเพื่อบริหารแผนงาน ติดตามงานให้ เป็นไปตามกำหนดเวลา และให้รายงานให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ
๕. บุคลากรขาดความรู้ ความเข้าใจในการออกไปปฏิบัติงาน ณ จุดบริการแบบ Drive Thru	๕. ดำเนินการเสริมความรู้ ความเข้าใจแก่บุคลากร โดยใช้วิธีการจัดการความรู้ ภายในหน่วยงาน

การประเมินผล

การให้บริการแบบ Drive Thru เป็นการให้บริการเชิงรุก โดยขยายช่องทางการให้บริการ มีตัวชี้วัดความสำเร็จ การประเมินผล และเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลดังนี้

ตัวชี้วัดความสำเร็จ

๑. ผลผลิต (Output) เปิดให้บริการด้านทะเบียนแบบ Drive Thru ภายในปี พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยให้บริการคัดสำเนาทะเบียนบ้านและบัตรประจำตัวประชาชน เปิดให้บริการวันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๒. ผลลัพธ์ (Outcome) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ โดยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้แบบสอบถาม ณ จุดบริการ Drive Thru ทุกเดือนและนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ ประกอบการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

ข้อเสนอแนะ

๑. ข้อเสนอแนะในการนำนโยบายสู่การปฏิบัติ (ปัจจัยสนับสนุนและอุปสรรค)

การให้บริการด้านทะเบียนกรณีคัดสำเนาทะเบียนบ้านและบัตรประจำตัวประชาชน มีความเป็นไปได้ที่จะดำเนินการโครงการดังกล่าวได้บรรลุตามเป้าหมายเนื่องจาก

๑.๑ ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ในด้านการปรับปรุงการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม มีการกำหนดเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ยังกำหนดเป็นมาตรการเร่งด่วน

๑.๒ การบริการเป็นภารกิจหลักของกรุงเทพมหานครที่ต้องดำเนินการให้ดีที่สุด เพราะประชาชนมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดีจากกรุงเทพมหานคร

๑.๓ กรุงเทพมหานครมีความพร้อม ทั้งทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากรในการปฏิบัติงาน และงบประมาณ

การให้บริการด้านทะเบียนแบบ Drive Thru อาจส่งผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้บังคับบัญชาที่ควบคุม กำกับ ดูแล ดังนั้น การจะขับเคลื่อนโครงการดังกล่าวให้ประสบความสำเร็จจะต้องได้รับการสนับสนุนจากทุกส่วนที่เกี่ยวข้องดังนี้

๑. ผู้บริหารระดับสูงต้องให้การสนับสนุนในการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนด รวมถึงการตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของโครงการ

๒. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องให้ความร่วมมือและเร่งรัดการดำเนินการให้เป็นไปตามแผนงาน

๓. หน่วยงานที่ดำเนินการ จะต้องควบคุม กำกับ การดำเนินการอย่างใกล้ชิด รับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติงาน ประชาชน และจะต้องรีบแก้ไขโดยเร็ว

๔. มีการติดตามประเมินผลของการดำเนินการในทุกมิติพร้อมนำผลดังกล่าวมาปรับปรุงการดำเนินงานอย่างทันท่วงที

๒. ข้อเสนอแนะในการนำโครงการไปพัฒนาต่อไป

๒.๑ ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับงานทะเบียนประเภทอื่นๆ ที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ใช้เวลาไม่มาก เช่น การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ เพื่อให้บริการแบบ Drive Thru

๒.๒ ควรมีการศึกษารูปแบบการให้บริการด้านอื่นๆ ของกรุงเทพมหานคร ที่สามารถบริการนอกสถานที่ได้ เช่น การรับชำระภาษีต่างๆ ของฝ่ายรายได้ การชำระค่าปรับของฝ่ายเทศกิจ การชำระค่าธรรมเนียมของฝ่ายรักษาความสะอาด การขออนุญาตใช้เครื่องขยายเสียงของฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เพื่อให้บริการแบบ Drive Thru

บรรณานุกรม

ณัชชารีย์ เกิดพรจิรพัฒน์ . (๒๕๕๐) . ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการรับภาษีรถยนต์.

กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

ทศพร ศิริสัมพันธ์ . การพัฒนาระบบราชการไทย . กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๗

วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์ . คุณภาพในงานบริการ . สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น . กรุงเทพมหานคร : .

ดวงกมลการพิมพ์, ๒๕๓๙ .

แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๑๒ ปี ระยะที่ ๒ พ.ศ.๒๕๕๖-๒๕๕๙ : สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล

กรุงเทพมหานคร

ภาคผนวก

แบบสอบถาม
แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านทะเบียน แบบ Drive Thru
โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง เพื่อแสดงความคิดเห็น

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๐ - ๒๙ ปี ๓๐ - ๓๙ ปี
 ๔๐ - ๔๙ ปี ๕๐ - ๕๙ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา ปริญญาตรี ปริญญาโท/เอก อื่นๆ โปรดระบุ.....
๔. อาชีพ พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน
 ธุรกิจส่วนตัว/อิสระ รับราชการ แม่บ้าน
๕. ภูมิลำเนา เขตดุสิต อื่นๆ โปรดระบุ

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นต่อการให้บริการคัดสำเนาทะเบียนบ้านและบัตรประจำตัวประชาชน

- มากที่สุด เท่ากับ ๕ คะแนน
 มาก เท่ากับ ๔ คะแนน
 ปานกลาง เท่ากับ ๓ คะแนน
 น้อย เท่ากับ ๒ คะแนน
 น้อยมาก เท่ากับ ๑ คะแนน

การให้บริการงานทะเบียน กรณีคัดสำเนาทะเบียนบ้านและบัตรประจำตัวประชาชน	ระดับความคิดเห็น				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. อาคารสถานที่กว้างขวางสามารถรองรับประชาชนจำนวนมาก					
๒. สถานที่จอดรถมีเพียงพอต่อประชาชนที่มาใช้บริการ					
๓. ท่านเสียเวลาและสิ้นเปลืองน้ำมันเชื้อเพลิงที่ต้องวนหาสถานที่จอดรถ					
๔. ควรแยกประเภทงานที่ไม่ซับซ้อน เช่น การคัดสำเนาทะเบียนบ้านและบัตรประจำตัวประชาชน มาให้บริการต่างหาก					
๕. เปิดให้บริการคัดสำเนาทะเบียนบ้านและบัตรประจำตัวประชาชนแบบ Drive Thru (ประชาชนติดต่อใช้บริการโดยไม่ต้องลงจากรถ)					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านทะเบียน แบบ Drive Thru
กรณีคัดสำเนาทะเบียนบ้านและบัตรประจำตัวประชาชน

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียนเอกสารรายงานการศึกษาส่วนบุคคล

ชื่อ - นามสกุล	นางสาวธัญญ์จิรา โรจพิพิศน์
วุฒิการศึกษา	นิติศาสตร์บัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ประสบการณ์การรับราชการ	๑ มิถุนายน ๒๕๓๓ เจ้าพนักงานปกครอง ๓ งานทะเบียน สำนักงานเขตบางขุนเทียน
	๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๓๘ นิติกร ๕ กองบังคับการเทศกิจ สำนักเทศกิจ
	๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๑ เจ้าพนักงานปกครอง ๖ ฝ่ายทะเบียน สำนักเทศกิจ
	๑๖ ตุลาคม ๒๕๔๔ เจ้าพนักงานปกครอง ๖ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกใหญ่
	๑๒ ธันวาคม ๒๕๔๙ เจ้าพนักงานปกครอง ๗ ว ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกใหญ่
	๔ มกราคม ๒๕๕๖ เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตดุสิต
รางวัลหรือทุนการศึกษา	- ได้รับคัดเลือกเป็นบุคลากรดีเด่นทางการทะเบียนประจำสำนักทะเบียน ท้องถิ่นเขตบางกอกใหญ่ ปี พ.ศ.๒๕๔๘ และปี พ.ศ. ๒๕๕๑ - ได้รับคัดเลือกเป็นข้าราชการกรุงเทพมหานครดีเด่น ระดับหน่วยงาน ปี พ.ศ.๒๕๕๒
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	- เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตดุสิต