

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

โครงการ การขยายการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
จุดบริการด่วนมหานครเขตคันนายาว (Bangkok Express Service)
ศูนย์การค้าแพชั่นไอส์แลนด์

จัดทำโดย นายธนัฐจักร ภิรัฐพงศ์ธนากร
เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคันนายาว

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๘
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

โครงการ การขยายการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
จุดบริการด่วนมหานครเขตคันนายาว (Bangkok Express Service)
ศูนย์การค้าแฟชั่นไอส์แลนด์

จัดทำโดย นายธนัฐจักร ภิรัฐพงศ์ธนากร
เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคันนายาว

หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๘
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

รายงานนี้เป็นความคิดเห็นเฉพาะบุคคลของผู้ศึกษา

ลงชื่อ

อาจารย์ที่ปรึกษา

(นายสว่าง แก้วมณี)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตคันนายาว

๒๙ เมษายน ๒๕๕๙

บทสรุปผู้บริหาร

กรุงเทพมหานครมีภารกิจหลักในการให้บริการประชาชน โดยผู้บริหารกรุงเทพมหานครได้กำหนดนโยบายแผนการบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๖-๒๕๖๐ โดยมี ๖ นโยบายหลัก และ ๑๐ มาตรการเร่งด่วน เพื่อแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนของชาวกรุงเทพมหานคร ซึ่งมาตรการเร่งด่วนที่สำคัญในการเพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชน คือ การเพิ่มจุดบริการงานทะเบียนราษฎรในห้างสรรพสินค้า และเป็นการดำเนินการที่สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๗๕) ระยะที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๖๐) ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การบริหารจัดการ และสำนักงานเขตคั่นนายาวได้ตอบสนองนโยบายดังกล่าว โดยได้เพิ่มจุดการให้บริการงานทะเบียนราษฎรในศูนย์การค้าแฟชั่นไอส์แลนด์ เปิดให้บริการประชาชนมาตั้งแต่วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๕๘ เกี่ยวกับการทำบัตรประจำตัวประชาชนกรณี บัตรหมดอายุ บัตรครั้งแรก เปลี่ยนบัตรกรณี บัตรชำรุดในสาระสำคัญ เปลี่ยนที่อยู่ การคัดและรับรองรายการบัตร สำหรับงานทะเบียนราษฎรจะให้บริการเฉพาะการคัดและรับรองรายการทะเบียนราษฎรเท่านั้น โดยไม่มีวันหยุด ตั้งแต่เวลา ๑๑.๐๐ - ๑๙.๐๐ น. หยุดพักระหว่างเวลา ๑๔.๐๐ - ๑๕.๐๐ น. และผลการดำเนินการปรากฏว่ามีประชาชนมาใช้บริการด้วยสถิติที่เพิ่มมากขึ้น เฉลี่ยวันละประมาณ ๖๐ - ๘๐ ราย และมีความพึงพอใจในการเพิ่มจุดบริการด่วนมหานคร การให้บริการของเจ้าหน้าที่ สถานที่ให้บริการ ฯ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ จึงเป็นโอกาสและจุดแข็งที่ต้องมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการเพิ่มมากขึ้นตามภารกิจอำนาจหน้าที่ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และสอดคล้องกับนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร แต่อย่างไรก็ดีความคาดหวังของประชาชนที่มีความต้องการเพิ่มขึ้น และคิดว่าจุดบริการด่วนมหานครที่กรุงเทพมหานครเปิดให้บริการจะสามารถให้บริการตามความต้องการได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแจ้งย้ายทะเบียนบ้าน การแก้ไขรายการทะเบียนราษฎร ซึ่งไม่สามารถดำเนินการได้ เพราะต้องไปดำเนินการได้ที่สำนักงานเขตเท่านั้น จึงเป็นความผิดหวังของประชาชนที่มีทัศนคติต่อการเพิ่มจุดการให้บริการแล้ว แต่ไม่สามารถให้บริการได้ และมองถึงการที่หน่วยราชการมิได้มีการพัฒนาเท่าที่ควร แม้ว่าจะได้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน

การให้บริการงานทะเบียนราษฎรมีการให้บริการที่หลากหลายกระบวนการ และกระบวนการให้บริการส่วนใหญ่ประชาชนจะต้องเดินทางมาขอรับบริการที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคั่นนายาว ประกอบกับที่ตั้งของสำนักงานเขตคั่นนายาวมิได้ตั้งอยู่ในใจกลางหรือศูนย์กลางของพื้นที่เขต ที่ประชาชนสามารถมาขอรับบริการได้โดยสะดวก เพราะตั้งอยู่ในซอยเลียบบางด้านถนนกาญจนาภิเษก การเดินทางยากลำบาก แม้มีรถเมล์บริการสาธารณะวิ่งผ่านแต่ประมาณ ๑ ชั่วโมงต่อคัน และไม่ค่อยตรงเวลา ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาขอรับบริการจะมาโดยรถยนต์ส่วนตัวหรือรถรับจ้าง ดังนั้น เพื่อแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเชิงรุก การเพิ่มระยะเวลาการให้บริการ การอำนวยความสะดวก เป็นการให้บริการที่แตกต่างเหนือความคาดหมาย และส่งมอบบริการที่ดีที่สุดแก่ประชาชน ผู้จัดทำรายงานจึงได้ต่อยอด การเพิ่มจุดการให้บริการงานทะเบียนราษฎร จุดบริการด่วนมหานครเขตคั่นนายาว ศูนย์การค้าแฟชั่นไอส์แลนด์ ที่เปิดให้บริการอยู่แล้ว โดยเสนอโครงการ การขยายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรจุดบริการด่วนมหานครเขตคั่นนายาว (Bangkok Express Service) ศูนย์การค้าแฟชั่นไอส์แลนด์ขึ้น โดยการขยายงานทะเบียนราษฎร ๔ กระบวนงานที่ประชาชนจะต้องเดินทางไปขอรับบริการที่สำนักงานเขตคั่นนายาวเท่านั้น นำมาให้บริการที่จุดบริการด่วนมหานครเขตคั่นนายาว คือ การแจ้งย้ายเข้า การแจ้งย้ายออก การแจ้งย้ายปลายทาง และการแก้ไขรายการทะเบียนราษฎรกรณีมีเอกสารมาแสดง ซึ่งระเบียบ กฎหมายสามารถดำเนินการได้ และอยู่ในวิสัยที่สามารถดำเนินการได้ ทั้งนี้จะเปิดให้บริการได้ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ตั้งแต่วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ อย่างไรก็ตาม โครงการที่กำหนดอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ เพราะเจ้าหน้าที่จะต้อง

ปรับเวลาในการมาปฏิบัติงานจากเดิม ๐๘.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. เป็น ๑๑.๐๐ - ๑๙.๐๐ น. ผู้บังคับบัญชาที่จะต้องควบคุม กำกับ ดูแล รวมถึงการรับรู้และการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนต่อการเปลี่ยนแปลง พร้อมทั้ง จะต้องสามารถแก้ไขปัญหาโจทย์ความต้องการของประชาชนที่อาจเกิดขึ้นได้ทันที และจากการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก ภายในและกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) แล้วพบว่า มีปัจจัยความสำเร็จ คือ ประชาชนมีความสะดวก รวดเร็ว มีช่องทางเลือกในการใช้บริการได้ตามความต้องการเพิ่มขึ้น โดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่ บุคลากรมีศักยภาพในการปฏิบัติงาน มีกฎหมายและระเบียบรองรับการปฏิบัติงาน มีรูปแบบและวิธีการทำงานที่ชัดเจน ประชาชนน่าจะมีความพึงพอใจต่อการขยายงานทะเบียนราษฎรดังกล่าว

ผลของการขยายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรจุดบริการด่วนมหานครเขตคันนายาว (Bangkok Express Service) ศูนย์การค้าแฟชั่นไอส์แลนด์ ทำให้ข้อจำกัดเรื่องการให้บริการทั้งด้านสถานที่ วัน เวลา และงานทะเบียนราษฎรที่ขอรับบริการจะหมดไป สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี สร้างความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการที่ดีที่สุดของกรุงเทพมหานคร แต่อย่างไรก็ตาม การพัฒนาหรือขยายการให้บริการคงจะต้องมีการเพิ่มงานตามภารกิจอำนาจหน้าที่ของฝ่ายทะเบียนที่ไม่สลับซับซ้อนใช้เวลาไม่มาก เช่น การเปลี่ยนชื่อตัว การจดทะเบียนสมรส เป็นต้น รวมทั้งขยายประเภทของการให้บริการด้านอื่น ๆ เช่น การชำระภาษี การชำระค่าธรรมเนียม การชำระค่าปรับ นำมาให้บริการ ณ จุดบริการด่วนมหานครเขตคันนายาว (Bangkok Express Service) ศูนย์การค้าแฟชั่นไอส์แลนด์ ทำให้ข้อจำกัดเรื่องการให้บริการทั้งด้านสถานที่ วัน เวลา และซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในภาพลักษณ์ของการให้บริการสาธารณะที่จะต้องมีการพัฒนารูปแบบวิธีการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ โดยเห็นผลแห่งความสำเร็จได้ พร้อมทั้งเป็นข้อเสนอแนะเพื่อให้ผู้บริหารกรุงเทพมหานครได้พิจารณาการขยายงานทะเบียนราษฎรที่เพิ่มขึ้น ๔ กระบวนการ นำมาให้บริการจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) อีก ๑๐ แห่ง และศูนย์บริการร่วม ฯ (G-Point) อีก ๑ แห่ง ที่เปิดให้บริการแล้วได้ เพื่อคืนความสุขให้กับประชาชนและมีส่วนร่วมในการรักกรุงเทพ ร่วมสร้างกรุงเทพต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study : IS) เรื่อง โครงการ การขยายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรจุดบริการด่วนมหานครเขตคันนายาว (Bangkok Express Service) ศูนย์การค้าแฟชั่นไอส์แลนด์ เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๘ ของสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี ๒๕๕๙ ซึ่งผู้จัดทำมีความประทับใจในหลักสูตรการอบรมนี้เป็นอย่างยิ่งเป็นการ ศึกษา วิเคราะห์ แก้ปัญหา สร้างกรอบแนวคิด และกำหนดยุทธศาสตร์ในการแก้ไขปัญหา เพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานที่รับผิดชอบได้ และด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก นายสว่าง แก้วมณี ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตคันนายาว ที่ปรึกษาการจัดทำรายงานส่วนบุคคลในครั้งนี้ ที่ได้สละเวลาให้คำปรึกษา ให้หลักคิด แนะนำข้อคิด เห็นต่าง ๆ และแก้ไขข้อบกพร่องของเนื้อหารายงาน ทำให้รายงานฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากขึ้น ผู้จัดทำรายงานขอกราบขอบพระคุณมา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณปลัดกรุงเทพมหานคร ที่ให้โอกาสผู้จัดทำรายงานได้เข้ารับการอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๘ ทำให้ได้รับความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่ดี ที่จะเพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนาตนเองให้เป็นนักบริหารที่ดีและเป็นประโยชน์แก่กรุงเทพมหานครต่อไป ในฐานะที่เป็นข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ มีความรักในองค์กรและพร้อมที่จะ “รักกรุงเทพและร่วมสร้างกรุงเทพ” และขอขอบคุณ ผู้อำนวยการเขตคันนายาวที่ให้โอกาสในการเข้ารับการอบรม ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ผู้รับการอบรมนักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๘ ทุกคนที่คอยให้กำลังใจ ให้ข้อคิดเห็นในการจัดทำรายงาน สุดท้ายนี้ขอขอบคุณผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครที่ดำเนินการฝึกอบรม ที่คอยดูแลอำนวยความสะดวกให้ตลอดการฝึกอบรมในครั้งนี้

ธนัฐจักร ภิรัฐพงศ์ธนากร

๒๙ เมษายน ๒๕๕๙

สารบัญ

บทสรุปผู้บริหาร กิตติกรรมประกาศ สารบัญ

หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๕
เป้าหมาย	๖
ปัจจัยแห่งความสำเร็จ	๖
ขั้นตอนการปฏิบัติ/ผู้รับผิดชอบ	๖
งบประมาณที่ต้องใช้และระยะเวลาดำเนินการ	๑๔
แผนปฏิบัติการ	๑๔
แนวทางการบริหารความเสี่ยง	๑๕
แนวทางการประเมินผล	๑๖
ข้อเสนอแนะ	๑๗
บรรณานุกรม	๑๙
ประวัติผู้เขียนเอกสารรายงานการศึกษาส่วนบุคคล	๒๐

โครงการ การขยายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรจุดบริการด่วนมหานครเขตคันนายาว (Bangkok Express Service) ศูนย์การค้าแพชั่นไอส์แลนด์

หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานครในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง โดยมาตรา ๖ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ ให้กรุงเทพมหานครมีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น และโดยหน้าที่หลักแล้ว คือ หน้าที่ในการให้บริการประชาชนหลากหลายด้าน ไม่เพียงแต่ประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านของกรุงเทพมหานครเท่านั้น แต่ยังคงให้บริการประชาชนที่อาศัยอยู่หรือเดินทางเข้ามาประกอบกิจการหรือภารกิจในกรุงเทพมหานคร ลักษณะที่ได้มีหลักฐานทะเบียนบ้านในเขตกรุงเทพมหานคร หรือที่เรียกว่า “ประชากรแฝง” ทำให้กรุงเทพมหานครต้องรับภาระในภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นในทุกด้าน ทั้งด้านทะเบียนราษฎร ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนทั่วไป การรักษาความสะอาด การศึกษา การสาธารณสุข การบริการสาธารณะ ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย ฯ ที่ให้ประชาชนเข้าถึงบริการต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมและเท่าเทียมกัน ตลอดจนการปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร รวมทั้งกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร โดยสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานครเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จึงเป็นความมุ่งหวังของกรุงเทพมหานครที่จะสร้างภาพลักษณ์ในการพัฒนาการบริการต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานคร เพื่อส่งมอบการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในทุก ๆ ด้าน

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ผู้บริหารกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนางานบริการต่าง ๆ ให้มีคุณภาพ มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีและสังคมเป็นไปอย่างรวดเร็ว ประชาชนมีการศึกษาสูงขึ้น รับรู้สิทธิของตนเองมากขึ้น จึงมีความต้องการและเรียกร้องการบริการที่ดีที่สุดจากรัฐ ผู้บริหารกรุงเทพมหานครได้กำหนดแผนการบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๖๐ โดยมี ๖ นโยบายหลัก และ ๑๐ มาตรการเร่งด่วน เพื่อแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนของชาวกรุงเทพมหานคร ซึ่งมาตรการเร่งด่วนที่สำคัญในการเพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชน คือ การเพิ่มจุดบริการงานทะเบียนราษฎรในห้างสรรพสินค้า และเป็นการดำเนินการที่สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๗๕) ระยะที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๖๐) ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การบริหารจัดการ ทั้งนี้สำนักงานเขตคันนายาวได้สนองตอบต่อนโยบายผู้บริหารกรุงเทพมหานครในการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ประชาชนตามมาตรการเร่งด่วน โดยเปิดจุดบริการด่วนมหานครเขตคันนายาว (Bangkok Express Service) ณ ศูนย์การค้าแพชั่นไอส์แลนด์ ชั้น B ตั้งแต่วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๕๘ เพื่อเป็นของขวัญปีใหม่ให้กับประชาชน ซึ่งในการให้บริการจะให้บริการประชาชนเกี่ยวกับการทำบัตรประจำตัวประชาชนกรณี บัตรหมดอายุ บัตรครั้งแรก เปลี่ยนบัตรกรณีบัตรชำรุดในสาระสำคัญ เปลี่ยนที่อยู่ เปลี่ยนชื่อตัวหรือชื่อสกุล การคัดและรับรองรายการบัตร สำหรับงานด้านทะเบียนราษฎรจะให้บริการเฉพาะการคัดและรับรองรายการทะเบียนราษฎรเท่านั้น เปิดให้บริการทุกวันไม่มีวันหยุด ตั้งแต่เวลา ๑๑.๐๐ - ๑๙.๐๐ น. หยุดพักระหว่างเวลา ๑๔.๐๐ - ๑๕.๐๐ น. เป็นการเพิ่มช่องทางการให้บริการเชิงรุก มีสถานที่หลากหลายในการให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เข้าถึงการบริการได้สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ลดภาระค่าใช้จ่าย ลดระยะเวลาการเดินทางไปขอรับบริการที่สำนักงานเขต ประชาชนสามารถเดินทางมาใช้บริการหลังเวลาเลิกงานหรือในวันหยุดราชการได้ ห้างสรรพสินค้ามีสิ่งอำนวยความสะดวก มีสถานที่จอดรถ มีเครื่องปรับอากาศเย็นสบาย บรรยากาศเอื้ออำนวยในการเดินทางมาใช้บริการ

ตอบสนองความต้องการของประชาชน ผลการดำเนินการพบว่าประชาชนมาขอรับบริการด้วยสถิติที่เพิ่มมากขึ้น วันละประมาณ ๖๐ - ๘๐ ราย แต่อย่างไรก็ดี ความคาดหวังของประชาชนในยุคโลกาภิวัตน์ ข้อมูลข่าวสารที่มีความต้องการอย่างต่อเนื่อง และจากการที่ผู้จัดทำรายงานได้ย้ายมาดำรงตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคันนายาว ตั้งแต่วันที่ ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๕๘ ได้วิเคราะห์ภาพรวมจุดบริการด่วนมหานครเขตคันนายาว (Bangkok Express Service) ที่ศูนย์การค้าแฟชั่นไอส์แลนด์ พบว่าประชาชนที่มาขอรับบริการมีเพิ่มขึ้นด้วยความหลากหลาย และคิดว่าจุดบริการด่วนมหานครเขตคันนายาวที่เปิดให้บริการเพิ่ม น่าจะสามารถให้บริการตามความต้องการได้ ในลักษณะที่แตกต่างเหนือความคาดหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแจ้งย้ายทะเบียนบ้าน การแก้ไขรายการต่าง ๆ ในทะเบียนบ้าน ซึ่งไม่สามารถดำเนินการได้ เพราะต้องไปดำเนินการที่สำนักงานเขตเท่านั้น จึงเป็นความผิดหวังของประชาชนที่มีทัศนคติต่อการเพิ่มจุดการให้บริการแล้ว แต่ไม่สามารถให้บริการได้ และมองถึงหน่วยงานราชการมิได้มีการพัฒนาเท่าที่ควร แม้ว่าจะได้นำเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน ประกอบกับที่ตั้งของสำนักงานเขตคันนายาวมิได้ตั้งอยู่ในใจกลางหรือศูนย์กลางของพื้นที่เขตที่ประชาชนจะสามารถมาขอรับบริการได้โดยสะดวก เพราะตั้งอยู่ในซอยเลียบบางกวนถนนกาญจนาภิเษก การเดินทางยากลำบาก แม้มีรถเมล์บริการสาธารณะวิ่งผ่านแต่ประมาณ ๑ ชั่วโมงต่อคันและไม่ค่อยตรงเวลา ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาขอรับบริการจะมาโดยรถยนต์ส่วนตัวหรือรถรับจ้าง จึงเป็นโจทย์ปัญหาที่จะต้องตอบและแก้ไขปัญหาให้ตรงกับความต้องการของประชาชนในการนำบริการต่าง ๆ ตามภารกิจอำนาจหน้าที่ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อกรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานคร ได้เปิดจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) มาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี ๒๕๔๙ โดยให้บริการเกี่ยวกับการทำบัตรประจำตัวประชาชนกรณี บัตรครั้งแรก บัตรหมดอายุ เปลี่ยนบัตรกรณี เปลี่ยนที่อยู่ บัตรชำรุดในสาระสำคัญ เปลี่ยนชื่อตัวหรือชื่อสกุล การคัดและรับรองรายการบัตร และงานทะเบียนราษฎรเฉพาะการคัดและรับรองรายการทะเบียนราษฎรเท่านั้น ปัจจุบันมีจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) จำนวน ๑๑ แห่ง และกรุงเทพมหานครได้เข้าร่วมกับสำนักงาน ก.พ.ร. ในการเปิดศูนย์บริการร่วมฯ (G-Point) อีก ๑ แห่ง คือ

๑. สถานีรถไฟฟ้ามหานคร	เขตปทุมวัน
๒. สถานีรถไฟฟ้ามหานคร	เขตจตุจักร
๓. สถานีรถไฟฟ้ามหานคร	เขตคลองเตย
๔. ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร บริเวณชั้น ๑	เขตพระนคร
๕. ห้างสรรพสินค้าพาราไดซ์ พาร์ค ชั้น G	เขตประเวศ
๖. ห้างสรรพสินค้าซีคอนบางแค ชั้น B	เขตภาษีเจริญ
๗. ศูนย์การค้าแฟชั่นไอส์แลนด์ ชั้น B	เขตคันนายาว
๘. ห้างสรรพสินค้าตั้งฮั่วเส็ง บางพลัด ชั้น B	เขตบางพลัด
๙. ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์บางแค	เขตบางแค
๑๐. สถานีรถไฟฟ้ามหานคร	เขตคลองสาน
๑๑. สถานีรถไฟฟ้ามหานคร	เขตบางนา
๑๒. ศูนย์บริการร่วมฯ (G-Point) ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลเวิลด์	เขตปทุมวัน

ผลการดำเนินงานได้รับการตอบรับจากประชาชนเป็นอย่างดี เนื่องจากได้รับความสะดวกโดยไม่ต้องไปขอรับบริการที่สำนักงานเขต ระยะเวลาการให้บริการเหลื่อมกับการให้บริการที่สำนักงานเขต จึงเป็นช่องทางเลือกของประชาชน และจากแนวโน้มประชาชนผู้มาใช้บริการที่จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ทั้ง ๑๑ แห่ง มีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๕๘ ถึง กันยายน ๒๕๕๘ มีประชาชนมาขอรับบริการ จำนวน ๑๐๘,๔๑๙ คน สำหรับสถิติจุดบริการด่วนมหานครเขตคันนายาว (Bangkok Express Service) ที่ศูนย์การค้าแฟชั่นไอส์แลนด์ ตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๕๘ ถึง ธันวาคม ๒๕๕๘ มีประชาชนมาขอรับบริการ จำนวน ๑๙,๔๙๑ คน และเดือน มกราคม ๒๕๕๙ ถึง มีนาคม ๒๕๕๙ มีประชาชนมาขอรับบริการ จำนวน ๖,๔๘๐ คน โดยเฉลี่ยเดือนละประมาณ ๒,๐๐๐ คน จึงเป็นภาพลักษณ์ในการพัฒนาการให้บริการของกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจและประทับใจ คือ การส่งมอบการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ประชาชน ดังนั้น การพัฒนาและส่งมอบการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ประชาชนเพื่อสร้างความพึงพอใจและประทับใจ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนนั้น ได้นำแนวคิดหลักการให้บริการของ John P. Millet แนวคิดทฤษฎีการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) และหลักธรรมาภิบาล หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาปรับใช้ โดยแต่ละแนวคิด ดังนี้

๑. หลักการให้บริการของ John P. Millet มีลักษณะที่สำคัญ ๕ ประการ ดังนี้

๑.๑ การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง การให้บริการที่มีความยุติธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยประชาชนได้รับการปฏิบัติที่เหมือนกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ และใช้มาตรฐานเดียวกันในการให้บริการ

๑.๒ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ต้องมีความตรงต่อเวลา ตามมาตรฐานระยะเวลาที่กำหนด ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพ ถ้าไม่ตรงต่อเวลา

๑.๓ การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการประชาชนต้องมีสถานที่ บุคลากรและวัสดุต่าง ๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม ความเสมอภาคและความตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้แก่ ผู้รับบริการ

๑.๔ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงาน

๑.๕ การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพของงานการให้บริการหรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถ การทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

๒. แนวคิดทฤษฎี การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ที่ มุ่งเน้นทำให้ผลลัพธ์สัมฤทธิ์ผล องค์กร บุคลากร การบริหารงานบุคคล มีความยืดหยุ่นคล่องตัว สามารถวัด หรือประเมินผลการปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการ โดยนำเอาเทคนิควิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้มากขึ้น การสร้างแรงจูงใจและให้ รางวัลตอบแทนในรูปของตัวเงิน (Monetary incentives) มากขึ้น การสร้างระเบียบวินัยและความประหยัดในการใช้จ่ายเงินงบประมาณโดยพยายามลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและเพิ่มผลผลิต มุ่งสู่ความเป็นเลิศ (In Search of excellence) การให้ความสำคัญต่อการบริการประชาชน (Public Service Orientation) ในรูปแบบที่มุ่งเน้น

คุณภาพของการดำเนินงาน หรือการให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการเป็นอันดับแรก ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐมีคุณภาพและมีมาตรฐานทางคุณธรรมสูง มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นมืออาชีพ (Professionalism) มีความโปร่งใส มีความรับผิดชอบ และตรวจสอบได้ รวมทั้งระบบการให้บริการที่รับผิดชอบต่อประชาชน (Accountability and Responsibility)

๓. หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ๖ ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

๓.๑ หลักนิติธรรม (The Rule of Law) คือ ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบที่ใช้ในการบริหารร่วมกันภายในภาครัฐ เช่น กฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวกับการบริหารงบประมาณ พัสดุ และบริหารงานบุคคล เพื่อให้มีความทันสมัย เอื้อต่อการบริหารงานที่คล่องตัวและรับผิดชอบต่อผลงานและประชาชน ให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาคกัน มีข้อตกลงในการสับเปลี่ยนหน้าที่ภายในองค์กร

๓.๒ หลักคุณธรรม (The Rule of Integrity) คือ ข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ จะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรม มีประสิทธิภาพ ให้ความยุติธรรมและเป็นธรรมแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน มีระบบงานที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน คือ มีจรรยาบรรณทั้งต่อตนเอง ต่อหน่วยงาน ต่อผู้ร่วมงาน ต่อประชาชนและต่อสังคม

๓.๓ หลักความโปร่งใส (The Rule of Transparency) คือ การตัดสินใจและการปฏิบัติงานของภาครัฐต้องมีความโปร่งใส ข้อมูลข่าวสารของภาครัฐจะช่วยให้ภาคธุรกิจเอกชนและประชาชนตัดสินใจได้ถูกต้อง และประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานของภาครัฐได้ ซึ่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ช่วยให้ประชาชนมีโอกาสกว้างขวางในการได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่าง ๆ ประชาชนรู้และสามารถตรวจสอบขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนได้ และภายในองค์กรจะต้องมีความโปร่งใสในการตัดสินใจในการบริหารงาน เงิน คน มีการสื่อสารที่ดีภายในด้วย

๓.๔ หลักความมีส่วนร่วม (The Rule of Participation) คือ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีได้กำหนดวิธีการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะโดยวิธีประชาพิจารณ์ กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการรับฟัง การแสดงความคิดเห็นในปัญหาสำคัญ เพื่อเป็นแนวทางการตัดสินใจของรัฐในการดำเนินงานที่มีผลกระทบต่อประชาชน และควรมีการสำรวจความเห็นของผู้รับบริการเพื่อนำมาปรับปรุงงานให้เกิดประโยชน์สูงขึ้น มีการวางระบบการรับฟังความคิดเห็น การรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่จะให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และขณะเดียวกันภายในองค์กรจะต้องสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการบริหารงานภายในด้วย

๓.๕ หลักความรับผิดชอบต่อ (The Rule of Accountability) คือ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐต้องมีความรับผิดชอบต่อ กรณีเกิดปัญหาภาครัฐต้องชี้แจงต่อประชาชนได้ มีการกำหนดโครงสร้างและระบบการใช้อำนาจรัฐใหม่ มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจลงสู่ระดับล่าง เพื่อให้มีความรับผิดชอบในทุกกระดับ มีความชัดเจน สามารถตรวจสอบได้และมีรายงานประจำปี รายงานผลการปฏิบัติงานที่มีตัวชี้วัดความสำเร็จด้วย

๓.๖ หลักความคุ้มค่า (The Rule of Value for Money) คือ ทุกหน่วยงานจะต้องใช้งบประมาณอย่างมีคุณค่าและประหยัด มีรายงานผลการทำงนและแสดงประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรต่อสาธารณะ เจ้าหน้าที่ของรัฐต้องมีความเข้าใจอย่างดีในเรื่องประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ผู้บริหารต้องทบทวนงานในหน้าที่ความรับผิดชอบทั้งหมดเพื่อพิจารณาถ่ายโอนงานที่ภาคธุรกิจเอกชน หรือภาคประชาชน ทำให้มีประสิทธิภาพสูงกว่า เลื่อนนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ และพัฒนาความสามารถเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

๔. หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งมาตรา ๖ ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดในการปฏิบัติราชการที่มีความมุ่งหมายให้บรรลุเป้าหมาย คือ

- ๔.๑ เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- ๔.๒ เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- ๔.๓ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- ๔.๔ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- ๔.๕ มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- ๔.๖ ประชาชนได้รับความสะดวกและได้รับตอบสนองตามความต้องการ
- ๔.๗ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

สำหรับเหตุผลที่เสนอโครงการ การขยายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรจุดบริการด่วนมหานคร เขตคันนายาว (Bangkok Express Service) ศูนย์การค้าแฟชั่นไอส์แลนด์ เนื่องจากจุดบริการด่วนมหานครเขตคันนายาว (Bangkok Express Service) ศูนย์การค้าแฟชั่นไอส์แลนด์ ที่เปิดให้บริการมีข้อจำกัดในงานการให้บริการ โดยให้บริการบัตรประจำตัวประชาชนกรณี บัตรครั้งแรก บัตรหมดอายุ การเปลี่ยนบัตรกรณี เปลี่ยนที่อยู่ เปลี่ยนชื่อตัวหรือชื่อสกุล หรือเปลี่ยนชื่อตัวและชื่อสกุล บัตรชำรุดในสาระสำคัญ การคัดและรับรองรายการบัตร สำหรับงานทะเบียนราษฎรเฉพาะการคัดและรับรองรายการทะเบียนราษฎรเท่านั้น ซึ่งการให้บริการในแต่ละกระบวนการที่ฝ่ายทะเบียนต้องปฏิบัติตามภารกิจ เช่น การแจ้งย้ายเข้า การแจ้งย้ายออก การแจ้งย้ายปลายทาง การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การเพิ่มชื่อ ฯ การเปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล ประชาชนยังต้องมาใช้บริการที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคันนายาว ไม่สามารถใช้บริการที่สำนักทะเบียนที่สะดวกได้ เนื่องจากงานทะเบียนราษฎรบางกระบวนการ ระเบียบ กฎหมายไม่สามารถดำเนินการได้ มีการทำบัตรประจำตัวประชาชนเท่านั้นที่ประชาชนสามารถเข้ารับบริการได้ทุกสำนักทะเบียนที่เปิดบริการ ด้วยสาเหตุดังกล่าวทำให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ตามที่คาดหวังไว้ จึงต้องการขยายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรบางกระบวนการที่ประชาชนจะต้องมาขอรับบริการได้ที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคันนายาวเท่านั้น ออกไปให้บริการ ณ จุดบริการด่วนมหานครเขตคันนายาว (Bangkok Express Service) ศูนย์การค้าแฟชั่นไอส์แลนด์ เพราะงานที่นำไปให้บริการเพิ่มเติมมีระเบียบ กฎหมาย สามารถดำเนินการได้ เพียงแต่อาจจะมีจุดอ่อนในเรื่องบุคลากรที่จะต้องผลัดเปลี่ยนกันไปปฏิบัติงาน แต่มีความคาดหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการขยายงานการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ๔ กระบวนการ คือ การแจ้งย้ายเข้า การแจ้งย้ายออก การแจ้งย้ายปลายทาง และการแก้ไขรายการทะเบียนราษฎรกรณีมีเอกสารมาแสดง จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจและประทับใจ เนื่องจากไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่ เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่กรุงเทพมหานครในการเป็นองค์กรชั้นนำด้านบริการ และส่งเสริมความสุขให้แก่ประชาชน จึงได้เสนอโครงการ การขยายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรจุดบริการด่วนมหานครเขตคันนายาว (Bangkok Express Service) ศูนย์การค้าแฟชั่นไอส์แลนด์

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การบริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน มีความสะดวก รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง
๒. เพื่อขยายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรให้มีความหลากหลาย กระจายการให้บริการ และประชาชนมีทางเลือกในการขอรับบริการมากขึ้น
๓. เพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจในการให้บริการของกรุงเทพมหานครทั้งด้านคุณภาพและประสิทธิภาพ

๔. เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร

เป้าหมาย

๑. ขยายการให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎรเพิ่มมากขึ้น จากเดิมที่ให้บริการเฉพาะการคัดและรับรองรายการทะเบียนราษฎร โดยการขยายงานทะเบียนราษฎร ๔ กระบวนงาน คือ การแจ้งย้ายเข้า การแจ้งย้ายออก การแจ้งย้ายปลายทาง และการแก้ไขรายการทะเบียนราษฎรกรณีมีเอกสารมาแสดง ออกไปให้บริการ ณ จุดบริการด่วนมหานครเขตคันนายาว (Bangkok Express Service) ศูนย์การค้าแฟชั่นไอส์แลนด์

๒. เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือน สิงหาคม ๒๕๕๙ และสามารถเปิดให้บริการส่วนที่ขยายการให้บริการได้ ตั้งแต่วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ เพื่อให้ประชาชนมีช่องทางเลือก และระยะเวลาในการขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรที่เพิ่มขึ้น

๓. ประชาชนมีความพึงพอใจในการขยายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรที่เพิ่มขึ้น ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ Critical Success Factor (CSF) คือ

๑. ผู้บริหารให้การสนับสนุน เพราะเป็นนโยบายที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน มีงบประมาณสนับสนุนอย่างเพียงพอ

๒. กฎหมาย ระเบียบ รองรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้

๓. ระบบปฏิบัติการในกระบวนงานการให้บริการที่เพิ่มขึ้น สามารถดำเนินการได้โดยมีต้องเชื่อมโยง หรือมีอุปกรณ์เพิ่มเติมแต่อย่างใด เพราะได้มีการติดตั้งและมีการเชื่อมโยงระบบพร้อมอยู่แล้ว

๔. สถานที่ให้บริการที่มีอยู่เพียงพอในการรองรับส่วนของงานทะเบียนราษฎรที่ขยายการให้บริการ และผู้บริหารเจ้าของสถานที่เห็นความสำคัญและให้การสนับสนุน

๕. บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติด้วยความชำนาญ

การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก ภายในและกลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholders) แล้วเห็นว่าการขยายงานทะเบียนราษฎรออกไปให้บริการ ณ จุดบริการด่วนมหานครเขตคันนายาว (Bangkok Express Service) ศูนย์การค้าแฟชั่นไอส์แลนด์ เพิ่มเติมจากงานที่ให้บริการอยู่ มีความเป็นไปได้และสามารถปฏิบัติได้ เนื่องจากการเพิ่มช่องทางการให้บริการเพื่อให้ประชาชนมีทางเลือกมากขึ้น ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว มีเวลาในการขอรับบริการมากขึ้น สถานที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวก บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ กฎหมาย ระเบียบรองรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ซึ่งสามารถให้บริการได้ตามโครงการพร้อมยังรองรับพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๘ ซึ่งเป็นยาคำในเรื่องของการเรียกเอกสารและเวลาการให้บริการ

ขั้นตอนการปฏิบัติ/ผู้รับผิดชอบ

แนวทางการจัดทำโครงการ การขยายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรจุดบริการด่วนมหานครเขตคันนายาว (Bangkok Express Service) ศูนย์การค้าแฟชั่นไอส์แลนด์ เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของโครงการ เกิดผลสัมฤทธิ์ประโยชน์สูงสุดของประชาชน จึงแบ่งขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็น ๓ ขั้นตอน คือ ขั้นตอนเตรียมการ ขั้นตอนดำเนินการ และขั้นตอนติดตามผล ดังนี้

๑. ชั้นเตรียมการ

เป็นการดำเนินการที่ต่อเนื่องจากการให้บริการประชาชนงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนที่จุดบริการด่วนมหานครเขตคันนายาว (Bangkok Express Service) ศูนย์การค้าแฟชั่นไอส์แลนด์ ที่เปิดให้บริการอยู่แล้ว แต่การดำเนินการโครงการสิ่งสำคัญ คือ การวางแผนโครงการ ซึ่งต้องดำเนินการวางแผนการปฏิบัติในทุกขั้นตอนให้ชัดเจน ดังนี้

๑.๑ กำหนดผู้รับผิดชอบและแต่งตั้งคณะกรรมการ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการเขต เป็นประธาน ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต เป็นรองประธาน หัวหน้าฝ่ายทุกฝ่าย เป็นกรรมการ หัวหน้าฝ่ายทะเบียน เป็นกรรมการและเลขานุการ และหัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนราษฎร เป็นผู้ช่วยเลขานุการ โดยให้คณะกรรมการมีหน้าที่ในการศึกษาระเบียบ กฎหมาย ข้อมูลสถิติผู้มาขอรับบริการส่วนงานทะเบียนราษฎรที่จะนำไปขยายการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ฯ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะ การติดตามและประเมินผล

๑.๒ จัดทำโครงการและขออนุมัติโครงการ จัดทำโครงการ การขยายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรจุดบริการด่วนมหานครเขตคันนายาว (Bangkok Express Service) ศูนย์การค้าแฟชั่นไอส์แลนด์ เพื่อนำเสนอผู้อำนวยการเขตคันนายาว พิจารณาและอนุมัติโครงการ และเมื่อได้รับการอนุมัติแล้ว จัดทำรายงานโดยผ่านสำนักงานปกครองและทะเบียน เพื่อโปรดพิจารณานำเรียนปลัดกรุงเทพมหานคร และผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

๑.๓ ประสานศูนย์บริหารการทะเบียนภาค ๑ พิจารณาการเชื่อมโยงข้อมูลส่วนของงานทะเบียนราษฎร ๔ กระบวนงานที่ขยายการให้บริการ เพื่อควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และเป็นการป้องกันการทุจริตโดยอาศัยอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

๑.๔ ประสานผู้บริหารศูนย์การค้าแฟชั่นไอส์แลนด์ เพื่อชี้แจงเหตุผลของการขยายการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนอย่างยิ่ง รวมทั้งศูนย์การค้าฯ จะมีผู้เข้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

๒. ชั้นดำเนินการ

การจัดทำแผนขั้นตอนการดำเนินโครงการทุกขั้นตอนต้องกำกับ ควบคุม และดูแลให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด ดังนี้

๒.๑ สถานที่ตั้งและพื้นที่ สำรวจตรวจสอบจุดบริการด่วนมหานครเขตคันนายาวที่เปิดให้บริการอยู่ที่ชั้นใต้ดิน (ชั้น B) ทางเข้าด้านหน้าศูนย์การค้าแฟชั่นไอส์แลนด์ มีพื้นที่ประมาณ ๓๑ ตารางเมตร ซึ่งเพียงพอในการให้บริการทั้งด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พื้นที่นั่งรอคอยการรับบริการของประชาชน แม้ว่าจะได้มีการขยายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเพิ่มขึ้น (ดังภาพ)



๒.๒ การจัดรูปแบบ วัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบปฏิบัติการในการให้บริการ รูปแบบการให้บริการจุดบริการด่วนมหานครเขตคันนายาว มีการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน การคัดและรับรองรายการบัตร การคัดและรับรองรายการทะเบียนราษฎร ซึ่งได้จัดรูปแบบทางเดินของการให้บริการ ทั้งในส่วนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การรับบริการของประชาชนที่มีความสะดวก แต่หากมีการขยายการให้บริการงานทะเบียนราษฎร จะต้องมีการแยกส่วนของบัตรคิวการทำบัตรประจำตัวประชาชน และทะเบียนราษฎรออกมาให้ชัดเจน พร้อมแผ่นป้ายตัวเลขบอกการขอรับบริการ เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงาน เกิดความชัดเจนในการเข้ารับบริการ เนื่องจากเดิมการเรียกคิวรับบริการมิได้แยกส่วน โดยประสานสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ในการปรับปรุงระบบการเรียกคิว พร้อมแผ่นป้ายตัวเลขบอกการขอรับบริการประเภทใด รวมทั้งเพิ่มเก้าอี้นั่งรอคอยของประชาชน เพราะคาดว่าจะมีประชาชนมาขอรับบริการเพิ่มขึ้นตามภาระงานที่ขยายการให้บริการด้วย สำหรับวัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ จำนวน ๔ ชุด สามารถรองรับและเพียงพอในการขยายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรที่เพิ่มขึ้นได้ เพียงแต่อาจมีการปรับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจงานที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งระบบปฏิบัติการสามารถให้บริการได้ เพราะได้เชื่อมโยงข้อมูลอยู่แล้ว โดยไม่ต้องปรับหรือเคลื่อนย้ายระบบแต่อย่างใด (ดังภาพ)



๒.๓ ประเมินสถิติการให้บริการ ทั้งสถิติการให้บริการที่จุดบริการด่วนมหานครเขตคั่นนายาว และสถิติการให้บริการงานทะเบียนราษฎรที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคั่นนายาว

๒.๓.๑ สถิติการให้บริการจุดบริการด่วนมหานครเขตคั่นนายาว (Bangkok Express Service) ศูนย์การค้าแฟชั่นไอส์แลนด์ เดือน มกราคม ๒๕๕๘ ถึง ธันวาคม ๒๕๕๘

เดือน/ปี	การทำบัตรประจำตัวประชาชน / คัดและรับรองรายการบัตร	การคัดและรับรองรายการทะเบียนราษฎร	รวม
มกราคม ๒๕๕๘	๙๐๑	๕๖	๙๕๗
กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘	๗๔๕	๑๑๘	๘๖๓
มีนาคม ๒๕๕๘	๑,๒๐๓	๑๓๖	๑,๓๓๙
เมษายน ๒๕๕๘	๑,๐๑๗	๑๐๔	๑,๑๒๑
พฤษภาคม ๒๕๕๘	๑,๖๗๐	๑๕๑	๑,๘๒๑
มิถุนายน ๒๕๕๘	๑,๕๙๖	๑๑๐	๑,๗๐๖
กรกฎาคม ๒๕๕๘	๑,๗๒๒	๑๒๐	๑,๘๔๒
สิงหาคม ๒๕๕๘	๑,๗๒๓	๑๔๐	๑,๘๖๓
กันยายน ๒๕๕๘	๑,๗๓๙	๑๔๒	๑,๘๘๑
ตุลาคม ๒๕๕๘	๒,๐๖๘	๒๒๔	๒,๒๙๒
พฤศจิกายน ๒๕๕๘	๑,๗๐๓	๑๙๙	๑,๙๐๒
ธันวาคม ๒๕๕๘	๑,๗๖๐	๑๔๔	๑,๙๐๔
รวม	๑๗,๘๔๗	๑,๖๔๔	๑๙,๔๙๑

๒.๓.๒ สถิติการให้บริการจุดบริการด่วนมหานครเขตคั่นนายาว (Bangkok Express Service) ศูนย์การค้าแฟชั่นไอส์แลนด์ เดือน มกราคม ๒๕๕๙ ถึง มีนาคม ๒๕๕๙

เดือน/ปี	การทำบัตรประจำตัวประชาชน / คัดและรับรองรายการบัตร	การคัดและรับรองรายการทะเบียนราษฎร	รวม
มกราคม ๒๕๕๙	๑,๗๒๗	๑๕๒	๑,๘๗๙
กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙	๑,๙๑๘	๒๕๐	๒,๑๖๘
มีนาคม ๒๕๕๙	๒,๐๔๕	๓๘๘	๒,๔๓๓
รวม	๕,๖๙๐	๗๙๐	๖,๔๘๐

จากสถิติการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน การคัดและรับรองรายการทะเบียนราษฎรจุดบริการด่วนมหานครเขตคั่นนายาว (Bangkok Express Service) ศูนย์การค้าแฟชั่นไอส์แลนด์ พบว่า

- เดือน มกราคม ๒๕๕๘ - ธันวาคม ๒๕๕๘ มีผู้มาใช้บริการ จำนวน ๑๙,๔๙๑ คน
- เดือน มกราคม ๒๕๕๙ - มีนาคม ๒๕๕๙ มีผู้มาใช้บริการ จำนวน ๖,๔๘๐ คน

และเมื่อขยายงานทะเบียนราษฎรทั้ง ๔ กระบวนงานมาให้บริการที่จุดบริการด่วนมหานครเขตคั่นนายาว (Bangkok Express Service) ศูนย์การค้าแพชั่นไอส์แลนด์ คาดว่าจะมีประชาชนมาขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรส่วนที่ขยายการให้บริการประมาณวันละ ๑๕ - ๒๐ ราย ทำให้มีประชาชนมาขอรับบริการประมาณวันละ ๘๐ - ๑๐๐ ราย

๒.๓.๓ สถิติการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคั่นนายาว เดือน มกราคม ๒๕๕๘ ถึง มีนาคม ๒๕๕๙

เดือน/ปี	แจ้งย้ายเข้า/แจ้งย้ายออก /แจ้งย้ายปลายทาง	การแก้ไขรายการ ทะเบียนราษฎร	จำนวน ประชากร	หมายเหตุ
มกราคม ๒๕๕๘	๑,๒๒๒	๒๕๔	๙๒,๑๗๐	เดือน ม.ค. - ธ.ค. ๕๘ มีแจ้งย้ายเข้า/แจ้งย้าย ออก/แจ้งย้าย ปลายทาง จำนวน ๑๕,๓๕๐ คน การแก้ไขรายการ ทะเบียนราษฎร จำนวน ๒,๗๕๖ คน รวมเดือน ม.ค. ๕๘ - มี.ค. ๕๙ มีแจ้งย้าย เข้า/แจ้งย้ายออก/แจ้ง ย้ายปลายทาง และ แก้ไขรายการทะเบียน ราษฎร จำนวน ๒๒,๔๘๔ คน
กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘	๑,๑๘๕	๒๔๕	๙๒,๓๐๔	
มีนาคม ๒๕๕๘	๑,๔๔๔	๒๕๓	๙๒,๔๐๐	
เมษายน ๒๕๕๘	๑,๓๒๘	๒๓๕	๙๒,๔๔๖	
พฤษภาคม ๒๕๕๘	๑,๔๔๒	๒๗๖	๙๒,๖๓๔	
มิถุนายน ๒๕๕๘	๑,๒๔๓	๒๐๒	๙๒,๗๗๔	
กรกฎาคม ๒๕๕๘	๑,๒๑๗	๑๙๘	๙๒,๘๕๗	
สิงหาคม ๒๕๕๘	๑,๑๔๐	๒๒๑	๙๒,๙๕๗	
กันยายน ๒๕๕๘	๑,๒๗๙	๑๘๑	๙๓,๐๕๑	
ตุลาคม ๒๕๕๘	๑,๓๓๔	๒๒๑	๙๔,๐๐๗	
พฤศจิกายน ๒๕๕๘	๑,๒๖๘	๒๐๖	๙๔,๐๙๐	
ธันวาคม ๒๕๕๘	๑,๒๔๘	๒๕๔	๙๔,๒๔๒	
มกราคม ๒๕๕๙	๑,๑๗๗	๑๘๓	๙๔,๓๕๑	
กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙	๑,๑๙๕	๒๒๒	๙๔,๔๒๒	
มีนาคม ๒๕๕๙	๑,๓๗๖	๒๓๕	๙๔,๕๕๖	
รวม	๑๙,๐๙๘	๓,๓๘๖		

จากสถิติการแจ้งย้ายเข้า การแจ้งย้ายปลายทาง การแจ้งย้ายออกจากทะเบียนบ้าน การแก้ไขรายการทะเบียนราษฎร ตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๕๘ ถึง มีนาคม ๒๕๕๙ ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคั่นนายาว มีผู้มาใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อเดือนประมาณ ๑,๔๐๐ ราย หรือประมาณ ๕๐ - ๖๐ ราย/วัน

๒.๔ การประชุมข้าราชการและลูกจ้างฝ่ายทะเบียน เพื่อให้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ เป้าหมายของการขยายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรที่เพิ่มขึ้น และเจ้าหน้าที่ที่มีได้มีงานเพิ่มขึ้นแต่อย่างใด เพียงแต่ต้องมี การสลับสับเปลี่ยนกันไปปฏิบัติงานที่จุดบริการด่วนมหานครเขตคั่นนายาว (Bangkok Express Service) ศูนย์การค้าแพชั่นไอส์แลนด์ รวมทั้งเวลาปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงไปเท่านั้น

๒.๕ การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้มีความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมาย หนังสือสั่งการต่าง ๆ มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน การปรับตัวในการปฏิบัติงาน เนื่องจากปัจจุบันจุดบริการด่วนมหานครเขตคั่นนายาว (Bangkok Express Service) ศูนย์การค้าแพชั่นไอส์แลนด์ มีเจ้าหน้าที่ของฝ่าย

ทะเบียน สำนักงานเขตคันนายาว ซึ่งเป็นข้าราชการจำนวน ๒ คน มีอำนาจในการอนุญาตการทำบัตรประจำตัวประชาชนในฐานะพนักงานเจ้าหน้าที่ อำนาจในการเปรียบเทียบปรับในฐานะรักษาการในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายทะเบียน ปฏิบัติราชการแทนผู้อำนวยการเขตคันนายาว รวมทั้งเป็นผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น มีอำนาจในการคิดและรับรองรายการทะเบียนราษฎร และมีลูกจ้างตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครอง จำนวน ๓ คน ที่ได้รับการอนุมัติจ้างเป็นรายปี มีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือในการประชาสัมพันธ์ การให้คำแนะนำ การให้บัตรคิว การบันทึกข้อมูล การถ่ายรูป การผลิตบัตร ฯ จากการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ทั้งนี้ได้มีการปรับและพัฒนารูปแบบวิธีการปฏิบัติงานโดยการสอนงานให้เจ้าหน้าที่ได้เข้าใจในระเบียบกฎหมาย บริการด้วยมิตรไมตรี เพื่อให้ประชาชนที่มาขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และพึงพอใจ จากผลการสำรวจโดยการทดสอบถามประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มาก และปานกลาง ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ มีบางส่วนให้คำแนะนำที่ควรนำการให้บริการในอำนาจหน้าที่ของเขต ที่ไม่สลับซับซ้อน หรือสามารถดำเนินการได้แบบ One Stop Service มาให้บริการด้วย และหากมีการขยายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามโครงการที่เสนอ จะให้เจ้าหน้าที่สลับหมุนเวียนกันมาปฏิบัติงานโดยไม่กระทบกับการให้บริการประชาชนที่สำนักงานเขต เนื่องจากงานทะเบียนราษฎร การแจ้งย้ายเข้า การแจ้งย้ายปลายทาง การแจ้งย้ายออก การแก้ไขรายการทะเบียนราษฎรกรณีมีเอกสารมาแสดง เป็นงานที่ประชาชนจะต้องเดินทางไปติดต่อที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคันนายาวได้เท่านั้น ไม่สามารถจะขอรับบริการได้ที่ใดหากมีชื่อในทะเบียนบ้านเขตคันนายาว และจากสถิติการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรจะมีประชาชนมาขอรับบริการที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคันนายาว ประมาณวันละ ๘๐ - ๙๐ ราย แต่งานด้านของการแจ้งย้ายเข้า การแจ้งย้ายปลายทาง การแจ้งย้ายออก การแก้ไขรายการทะเบียนราษฎร มีประมาณ ๕๐ - ๖๐ ราย/วัน แต่เมื่อนำการบริการดังกล่าวไปขยายการให้บริการ ณ จุดบริการด่วนมหานครเขตคันนายาว (Bangkok Express Service) ศูนย์การค้าแฟชั่นไอส์แลนด์ ปริมาณของประชาชนที่มาติดต่อที่สำนักงานเขตจะมีปริมาณลดลงตามไปด้วย ดังนั้น ในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีเพียงพอและไม่ต้องเพิ่มเติมแต่อย่างใด

๒.๖ ทดสอบระบบปฏิบัติการก่อนการเปิดให้บริการ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ แม้ว่าจะได้มีการเชื่อมโยงระบบอยู่แล้ว

๒.๗ การประชาสัมพันธ์ เสนอข่าวสารผ่านกองประชาสัมพันธ์กรุงเทพมหานคร ผ่านหนังสือพิมพ์ ผ่านสื่อของกรุงเทพมหานคร แจ้งในการประชุมข้าราชการประจำเดือนของเขต แจ้งในการประชุมกรรมการชุมชน จัดทำแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ที่หน้าสำนักงานเขตคันนายาว จัดทำแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ที่หน้าศูนย์การค้าแฟชั่นไอส์แลนด์ จัดทำแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ตรอยนต์สายตรวจของฝ่ายเทศกิจ การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ ผ่านสื่อเทคโนโลยี เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงและรับทราบในการขยายงานบริการทะเบียนราษฎรอย่างทั่วถึง

๓. ขั้นตอนติดตามผล

๑. ตรวจสอบรายงานประจำวัน (Report) ของงานการให้บริการในแต่ละวัน เพื่อให้ทราบปริมาณของงานที่ให้บริการ และจำนวนคนที่มาขอรับบริการ รวมทั้งตรวจสอบการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ เป็นการป้องกันการทุจริตได้ในระดับหนึ่ง

๒. ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชน ด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ณ จุดบริการด่วนมหานครเขตคันนายาว (Bangkok Express Service) ศูนย์การค้าแฟชั่นไอส์แลนด์ โดยมีการประเมินจากการทดสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการใน ๒ ลักษณะ ดังนี้

๒.๑ แบบสอบถามเดิมที่ได้ทดสอบแบบสอบถามตั้งแต่เริ่มเปิดดำเนินการ ๕ มกราคม ๒๕๕๘ เป็นประจำทุกเดือน เดือนละ ๑๐๐ ชุดว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ มีความคิดเห็น มีข้อเสนอแนะอย่างไร เพื่อเป็นกระจุกเงาสะท้อนในการพัฒนาการให้บริการต่อไป (ตัวอย่างแบบสอบถาม)

**แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ณ จุดบริการด่วนมหานครเขตคันนายาว
(Bangkok Express Service) ศูนย์การค้าแพชั่นไฮสแอนด์**

วันที่

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องหน้าข้อความให้ตรงตามความเป็นจริง

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๐-๔๐ ปี ๔๑-๖๐ ปี สูงกว่า ๖๐ ปี
๓. วุฒิการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพ รัฐบาล/รัฐวิสาหกิจ บริษัท/เอกชน รับจ้าง อื่น ๆ
๕. ท่านมาติดต่อขอรับบริการด้านใด
 บัตรประจำตัวประชาชน คัดและรับรองรายการบัตร
 คัดและรับรองรายการทะเบียนราษฎร

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นและความพึงพอใจการให้บริการ ณ จุดบริการด่วนมหานครเขตคันนายาว
(Bangkok Express Service) ศูนย์การค้าแพชั่นไฮสแอนด์

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจ

รายการ	ระดับความพึงพอใจการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับสถานที่ที่จัดไว้สำหรับให้บริการอย่างไร					
๒. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับ กริยา/ท่าทาง/วาจา การให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างไร					
๓. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างไร					
๔. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับระยะเวลาการให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างไร					
๕. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยภาพรวมอย่างไร					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

.....

ขอขอบคุณทุกความคิดเห็นซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานต่อไป (ฝ่ายทะเบียน)

๒.๒ แบบสอบถามแยกเฉพาะส่วนของการขยายการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เป็นประจำทุกเดือน เดือนละ ๑๐๐ ชุดว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ มีความคิดเห็น มีข้อเสนอแนะอย่างไร เพื่อเป็นกระจุกเงาสะท้อนในการพัฒนาการให้บริการ และอาจเป็นประโยชน์ในการเพิ่มงานการให้บริการจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ของกรุงเทพมหานครต่อไป (ตัวอย่างแบบสอบถาม)

แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ณ จุดบริการด่วนมหานครเขตคันนายาว (Bangkok Express Service) ศูนย์การค้าแฟชั่นไอส์แลนด์ กับการขยายการให้บริการงานทะเบียนราษฎร

วันที่

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องหน้าข้อความให้ตรงตามความเป็นจริง

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๐-๔๐ ปี ๔๑-๖๐ ปี สูงกว่า ๖๐ ปี
๓. วุฒิการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ บริษัท/เอกชน รับจ้าง อื่น ๆ
๕. ท่านมาติดต่อขอรับบริการด้านใด
 การแจ้งย้ายเข้า การแจ้งย้ายออก การแจ้งย้ายปลายทาง
 การแก้ไขรายการทะเบียนราษฎรกรณีมีเอกสารมาแสดง

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นและความพึงพอใจการให้บริการ ณ จุดบริการด่วนมหานครเขตคันนายาว (Bangkok Express Service) ศูนย์การค้าแฟชั่นไอส์แลนด์ กับการขยายการให้บริการงานทะเบียนราษฎร

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจ

รายการ	ระดับความพึงพอใจการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับสถานที่ที่จัดไว้สำหรับให้บริการอย่างไร					
๒. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับ กริยา/ท่าทาง/วาจา การให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างไร					
๓. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างไร					
๔. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับระยะเวลาการให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างไร					
๕. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับการขยายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรที่นำมาให้บริการ ณ จุดบริการด่วนมหานครเขตคันนายาวอย่างไร					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

.....

ขอขอบคุณทุกความคิดเห็นซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานต่อไป (ฝ่ายทะเบียน)

งบประมาณที่ต้องใช้และระยะเวลาการดำเนินงาน

งบประมาณ

ใช้งบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐ ที่ได้รับการจัดสรรตามโครงการ เพิ่มจุดบริการด่วนมหานคร เป็นประจำทุกปี โดยไม่ต้องขอรับการจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมแต่อย่างใด

ระยะเวลาการดำเนินงาน

เริ่มดำเนินโครงการตั้งแต่เดือน สิงหาคม ๒๕๕๙ พร้อมเปิดให้บริการได้ตั้งแต่วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ และดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่องในแต่ละปีงบประมาณ

แผนปฏิบัติการ (Action Plan)

ขั้นตอน/กิจกรรมหลัก	ระยะเวลาดำเนินการ									ผู้รับผิดชอบ	
	ปี ๒๕๕๙					ปี ๒๕๖๐					
	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.			ก.ย.		
การเตรียมการ											หัวหน้าฝ่ายทะเบียน
๑. กำหนดผู้รับผิดชอบและแต่งตั้งคณะกรรมการ	█										
๒. เขียนโครงการเพื่อขออนุมัติโครงการต่อผู้อำนวยการเขต	█										
๓. ประสานศูนย์บริหารการทะเบียนภาค ๑ และผู้บริหารศูนย์การค้าแฟชั่นไอส์แลนด์		█									”
การดำเนินการ											”
๔. สำรวจสถานที่ตั้ง พื้นที่วัสดุอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ และระบบปฏิบัติการ		█									
๕. ประเมินสถิติการให้บริการที่จุดบริการด่วนมหานครและสถิติการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตคันนายาว	█	█	█								

ขั้นตอน/กิจกรรมหลัก	ระยะเวลาดำเนินการ									ผู้รับผิดชอบ	
	ปี ๒๕๕๙					ปี ๒๕๖๐					
	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.					ก.ย.
๖. ประชุมเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน			—								หัวหน้าฝ่ายทะเบียน
๗. ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมาย หนังสือสั่งการ เพื่อให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน			—								”
๘. การทดสอบระบบการปฏิบัติงาน			—								”
๙. การประชาสัมพันธ์	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	”
๑๐. การประเมินผลการทำงาน				—	—	—	—	—	—	—	”

แนวทางการบริหารความเสี่ยง

ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น	การจัดการหรือควบคุมความเสี่ยง
๑. ประชาชนที่มาใช้บริการจุดบริการด่วนมหานคร เขตคันนายาว (Bangkok Express Service) ศูนย์การค้าแฟชั่นไอส์แลนด์ มีความคาดหวังกับการให้บริการที่มากกว่าการขยายงานทะเบียนราษฎร เช่น สามารถดำเนินการแจ้งย้ายเข้า หรือย้ายออกได้ทุกที่ โดยเปรียบเทียบกับการทำบัตรประจำตัวประชาชนที่สามารถทำได้ทุกที่	๑. วางแผนการประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจข้อจำกัดในเรื่องของระเบียบ กฎหมาย ระบบการให้บริการ ที่ยังไม่สามารถดำเนินการได้ตามความต้องการให้ประชาชนทราบ ซึ่งในอนาคตอาจจะมีการปรับเปลี่ยนแก้ไขระเบียบ กฎหมาย และระบบปฏิบัติการในการให้บริการประชาชนตามความต้องการได้
๒. ระเบียบ กฎหมาย แนวทางปฏิบัติ ไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้เอื้อต่อการให้บริการรูปแบบใหม่	๒. เสนอขอปรับปรุงระเบียบ กฎหมาย ให้เอื้อต่อการให้บริการ

ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น	การจัดการหรือควบคุมความเสี่ยง
๓. ระบบเครือข่ายเชื่อมโยงการให้บริการมีความล่าช้ากว่าระบบการให้บริการที่สำนักงานเขต และขัดข้องบ่อย	๓. เสนอให้มีการเชื่อมโยงเครือข่ายโดยไม่ต้องผ่านระบบการให้บริการที่สำนักงานเขต เพื่อความรวดเร็วของระบบปฏิบัติการ และแจ้งเจ้าหน้าที่เมื่อระบบขัดข้องทันที
๔. บุคลากรที่ปฏิบัติงานเข้าใจว่าเป็นการทำงานที่เพิ่มขึ้น และไม่กล้าตัดสินใจในการดำเนินการ หากมีความผิดพลาดเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน รวมทั้งการปรับตัวในการเดินทางและเวลาในการมาปฏิบัติงานด้วย	๔. ประชุมชี้แจงและทำความเข้าใจว่างานมิได้เพิ่มขึ้น เพียงแต่ขยายการให้บริการออกไป ดำเนินการเสริมความรู้ ความเข้าใจแก่บุคลากร โดยการสอนงาน การฝึกอบรม และต้องมีความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา

แนวทางการประเมินผล

การขยายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรจุดบริการด่วนมหานครเขตคันนายาว (Bangkok Express Service) ศูนย์การค้าแฟชั่นไอส์แลนด์ จะทำให้ประชาชนที่มาติดต่อที่สำนักงานเขตคันนายาวมีปริมาณลดลง เนื่องจากงานทะเบียนราษฎรที่นำไปให้บริการเพิ่มมีข้อจำกัดที่ประชาชนจะต้องเดินทางไปขอรับบริการที่สำนักงานเขตคันนายาวได้เท่านั้น ไม่สามารถไปขอรับบริการที่สำนักงานเขตอื่นอีก ๔๙ สำนักงานเขต หรือไปขอรับบริการที่จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ที่ให้บริการอีก ๑๐ แห่งได้ การขยายการให้บริการดังกล่าวเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง เป็นการให้บริการเชิงรุก ขยายหรือเพิ่มช่องทางการให้บริการ การเพิ่มเวลาในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร การเพิ่มความสะดวกและรวดเร็ว ลดภาระค่าใช้จ่าย ลดระยะเวลาการเดินทางไปติดต่อที่สำนักงานเขต มีตัวชี้วัดความสำเร็จ การประเมินผล และเครื่องมือ ที่ใช้ในการประเมินผล ดังนี้

ตัวชี้วัดความสำเร็จ

๑. ผลผลิต (Output) เป็นการขยายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรจุดบริการด่วนมหานครเขตคันนายาว (Bangkok Express Service) ศูนย์การค้าแฟชั่นไอส์แลนด์ และสามารถให้บริการได้ ตั้งแต่วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ โดยให้บริการงานทะเบียนราษฎรเพิ่ม ๔ กระบวนงาน คือ การแจ้งย้ายเข้า การแจ้งย้ายออก การแจ้งย้ายปลายทาง และการแก้ไขรายการทะเบียนราษฎรกรณีมีเอกสารมาแสดง จะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีช่องทางในการขอรับบริการที่เพิ่มขึ้นฯ โดยในช่วงตั้งแต่เดือน สิงหาคม ๒๕๕๙ ถึงเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙ เป็นช่วงของการเตรียมการ และดำเนินการเสนอโครงการ ประสานงาน ปรับปรุงระบบบัตรคิว การประชาสัมพันธ์ ฯ เพื่อให้พร้อมสามารถดำเนินการได้ตามที่กำหนดในวันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

๒. ผลลัพธ์ (Outcome) วัดผลการประเมินความพึงพอใจจากการทดสอบสอบถาม โดยเพิ่มแบบสอบถามเป็น ๒ แบบ คือ

๒.๑ แบบสอบถามเดิมที่ใช้ทดสอบถามประชาชนที่มาขอรับบริการ ก่อนที่จะมีการขยายการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เดือนละ ๑๐๐ ราย (ตัวอย่างหน้า ๑๒) ว่าประชาชนมีความพึงพอใจ มีความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอย่างไร ณ จุดบริการด่วนมหานครเขตคันนายาว (Bangkok Express Service) ศูนย์การค้าแฟชั่นไอส์แลนด์ โดยตั้งเป้าหมายระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการที่มีอยู่เดิมไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ประกอบในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการต่อไป

๒.๒ แบบสอบถามที่ใช้ทดสอบถามประชาชนที่มาขอรับบริการ กับการขยายการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ๔ กระบวนงานที่สำนักงานเขตคันทน์ยานำมาให้บริการเพิ่มเติม เดือนละ ๑๐๐ ราย (ตัวอย่างหน้า ๑๓) ว่าประชาชนมีความพึงพอใจ มีความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอย่างไร ณ จุดบริการด่วนมหานครเขตคันทน์ยานิว (Bangkok Express Service) ศูนย์การค้าแฟชั่นไอส์แลนด์ โดยตั้งเป้าหมายระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการส่วนที่ขยายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเพิ่มขึ้น ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ประกอบในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการต่อไป

ข้อเสนอแนะ

๑. ข้อเสนอแนะในการขยายการให้บริการงานทะเบียนราษฎร (ปัจจัยสนับสนุนและอุปสรรค)

การขยายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรจุดบริการด่วนมหานครเขตคันทน์ยานิว (Bangkok Express Service) ศูนย์การค้าแฟชั่นไอส์แลนด์ อยู่ในวิสัยที่สามารถดำเนินการโครงการให้บรรลุตามเป้าหมายได้ ดังนี้

๑.๑ ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ในด้านการปรับปรุงการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม มีการกำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนากรุงเทพมหานครและสอดคล้องกับมาตรการเร่งด่วนของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร

๑.๒ การให้บริการเป็นภารกิจหลักของกรุงเทพมหานครที่ต้องดำเนินการให้ดีที่สุด เพราะประชาชนมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุดจากกรุงเทพมหานคร

๑.๓ สำนักงานเขตคันทน์ยานิว นำมาตรการเร่งด่วนมาปฏิบัติและได้ดำเนินการมาแล้ว ทำให้มีความพร้อม ทั้งด้านเทคโนโลยี ระบบปฏิบัติการ บุคลากรในการปฏิบัติงาน สถานที่ให้บริการ งบประมาณที่ได้รับการจัดสรร และพร้อมที่จะขยายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามที่กำหนด เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจและประทับใจ สอดคล้องกับนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร

อย่างไรก็ตามการขยายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรจุดบริการด่วนมหานครเขตคันทน์ยานิว (Bangkok Express Service) ศูนย์การค้าแฟชั่นไอส์แลนด์ อาจส่งผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในด้านการปรับตัวในการมาปฏิบัติงาน ที่ปกติมาปฏิบัติงานที่สำนักงานเขตเวลา ๐๘.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. แต่เมื่อมาปฏิบัติงานที่จุดบริการด่วนมหานครเขตคันทน์ยานิว (Bangkok Express Service) ศูนย์การค้าแฟชั่นไอส์แลนด์ ต้องเปลี่ยนแปลงเวลาเป็น ๑๑.๐๐ - ๑๙.๐๐ น. อำนาจการตัดสินใจในการให้บริการ รวมทั้งผู้บังคับบัญชาที่กำกับควบคุม ดูแล ไม่สามารถควบคุม ดูแลได้ ดังนั้น การจะขับเคลื่อนโครงการดังกล่าวให้ประสบความสำเร็จ จะต้องได้รับการสนับสนุนจากทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. ผู้บริหารสำนักงานเขต ต้องให้การสนับสนุนในการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยให้ส่วนราชการในสำนักงานเขตที่เกี่ยวข้องร่วมกันขับเคลื่อนตามแนวทางที่กำหนด ทั้งด้านการประชาสัมพันธ์ รวมถึงผู้บังคับบัญชาจะต้องกล้าตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของโครงการ

๒. หน่วยงานที่มีภารกิจหลัก (ฝ่ายทะเบียน) จะต้องควบคุม กำกับ ดูแล การดำเนินการอย่างใกล้ชิด พร้อมรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติงาน ประชาชน และจะต้องรีบแก้ไขปัญหาโดยเร็ว

๓. มีการติดตามประเมินผลของการดำเนินการในทุกมิติ พร้อมนำผลดังกล่าวมาปรับปรุงการดำเนินงานอย่างทันทั่วทั้งที่และมีประสิทธิภาพ

๒. ข้อเสนอแนะในการนำโครงการไปพัฒนาต่อไป

๒.๑ ควรขยายงานการให้บริการที่เป็นภารกิจอำนาจหน้าที่ของฝ่ายทะเบียน ที่ประชาชนจะต้องเดินทางมาขอรับบริการที่สำนักงานเขต และเป็นงานบริการที่ไม่มีความสลับซับซ้อน สามารถดำเนินการได้ทั้งในส่วนของระเบียบ กฎหมาย อำนาจของเจ้าหน้าที่ที่ไปปฏิบัติงานกับภารกิจงานที่จะนำไปบริการเพิ่ม เช่น การเปลี่ยนชื่อตัว การจดทะเบียนสมรส เป็นต้น

๒.๒ ควรขยายงานการให้บริการของฝ่ายอื่น ๆ ที่สามารถบริการนอกสถานที่ได้ เช่น การรับชำระภาษีต่าง ๆ (ฝ่ายรายได้) การชำระค่าปรับ (ฝ่ายเทศกิจ) การชำระค่าธรรมเนียม (ฝ่ายรักษาฯ) ออกไปให้บริการ ณ จุดบริการด่วนมหานครเขตคั่นยาว (Bangkok Express Service) ศูนย์การค้าแฟชั่นไอส์แลนด์

๒.๓ สามารถนำการให้บริการงานทะเบียนราษฎรส่วนที่เสนอตามโครงการไปบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) อีก ๑๐ แห่ง และศูนย์บริการร่วม ฯ (G-Point) อีก ๑ แห่งที่เปิดให้บริการแล้วได้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งกับประชาชน และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับกรุงเทพมหานคร

บรรณานุกรม

กรุงเทพมหานคร, สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล. แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๗๕) ระยะที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๖๐)

กรุงเทพมหานคร, สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล. แผนการบริหารราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐

หลักการให้บริการ, WWW.dilibrary.spu.ac.th, วันที่สืบค้นข้อมูล ๙ เมษายน ๒๕๕๙

จุมพล หนิมพานิช. (๒๕๕๕). การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ ๒).

นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

สุเทพ เชาวลิต. (๒๕๕๕). การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ ๖).

กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เสมาธรรม.

ประวัติผู้เขียนเอกสารรายงานการศึกษาส่วนบุคคล

ชื่อ - นามสกุล	นายธนัฐจักร ภิริฐพงษ์ธนากร
วันเดือนปีเกิด	๑๗ สิงหาคม ๒๕๐๗
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคันทนาว
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	๙ ซอย ๐๑ ถนนกาญจนาภิเษก แขวงคันทนาว เขตคันทนาว กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รปม.) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ประวัติการรับราชการ	
๒ มกราคม ๒๕๓๓	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี ๓ กองรายได้ สำนักงานการคลัง
๑๐ พฤษภาคม ๒๕๓๓	เจ้าพนักงานปกครอง ๓ งานปกครอง สำนักงานเขตดอนเมือง
๑๒ มกราคม ๒๕๔๑	เจ้าพนักงานปกครอง ๖ ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตดินแดง
๑ ธันวาคม ๒๕๔๙	เจ้าพนักงานปกครอง ๗ ๖ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย
๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖	เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตธนบุรี
๒๘ กรกฎาคม ๒๕๕๘	เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคันทนาว
รางวัลหรือทุนการศึกษา	
พ.ศ. ๒๕๔๗	ได้รับรางวัลบุคลากรดีเด่นประจำสำนักทะเบียนท้องถิ่น เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย
พ.ศ. ๒๕๕๑	ได้รับประกาศนียบัตรข้าราชการดีเด่นระดับหน่วยงานของ กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. ๒๕๕๑	ได้รับรางวัลบุคลากรดีเด่นของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตป้อมปราบศัตรู พ่าย ตามโครงการประกวดสำนักทะเบียนของกรมการปกครอง โดย สำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตป้อมปราบศัตรูพ่ายได้รับรางวัลรองชนะเลิศ อันดับที่ ๑
พ.ศ. ๒๕๕๒	ได้รับรางวัลชนะเลิศข้าราชการใสสะอาดของสำนักงานเขตป้อมปราบ ศัตรูพ่าย โดยสภาวัฒนธรรมเขตป้อมปราบศัตรูพ่ายร่วมกับเขต ป้อมปราบศัตรูพ่าย
พ.ศ. ๒๕๕๕	ได้รับรางวัลบุคลากรดีเด่นของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตสายไหม ตาม โครงการประกวดสำนักทะเบียนของกรมการปกครอง โดยสำนักทะเบียน ท้องถิ่นเขตสายไหมได้รับรางวัลรองชนะเลิศอันดับที่ ๑