

รายงานส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้กับผู้สูงอายุ
ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส ที่บ้านโดยสำนักงานเขต
(Delivery Id Card)

จัดทำโดย นายป้อมเพชร รุจิราตุลธร
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ
สังกัด ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางแค

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๗
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

สารบัญ

	หน้า
ความสำคัญของการศึกษา/ที่มาของการนำเสนอ	๑
วัตถุประสงค์	๒
เป้าหมาย	๒
แนวคิด /หลักการที่ใช้ในการศึกษา	๒
แนวทางการดำเนินการ /ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	๗
ประโยชน์จากการศึกษา	๘
งบประมาณ	๘
แนวทางการติดตามและประเมินผล	๙
ข้อเสนอแนะ	๑๐
รายการอ้างอิง	๑๑

๑. หัวข้อ การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส ที่บ้านโดยสำนักงานเขต (Delivery Id Card)

๒. ความสำคัญของการศึกษา/ที่มาของการนำเสนอ

บัตรประจำตัวประชาชนเป็นเอกสารราชการที่ออกให้ เพื่อเป็นหลักฐานในการแสดงตน ใช้พิสูจน์และยืนยันตัวบุคคลสัญชาติไทยในการขอใช้สิทธิจากภาครัฐและในการทำนิติกรรมต่างๆ โดยกฎหมายบังคับให้บุคคลผู้มีสัญชาติไทยที่มีอายุตั้งแต่เจ็ดปีบริบูรณ์ขึ้นไป แต่ไม่เกินเจ็ดสิบปีบริบูรณ์ และมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน ต้องยื่นคำขอมีบัตรประจำตัวประชาชนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง ได้มีนโยบายเรื่องการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนนอกสถานที่ให้แก่ผู้ป่วยติดเตียง คนชรา คนพิการ และบุคคลประเภทอื่นๆที่ไม่สามารถไปดำเนินการที่สำนักทะเบียนได้ ซึ่งจะใช้เวลาจัดทำ ๕๐ สำนักงานเขต ประมาณ ๔๕-๖๐วัน นับจากวันที่สำนักงานเขตได้รับคำร้องขอ จากปัญหาดังกล่าว เพื่อที่จะทำให้การปฏิบัติงานในกรณีดังกล่าว เกิดความคล่องตัว รวดเร็ว และพัฒนาคุณภาพของการให้บริการ โดยการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ให้สามารถยื่นคำร้องพร้อมเอกสารประกอบในการขอทำบัตรประจำตัวประชาชนนอกสถานที่กรณีผู้ป่วยติดเตียงฯผ่านทางระบบออนไลน์ได้ และเมื่อได้รับคำร้องขอแล้วสำนักงานเขตจะออกไปดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนนอกสถานที่ให้กับผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และคนพิการจนไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้โดยตรง ไม่ต้องส่งเรื่องผ่านกรมการปกครองเพื่อให้จัดชุดหน่วยบริการจัดทำบัตรเคลื่อนที่เป็นกรณีพิเศษ มาดำเนินการให้ ปัจจุบันสำนักงานเขตมีกล้องถ่ายรูปรุ่น ๒ กล้อง สามารถแบ่งนำมาใช้ดำเนินการได้โดยไม่ต้องส่งผลกระทบต่อการทำงานของสำนักงานเขต จึงมีแนวคิดในการปรับปรุงกระบวนการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนนอกสถานที่กรณีผู้ป่วยติดเตียงฯ โดยให้สำนักงานเขตดำเนินการเบ็ดเสร็จเองในทุกขั้นตอน ด้วยการใช้ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้เมื่อเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางแคได้รับเรื่องการจ้องควมผ่านแอปพลิเคชัน BMA Q และได้ตรวจสอบเอกสารหลักฐานเรียบร้อยแล้ว จะแจ้งให้กับผู้ยื่นคำร้องทราบวันเวลานัดหมายเพื่อออกไปดำเนินการถ่ายรูป จัดเก็บลายนิ้วมือของผู้ขอมีบัตร และให้ผู้ขอมีบัตรลงลายมือชื่อด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ในคำร้องขอมีบัตร โดยไม่ต้องพิมพ์เอกสารเป็นการใช้เทคโนโลยีตามแนวทางประเทศไทย ๔.๐ หลังจากนั้นก็จะดำเนินการผลิตบัตร จัดเก็บลายนิ้วมือลงในบัตรและมอบให้แก่ผู้ป่วยติดเตียง คนชราหรือคนพิการแล้วแต่กรณีที่บ้าน ซึ่งจะทำให้ระยะเวลาดำเนินการทั้งหมดทุกขั้นตอนลดลงจากประมาณ ๔๕-๖๐ วัน เหลือเพียงไม่เกิน ๑๕ วัน อันเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ป่วยติดเตียง คนชราและคนพิการ เป็นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เพื่อมุ่งสู่ทิศทางที่จะปรับปรุงการจัดการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐาน มุ่งสู่การทำงานที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน มีวิธีการทำงานที่มีความรวดเร็วและคล่องตัว สนองต่อการให้บริการสาธารณะได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและมีคุณภาพ

โครงการดังกล่าวเป็นไปตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ปี (พ.ศ.๒๕๕๖-๒๕๗๕) ด้านที่ ๓ มหานครสำหรับทุกคน ประเด็นยุทธศาสตร์ ที่ ๓.๑ จัดสิ่งอำนวยความสะดวกและสวัสดิการให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส และเป็นไปตามนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร “ผลักดันหัวใจ แก่ไขทันทิ ” นโยบายที่ ๔ คุณภาพชีวิตที่ดี (CARE) : ดูแลคุณภาพชีวิตประชาชน สิ่งแวดล้อม และระบบนิเวศ ภารกิจ Bangkok Special Care ดูแลผู้สูงอายุเป็นพิเศษ ด้วยการเพิ่มความสะดวกรวดเร็วและความใส่ใจเป็นพิเศษ ในการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข สันทนาการ บริการที่สำนักงานเขตฯ

๓. วัตถุประสงค์

(๑) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนให้เกิดความสะดวก รวดเร็วและคล่องตัวแก่ประชาชนในการขอรับบริการทำบัตรประจำตัวประชาชนนอกสถานที่ กรณีผู้ป่วยติดเตียง คนชรา คนพิการและบุคคลประเภทอื่นที่ไม่สามารถไปดำเนินการที่สำนักทะเบียนได้

(๒) เพื่อให้ได้ข้อมูลและข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้มีความเหมาะสมและตรงกับความต้องการของประชาชน

(๓) เพื่อลดภาระกรมการปกครองในส่วนของกรุงเทพมหานครโดยนำทรัพยากรให้บริการในส่วนอื่นๆ พร้อมเสนอขั้นตอนการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์นำร่องในงานด้านทะเบียน

๔. เป้าหมาย

(๑) ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนนอกสถานที่ให้แก่ผู้ป่วยติดเตียง คนชรา คนพิการ และบุคคลประเภทอื่นที่ไม่สามารถไปดำเนินการที่สำนักทะเบียนได้

(๒) ลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนนอกสถานที่กรณีผู้ป่วยติดเตียง คนชรา คนพิการและบุคคลประเภทอื่นที่ไม่สามารถไปดำเนินการที่สำนักทะเบียนได้จากประมาณ ๔๕-๖๐ วัน ให้เหลือไม่เกิน ๑๕ วัน นับจากวันยื่นคำร้อง

(๓) เพิ่มประสิทธิภาพในงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ๕๐ สำนักงานเขต โดยใช้ทรัพยากร บุคลากรเท่าเดิม และลดการจัดเก็บเอกสารตามนโยบายไทยแลนด์ ๔.๐ ด้วยการจัดเก็บลายมือชื่อในระบบอิเล็กทรอนิกส์

๕. แนวคิด / หลักการที่ใช้ในการศึกษา

๕.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

จอห์น ดี มิลเลท (Jhon D.Millett) กล่าวถึงการให้บริการสาธารณะไว้ว่ามีเป้าหมายที่สำคัญคือการสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยได้สรุปเป้าหมายที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดไว้ ๕ หลักการดังนี้

(๑) การให้บริการอย่างเสมอภาค(Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกันดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ

อย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ได้แก่ การให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นเอกชนที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

(๒) การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Time Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลา

(๓) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการอย่างเหมาะสม

(๔) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

(๕) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงานด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำหน้าที่ให้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ ได้ให้ความหมายการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนโดยรวม โดยที่การให้บริการมีลักษณะที่เป็นระบบ มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๖ ประการคือ ๑. หน่วยงานและบุคลากรที่ให้บริการ ๒. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร ๓. กระบวนการและกิจกรรม ๔. ผลผลิตหรือตัวบริการ ๕. ช่องทางการให้บริการ ๖. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการดังนี้

- (๑) ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย
- (๒) ความรวดเร็วการให้บริการ
- (๓) การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์
- (๔) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- (๕) การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้
- (๖) ความสุภาพอ่อนน้อม
- (๗) ความเสมอภาค

๕.๒ แนวความคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis)

การวิเคราะห์ SWOT Analysis เป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์ที่องค์กรกำลังประสบอยู่ผ่านการวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กรซึ่งจะแสดงถึงจุดแข็ง (Strength : S) เป็นการค้นหาคำตอบว่าในองค์กรมีจุดแข็งหรือจุดเด่นเรื่องใดบ้างที่ทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานในปัจจุบันและจุดอ่อน (Weakness : W) ขององค์กร เป็นการค้นหาคำตอบว่าในองค์กรมี

จุดอ่อนหรือมีปัญหาอะไรบ้างที่ทำให้เกิดอุปสรรคหรือความไม่ราบรื่นในการดำเนินงานในปัจจุบัน ในขณะที่การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกองค์กรจะแสดงถึงโอกาส (Opportunity : O) เป็นการค้นหาคำตอบว่า องค์กรสามารถนำโอกาสใหม่ๆที่อยู่ภายนอกองค์กรมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ในองค์กรได้หรือไม่ ถ้ามี มีอยู่ในเรื่องใดบ้าง และข้อจำกัดหรืออุปสรรค (Threat : T) เป็นการค้นหาคำตอบว่าภายนอกองค์กรว่ามีข้อจำกัดอะไรบ้างที่มีผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรควบคุมไม่ได้ถ้ามี มีอยู่ในเรื่องใดบ้างโดยนำผลวิเคราะห์ SWOT มาใช้ดังนี้

๑. นำจุดแข็ง (Strength) ของเรามาสร้างเป็นโอกาส
๒. แก้ไขจุดอ่อน (Weakness) ของเรา
๓. หยิบโอกาส (Opportunity) มาใช้ประโยชน์
๔. แปลงวิกฤติ (Threat) ให้เป็นโอกาส

วัตถุประสงค์สำคัญของการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม คือศักยภาพ (Potential) และความสามารถ (Capacity) ขององค์กรโดยสามารถนำผลที่ได้ไปกำหนดกลยุทธ์หรือแนวทางในอนาคต

การวิเคราะห์ SWOT Analysis เพื่อหาแนวทางการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส ที่บ้านโดยสำนักงานเขต (Delivery Id Card) อธิบายได้ดังนี้

การวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กร	
จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
๑. มีอุปกรณ์เครื่องมือเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ๒. รู้สภาพพื้นที่ สามารถเข้าถึงพื้นที่ดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ๓. มีช่องทางการสื่อสารกับประชาชนในพื้นที่อย่างหลากหลายช่องทาง ๔. ได้รับการเรียนรู้การปฏิบัติงานการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนนอกสถานที่จากกรมการปกครอง ๕. การดำเนินการสอดคล้องกับแผนตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ปี (พ.ศ.๒๕๕๖-๒๕๗๕) ด้านที่ ๓ มหานครสำหรับทุกคน ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๓.๑ จัดสิ่งอำนวยความสะดวกและสวัสดิการให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส และเป็นไปตามนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร “ ผลักดันหัวใจ แก่ใจทันที” นโยบายที่ ๔ คุณภาพชีวิตที่ดี (CARE) : ดูแลคุณภาพชีวิตประชาชน สิ่งแวดล้อม และระบบนิเวศ การกิจ Bangkok Special Care ดูแลผู้สูงอายุเป็นพิเศษ	๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีจำนวนจำกัด ๒. อุปกรณ์เครื่องมือบางอย่างมีขนาดใหญ่ ทำให้การปฏิบัติงานภาคสนามไม่คล่องตัวเท่าที่ควร

การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกองค์กร	
โอกาส(Opportunity)	ข้อจำกัด(Threat)
๑. เจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนาในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นจากการร่วมปฏิบัติงานกับเจ้าหน้าที่ของกรมการปกครอง ๒. สำนักทะเบียนกลางให้การสนับสนุนและแนะนำในการดำเนินการหากเกิดปัญหาอุปสรรค	๑. อุปกรณ์เครื่องมือบางอย่างมีขนาดใหญ่ไม่เหมาะต่อการปฏิบัติงานภาคสนาม ๒. ระเบียบ กฎหมาย โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และระบบข้อมูลทางทะเบียนยังไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงานนอกสถานที่เท่าที่ควร

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) ดังกล่าว สามารถใช้ TOWS Matrix เป็นกรอบในการกำหนดกลยุทธ์ได้ดังนี้

๑. ยุทธศาสตร์เชิงรุก (SO Strategies) : เป็นการใช้อยู่จุดแข็ง (S) เมื่อโอกาส (O) เอื้ออำนวย เพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ด้วยจุดแข็งของความพร้อมของเครื่องมือที่มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน บุคลากรมีความพร้อมเนื่องจากได้ร่วมปฏิบัติงานกับเจ้าหน้าที่ของกรมการปกครอง ออกหน่วยบริการจัดทำบัตรเคลื่อนที่กรณีพิเศษมาก่อน และการปฏิบัติงานยังได้รับการสนับสนุนและคำแนะนำจากสำนักทะเบียนกลาง อีกทั้งการดำเนินการตามโครงการสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ปี (พ.ศ.๒๕๕๖-๒๕๗๕) ด้านที่ ๓ มหานครสำหรับทุกคน ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๓.๑ จัดสิ่งอำนวยความสะดวกและสวัสดิการ ให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส และเป็นไปตามนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร “ผลักดันหัวใจ แก่ไขทันทิ ” นโยบายที่ ๔ คุณภาพชีวิตที่ดี (CARE) : ดูแลคุณภาพชีวิตประชาชน สิ่งแวดล้อม และระบบนิเวศ ภารกิจ Bangkok Special Care ดูแลผู้สูงอายุเป็นพิเศษ จึงเป็นยุทธศาสตร์เชิงรุก โดยให้มีการบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส และส่งเสริมการเข้าถึงสวัสดิการของรัฐให้กับบุคคลดังกล่าว

๒. ยุทธศาสตร์เชิงรับ (ST Strategies) : เป็นการใช้อยู่จุดแข็ง (S) มาลดอุปสรรค (T) จากภายนอก การดำเนินการตามโครงการเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และคนพิการ สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร และนโยบายของผู้บริหาร ดังนั้น การนำจุดแข็งทางด้านนโยบายของหน่วยงานและผู้บริหาร มาสนับสนุนในการพิจารณาอัตรากำลังและปรับเปลี่ยนอุปกรณ์เครื่องมือให้มีความเหมาะสม ทันสมัยต่อการปฏิบัติงานนอกสถานที่มากยิ่งขึ้น เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นได้ในอนาคต

๓. ยุทธศาสตร์เชิงพัฒนา (WO Strategies) : เป็นการปรับลดจุดอ่อน (W) เพื่อเพิ่มช่องทางการตอบรับโอกาส (O) จากภายนอก จากการที่กรมการปกครองได้ร่วมกับกรุงเทพมหานคร ในการออกหน่วยจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้แก่ผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และคนพิการ ทำให้เกิดการเรียนรู้การปฏิบัติงาน สามารถขอรับการสนับสนุนหรือขอแนะนำ เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

๔. ยุทธศาสตร์เชิงทดแทน (WT Strategies) : เป็นการปรับลดจุดอ่อน (W) และหลีกเลี่ยงอุปสรรค (T) โดยการปรับเปลี่ยนรูปแบบและขั้นตอนให้มีความเหมาะสมกับทรัพยากรที่มีอยู่ และเป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีให้ทันสมัยมากขึ้น

๕.๓ PDCA Cycle หรือวงจรบริหารงานคุณภาพ

PDCA ย่อมาจากภาษาอังกฤษ ๔ คำได้แก่ Plan(การวางแผน) Do(การปฏิบัติ) Check(การตรวจสอบ) และ Action (การดำเนินการให้เหมาะสม)แนวคิดในการใช้วงจร PDCA นั้นสามารถนำมาใช้ได้กับทุกกิจกรรมจึงทำให้เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายมากขึ้นทั่วโลก รายละเอียดในแต่ละขั้นตอนมีดังนี้

๑. การวางแผน (Plan: P) เป็นส่วนประกอบของวงจรที่มีความสำคัญเนื่องจากการวางแผนเป็นจุดเริ่มต้นของงานและเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การทำงานในส่วนอื่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การวางแผนเป็นการหาคำตอบประกอบของปัญหา โดยวิธีการระดมความคิดการหาสาเหตุของปัญหาการหาวิธีการแก้ปัญหาการจัดทำตารางการปฏิบัติงานการกำหนดวิธีดำเนินการกำหนดวิธีการตรวจสอบและประเมินผล

๒. การปฏิบัติตามแผน (Do: D) เป็นการลงมือปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้ในตารางการปฏิบัติงานทั้งนี้สมาชิกกลุ่มต้องมีความเข้าใจถึงความสำคัญและความจำเป็นในแผนนั้นๆ ความสำเร็จของการนำแผนมาปฏิบัติต้องอาศัยการทำงานด้วยความร่วมมือเป็นอย่างดีจากสมาชิกตลอดจนการจัดการทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานตามแผนนั้นๆ ในขั้นตอนนี้ขณะที่ลงมือปฏิบัติจะมีการตรวจสอบไปด้วย หากไม่เป็นไปตามแผนอาจจะต้องมีการปรับแผนใหม่และเมื่อแผนนั้นใช้งานได้ก็นำไปใช้เป็นแผนและถือปฏิบัติต่อไป

๓. การตรวจสอบ (Check: C) หมายถึงการตรวจสอบดูว่าเมื่อปฏิบัติงานตามแผนหรือการแก้ปัญหาตามแผนแล้วผลลัพธ์เป็นอย่างไร สภาพปัญหาได้รับการแก้ไขตรงตามเป้าหมายที่กลุ่มตั้งใจหรือไม่ การไม่ประสบผลสำเร็จอาจจะเกิดจากสาเหตุหลายประการ เช่นไม่ปฏิบัติตามแผนความไม่เหมาะสมของแผนการเลือกใช้เทคนิคที่ไม่เหมาะสม เป็นต้น

๔. การดำเนินการให้เหมาะสม (Action: A) เป็นการกระทำภายหลังที่กระบวนการ ๓ ขั้นตอนตามวงจรได้ดำเนินการเสร็จแล้วขั้นตอนนี้ เป็นการนำเอาผลจากขั้นการตรวจสอบมาดำเนินการให้เหมาะสมต่อไป

และเมื่อได้มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) แล้วก็นำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวางแผน และปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินการตามโครงการบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาจปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เกิดความเหมาะสมยิ่งขึ้นต่อไป

๕.๔ นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้ป่วยติดเตียงคนชรา คนพิการ หรือบุคคลประเภทอื่นๆ หมายถึง ผู้ป่วยติดเตียง คนชรา คนพิการ หรือบุคคลประเภทอื่นๆ ที่ไม่สามารถมารับบริการที่สำนักทะเบียนได้ เนื่องจากไม่สะดวกในการเคลื่อนย้าย

การให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนที่บ้าน หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนออกไปจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้กับผู้ป่วยติดเตียง คนชรา คนพิการ หรือบุคคลประเภทอื่นๆ ที่ไม่สามารถมารับบริการที่สำนักทะเบียนได้ ที่บ้าน หรือสถานพยาบาล หรือสถานรับเลี้ยงดูแล ที่บุคคลดังกล่าวพักอาศัยอยู่ตามความเป็นจริง

๖. แนวทางการดำเนินการ / ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

(๑) ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง (พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ระเบียบกรมการปกครอง และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง) และจัดทำโครงการเพื่อขออนุมัติ

(๒) ประสานสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลในการจัดทำระบบบัตรคิวรับบริการทำบัตรประจำตัวประชาชนนอกสถานที่กรณีผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และคนพิการจนไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ ทางแอปพลิเคชันบนมือถือ BMA Q โดยเมื่อจองบัตรคิวทางแอปพลิเคชันแล้วจะมี QR-Codeที่สามารถเข้า Lineของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตบางแค เพื่อยืนยันคำร้องและเอกสารประกอบการขอทำบัตรนอกสถานที่และรับทราบข้อมูลต่างๆ

(๓) ประสานสำนักทะเบียนกลาง(ส่วนบัตรประจำตัวประชาชน กรมการปกครอง และศูนย์บริหารการทะเบียนภาค ๑ กรุงเทพมหานคร) เกี่ยวกับสัญญาณการสื่อสารข้อมูลทางทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน การปรับปรุงโปรแกรมและระบบคอมพิวเตอร์ให้สามารถลงลายมือชื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ในคำร้องขอมีบัตรของผู้ป่วยติดเตียง คนชรา คนพิการและบุคคลประเภทอื่นๆที่ไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ โดยไม่ต้องจัดพิมพ์เอกสาร

(๔) เผยแพร่ประชาสัมพันธ์การดำเนินการให้ประชาชนในพื้นที่เขตบางแคทราบ ผ่านทาง Webside, Facebook และ Line ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางแค

(๕) ดำเนินการตามโครงการ โดยอาจปรับเปลี่ยนขั้นตอนและวิธีการได้ตามความเหมาะสม แต่ต้องไม่ขัดต่อระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(๖) การติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามโครงการ พร้อมวิเคราะห์และจัดทำข้อเสนอแนะ

(๗) สรุปรายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา

ระยะเวลา และผู้เกี่ยวข้องมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินการ	ปีงบประมาณ ๒๕๖๔					ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
	ต.ค	พ.ย	ธ.ค	ม.ค – ส.ค.	ก.ย	
๑. ศึกษาข้อมูล และจัดทำโครงการ	↔					สนข.
๒. ประสานสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลในการจัดทำระบบบัตรคิว		↔				สนข. สยป.
๓. ประสานสำนักทะเบียนกลางเกี่ยวกับสัญญาณการสื่อสารข้อมูลทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน และการปรับปรุงระบบการลงลายมือชื่อในคำร้องขอมีบัตรด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์		↔				สนข. กรมการปกครอง
๔. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์โครงการ			↔			สนข.
๕. ดำเนินการตามโครงการ				↔		สนข.
๖. ประเมินผลและสรุปรายงาน					↔	สนข.

๗. ประโยชน์จากการศึกษา

(๑) เป็นโครงการนำร่องโดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่ประชาชนและขยายดำเนินการ ๕๐ เขตได้ต่อเนื่อง

(๒) เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครระยะเวลา ลดขั้นตอนในการดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนนอกสถานที่กรณีผู้ป่วยติดเตียง คนชราคนพิการ และบุคคลประเภทอื่นที่ไม่สามารถไปดำเนินการที่สำนักทะเบียนได้ จากระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๔๕-๖๐วัน เหลือไม่เกิน ๑๕ วัน นับจากวันยื่นคำร้องขอ

(๓) ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการขอรับบริการให้จัดทำบัตรประจำตัวประชาชนนอกสถานที่ กรณีผู้ป่วยติดเตียง คนชรา คนพิการและบุคคลประเภทอื่นที่ไม่สามารถไปดำเนินการที่สำนักทะเบียนได้

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ เป็นโครงการนำร่องโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๙.แนวทางการติดตามและประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลผลิต (Output) และหรือระดับผลลัพธ์ (Outcome)

ระดับผลผลิต

- มีการจองคิวผ่านระบบแอปพลิเคชันBMA Q ยื่นคำร้องขอให้จัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้แก่ผู้ป่วยติดเตียง คนพิการ คนชรา และบุคคลประเภทอื่นที่ไม่สามารถไปดำเนินการที่สำนักทะเบียนได้ และยื่นเอกสารผ่านทางระบบออนไลน์

- สำนักงานเขตบางแคมีความพร้อมในการออกหน่วยเคลื่อนที่จัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้แก่ผู้ป่วยติดเตียง คนพิการ คนชรา และบุคคลประเภทอื่นที่ไม่สามารถไปดำเนินการที่สำนักทะเบียนได้โดยตรงไม่ต้องประสานให้กรมการปกครองมาดำเนินการ

ระดับผลลัพธ์

- ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และคล่องตัวในการขอรับบริการให้จัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้แก่ผู้ป่วยติดเตียง คนชรา คนพิการและบุคคลประเภทอื่นที่ไม่สามารถไปดำเนินการที่สำนักทะเบียนได้

- ระยะเวลาการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนนอกสถานที่กรณีผู้ป่วยติดเตียง คนชรา คนพิการและบุคคลประเภทอื่นที่ไม่สามารถไปดำเนินการที่สำนักทะเบียนได้ ลดลงจากประมาณ ๔๕-๖๐ วัน เหลือไม่เกิน ๑๕ วัน นับจากวันยื่นคำร้องขอ

- เป็นโครงการนำร่องขยายไปสู่การดำเนินการของสำนักงานเขตอื่นๆของกรุงเทพมหานคร

- พัฒนาระบบงานทะเบียนให้สามารถลงลายมือชื่อด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่ต้องจัดพิมพ์เอกสาร เป็นการใช้เทคโนโลยีตามแนวทางประเทศไทย ๔.๐

๙.๒ วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผล

- ประเมินผลจากผลสัมฤทธิ์ของการออกหน่วยเคลื่อนที่จัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้แก่ผู้ป่วยติดเตียง คนชรา คนพิการและบุคคลประเภทอื่นที่ไม่สามารถไปดำเนินการที่สำนักทะเบียนได้ โดยสำนักงานเขตดำเนินการเอง ไม่ต้องประสานให้กรมการปกครองมาดำเนินการ

- ประเมินผลจากจำนวนผู้ใช้บริการจองคิวผ่านแอปพลิเคชัน BMA Q และยื่นเอกสารทางระบบออนไลน์ในการขอให้จัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้แก่ผู้ป่วยติดเตียง คนชรา คนพิการและบุคคลประเภทอื่นที่ไม่สามารถไปดำเนินการที่สำนักทะเบียนได้

- ประเมินผลจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจองคิวผ่านแอปพลิเคชัน BMA Q และยื่นเอกสารทางระบบออนไลน์ในการขอให้จัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้แก่ผู้ป่วยติดเตียง คนชรา คนพิการ และบุคคลประเภทอื่นที่ไม่สามารถไปดำเนินการที่สำนักทะเบียนได้

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ การนำแนวทางไปปฏิบัติจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล สำนักทะเบียนกลาง (ส่วนบัตรประจำตัวประชาชน กรมการปกครอง และศูนย์บริหารการทะเบียนภาค ๑ กรุงเทพมหานคร) จึงจะทำให้โครงการประสบผลสำเร็จ

๑๐.๒ ควรประสานงานกับกรมการปกครองเพื่อพิจารณาปรับปรุงระเบียบ กฎหมาย โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบข้อมูลทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อให้การดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้แก่ผู้ป่วยติดเตียง คนชรา คนพิการและบุคคลประเภทอื่นๆ ที่ไม่สามารถไปดำเนินการที่สำนักทะเบียนได้มีความคล่องตัวกว่าในปัจจุบัน

๑๐.๓ ควรประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือที่เหมาะสมต่อการใช้งานในการออกปฏิบัติงานจัดทำบัตรประชาชนนอกสถานที่ กรณีผู้ป่วยติดเตียง คนชรา คนพิการและบุคคลประเภทอื่นๆที่ไม่สามารถไปดำเนินการที่สำนักทะเบียนได้

๑๐.๔ ควรพิจารณาปรับปรุงการให้บริการงานทะเบียนในส่วนอื่นๆให้สามารถลงลายมือชื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ในคำร้องขอได้ โดยไม่ต้องมีการพิมพ์เอกสาร เพื่อเป็นการใช้เทคโนโลยีตามแนวทางประเทศไทย ๔.๐

รายการอ้างอิง

กรุงเทพมหานคร. แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕)
สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร

ชวงค์ ฉายะบุตร. หลักการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกของ
กรมการปกครอง,๒๕๓๖.(อ้างถึงใน ชาญณรงค์ วิริยะลัทปะ. การให้บริการของพนักงาน
เทศบาลตำบลท่าช้างจังหวัดจันทบุรี ในทัศนะของประชาชนผู้ใช้บริการ, ๒๕๔๖.
เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ ในการให้บริการสาธารณะ.
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช,๒๕๔๗.

Jhon D. Millett, Management in the Public Service : The best for Effective Performance,
New York:Magraw Hill Book ,1954. อ้างถึงใน พรเพ็ญ ฉายทองดี.การรับรู้และความ
พึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรี.

SWOT คืออะไร การวิเคราะห์ SWOT ทำอย่างไร (ออนไลน์) <http://www.tereb.in.th>
เข้าถึงเมื่อ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๓

ความหมายของPDCA(ออนไลน์) <https://sites.google.com>เข้าถึงเมื่อ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๓