

๑. ชื่อโครงการ

การให้บริการคัดเอกสารทางทะเบียนราษฎร BMA Drive Thru Service

๒. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักงานเขตจตุจักร

๓. ความสอดคล้องกับนโยบาย

นโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร มาตรการเร่งด่วนที่ ๗
เพิ่มจุดบริการพิเศษงานทะเบียนราษฎร

๔. หลักการและเหตุผล

ในรอบปีที่ผ่านมา (พ.ศ.๒๕๕๘) สำนักงานเขตจตุจักรมีผู้มาติดต่อใช้บริการ ณ ฝ่ายทะเบียนจำนวนมากเป็นอันดับ ๑ ทั้งหมด ๙๗,๙๔๕ ราย ค่าเฉลี่ย ๘,๑๖๒ รายต่อเดือน โดยแยกเป็นการให้บริการคัดและรับรองสำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน ๒๐,๑๒๒ รายต่อปีค่าเฉลี่ย ๑,๖๗๗ รายต่อเดือน ฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักร จึงได้ปรับบทบาทการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงและสามารถให้บริการสนองตอบความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงได้นำแนวคิดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ที่มุ่งปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการโดยการสร้างจิตสำนึกการให้บริการที่ดีแก่บุคลากร ผู้ปฏิบัติงาน นำไปสู่การสร้างงานบริการที่เข้าถึงความต้องการของประชาชนดังความคาดหวังโดยยกระดับการให้บริการประชาชนให้มีความรวดเร็ว คล่องตัว ยืดหยุ่น คุณภาพและประสิทธิภาพสูง นำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงบุคลากรมีสมรรถนะที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานโดยมีประชาชนเป็นเป้าหมาย

สำนักงานเขตจตุจักร มุ่งเน้นความสำคัญของการให้บริการประชาชนในการอำนวยความสะดวก การตอบสนองความต้องการและเกิดประโยชน์ต่อประชาชนสูงสุด มีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าและลดขั้นตอนการปฏิบัติที่เกินความจำเป็นจึงได้ค้นหาและศึกษาข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆทั้งของภาครัฐและเอกชน จึงพบว่ามีหน่วยงานที่เพิ่มช่องทางการให้บริการพิเศษ Drive Thru เช่น กรมการขนส่งทางบก ให้บริการสำหรับต่อภาษีรถยนต์(เลื่อนล้อต่อภาษี) , บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ก็มีบริการ Drive Thru, ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ก็มีการบริการประชาชนแบบ Drive Thru โดยนำตู้ไปอยู่ในปั้มน้ำมัน รวมทั้ง ช่องทางการให้บริการรับชำระเงินค่าบริการประปานครหลวง หรือ Drive Thru Payment อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้น้ำ ดังนั้น สำนักงานเขตจตุจักรจึงได้นำมาประยุกต์ใช้กับการให้บริการคัดเอกสารทางทะเบียนราษฎร BMA Drive Thru Service โดยให้ประชาชนที่มาติดต่อราชการเพื่อคัดและรับรองสำเนาทะเบียนบ้านอย่างเดียวยสามารถขับรถเข้ามาใช้บริการในช่องที่ฝ่ายทะเบียนจัดช่องทางบริการไว้ให้ได้โดยไม่ต้องลงจากรถ เพื่อเป็นการคืนความสุขและเพิ่มความพึงพอใจให้กับประชาชน ตามนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการคัดเอกสารทางทะเบียนราษฎร Drive Thru Service

๕.๒ เพื่อลดปัญหาที่จอดรถของสำนักงานเขตจตุจักรที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการของประชาชน

๕.๓ เพื่อพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

๕.๔ ลดความคับคั่งแออัดของจำนวนผู้มาใช้บริการด้านทะเบียนที่บริเวณชั้น ๑
ฝ่ายทะเบียน (BSC)

๕.๕ เพื่อบริการประชาชนให้มีความพึงพอใจต่อประชาชน

๖. เป้าหมาย

- ๖.๑ เพิ่มช่องทางการให้บริการคัดเอกสารทางทะเบียนราษฎร BMA Drive Thru Service ๑ ช่องทาง
- ๖.๒ ลดขั้นตอนและระยะเวลารวมของการให้บริการการให้บริการคัดเอกสารทางทะเบียนราษฎร BMA Drive Thru Service เป็นไม่เกิน ๕ นาทีต่อราย
- ๖.๓ ประชาชนที่มารับบริการร้อยละ ๑๕ มีความพึงพอใจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๗. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

- ๗.๑ มิติด้านคุณภาพ
 - ๗.๑.๑ มีช่องทางการให้บริการ ๑ ช่องทาง BMA Drive Thru Service
 - ๗.๑.๒ ระยะเวลาการให้บริการไม่เกิน ๕ นาทีต่อราย
- ๗.๒ มิติด้านปริมาณ
 - ๗.๒.๑ มีผู้รับบริการไม่น้อยกว่า ๑๕๐ ราย/เดือน
- ๗.๓ ความสอดคล้องกับคุณค่า/เป้าหมาย
 - ๗.๓.๑ ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๘. วิธีประเมินผลตัวชี้วัดโครงการ

- ๘.๑ สำนักงานเขตจตุจักรมีช่องทางการให้บริการ ๑ ช่องทาง BMA Drive Thru Service
- ๘.๒ ให้บริการคัดเอกสารทางทะเบียนราษฎรไม่เกิน ๕ นาทีต่อราย
- ๘.๓ มีผู้รับบริการมากกว่า ๑๕๐ ราย/เดือน
- ๘.๔ ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๙. กิจกรรมหลัก

๙.๑ การจัดเตรียมโครงการ

๙.๑.๑ คณะทำงานและติดตามประเมินผลการปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ ประจำปี พ.ศ.๒๕๕๙ ของสำนักงานเขตจตุจักร ประชุมพิจารณาโครงการการให้บริการคัดเอกสารทางทะเบียนราษฎรโดยไม่ลงจากรถเพื่อเสนอคณะกรรมการพิจารณาโครงการที่ดีที่สุดของกรุงเทพมหานครพิจารณาให้ความเห็นชอบ

๙.๑.๒ นำเสนอโครงการการให้บริการคัดเอกสารทางทะเบียนราษฎรโดยไม่ลงจากรถต่อคณะกรรมการพิจารณาโครงการที่ดีที่สุดของกรุงเทพมหานครพิจารณาให้ความเห็นชอบ

๙.๑.๓ เมื่อผ่านความเห็นชอบต่อคณะกรรมการพิจารณาโครงการที่ดีที่สุดของกรุงเทพมหานครแล้วจึงแต่งตั้งคณะทำงานและติดตามประเมินผลการให้บริการคัดเอกสารทางทะเบียนราษฎรโดยไม่ลงจากรถ

๙.๒ การจัดเตรียมสถานที่และจัดเตรียมบุคลากร

๙.๒.๑ คณะทำงานและติดตามประเมินผลการให้บริการคัดเอกสารทางทะเบียนราษฎรโดยไม่ลงจากรถ ประชุมวางแผนและมอบหมายหน้าที่ภารกิจให้แก่ฝ่ายดังนี้

๙.๒.๑.๑ ฝ่ายปกครองจัดหาอุปกรณ์ สถานที่และกำหนดระบบช่องทางการเดินรถในการให้บริการคัดเอกสารทางทะเบียนราษฎรโดยไม่ลงจากรถโดยประสาน กองควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล เพื่อดำเนินการติดตั้งสัญญาณระบบทะเบียนราษฎร(Wi-Fi) กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

๙.๒.๑.๒ ฝ่ายโยธา ออกแบบและจัดหาผู้เพื่อเป็นจุดบริการรวมทั้งจัดหา

๙.๒.๑.๓ ฝ่ายทะเบียน จัดบุคลากรภายในฝ่ายลงปฏิบัติงานในจุดบริการ

โดยสลับหมุนเวียนกัน

๙.๒.๑.๔ ฝ่ายเทคนิค จัดระเบียบพื้นที่ว่างฝั่งการจราจร

๙.๒.๒ คณะทำงานและติดตามประเมินผลการให้บริการคัดเอกสารทางทะเบียน

ราษฎรโดยไม่ลงจากรถ โดยฝ่ายทะเบียนประชุมวางแผนการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนเพื่อเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่

๙.๓ การประชาสัมพันธ์

๙.๓.๑ ฝ่ายปกครองโดยกลุ่มงานประชาสัมพันธ์ดำเนินการประชาสัมพันธ์โครงการ

การให้บริการคัดเอกสารทางทะเบียนราษฎรโดยไม่ลงจากรถ ช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ของสำนักงานเขต

จตุจักร Facebook สื่อหนังสือพิมพ์และโทรทัศน์

๙.๓.๒ ฝ่ายโยธา จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการคัดเอกสารทางทะเบียน

ราษฎรโดยไม่ลงจากรถ ทางเข้าสำนักงานเขตรวมทั้งติดตั้งช่องทางให้บริการเพื่อให้ประชาชนหรือผู้รับบริการทราบ

๙.๓.๓ ฝ่ายปกครองและฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ลงพื้นที่ชุมชนต่างๆ

เพื่อแจกใบปลิวแผ่นพับประชาสัมพันธ์การให้บริการคัดเอกสารทางทะเบียนราษฎรโดยไม่ลงจากรถ เริ่มการให้บริการตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๙

๙.๔ การให้บริการ

๙.๔.๑ เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน ที่มีหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ประจำจุดบริการตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๙ ในวันเวลาราชการ ๐๘.๐๐-๑๖.๐๐ น.

๙.๔.๒ เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคนิคอำนวยความสะดวกในการให้บริการตามเอกสารฯ ๑

๙.๔.๓ เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนให้บริการคัดเอกสารทางทะเบียนราษฎรโดยไม่ลงจากรถ

ซึ่งจะให้บริการคัดเอกสารทางทะเบียนราษฎร ๑ คนต่อ ๑ รายการเท่านั้นใช้ระยะเวลาต่อ ๑ รายการไม่เกิน ๕ นาที

๙.๕ การติดตามและประเมินผล

ฝ่ายปกครองทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการคัดเอกสารทางทะเบียนราษฎรโดยไม่ลงจากรถ จากผู้มาใช้บริการ และสรุปปัญหาอุปสรรคเพื่อรายงานให้ผู้บริการสำนักงานเขตจตุจักรทราบทุก

เดือนตลอดระยะเวลาโครงการ

๑๐. ทรัพยากรที่ใช้

- ๑๐.๑ เครื่องคอมพิวเตอร์
- ๑๐.๒ สัญญาณระบบทะเบียนราษฎร(Wi-Fi) กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย
- ๑๐.๓ ตู้สำนักงานเคลื่อนที่
- ๑๐.๔ บุคลากรฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร

๑๑. หน่วยงาน

- ๑๑.๑ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร
- ๑๑.๒ ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตจตุจักร
- ๑๑.๓ ฝ่ายโยธา สำนักงานเขตจตุจักร
- ๑๑.๔ ฝ่ายเทคนิค สำนักงานเขตจตุจักร

๑๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๙ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๙

๑๓. ช่องทาง

ประชาสัมพันธ์โครงการการให้บริการคัดเอกสารทางทะเบียนราษฎรโดยไม่ลงจากรถ
ช่องทางต่างๆเช่น เว็บไซต์ของสำนักงานเขตจตุจักร Facebook สือหนังสือพิมพ์ และโทรทัศน์

๑๔. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑๔.๑ ประโยชน์ต่อประชาชน

๑๔.๑.๑ ได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็ว และประทับใจ

๑๔.๑.๒ ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการติดต่อราชการ

๑๔.๑.๓ มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และให้คะแนนความพึงพอใจเพื่อเป็น
ข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อจะได้สนองตอบความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

๑๔.๒ ประโยชน์ต่อทางราชการ

๑๔.๒.๑ มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้สามารถลดขั้นตอน และระยะเวลา
การให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุประสิทธิผลตามเป้าหมาย

๑๔.๒.๒ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการพัฒนาศักยภาพการทำงาน เพื่อให้มี
ส่วนร่วมในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้หน่วยงาน

๑๔.๒.๓ หากประสบผลสำเร็จประชาชนได้รับความพึงพอใจและผู้บริหาร
กรุงเทพมหานคร เห็นว่าควรคงไว้ ก็จะได้ดำเนินการกำหนดไว้ในแผนปฏิบัติราชการ

ลงชื่อ.....ผู้เสนอโครงการ

(นายโยธิน อยู่หนูช)

เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร

ลงชื่อ.....ผู้เสนอโครงการ

(นายรัชต เกษมสวัสดิ์)

หัวหน้าฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตจตุจักร

ลงชื่อ.....ผู้ควบคุมโครงการ

(นายเทวฤทธิ์ เครือมณี)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตจตุจักร

ลงชื่อ.....ผู้อนุมัติโครงการ

(นายเจ้าวฤทธิ์ ทรงนรินทร์)

ผู้อำนวยการเขตจตุจักร