

ชื่อโครงการ การให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ช่องทางด่วนพิเศษ
หน่วยงานที่รับผิดชอบ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระโขนง
ปีงบประมาณ ๒๕๖๑

๑. หลักการและเหตุผล

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตพระโขนง เปิดบริการจัดทำบัตรประจำตัวให้แก่ประชาชน ทั้งในพื้นที่เขตและต่างท้องที่ โดยมีสถิติการจัดทำบัตรฯ ปี พ.ศ.๒๕๕๙ จำนวน ๓๑,๓๓๒ ราย และในปี พ.ศ.๒๕๖๐ มีผู้มารับบริการ จำนวน ๒๖,๒๔๙ ราย เนื่องจากสถานที่ตั้งอยู่ติดถนนสุขุมวิท และสถานีรถไฟฟ้าการคมนาคมสะดวก ในแต่ละวันจะมีประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก รวมทั้งพระภิกษุ สามเณร นักพรต นักบวช ผู้สูงอายุ ผู้ป่วย ผู้พิการและสตรีมีครรภ์ ซึ่งอาจไม่ได้รับความสะดวกในการมาใช้บริการหากต้องเข้าสู่ระบบคิวปกติที่ต้องใช้เวลารอคอยนาน อันจะนำมาซึ่งปัญหาการร้องเรียนส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์โดยรวมขององค์กร

ฝ่ายทะเบียน เล็งเห็นความสำคัญของการให้บริการบุคคลกลุ่มดังกล่าว รวมทั้งเพื่อลดความเสี่ยงในการที่จะถูกร้องเรียน จึงได้จัดทำโครงการฯ ขึ้นเพื่อรองรับภารกิจงานประจำตามแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ด้านการบริหารจัดการ กลยุทธ์พัฒนาคุณภาพการให้บริการด้วยความอบอุ่นเป็นมิตร แก่ทุกคน ทุกชาติ ทุกภาษา ทุกวัฒนธรรม

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อลดขั้นตอน ลดระยะเวลาในการให้บริการ เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

๒.๒ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการของสำนักทะเบียน

๒.๓ เพื่อสนองตอบต่อนโยบายผู้บริหารและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการ

๒.๔ เพื่อจัดการความเสี่ยงที่จะถูกร้องเรียนกรณีการให้บริการฯ

๓. เป้าหมาย

พระภิกษุ สามเณร นักพรต นักบวช ผู้สูงอายุ ผู้ป่วย ผู้พิการและสตรีมีครรภ์ ที่มาทำบัตรประจำตัวประชาชน ที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตพระโขนง ได้รับการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน โดยช่องทางด่วนพิเศษทุกคน

๔. แนวทางการดำเนินการ

๔.๑ เปิดบริการช่องทางด่วนพิเศษ (BMA EXPRESS) สำหรับกลุ่มเป้าหมาย

๔.๒ จัดเตรียมอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ ทางลาดพร้อมรถเข็น อุปกรณ์สำหรับพยุงตัว (WALKER) ไม่เท้า สำหรับผู้สูงอายุ ผู้ป่วย และผู้พิการ และจัดเจ้าหน้าที่ในการอำนวยความสะดวก

๔.๓ แต่งตั้งคณะทำงานให้บริการช่องทางด่วนพิเศษ

๔.๔ ชักซ้อมความเข้าใจ และให้ความรู้ในการให้บริการกลุ่มเป้าหมาย โดยให้เจ้าหน้าที่ทุกคนบริการด้วยใจ และให้คิดเสมอว่าผู้รับบริการเป็นเสมือนญาติมิตร

๔.๕ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คัดกรองกลุ่มเป้าหมายและส่งเจ้าหน้าที่ช่องทางด่วนพิเศษ เพื่อดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนโดยไม่ต้องรอรับคิวปกติซึ่งต้องใช้เวลา

๔.๖ จัดทำและทอแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างเดือนละไม่ต่ำกว่า ๔๐ ราย และสรุปรายงานเสนอผู้บริหาร

๕. ตัวชี้วัดผลสำเร็จ

ร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการมากกว่า ร้อยละ ๙๐

๖. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

๗. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณของกรุงเทพมหานคร

๘. ปัญหาและอุปสรรค

๘.๑ ระบบการสื่อสารหรือระบบคอมพิวเตอร์ขัดข้อง ไม่สามารถให้บริการประชาชนได้ ต้องใช้เวลาในการแก้ไขจน ทำให้ผู้มารับบริการเสียเวลารอคอย

๘.๒ ผู้มารับบริการขาดเอกสารหลักฐานการแสดงตน ไม่มีประวัติการทำบัตรประจำตัวประชาชน หรือระบบตรวจสอบลายพิมพ์นิ้วมือไม่ผ่าน ไม่สามารถพิสูจน์ยืนยันตัวบุคคลได้ อาจสอบสวนพยานบุคคลเพื่อให้การรับรองต้องเสียเวลาเพิ่มขึ้นจากขั้นตอนปกติ

๙. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๙.๑ ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา เกิดความพึงพอใจ เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานของรัฐ และประชาชนผู้มาติดต่อ

๙.๒ สามารถนำข้อมูล และผลสำเร็จความพึงพอใจ ไปปรับปรุงเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการของฝ่ายทะเบียนต่อไปในอนาคต

๑๐. การติดตามและประเมินผล

๑๐.๑ โดยจัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ และสรุปผลนำเสนอผู้บริหารเป็นรายเดือน

๑๐.๒ โดยประเมินจากจำนวนสถิติเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายทะเบียน

(ลงชื่อ).....ผู้เสนอโครงการ

เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ

หัวหน้างานทะเบียน สำนักทะเบียนจังหวัด

(ลงชื่อ).....ผู้อนุมัติโครงการ

(นายจิรศักดิ์ เพ็งกุล)

ผู้อำนวยการเขตพระโขนง