

ชื่อโครงการ โครงการบัตรเยี่ยม หันด่วน หันใจ ใส่ใจผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้เจ็บป่วย  
ผู้รับผิดชอบ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตวังทองหลาง  
ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

## ๑. หลักการและเหตุผล

สำนักงานเขตวังทองหลาง เป็นหน่วยงานหนึ่งของกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ ครอบคลุมภารกิจในทุกๆมิติ งานทะเบียนเป็นภารกิจหน้างานบริการหนึ่งของสำนักงานเขตที่ให้บริการประชาชน โดยในปัจจุบันได้พัฒนารูปแบบและเพิ่มศักยภาพในการให้บริการประชาชน เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตลอดจนสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการ มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการเป็นศูนย์ราชการสะดวก(Government Easy Contact Center : GECC) ตามนโยบายของรัฐบาลและกรุงเทพมหานคร ซึ่งทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการหรือรับบริการจากหน่วยงานของรัฐ ประกอบกับการดำเนินการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘

ปัจจุบันการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน มีประชาชนมาติดต่อขอรับบริการเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดความล่าช้า รอนาน ไม่ได้รับความสะดวก เกิดความไม่พึงพอใจ ส่งผลต่อภาพลักษณ์และทัศนคติที่ไม่ดีของหน่วยงาน ดังนั้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและให้ความสำคัญแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้เจ็บป่วยเป็นพิเศษ ในการติดต่อรับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนผ่านช่องทางด่วนพิเศษ(Fast Track) รองรับ การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุและรัฐสวัสดิการและตอบสนองนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร(พล.ต.อ.อัศวิน ขวัญเมือง) นโยบายที่ ๔ ด้านคุณภาพชีวิตที่ดีเพื่อดูแลคุณภาพชีวิตประชาชน สิ่งแวดล้อม และระบบนิเวศ โดยหนึ่งในภารกิจของนโยบาย ได้แก่ ภารกิจ Bangkok Special Care ดูแลผู้สูงอายุ ผู้พิการเป็นพิเศษ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตวังทองหลาง จึงได้จัดทำโครงการบัตรเยี่ยม หันด่วน หันใจ ใส่ใจผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้เจ็บป่วยขึ้น

## ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่ออำนวยความสะดวก ความรวดเร็ว ใส่ใจและให้ความสำคัญแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้เจ็บป่วยในการรับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน

๒.๒ เพื่อตอบสนองนโยบายของกรุงเทพมหานครและนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

๒.๓ เพื่อให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงาน

## ๓. เป้าหมาย

ผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนผ่านช่องทางด่วนพิเศษ(Fast Track) ได้แก่ ผู้สูงอายุ (อายุ ๗๐ ปีขึ้นไป) ผู้พิการและผู้เจ็บป่วย มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ได้รับการดูแลเอาใจใส่ ให้ความสำคัญในการรับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนเป็นพิเศษ และมีความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตวังทองหลางเฉลี่ยไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐

## ๔. ลักษณะโครงการ

ประเภทโครงการ เป็นโครงการตามภารกิจประจำของหน่วยงาน(โครงการใหม่)

เป็นโครงการที่สอดคล้องกับนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (พล.ต.อ.อัศวิน ขวัญเมือง) นโยบายที่ ๔ “คุณภาพชีวิตที่ดี” (Care) : ดูแลคุณภาพชีวิตประชาชน สิ่งแวดล้อม และระบบนิเวศ กิจกรรมที่ ๓ “Bangkok Special Care ดูแลผู้สูงอายุ ผู้พิการเป็นพิเศษ” และแผนปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ประจำปี ๒๕๖๒ ด้านที่ ๓ “มหานครสำหรับทุกคน” มิติที่ ๓.๑ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส ได้รับการดูแลอย่างครบวงจร

/๕. ระยะ...

#### ๕. ระยะเวลาและสถานที่ดำเนินการ

ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓ ณ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตวังทองหลาง

#### ๖. แผนปฏิบัติการ

| ขั้นตอนการดำเนินงาน                                                                                | ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ |      |      |      |      |       |       |      |       |      |      |      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------|------|------|------|-------|-------|------|-------|------|------|------|
|                                                                                                    | ต.ค.                 | พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. |
| ๑.จัดทำโครงการ<br>ขออนุมัติ/จัดทำคำสั่ง<br>แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดำเนิน<br>งานตามโครงการ              | ↔                    |      |      |      |      |       |       |      |       |      |      |      |
| ๒.ทดสอบสอบถาม<br>สำรวจความพึงพอใจ<br>ของผู้รับบริการ                                               | ←                    |      |      |      |      |       |       |      |       |      |      | →    |
| ๓.ประเมินผลความพึง<br>พอใจของผู้รับบริการ<br>และรายงานผลต่อ<br>ผู้อำนวยการเขตเป็น<br>ประจำทุกเดือน | ←                    |      |      |      |      |       |       |      |       |      |      | →    |
| ๔.สรุปรายงานผลการ<br>ดำเนินโครงการ                                                                 |                      |      |      |      |      |       |       |      |       |      |      | ↔    |

#### ๗. งบประมาณ

- ไม่ใช้งบประมาณ

- กระดาษและหมึกเครื่องพิมพ์ในการจัดทำแบบสอบถามและเอกสารประชาสัมพันธ์ เบิกจ่าย  
จากเงินงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓ หมวดค่าตอบแทนใช้สอยและวัสดุ(ค่าวัสดุ)ของฝ่ายทะเบียน

#### ๘. ความเสี่ยงของโครงการและแนวทางการบริหารความเสี่ยง

| ความเสี่ยง                                                                                          | การประเมินความเสี่ยง |         |                    | แนวทางการบริหาร<br>ความเสี่ยง                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                     | โอกาสที่จะเกิด       | ผลกระทบ | ระดับของความเสี่ยง |                                                                                           |
| ๑.เจ้าหน้าที่/พนักงาน<br>เจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ<br>ช่องทางด่วนพิเศษ (Fast<br>track) ต้องให้บริการ | ๒                    | ๒       | น้อย(ระดับ ๒)      | - ประชาสัมพันธ์สร้าง<br>ความเข้าใจให้ผู้รับบริการ<br>ทราบถึงรูปแบบขั้นตอน<br>การให้บริการ |

| ความเสี่ยง(ต่อ)                                                                                                                             | การประเมินความเสี่ยง |         |                    | แนวทางการบริหาร<br>ความเสี่ยง                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                             | โอกาสที่จะเกิด       | ผลกระทบ | ระดับของความเสี่ยง |                                                                                                                       |
| ประชาชนรายปกติทั่วไป<br>ด้วย อาจทำให้เกิดความ<br>ล่าช้า ส่งผลกระทบต่อ<br>ความพึงพอใจการให้<br>บริการได้                                     |                      |         |                    | -จัดเจ้าหน้าที่/พนักงาน<br>เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็น<br>การเฉพาะเพื่อความ<br>รวดเร็ว                                   |
| ๒.การสแกนนิ้วมือและ<br>การถ่ายรูปผู้รับบริการ<br>ทำได้ลำบาก ต้องใช้<br>เวลาในการดำเนินการ<br>มากกว่ารายปกติทั่วไป<br>อาจทำให้เกิดความล่าช้า | ๒                    | ๒       | น้อย(ระดับ ๒)      | -ใช้อุปกรณ์ เทคโนโลยีที่<br>ทันสมัยเพิ่มมากขึ้น เช่น<br>เครื่องสแกนใหม่ เครื่อง<br>สแนบหูฟัง สำหรับผู้พิการ<br>หูหนวก |

#### ๙. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๙.๑ ทำให้ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้เจ็บป่วย ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว รู้สึกประทับใจ  
ที่ได้รับการดูแล ใส่ใจเป็นอย่างดี สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณค่าและศักดิ์ศรี

๙.๒ ทำให้นโยบายของกรุงเทพมหานครและผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครได้รับการตอบสนอง

๙.๓ ทำให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่ เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี  
ให้แก่หน่วยงานและกรุงเทพมหานคร

๙.๔ ทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนเพิ่มมากขึ้น

#### ๑๐. การติดตามประเมินผล

##### ๑๐.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้เจ็บป่วยมีความความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัว  
ประชาชนผ่านช่องทางด่วนพิเศษ(Fast Track) เฉลี่ยไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐

| ตัวชี้วัด                                                                                                                                 | ค่าเป้าหมาย | ประเภทตัวชี้วัด | วิธีการคำนวณ/เครื่องมือ<br>ในการใช้วัด                                                                                                                                         | ระยะเวลา                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| -ผู้สูงอายุ ผู้พิการและ<br>ผู้เจ็บป่วย มีความพึงพอใจ<br>ต่อการให้บริการงานบัตร<br>ประจำตัวประชาชนผ่าน<br>ช่องทางด่วนพิเศษ<br>(Fast Track) | ร้อยละ ๙๐   | ผลลัพธ์         | แบบสอบถามความพึงพอใจ<br>ให้คะแนนจาก ๑ (น้อยที่สุด)<br>ถึง ๕ (มากที่สุด)มาหาค่าเฉลี่ย<br>รวมแล้วนำค่าที่ได้ทำให้เป็น<br>ร้อยละ<br>$\text{ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ} \times ๑๐๐$<br>๕ | ตั้งแต่เดือน<br>ตุลาคม ๒๕๖๒<br>ถึง เดือนกันยายน<br>๒๕๖๓ ระยะเวลา<br>๑๒ เดือน |

๑๐.๒ การติดตามความก้าวหน้า

๑๐.๒.๑ ใช้แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๑๐.๒.๒ รายงานผลการดำเนินโครงการต่อผู้บังคับบัญชา

๑๐.๓ การประเมินผลโครงการ

สรุปรายงานและประเมินผลการดำเนินโครงการเป็นประจำทุกเดือนจากผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนฯ เฉลี่ยไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐

ลงชื่อ.....ผู้เสนอโครงการ  
(นางปาริชาติ สุวรรณารักษ์)

เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ  
หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตวังทองหลาง

ลงชื่อ.....ผู้อนุมัติโครงการ  
(นายโกมินทร์ ชินบุตร)

ผู้อำนวยการเขตวังทองหลาง