



## เอกสารสรุปความรู้

เรื่อง การพัฒนาระบบการให้บริการของรัฐ :  
กรณีศึกษา เรื่องแนวทางการดำเนินโครงการบริการ  
ถึงخانเรือน (Delivery Service) สำนักงานเขต



จัดทำโดย  
ชุมชนนักปฏิบัติ “บริการถึงخانเรือน (Delivery Service)”

กองระบบงาน สำนักงาน ก.ก.

พ.ศ. ๒๕๕๘

## สารบัญ

	หน้า
๑.      ความเป็นมา	๑
๒.      กระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลา ของงานที่ให้บริการผ่านศูนย์บริการถึงخانเรือน (Delivery Service)	๒
๓.      รูปแบบของศูนย์บริการถึงخانเรือน (Delivery Service)	๘
๔.      แนวทางการติดตามและประเมินผล	๘

### ภาคผนวก

- รายงานการประชุมกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ “บริการถึงخانเรือน (Delivery Service)” ครั้งที่ ๑/๒๕๕๘
- ภาพถ่าย

## เอกสารสรุปองค์ความรู้

### เรื่อง การพัฒนาระบบการให้บริการของรัฐ : กรณีศึกษาเรื่องแนวทางการดำเนินโครงการบริการถึงบ้านเรือน (Delivery Service) สำนักงานเขต

สืบเนื่องจากการประชุมคณะกรรมการพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีที่สุดของกรุงเทพมหานคร ครั้งที่ ๕/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ อนุมัติให้สำนักงานเขตบางกะปิ สำนักงานเขตบางบอน สำนักงานเขตพระโขนง และสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ ดำเนินโครงการบริการถึงบ้านเรือน (Delivery Service) โดยให้สำนักงานเขตที่ดำเนินโครงการดังกล่าวปรับปรุงรายละเอียดโครงการฯ และกำหนดตัวชี้วัดให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ดังนี้

๑. ให้จัดตั้งศูนย์บริการถึงบ้านเรือน (Delivery Service) ที่มีรูปแบบเดียวกันทุกสำนักงานเขต ทั้งในเรื่องของศูนย์บริการฯ การติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์โครงการฯ พร้อมเบอร์โทรศัพท์ (โดยให้สำนักงานเขตที่ดำเนินโครงการดังกล่าวหารือร่วมกันเพื่อกำหนดรูปแบบของศูนย์บริการฯ และการประชาสัมพันธ์)

๒. ให้กำหนดกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลา ของงานที่ให้บริการผ่านศูนย์ฯ แต่ละประเภทให้ชัดเจน ทั้งนี้ ระยะเวลาการให้บริการต้องเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในคู่มือการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (Bangkok Service Center : BSC)

๓. ให้มีการประชาสัมพันธ์โครงการฯ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบรายละเอียดของการให้บริการแบบ Delivery Service

๔. ให้เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนมีนาคม ๒๕๕๘

๕. ในการให้บริการแบบ Delivery Service ต้องมีการบันทึก/จัดเก็บเอกสารการดำเนินการไว้เป็นหลักฐานให้ชัดเจนโดยเฉพาะงานบริการที่เกี่ยวข้องกับการรับ/เบิกจ่ายเงิน

๖. กำหนดตัวชี้วัดในการดำเนินโครงการ ดังนี้

๖.๑ มีการจัดตั้งศูนย์บริการถึงบ้านเรือน (Delivery Service) ที่มีรูปแบบเดียวกัน ๑ แห่ง

๖.๒ มีการจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์การให้บริการของศูนย์บริการถึงบ้านเรือน (Delivery Service) ให้ประชาชนรับทราบ อย่างน้อย ... ครั้ง

๖.๓ จำนวนเรื่องที่ให้บริการผ่านศูนย์บริการถึงบ้านเรือน (Delivery Service) มีไม่น้อยกว่า ๑๐๐ เรื่อง/ปี

๖.๔ ร้อยละ ๑๐๐ ของงานที่ให้บริการผ่านศูนย์บริการถึงบ้านเรือน (Delivery Service) แล้วเสร็จ ไม่เกินระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (Bangkok Service Center : BSC)

เพื่อให้การดำเนินโครงการบริการถึงบ้านเรือน (Delivery Service) เป็นไปตามมติการประชุมของคณะกรรมการฯ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการตามหลักการพัฒนางานบริการภาครัฐ กอระบบงานสำนักงาน ก.ก. และสำนักงานเขตที่ดำเนินโครงการดังกล่าวจึงได้จัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และร่วมกำหนดแนวทางในการดำเนินโครงการฯ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งในเรื่องการกำหนดรูปแบบของศูนย์บริการฯ การประชาสัมพันธ์ และกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลา ของงานที่ให้บริการผ่านศูนย์ฯ ซึ่งที่ประชุมได้ร่วมกันพิจารณากำหนดการดำเนินโครงการบริการถึงบ้านเรือน (Delivery Service) ดังนี้

**๑. กระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลา ของงานที่ให้บริการผ่านศูนย์บริการถึงบ้านเรือน (Delivery Service)**

ที่ประชุมได้ร่วมกันพิจารณาคัดเลือกกระบวนการของแต่ละส่วนราชการในสำนักงานเขตที่สามารถให้บริการในรูปแบบ Delivery Service ได้ โดยพิจารณาจากกระบวนการที่มีขั้นตอนที่ประชาชนต้องมาติดต่อหลายครั้ง แต่สามารถลดขั้นตอนเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน หรือกระบวนการที่สามารถออกไปบริการนอกสถานที่ โดยประชาชนแจ้งความประสงค์ขอรับบริการทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตเพียงครั้งเดียว เมื่อสำนักงานเขตดำเนินการเรียบร้อยแล้วจะส่งมอบบริการให้ประชาชนถึงบ้าน รวมทั้งพิจารณาขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ โดยเริ่มนับระยะเวลาการให้บริการตั้งแต่ขั้นตอนที่ประชาชนยื่นคำขอรับบริการ (ทางโทรศัพท์/มารับบริการที่สำนักงานเขต/การออกไปให้บริการนอกสถานที่) จนถึงขั้นตอนที่ดำเนินการแล้วเสร็จและส่งมอบบริการให้ประชาชน ซึ่งที่ประชุมได้กำหนดแนวทางในการให้บริการของกระบวนการแต่ละประเภท จำนวน ๑๔ กระบวนการ ดังนี้

ลำดับที่	กระบวนการ/ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนราชการที่รับผิดชอบ
๑	<b><u>กระบวนการออกหนังสือรับรองเกี่ยวกับบุคคล</u></b> ๑. ประชาชนยื่นคำร้องแจ้งความประสงค์ขอดำเนินการสอบสวนปากคำ กรณีที่ผู้ร้องหรือทายาทไม่สามารถให้ปากคำที่สำนักงานเขตได้ กรณีเจ็บป่วย/พิการ/อัมพฤกษ์/ชราภาพ ๒. นัดหมายวัน เวลา สถานที่กับประชาชน พร้อมแจ้งหลักฐานเอกสารที่ต้องใช้ ๓. ดำเนินการสอบสวนผู้ร้อง พยานบุคคล ๔. ออกหนังสือรับรองให้ ๕. นัดหมายวัน เวลา สถานที่ มอบหนังสือรับรองให้ผู้รับบริการ	๒ วันทำการ	ฝ่ายปกครอง
๒	<b><u>กระบวนการจดทะเบียนพาณิชย์</u></b> ๑. ประสานฝ่ายพัฒนาชุมชนฯ สืบหาข้อมูลร้านค้าที่ตั้งบริเวณใน/ใกล้ชุมชนเพื่อทราบจำนวนกลุ่มเป้าหมายและกำหนดสถานที่ให้บริการ ๒. ประชาสัมพันธ์การให้บริการ โดย แผ่นป้าย ประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ , เสียงตามสายของชุมชน , เว็บไซต์ของหน่วยงาน ๓. จัดทำคำสั่งมอบหมายเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ ทุกเดือน ๆ ละ ๒ คน ๔. ดำเนินการให้บริการทุกวันที่ ๑๕ ของเดือน กรณีตรงกับวันหยุดราชการ ให้เลื่อนเป็นวันถัดไป ตั้งแต่เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๔.๐๐ น.	๑๐ นาที (ส่งมอบภายใน ๒ วันทำการ)	ฝ่ายปกครอง

ลำดับ ที่	กระบวนการงาน/ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนราชการที่รับผิดชอบ
	<p>๕. กำหนดเงื่อนไขการให้บริการ ดังนี้</p> <p>๕.๑ กรณีเอกสารครบถ้วน ให้ใช้ใบนัดวัน เวลา (ภายใน ๒ วันทำการ) ในการออกใบ ทะเบียนพาณิชย์ พร้อมส่งมอบใบทะเบียน พาณิชย์/ใบเสร็จรับเงินให้ผู้รับบริการ และ นำเงิน ส่งฝ่ายการคลัง</p> <p>๕.๒ กรณีเอกสารไม่ครบถ้วน ให้แจ้ง ผู้รับบริการเพิ่มเติม พร้อมนัดหมาย วัน เวลา สถานที่ ให้บริการในเดือนถัดไป</p> <p>๖. สรุปรายงานผลการปฏิบัติงานรายเดือน เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น</p>		
๓	<p><b>กระบวนการงานขอเลขหมายประจำบ้าน</b></p> <p>๑. ผู้รับบริการยื่นคำร้องขอเลขหมายประจำบ้าน พร้อมกับการยื่นขอใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร ณ. ฝ่ายโยธา เมื่อก่อสร้างแล้วเสร็จให้แจ้ง นายทะเบียนเพื่อขอออกเลขหมายประจำบ้าน</p> <p>๒. นายทะเบียนจะแจ้งนัดให้เตรียมเอกสาร/ หลักฐาน และนัดหมายไปรับเอกสาร การขอ เลขหมายประจำบ้านถึงบ้านผู้ร้องขอ</p> <p>๓. ตรวจสอบสภาพบ้าน และนำข้อมูลที่ได้จาก การตรวจสอบมากำหนดเลขหมายประจำบ้าน และจัดทำสำเนาทะเบียนบ้าน</p> <p>๔. นัดหมายวัน เวลา สถานที่กับผู้รับบริการ พร้อมมอบสำเนาทะเบียนบ้านให้ผู้รับบริการ ที่บ้านของผู้รับบริการ</p> <p>๕. กรณีแจ้งความประสงค์ขอเลขหมาย ประจำบ้าน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ทางโทรศัพท์ ดำเนินการตามข้อ ๒ - ๔</li> <li>- ที่สำนักงานเขต ดำเนินการตามข้อ ๓ - ๔</li> </ul>	๗ วันทำการ	ฝ่ายทะเบียน
๔	<p><b>กระบวนการงานการให้บริการขอตัดสำเนา ใบอนุญาตก่อสร้าง</b></p> <p>๑. ประชาชนยื่นคำร้องขอตัดสำเนาใบอนุญาต ก่อสร้าง อาคารที่ฝ่ายปกครอง</p> <p>๒. ฝ่ายปกครองส่งเรื่องให้ฝ่ายโยธาตรวจสอบ ดำเนินการ</p> <p>๓. ฝ่ายโยธาตรวจสอบ (กรณีพบหรือไม่พบ)</p> <p>๔. มีหนังสือถึงผู้ร้อง (ผู้อำนวยการเขตฯ ลงนาม)</p> <p>๕. นัดหมายวัน เวลา ส่งเอกสารหลักฐานสำเนา ใบอนุญาตก่อสร้างอาคารให้ผู้ร้องทราบต่อไป</p>	๕ วันทำการ (เฉพาะขั้นตอน ที่ ๒ - ๕)	ฝ่ายโยธา

ลำดับ ที่	กระบวนการงาน/ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนราชการที่รับผิดชอบ
๕	<p><b><u>กระบวนการงานขออนุญาตเชื่อมต่อระบายน้ำ เชื่อมทาง/ตัดคันหินทางเท้า</u></b> (ส่งมอบใบอนุญาตฯ ณ บ้านผู้ขอรับบริการ)</p> <p>๑. กรณีผู้รับบริการขอคำแนะนำการให้บริการ ทางโทรศัพท์</p> <p>    ๑.๑ เจ้าหน้าที่จะแจ้งการเตรียมเอกสาร ประกอบการขออนุญาตเชื่อมต่อระบายน้ำ เชื่อมทาง/ตัดคันหินทางเท้า พร้อมนัดหมายวัน เวลา ไปรับเอกสารฯ ที่บ้านของผู้รับบริการโดย นำคำร้องฯ ไปให้ผู้รับบริการลงลายมือชื่อ</p> <p>    ๑.๒ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพพื้นที่ และนำข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบมาประกอบการ พิจารณาออกใบอนุญาตฯ</p> <p>    ๑.๓ นัดหมายผู้รับบริการเพื่อส่งมอบ ใบอนุญาตฯ ณ ที่บ้านของผู้รับบริการ</p> <p>๒. กรณีผู้รับบริการมาขอรับบริการ ณ สำนักงานเขต</p> <p>    ๒.๑ เอกสารครบถ้วน ดำเนินการตามข้อ     ๑.๒ - ๑.๓</p> <p>    ๒.๒ เอกสารไม่ครบถ้วน ดำเนินการตามข้อ     ๑.๑ - ๑.๓</p>	ภายใน ๓๐ วันทำการ	ฝ่ายโยธา
๖	<p><b><u>กระบวนการงานการให้บริการรับคำขออนุญาต ก่อสร้างอาคาร</u></b></p> <p>๑.ประชาชนที่มีความประสงค์จะปลูกสร้าง อาคารพักอาศัย โดยขอใช้แบบบ้านเพื่อ ประชาชน เพื่อทำการก่อสร้าง สามารถแจ้ง ได้ทั้งทางโทรศัพท์ หรือติดต่อด้วยตนเอง</p> <p>๒. เจ้าหน้าที่ฝ่ายโยธา ให้คำแนะนำในเรื่องการ ขออนุญาตก่อสร้าง ข้อกฎหมายการควบคุม อาคาร เอกสาร หลักฐาน ที่จะต้องใช้ในการขอ อนุญาต และนัดหมายวัน เวลา ในการเข้าไป ตรวจสอบสถานที่ก่อสร้าง</p> <p>๓. เจ้าหน้าที่ฝ่ายโยธาเข้าตรวจสอบสถานที่ ก่อสร้างเพื่อจัดทำผังบริเวณ ตามแบบบ้าน เพื่อประชาชนที่ผู้ขออนุญาตต้องการจะก่อสร้าง พร้อมทั้งตรวจสอบและรับเอกสารที่จะใช้ในการ ขออนุญาตก่อสร้าง เพื่อนำไปยื่นเรื่องขอ อนุญาตก่อสร้าง</p>	๑๐ วันทำการ	ฝ่ายโยธา

ลำดับ ที่	กระบวนการงาน/ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนราชการที่รับผิดชอบ
	๔. ฝ่ายโยธา ดำเนินการพิจารณาออกใบอนุญาตก่อสร้าง พร้อมประสานแจ้งผู้ขออนุญาตให้มารับใบอนุญาตก่อสร้างและเสียค่าธรรมเนียมการขออนุญาตเมื่อได้พิจารณาออกใบอนุญาตก่อสร้างแล้วเสร็จ		
๗	<p><b>กระบวนการงานส่งคืนบัตรผู้สัมผัสอาหาร</b></p> <p>๑. ผู้ประกอบกิจการจำหน่ายอาหาร/สะสมอาหาร ที่ต้องต่อใบอนุญาต หรือหนังสือรับรองการแจ้ง จะต้องผ่านการสอบเพื่อรับบัตรผู้สัมผัสอาหาร หรือผู้สัมผัสอาหารในสถานประกอบการอาหาร</p> <p>๒. เจ้าหน้าที่ฝ่ายสิ่งแวดล้อมฯ นัดหมายผู้ประกอบกิจการจำหน่ายอาหาร/สะสมอาหาร หรือผู้สัมผัสอาหารฯ ดังกล่าวสอบข้อเขียนตามวัน เวลา ที่กำหนด ณ สำนักงานเขต</p> <p>๓. ส่งข้อสอบไปที่กองสุขาภิบาลอาหาร สำนักอนามัย เพื่อประมวลผล ประมาณ ๓ เดือน สำนักอนามัย จะส่งผลการสอบให้เขต</p> <p>๔. เมื่อสำนักงานเขตได้รับผลการสอบและบัตรผู้สัมผัส อาหาร จากสำนักอนามัยแล้ว เจ้าหน้าที่จะนำบัตรผู้สัมผัสอาหารที่ผ่านการสอบไปส่งให้ผู้ประกอบการจำหน่ายอาหาร/สะสมอาหาร ต่อไป</p>	๕ วันทำการ (เฉพาะขั้นตอนที่ ๔)	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและ สุขาภิบาล
๘	<p><b>กระบวนการงานการยื่นเสียภาษีโรงเรือนรายใหม่</b></p> <p>๑. เจ้าหน้าที่ฝ่ายรายได้นัดหมายให้ประชาชนเตรียมเอกสารหลักฐานต่าง ๆ และนัดหมายเพื่อเข้าไปรับเอกสารพร้อมตรวจสอบสภาพโรงเรือนและการใช้ประโยชน์ในคราวเดียวกัน</p> <p>๒. เจ้าหน้าที่นัดหมายประชาชนเข้ามารับฟังคำชี้แจงรายละเอียดการประเมิน พร้อมกรอกเอกสารยื่นแบบ ภรด.๒ และลงลายมือชื่อ</p> <p>๓. เจ้าหน้าที่ส่งแบบ ภรด.๒ พร้อมเอกสารหลักฐานต่างๆ ให้กองรายได้ ดำเนินการพิจารณาตรวจสอบ</p> <p>๔. เมื่อเรื่องผ่านการพิจารณาอนุมัติจากกองรายได้ เจ้าหน้าที่จะออกใบแจ้ง ภรด.๘ ให้ผู้รับประเมินมาชำระเงินที่สำนักงานเขตต่อไป</p>	๓๐ วันทำการ	ฝ่ายรายได้

ลำดับ ที่	กระบวนงาน/ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนราชการที่รับผิดชอบ
๙	<p><b><u>กระบวนงานการยื่นแบบเสียภาษีป้าย (รายเก่า)</u></b></p> <p>๑. เจ้าหน้าที่นำแบบแจ้งรายการเพื่อเสียภาษีฯ ส่งให้ผู้รับบริการด้วยทางไปรษณีย์ พร้อมแนบใบแจ้งรายการเอกสารประกอบการยื่นแบบเสียภาษีป้าย และตรวจสอบขนาดประเภทของป้าย</p> <p>๒. รับแบบแจ้งรายการเพื่อเสียภาษีป้าย จากเจ้าของป้าย หรือทางไปรษณีย์ แล้วดำเนินการประเมินภาษีป้าย</p> <p>๓. เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลลงระบบคอมพิวเตอร์ พร้อมออกใบแจ้งการประเมิน ส่งมอบผู้รับประเมินฯ ด้วยตนเองหรือทางไปรษณีย์</p> <p>๔. ผู้รับประเมินฯ นำใบแจ้งการประเมินไปชำระภาษี ได้ที่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ธนาคารกรุงไทย หรือ</li> <li>- สำนักงานไปรษณีย์ โดยส่งเป็นตั๋วแลกเงิน หรือ</li> <li>- สำนักงานเขตทั้ง ๕๐ เขต หรือ</li> <li>- กองการเงิน สำนักการคลัง ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร</li> </ul>	<p>ภายใน ๑ วันทำการ (กรณีส่งทางไปรษณีย์ จะเริ่มนับระยะเวลา ตั้งแต่ขั้นตอนที่ ๒ -๔)</p>	<p>ฝ่ายรายได้</p>
๑๐	<p><b><u>กระบวนงานการนำส่งใบแจ้งค่าธรรมเนียม เก็บขนมูลฝอย</u></b> (ณ สถานที่ตั้งของผู้ร้องขอฯ)</p> <p>๑. บริษัท หน่วยงานราชการ ฯลฯ ประสานขอใบแจ้งค่าธรรมเนียม เก็บขนมูลฝอย เพื่อใช้ในการจัดสรรงบประมาณเบิกจ่าย</p> <p>๒. เจ้าหน้าที่จัดทำใบแจ้งค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย พร้อม นัดหมายวัน เวลา จัดส่งใบแจ้งค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย</p> <p>๓. เจ้าหน้าที่จัดส่งใบแจ้งค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย ณ ที่ตั้งบริษัท หน่วยงานราชการ ฯลฯ ที่ร้องขอฯ</p>	<p>ภายใน ๕ วันทำการ</p>	<p>ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ</p>
๑๑	<p><b><u>กระบวนงานให้บริการเก็บขยะชิ้นใหญ่ของเหลือใช้ และการให้บริการตัดแต่ง/บดย่อยกิ่งไม้ เพื่อนำมาจัดทำปุ๋ยหมักในพื้นที่เขต</u></b></p> <p>๑. ประชาชนที่มีความประสงค์จะตัดแต่งต้นไม้แจ้งฝ่ายรักษาความสะอาดฯ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒ ๔๒๗ ๔๗๑๙ หรือเข้ามายื่นคำร้องขอที่ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ</p>	<p>ภายใน ๒ วันทำการ</p>	<p>ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ</p>



ลำดับ ที่	กระบวนงาน/ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนราชการที่รับผิดชอบ
	<p>๒. เจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความสะอาดฯ จะนัดหมายประชาชนออกไปตรวจสอบประเมินค่าบริการตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ค่าธรรมเนียมการเก็บและขนสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๔๖ หรือระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยอัตราค่าบริการและหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขในการยกเว้นหรือลดหย่อนค่าบริการ พ.ศ.๒๕๔๔ แล้วแต่กรณี</p> <p>๓. ดำเนินการเก็บขยะชิ้นใหญ่ของเหลือใช้หรือตัดแต่งกิ่งไม้ ต้นไม้ พร้อมบดย่อยและนำกลับมาทำปุ๋ยหมัก</p>		
๑๒	<p><b><u>กระบวนงานการจัดสวัสดิการและการสงเคราะห์ประเภทค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการรักษาพยาบาล</u></b></p> <p>๑. ผู้ขอรับบริการแจ้งความจำนงขอความช่วยเหลือในด้านค่ารักษาพยาบาล</p> <p>๒. เจ้าหน้าที่นัดหมายผู้รับบริการ พร้อมแจ้งให้จัดเตรียมเอกสาร/หลักฐาน</p> <p>๓. เจ้าหน้าที่ออกเยี่ยมบ้าน ตรวจสอบประวัติข้อเท็จจริง และเอกสาร/หลักฐาน ประกอบการพิจารณาให้ความช่วยเหลือ พร้อมทั้งให้นำคำร้องขอรับบริการไปให้ผู้รับบริการลงลายมือชื่อ</p> <p>๓. นำข้อมูลและเอกสาร/หลักฐานที่ได้จากการตรวจสอบ ประสานสำนักพัฒนาสังคมเพื่อขออนุมัติงบประมาณด้านสวัสดิการและการสงเคราะห์ให้กับผู้รับบริการต่อไป</p>	๕ วันทำการ (เฉพาะข้อ ๑- ๒)	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๑๓	<p><b><u>กระบวนงานการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ</u></b> (ณ บ้านผู้ขอรับบริการ)</p> <p>๑. คณะกรรมการรับ - ส่งเงิน ฝ่ายพัฒนาชุมชนฯ รับเช็ค จากฝ่ายการคลัง</p> <p>๒. เจ้าหน้าที่นำเช็คเบิกเงินสด</p> <p>๓. นำเงินสดเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มอบให้แก่ผู้สูงอายุในพื้นที่ (เฉพาะรายที่รับเป็นเงินสด) ณ บ้านของผู้สูงอายุ ตามวัน เวลา ที่นัดหมาย</p>	ภายใน ๕ วันทำการ	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ลำดับ ที่	กระบวนการงาน/ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนราชการที่รับผิดชอบ
๑๔	<p><b><u>กระบวนการจัดส่งวุฒิบัตรให้ผู้ผ่านการอบรมวิชาชีพ ศูนย์ฝึกอาชีพกรุงเทพมหานคร</u></b></p> <p>๑. ตรวจสอบจำนวนผู้ผ่านการอบรมวิชาชีพจากศูนย์ฝึกอาชีพกรุงเทพมหานครที่ต้องการให้จัดส่งวุฒิบัตร</p> <p>๒. เจ้าหน้าที่นัดหมายกับผู้ผ่านการฝึกอบรมวิชาชีพ เกี่ยวกับวัน เวลา สถานที่ในการจัดส่งวุฒิบัตร ล่วงหน้าอย่างน้อย ๑ วัน</p> <p>๓. เจ้าหน้าที่จัดส่งวุฒิบัตรให้ผู้ผ่านการฝึกอบรมวิชาชีพตามที่นัดหมายไว้</p>	ภายใน ๗ วันทำการ	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

## **๒. รูปแบบของศูนย์บริการถึงخانเรือน (Delivery Service)**

กำหนดรูปแบบดังนี้

๒.๑ ป้ายของศูนย์บริการถึงخانเรือน (Delivery Service) ให้ใช้คำว่า “ศูนย์บริการถึงخانเรือน (Delivery Service Center)”

๒.๒ ให้ติดป้ายและสติ๊กเกอร์ “ศูนย์บริการถึงخانเรือน (Delivery Service Center)” ไว้ที่ศูนย์ฯ ซึ่งตั้งอยู่ที่ฝ่ายปกครอง เอกสารประชาสัมพันธ์ และรถที่ออกให้บริการ/ประชาสัมพันธ์

## **๓. แนวทางการติดตามและประเมินผล**

๓.๑ ให้ดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวข้างต้น และให้มีการบันทึกรายละเอียดในการให้บริการ ทั้งจำนวนผู้ขอรับบริการและระยะเวลาที่ให้บริการทุกราย (โดยแยกตามประเภทงานบริการของแต่ละส่วนราชการ) รวมทั้งให้มีการจัดเก็บเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการไว้ให้ชัดเจนเพื่อประกอบการพิจารณาประเมินผลตัวชี้วัด โดยเฉพาะงานบริการที่เกี่ยวข้องกับการรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน

๓.๒ ให้สรุปจำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละกระบวนการ พร้อมทั้งปัญหา/อุปสรรค ในการดำเนินโครงการฯ และรายงานให้ผู้อำนวยการเขตทราบอย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง เริ่มตั้งแต่เดือนเมษายน ๒๕๕๘ เป็นต้นไป

## เอกสารสรุปองค์ความรู้

### เรื่อง การพัฒนาระบบการให้บริการของรัฐ : กรณีศึกษาเรื่องแนวทางการดำเนินโครงการบริการถึงชาวเรือ (Delivery Service) สำนักงานเขต

สืบเนื่องจากการประชุมคณะกรรมการพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีที่สุดของกรุงเทพมหานคร ครั้งที่ ๕/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ อนุมัติให้สำนักงานเขตบางกะปิ สำนักงานเขตบางบอน สำนักงานเขตพระโขนง และสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ ดำเนินโครงการบริการถึงชาวเรือ (Delivery Service) โดยให้สำนักงานเขตที่ดำเนินโครงการดังกล่าวปรับปรุงรายละเอียดโครงการฯ และกำหนดตัวชี้วัดให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ดังนี้

๑. ให้จัดตั้งศูนย์บริการถึงชาวเรือ (Delivery Service) ที่มีรูปแบบเดียวกันทุกสำนักงานเขต ทั้งในเรื่องของศูนย์บริการฯ การติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์โครงการฯ พร้อมเบอร์โทรศัพท์ (โดยให้สำนักงานเขตที่ดำเนินโครงการดังกล่าวหารือร่วมกันเพื่อกำหนดรูปแบบของศูนย์บริการฯ และการประชาสัมพันธ์)

๒. ให้กำหนดกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลา ของงานที่ให้บริการผ่านศูนย์ฯ แต่ละประเภทให้ชัดเจน ทั้งนี้ ระยะเวลาการให้บริการต้องเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในคู่มือการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (Bangkok Service Center : BSC)

๓. ให้มีการประชาสัมพันธ์โครงการฯ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบรายละเอียดของการให้บริการแบบ Delivery Service

๔. ให้เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนมีนาคม ๒๕๕๘

๕. ในการให้บริการแบบ Delivery Service ต้องมีการบันทึก/จัดเก็บเอกสารการดำเนินการไว้เป็นหลักฐานให้ชัดเจนโดยเฉพาะงานบริการที่เกี่ยวข้องกับการรับ/เบิกจ่ายเงิน

๖. กำหนดตัวชี้วัดในการดำเนินโครงการ ดังนี้

๖.๑ มีการจัดตั้งศูนย์บริการถึงชาวเรือ (Delivery Service) ที่มีรูปแบบเดียวกัน ๑ แห่ง

๖.๒ มีการจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์การให้บริการของศูนย์บริการถึงชาวเรือ (Delivery Service) ให้ประชาชนรับทราบ อย่างน้อย ... ครั้ง

๖.๓ จำนวนเรื่องที่ให้บริการผ่านศูนย์บริการถึงชาวเรือ (Delivery Service) มีไม่น้อยกว่า ๑๐๐ เรื่อง/ปี

๖.๔ ร้อยละ ๑๐๐ ของงานที่ให้บริการผ่านศูนย์บริการถึงชาวเรือ (Delivery Service) แล้วเสร็จ ไม่เกินระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือการให้บริการของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (Bangkok Service Center : BSC)

เพื่อให้การดำเนินโครงการบริการถึงชาวเรือ (Delivery Service) เป็นไปตามมติการประชุมของคณะกรรมการฯ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการตามหลักการพัฒนางานบริการภาครัฐ กอระบบงานสำนักงาน ก.ก. และสำนักงานเขตที่ดำเนินโครงการดังกล่าวจึงได้จัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และร่วมกำหนดแนวทางในการดำเนินโครงการฯ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งในเรื่องการกำหนดรูปแบบของศูนย์บริการฯ การประชาสัมพันธ์ และกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลา ของงานที่ให้บริการผ่านศูนย์ฯ ซึ่งที่ประชุมได้ร่วมกันพิจารณากำหนดการดำเนินโครงการบริการถึงชาวเรือ (Delivery Service) ดังนี้

**๑. กระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลา ของงานที่ให้บริการผ่านศูนย์บริการถึงบ้านเรือน (Delivery Service)**

ที่ประชุมได้ร่วมกันพิจารณาคัดเลือกกระบวนการของแต่ละส่วนราชการในสำนักงานเขตที่สามารถให้บริการในรูปแบบ Delivery Service ได้ โดยพิจารณาจากกระบวนการที่มีขั้นตอนที่ประชาชนต้องมาติดต่อหลายครั้ง แต่สามารถลดขั้นตอนเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน หรือกระบวนการที่สามารถออกไปบริการนอกสถานที่ โดยประชาชนแจ้งความประสงค์ขอรับบริการทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตเพียงครั้งเดียว เมื่อสำนักงานเขตดำเนินการเรียบร้อยแล้วจะส่งมอบบริการให้ประชาชนถึงบ้าน รวมทั้งพิจารณาขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ โดยเริ่มนับระยะเวลาการให้บริการตั้งแต่ขั้นตอนที่ประชาชนยื่นคำขอรับบริการ (ทางโทรศัพท์/มารับบริการที่สำนักงานเขต/การออกไปให้บริการนอกสถานที่) จนถึงขั้นตอนที่ดำเนินการแล้วเสร็จและส่งมอบบริการให้ประชาชน ซึ่งที่ประชุมได้กำหนดแนวทางในการให้บริการของกระบวนการแต่ละประเภท จำนวน ๑๔ กระบวนการ ดังนี้

ลำดับที่	กระบวนการ/ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนราชการที่รับผิดชอบ
๑	<b><u>กระบวนการออกหนังสือรับรองเกี่ยวกับบุคคล</u></b> ๑. ประชาชนยื่นคำร้องแจ้งความประสงค์ขอดำเนินการสอบสวนปากคำ กรณีที่ผู้ร้องหรือทายาทไม่สามารถให้ปากคำที่สำนักงานเขตได้ กรณีเจ็บป่วย/พิการ/อัมพฤกษ์/ชราภาพ ๒. นัดหมายวัน เวลา สถานที่กับประชาชน พร้อมแจ้งหลักฐานเอกสารที่ต้องใช้ ๓. ดำเนินการสอบสวนผู้ร้อง พยานบุคคล ๔. ออกหนังสือรับรองให้ ๕. นัดหมายวัน เวลา สถานที่ มอบหนังสือรับรองให้ผู้รับบริการ	๒ วันทำการ	ฝ่ายปกครอง
๒	<b><u>กระบวนการจดทะเบียนพาณิชย์</u></b> ๑. ประสานฝ่ายพัฒนาชุมชนฯ สืบหาข้อมูลร้านค้าที่ตั้งบริเวณใน/ใกล้ชุมชนเพื่อทราบจำนวนกลุ่มเป้าหมายและกำหนดสถานที่ให้บริการ ๒. ประชาสัมพันธ์การให้บริการ โดย แผ่นป้าย ประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ , เสียงตามสายของชุมชน , เว็บไซต์ของหน่วยงาน ๓. จัดทำคำสั่งมอบหมายเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ ทุกเดือน ๆ ละ ๒ คน ๔. ดำเนินการให้บริการทุกวันที่ ๑๕ ของเดือน กรณีตรงกับวันหยุดราชการ ให้เลื่อนเป็นวันถัดไป ตั้งแต่เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๔.๐๐ น.	๑๐ นาที (ส่งมอบภายใน ๒ วันทำการ)	ฝ่ายปกครอง

ลำดับ ที่	กระบวนการงาน/ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนราชการที่รับผิดชอบ
	<p>๕. กำหนดเงื่อนไขการให้บริการ ดังนี้</p> <p>๕.๑ กรณีเอกสารครบถ้วน ให้ใช้ใบนัดวัน เวลา (ภายใน ๒ วันทำการ) ในการออกใบ ทะเบียนพาณิชย์ พร้อมส่งมอบใบทะเบียน พาณิชย์/ใบเสร็จรับเงินให้ผู้รับบริการ และ นำเงิน ส่งฝ่ายการคลัง</p> <p>๕.๒ กรณีเอกสารไม่ครบถ้วน ให้แจ้ง ผู้รับบริการเพิ่มเติม พร้อมนัดหมาย วัน เวลา สถานที่ ให้บริการในเดือนถัดไป</p> <p>๖. สรุปรายงานผลการปฏิบัติงานรายเดือน เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น</p>		
๓	<p><b>กระบวนการงานขอเลขหมายประจำบ้าน</b></p> <p>๑. ผู้รับบริการยื่นคำร้องขอเลขหมายประจำบ้าน พร้อมกับการยื่นขอใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร ณ. ฝ่ายโยธา เมื่อก่อสร้างแล้วเสร็จให้แจ้ง นายทะเบียนเพื่อขอออกเลขหมายประจำบ้าน</p> <p>๒. นายทะเบียนจะแจ้งนัดให้เตรียมเอกสาร/ หลักฐาน และนัดหมายไปรับเอกสาร การขอ เลขหมายประจำบ้านถึงบ้านผู้ร้องขอ</p> <p>๓. ตรวจสอบสภาพบ้าน และนำข้อมูลที่ได้จาก การตรวจสอบมากำหนดเลขหมายประจำบ้าน และจัดทำสำเนาทะเบียนบ้าน</p> <p>๔. นัดหมายวัน เวลา สถานที่กับผู้รับบริการ พร้อมมอบสำเนาทะเบียนบ้านให้ผู้รับบริการ ที่บ้านของผู้รับบริการ</p> <p>๕. กรณีแจ้งความประสงค์ขอเลขหมาย ประจำบ้าน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ทางโทรศัพท์ ดำเนินการตามข้อ ๒ - ๔</li> <li>- ที่สำนักงานเขต ดำเนินการตามข้อ ๓ - ๔</li> </ul>	๗ วันทำการ	ฝ่ายทะเบียน
๔	<p><b>กระบวนการงานการให้บริการขอตัดสำเนา ใบอนุญาตก่อสร้าง</b></p> <p>๑. ประชาชนยื่นคำร้องขอตัดสำเนาใบอนุญาต ก่อสร้าง อาคารที่ฝ่ายปกครอง</p> <p>๒. ฝ่ายปกครองส่งเรื่องให้ฝ่ายโยธาตรวจสอบ ดำเนินการ</p> <p>๓. ฝ่ายโยธาตรวจสอบ (กรณีพบหรือไม่พบ)</p> <p>๔. มีหนังสือถึงผู้ร้อง (ผู้อำนวยการเขตฯ ลงนาม)</p> <p>๕. นัดหมายวัน เวลา ส่งเอกสารหลักฐานสำเนา ใบอนุญาตก่อสร้างอาคารให้ผู้ร้องทราบต่อไป</p>	๕ วันทำการ (เฉพาะขั้นตอน ที่ ๒ - ๕)	ฝ่ายโยธา

ลำดับ ที่	กระบวนการงาน/ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนราชการที่รับผิดชอบ
๕	<p><b><u>กระบวนการงานขออนุญาตเชื่อมต่อระบายน้ำ เชื่อมทาง/ตัดคันหินทางเท้า</u></b> (ส่งมอบใบอนุญาตฯ ณ บ้านผู้ขอรับบริการ)</p> <p>๑. กรณีผู้รับบริการขอคำแนะนำการให้บริการ ทางโทรศัพท์</p> <p>    ๑.๑ เจ้าหน้าที่จะแจ้งการเตรียมเอกสาร ประกอบการขออนุญาตเชื่อมต่อระบายน้ำ เชื่อมทาง/ตัดคันหินทางเท้า พร้อมนัดหมายวัน เวลา ไปรับเอกสารฯ ที่บ้านของผู้รับบริการโดย นำคำร้องฯ ไปให้ผู้รับบริการลงลายมือชื่อ</p> <p>    ๑.๒ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพพื้นที่ และนำข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบมาประกอบการ พิจารณาออกใบอนุญาตฯ</p> <p>    ๑.๓ นัดหมายผู้รับบริการเพื่อส่งมอบ ใบอนุญาตฯ ณ ที่บ้านของผู้รับบริการ</p> <p>๒. กรณีผู้รับบริการมาขอรับบริการ ณ สำนักงานเขต</p> <p>    ๒.๑ เอกสารครบถ้วน ดำเนินการตามข้อ     ๑.๒ - ๑.๓</p> <p>    ๒.๒ เอกสารไม่ครบถ้วน ดำเนินการตามข้อ     ๑.๑ - ๑.๓</p>	ภายใน ๓๐ วันทำการ	ฝ่ายโยธา
๖	<p><b><u>กระบวนการงานการให้บริการรับคำขออนุญาต ก่อสร้างอาคาร</u></b></p> <p>๑.ประชาชนที่มีความประสงค์จะปลูกสร้าง อาคารพักอาศัย โดยขอใช้แบบบ้านเพื่อ ประชาชน เพื่อทำการก่อสร้าง สามารถแจ้ง ได้ทั้งทางโทรศัพท์ หรือติดต่อด้วยตนเอง</p> <p>๒. เจ้าหน้าที่ฝ่ายโยธา ให้คำแนะนำในเรื่องการ ขออนุญาตก่อสร้าง ข้อกฎหมายการควบคุม อาคาร เอกสาร หลักฐาน ที่จะต้องใช้ในการขอ อนุญาต และนัดหมายวัน เวลา ในการเข้าไป ตรวจสอบสถานที่ก่อสร้าง</p> <p>๓. เจ้าหน้าที่ฝ่ายโยธาเข้าตรวจสอบสถานที่ ก่อสร้างเพื่อจัดทำผังบริเวณ ตามแบบบ้าน เพื่อประชาชนที่ผู้ขออนุญาตต้องการจะก่อสร้าง พร้อมทั้งตรวจสอบและรับเอกสารที่จะใช้ในการ ขออนุญาตก่อสร้าง เพื่อนำไปยื่นเรื่องขอ อนุญาตก่อสร้าง</p>	๑๐ วันทำการ	ฝ่ายโยธา

ลำดับ ที่	กระบวนการงาน/ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนราชการที่รับผิดชอบ
	๔. ฝ่ายโยธา ดำเนินการพิจารณาออกใบอนุญาตก่อสร้าง พร้อมประสานแจ้งผู้ขออนุญาตให้มารับใบอนุญาตก่อสร้างและเสียค่าธรรมเนียมการขออนุญาตเมื่อได้พิจารณาออกใบอนุญาตก่อสร้างแล้วเสร็จ		
๗	<p><b>กระบวนการงานส่งคืนบัตรผู้สัมผัสอาหาร</b></p> <p>๑. ผู้ประกอบกิจการจำหน่ายอาหาร/สะสมอาหาร ที่ต้องต่อใบอนุญาต หรือหนังสือรับรองการแจ้ง จะต้องผ่านการสอบเพื่อรับบัตรผู้สัมผัสอาหาร หรือผู้สัมผัสอาหารในสถานประกอบการอาหาร</p> <p>๒. เจ้าหน้าที่ฝ่ายสิ่งแวดล้อมฯ นัดหมายผู้ประกอบกิจการจำหน่ายอาหาร/สะสมอาหาร หรือผู้สัมผัสอาหารฯ ดังกล่าวสอบข้อเขียนตามวัน เวลา ที่กำหนด ณ สำนักงานเขต</p> <p>๓. ส่งข้อสอบไปที่กองสุขาภิบาลอาหาร สำนักอนามัย เพื่อประมวลผล ประมาณ ๓ เดือน สำนักอนามัย จะส่งผลการสอบให้เขต</p> <p>๔. เมื่อสำนักงานเขตได้รับผลการสอบและบัตรผู้สัมผัสอาหาร จากสำนักอนามัยแล้ว เจ้าหน้าที่จะนำบัตรผู้สัมผัสอาหารที่ผ่านการสอบไปส่งให้ผู้ประกอบการจำหน่ายอาหาร/สะสมอาหาร ต่อไป</p>	๕ วันทำการ (เฉพาะขั้นตอนที่ ๔)	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและ สุขาภิบาล
๘	<p><b>กระบวนการงานการยื่นเสียภาษีโรงเรือนรายใหม่</b></p> <p>๑. เจ้าหน้าที่ฝ่ายรายได้นัดหมายให้ประชาชนเตรียมเอกสารหลักฐานต่าง ๆ และนัดหมายเพื่อเข้าไปรับเอกสารพร้อมตรวจสอบสภาพโรงเรือนและการใช้ประโยชน์ในคราวเดียวกัน</p> <p>๒. เจ้าหน้าที่นัดหมายประชาชนเข้ามารับฟังคำชี้แจงรายละเอียดการประเมิน พร้อมกรอกเอกสารยื่นแบบ ภรด.๒ และลงลายมือชื่อ</p> <p>๓. เจ้าหน้าที่ส่งแบบ ภรด.๒ พร้อมเอกสารหลักฐานต่างๆ ให้กองรายได้ ดำเนินการพิจารณาตรวจสอบ</p> <p>๔. เมื่อเรื่องผ่านการพิจารณาอนุมัติจากกองรายได้ เจ้าหน้าที่จะออกใบแจ้ง ภรด.๘ ให้ผู้รับประเมินมาชำระเงินที่สำนักงานเขตต่อไป</p>	๓๐ วันทำการ	ฝ่ายรายได้

ลำดับ ที่	กระบวนงาน/ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนราชการที่รับผิดชอบ
๙	<p><b><u>กระบวนงานการยื่นแบบเสียภาษีป้าย (รายเก่า)</u></b></p> <p>๑. เจ้าหน้าที่นำแบบแจ้งรายการเพื่อเสียภาษีฯ ส่งให้ผู้รับบริการด้วยทางไปรษณีย์ พร้อมแนบใบแจ้งรายการเอกสารประกอบการยื่นแบบเสียภาษีป้าย และตรวจสอบขนาดประเภทของป้าย</p> <p>๒. รับแบบแจ้งรายการเพื่อเสียภาษีป้าย จากเจ้าของป้าย หรือทางไปรษณีย์ แล้วดำเนินการประเมินภาษีป้าย</p> <p>๓. เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลลงระบบคอมพิวเตอร์ พร้อมออกใบแจ้งการประเมิน ส่งมอบผู้รับประเมินฯ ด้วยตนเองหรือทางไปรษณีย์</p> <p>๔. ผู้รับประเมินฯ นำใบแจ้งการประเมินไปชำระภาษี ได้ที่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ธนาคารกรุงไทย หรือ</li> <li>- สำนักงานไปรษณีย์ โดยส่งเป็นตั๋วแลกเงิน หรือ</li> <li>- สำนักงานเขตทั้ง ๕๐ เขต หรือ</li> <li>- กองการเงิน สำนักการคลัง ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร</li> </ul>	<p>ภายใน ๑ วันทำการ (กรณีส่งทางไปรษณีย์ จะเริ่มนับระยะเวลา ตั้งแต่ขั้นตอนที่ ๒ -๔)</p>	<p>ฝ่ายรายได้</p>
๑๐	<p><b><u>กระบวนงานการนำส่งใบแจ้งค่าธรรมเนียม เก็บขนมูลฝอย</u></b> (ณ สถานที่ตั้งของผู้ร้องขอฯ)</p> <p>๑. บริษัท หน่วยงานราชการ ฯลฯ ประสานขอใบแจ้งค่าธรรมเนียม เก็บขนมูลฝอย เพื่อใช้ในการจัดสรรงบประมาณเบิกจ่าย</p> <p>๒. เจ้าหน้าที่จัดทำใบแจ้งค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย พร้อม นัดหมายวัน เวลา จัดส่งใบแจ้งค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย</p> <p>๓. เจ้าหน้าที่จัดส่งใบแจ้งค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย ณ ที่ตั้งบริษัท หน่วยงานราชการ ฯลฯ ที่ร้องขอฯ</p>	<p>ภายใน ๕ วันทำการ</p>	<p>ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ</p>
๑๑	<p><b><u>กระบวนงานให้บริการเก็บขยะขึ้นใหญ่ของเหลือใช้ และการให้บริการตัดแต่ง/บดย่อยกิ่งไม้ เพื่อนำมาจัดทำปุ๋ยหมักในพื้นที่เขต</u></b></p> <p>๑. ประชาชนที่มีความประสงค์จะตัดแต่งต้นไม้แจ้งฝ่ายรักษาความสะอาดฯ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒ ๔๒๗ ๔๗๑๙ หรือเข้ามายื่นคำร้องขอที่ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ</p>	<p>ภายใน ๒ วันทำการ</p>	<p>ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ</p>



ลำดับ ที่	กระบวนงาน/ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนราชการที่รับผิดชอบ
	<p>๒. เจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความสะอาดฯ จะนัดหมายประชาชนออกไปตรวจสอบประเมินค่าบริการตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ค่าธรรมเนียมการเก็บและขนสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๔๖ หรือระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยอัตราค่าบริการและหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขในการยกเว้นหรือลดหย่อนค่าบริการ พ.ศ.๒๕๔๔ แล้วแต่กรณี</p> <p>๓. ดำเนินการเก็บขยะชิ้นใหญ่ของเหลือใช้หรือตัดแต่งกิ่งไม้ ต้นไม้ พร้อมบดย่อยและนำกลับมาทำปุ๋ยหมัก</p>		
๑๒	<p><b><u>กระบวนงานการจัดสวัสดิการและการสงเคราะห์ประเภทค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการรักษาพยาบาล</u></b></p> <p>๑. ผู้ขอรับบริการแจ้งความจำนงขอความช่วยเหลือในด้านค่ารักษาพยาบาล</p> <p>๒. เจ้าหน้าที่นัดหมายผู้รับบริการ พร้อมแจ้งให้จัดเตรียมเอกสาร/หลักฐาน</p> <p>๓. เจ้าหน้าที่ออกเยี่ยมบ้าน ตรวจสอบประวัติข้อเท็จจริง และเอกสาร/หลักฐาน ประกอบการพิจารณาให้ความช่วยเหลือ พร้อมทั้งให้นำคำร้องขอรับบริการไปให้ผู้รับบริการลงลายมือชื่อ</p> <p>๓. นำข้อมูลและเอกสาร/หลักฐานที่ได้จากการตรวจสอบ ประสานสำนักพัฒนาสังคมเพื่อขออนุมัติงบประมาณด้านสวัสดิการและการสงเคราะห์ให้กับผู้รับบริการต่อไป</p>	๕ วันทำการ (เฉพาะข้อ ๑- ๒)	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๑๓	<p><b><u>กระบวนงานการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ</u></b> (ณ บ้านผู้ขอรับบริการ)</p> <p>๑. คณะกรรมการรับ - ส่งเงิน ฝ่ายพัฒนาชุมชนฯ รับเช็ค จากฝ่ายการคลัง</p> <p>๒. เจ้าหน้าที่นำเช็คเบิกเงินสด</p> <p>๓. นำเงินสดเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มอบให้แก่ผู้สูงอายุในพื้นที่ (เฉพาะรายที่รับเป็นเงินสด) ณ บ้านของผู้สูงอายุ ตามวัน เวลา ที่นัดหมาย</p>	ภายใน ๕ วันทำการ	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ลำดับ ที่	กระบวนการงาน/ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนราชการที่รับผิดชอบ
๑๔	<b>กระบวนการจัดส่งวุฒิบัตรให้ผู้ผ่านการอบรม วิชาชีพ ศูนย์ฝึกอาชีพกรุงเทพมหานคร</b> ๑. ตรวจสอบจำนวนผู้ผ่านการอบรมวิชาชีพ จากศูนย์ฝึกอาชีพกรุงเทพมหานครที่ต้องการ ให้จัดส่งวุฒิบัตร ๒. เจ้าหน้าที่นัดหมายกับผู้ผ่านการฝึกอบรม วิชาชีพ เกี่ยวกับวัน เวลา สถานที่ในการจัดส่ง วุฒิบัตร ล่วงหน้าอย่างน้อย ๑ วัน ๓. เจ้าหน้าที่จัดส่งวุฒิบัตรให้ผู้ผ่านการฝึกอบรม วิชาชีพตามที่นัดหมายไว้	ภายใน ๗ วันทำการ	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม

## **๒. รูปแบบของศูนย์บริการถึงخانเรือน (Delivery Service)**

กำหนดรูปแบบดังนี้

๒.๑ ป้ายของศูนย์บริการถึงخانเรือน (Delivery Service) ให้ใช้คำว่า “ศูนย์บริการถึงخانเรือน (Delivery Service Center)”

๒.๒ ให้ติดป้ายและสติ๊กเกอร์ “ศูนย์บริการถึงخانเรือน (Delivery Service Center)” ไว้ที่ศูนย์ฯ ซึ่งตั้งอยู่ที่ฝ่ายปกครอง เอกสารประชาสัมพันธ์ และรถที่ออกให้บริการ/ประชาสัมพันธ์

## **๓. แนวทางการติดตามและประเมินผล**

๓.๑ ให้ดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวข้างต้น และให้มีการบันทึกรายละเอียดในการให้บริการ ทั้งจำนวนผู้ขอรับบริการและระยะเวลาที่ให้บริการทุกราย (โดยแยกตามประเภทงานบริการของแต่ละส่วนราชการ) รวมทั้งให้มีการจัดเก็บเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการไว้ให้ชัดเจนเพื่อประกอบการพิจารณาประเมินผลตัวชี้วัด โดยเฉพาะงานบริการที่เกี่ยวข้องกับการรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน

๓.๒ ให้สรุปจำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละกระบวนการ พร้อมทั้งปัญหา/อุปสรรค ในการดำเนินโครงการฯ และรายงานให้ผู้อำนวยการเขตทราบอย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง เริ่มตั้งแต่เดือนเมษายน ๒๕๕๘ เป็นต้นไป

ภาคผนวก

รายงานการประชุมกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ “บริการถึงบ้านเรือน (Delivery Service)”

ครั้งที่ ๑/๒๕๕๘

วันที่ ๑๙ มีนาคม ๒๕๕๘

ณ ห้องนพรัตน์ ชั้น ๕ ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร เวลา ๑๑.๐๐ น.

เรื่อง การพัฒนาระบบการให้บริการของรัฐ : กรณีศึกษาเรื่องแนวทางการดำเนินโครงการบริการถึงบ้านเรือน (Delivery Service) สำนักงานเขต

ผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน ๑๘ คน ประกอบด้วย

๑.	นางสมจิตร แสงวิเชียร	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ กองระบบงาน สำนักงาน ก.ก.	คุณเอื้อ/ผู้นำกลุ่ม
๒.	นายปณณพัฒน์ ธนกันต์พิชญกุล	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตพระโขนง	คุณอำนวย/ผู้ประสานงาน
๓.	นายกอบสุข วงศ์มาศ	เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ชำนาญงาน ฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตพระโขนง	คุณกิจ/สมาชิก
๔.	นายสุรศักดิ์ วงศ์ศรีแก้ว	นักวิชาการสุขาภิบาลปฏิบัติการ ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล สำนักงานเขตพระโขนง	คุณกิจ/สมาชิก
๕.	นายณัฐพล แก้ววิชัย	นายช่างสำรวจ ปฏิบัติงาน ฝ่ายโยธา สำนักงานเขตพระโขนง	คุณกิจ/สมาชิก
๖.	นางฐิติมา รักพิตร	นักพัฒนาสังคมชำนาญการ ฝ่ายพัฒนาชุมชนฯ สำนักงานเขต พระโขนง	คุณกิจ/สมาชิก
๗.	น.ส.อลิสา บุญเลิศ	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน สำนักงานเขตพระโขนง	คุณกิจ/สมาชิก
๘.	น.ส.อชกร สุโขติธนากร	พนักงานปกครองชำนาญงาน สำนักงานเขตพระโขนง	คุณกิจ/สมาชิก
๙.	น.ส.จินตมาณี ไตรยพันธ์	เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตพระโขนง	คุณกิจ/สมาชิก
๑๐.	ว่าที่ร.ต.อัศววัฒน์ นิธิจิรวงศ์	เจ้าพนักงานเทคนิคชำนาญการ ฝ่ายเทคนิค สำนักงานเขตราชวัตรบูรณะ	คุณกิจ/สมาชิก
๑๑.	นายสันติภาพ ฐูเพ็ง	นายช่างโยธาปฏิบัติงาน ฝ่ายโยธา สำนักงานเขตราชวัตรบูรณะ	คุณกิจ/สมาชิก
๑๒.	นางอมรศรี หวังสุวรรณโชค	เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล สำนักงานเขตราชวัตรบูรณะ	คุณกิจ/สมาชิก
๑๓.	นายชินนทร์ เพ็ชรรักษ์	เจ้าหน้าที่งานรักษาความรักษาความสะอาด ชำนาญงาน สำนักงานเขตราชวัตรบูรณะ	คุณกิจ/สมาชิก

๑๔.	นายอรรถพล แสนเรือง	นักวิชาการจัดเก็บรายได้ปฏิบัติการ สำนักงานเขตราชวัชรบุรี	คุณกิจ/สมาชิก
๑๕.	น.ส.ภัสราตรี ทุนดี	นักพัฒนาสังคมชำนาญการ สำนักงานเขตราชวัชรบุรี	คุณกิจ/สมาชิก
๑๖.	นายพงษ์กร รัตนโสภณ	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ สำนักงานเขตบางกะปิ	คุณกิจ/สมาชิก
๑๗.	น.ส.ถนอม ตาลสถิตย์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ สำนักงานเขตราชวัชรบุรี	คุณกิจ/สมาชิก
๑๘.	น.ส.อรมนส์ บัณฑิตสุขุมาลัย	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ กองระบบงาน สำนักงาน ก.ก.	คุณลิขิต/เลขานุการ

### รายละเอียดการประชุม

สืบเนื่องจากการประชุมคณะกรรมการพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีที่สุดของกรุงเทพมหานคร ครั้งที่ ๕/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ อนุมัติให้สำนักงานเขตบางกะปิ สำนักงานเขตบางบอน สำนักงานเขตพระโขนง และสำนักงานเขตราชวัชรบุรี ดำเนินโครงการบริการถึงบ้านเรือน (Delivery Service) โดยให้สำนักงานเขตที่ดำเนินโครงการดังกล่าวปรับปรุงรายละเอียดโครงการฯ และกำหนดตัวชี้วัดให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

เพื่อให้การดำเนินโครงการบริการถึงบ้านเรือน (Delivery Service) เป็นไปตามมติการประชุมของคณะกรรมการฯ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการตามหลักการพัฒนางานบริการภาครัฐ กองระบบงาน สำนักงาน ก.ก. และสำนักงานเขตที่ดำเนินโครงการดังกล่าวจึงได้จัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และร่วมกำหนดแนวทางในการดำเนินโครงการฯ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

### ความรู้/ประสบการณ์ที่ได้ในครั้งนี้

#### ๑. กระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลา ของงานที่ให้บริการผ่านศูนย์บริการถึงบ้านเรือน (Delivery Service)

ที่ประชุมได้ร่วมกันพิจารณาคัดเลือกกระบวนการของแต่ละส่วนราชการในสำนักงานเขตที่สามารถให้บริการในรูปแบบ Delivery Service ได้ โดยพิจารณาจากกระบวนการที่มีขั้นตอนที่ประชาชนต้องมาติดต่อหลายครั้ง แต่สามารถลดขั้นตอนเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน หรือกระบวนการที่สามารถออกไปบริการนอกสถานที่ โดยประชาชนแจ้งความประสงค์ขอรับบริการทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตเพียงครั้งเดียว เมื่อสำนักงานเขตดำเนินการเรียบร้อยแล้วจะส่งมอบบริการให้ประชาชนถึงบ้าน รวมทั้งพิจารณาขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ โดยเริ่มนับระยะเวลาการให้บริการตั้งแต่ขั้นตอนที่ประชาชนยื่นคำขอรับบริการ (ทางโทรศัพท์/มารับบริการที่สำนักงานเขต/การออกไปให้บริการนอกสถานที่) จนถึงขั้นตอนที่ดำเนินการแล้วเสร็จและส่งมอบบริการให้ประชาชน ซึ่งที่ประชุมได้กำหนดแนวทางในการให้บริการของกระบวนการแต่ละประเภท จำนวน ๑๔ กระบวนการ

## ๒. รูปแบบของศูนย์บริการถึงخانเรือน (Delivery Service)

กำหนดรูปแบบดังนี้

๒.๑ ป้ายของศูนย์บริการถึงخانเรือน (Delivery Service) ให้ใช้คำว่า “ศูนย์บริการถึงخانเรือน (Delivery Service Center)”

๒.๒ ให้ติดป้ายและสติ๊กเกอร์ “ศูนย์บริการถึงخانเรือน (Delivery Service Center)” ไว้ที่ศูนย์ฯ ซึ่งตั้งอยู่ที่ฝ่ายปกครอง เอกสารประชาสัมพันธ์ และรถที่ออกให้บริการ/ประชาสัมพันธ์

## ๓. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๓.๑ ให้มีการบันทึกรายละเอียดในการให้บริการ ทั้งจำนวนผู้ขอรับบริการและระยะเวลาที่ให้บริการทุกราย (โดยแยกตามประเภทงานบริการของแต่ละส่วนราชการ) รวมทั้งให้มีการจัดเก็บเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการไว้ให้ชัดเจนเพื่อประกอบการพิจารณาประเมินผลตัวชี้วัด โดยเฉพาะงานบริการที่เกี่ยวข้องกับการรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน

๓.๒ ให้สรุปจำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละกระบวนการ พร้อมทั้งปัญหา/อุปสรรค ในการดำเนินโครงการฯ และรายงานให้ผู้อำนวยการเขตทราบอย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง เริ่มตั้งแต่เดือนเมษายน ๒๕๕๘ เป็นต้นไป

เลิกประชุมเวลา ๑๒.๑๐ น.

.....  
(นางสาวอรณส์ บัณฑิตสุขุมาลัย)  
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ  
กองระบบงาน สำนักงาน ก.ก.  
คุณลิขิต/เลขานุการ

ภาพประกอบการดำเนินกิจกรรมการจัดทำองค์ความรู้เกี่ยวกับ  
การพัฒนาระบบการให้บริการของรัฐ : กรณีศึกษาเรื่องแนวทางการดำเนินโครงการบริการ  
ถึงخانเรือน (Delivery Service) สำนักงานเขต





