

## โครงการจัดเก็บเอกสารทางทะเบียนด้วยระบบคอมพิวเตอร์

### หลักการและเหตุผล

ฝ่ายทะเบียน เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด เช่น ทะเบียนราษฎร (การเกิด การตาย การย้ายเข้า – ย้ายออก การแก้ไขรายการต่าง ๆ การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน) ทะเบียนทั่วไป (การเปลี่ยนชื่อตัว การเปลี่ยนชื่อสกุล) ทะเบียนครอบครัว (จดทะเบียนสมรส จดทะเบียนหย่า การจดทะเบียนรับรองบุตร การจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม) ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน และการให้บริการคัด รับรองสำเนาเอกสารทางทะเบียนต่าง ๆ (ทะเบียนบ้าน สูติบัตร มรณบัตร ใบเปลี่ยนชื่อ ใบเปลี่ยนชื่อสกุล และอื่น ๆ) แม้ว่าสำนักบริหารการทะเบียน ได้จัดทำระบบให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ครอบคลุมทุกสำนักทะเบียนทั่วประเทศตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๔๗ แล้วก็ตาม แต่การจัดเก็บเอกสารต้นฉบับด้านการทะเบียนที่สำคัญยังคงต้องเก็บไว้เป็นหลักฐานตามที่กฎหมายกำหนดไม่สามารถจำหน่ายได้ ซึ่งเป็นภาระที่สำนักทะเบียนยังต้องจัดเก็บต่อไป โดยเอกสารที่ต้องจัดเก็บของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตภาษีเจริญ ประกอบด้วย

๑. สำเนาทะเบียนบ้าน ฉบับปี พ.ศ.๒๕๔๕, พ.ศ.๒๕๑๕, พ.ศ.๒๕๒๖ และ พ.ศ.๒๕๓๐ รวมประมาณ ๕๐,๐๐๐ ฉบับ
๒. สูติบัตร ตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๒๐ – ๒๕๓๘ ประมาณ ๒๑๕,๐๐๐ ฉบับ
๓. มรณบัตร ตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๒๐ – ๒๕๓๘ ประมาณ ๑๐๕,๕๐๐ ฉบับ
๔. เอกสารการเปลี่ยนชื่อ ปี พ.ศ.๒๕๐๕ – ๒๕๔๔ ประมาณ ๗๓,๐๐๐ ฉบับ
๕. เอกสารการเปลี่ยนชื่อสกุล ปี พ.ศ.๒๕๐๕ – ๒๕๔๔ ประมาณ ๒๕,๒๐๐ ฉบับ
๖. ต้นข้าวทะเบียนสมรส ปี พ.ศ.๒๕๒๘ – ๒๕๔๔ ประมาณ ๔๖,๕๐๐ ฉบับ
๗. ต้นข้าวทะเบียนหย่า ปี พ.ศ.๒๕๒๘ – ๒๕๔๔ ประมาณ ๑๓,๔๐๐ ฉบับ
๘. เอกสารรับรองบุตร ปี พ.ศ.๒๕๒๘ – ๒๕๔๔ ประมาณ ๓,๕๐๐ ฉบับ
๙. เอกสารรับบุตรบุญธรรม ปี พ.ศ.๒๕๒๘ – ๒๕๔๔ ประมาณ ๓,๐๐๐ ฉบับ
๑๐. เอกสารเลิกรับบุตรบุญธรรม ปี พ.ศ.๒๕๒๘ – ๒๕๔๔ ประมาณ ๑,๒๐๐ ฉบับ

๑๑. เอกสารการเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน ปี พ.ศ.๒๕๒๖ – ๒๕๓๘ ประมาณ ๑,๓๐๐ ฉบับ  
นอกจากนี้ ยังมีเอกสารที่ต้องจัดเก็บเป็นประจำทุกปี ได้แก่

๑. คำร้องการดำเนินการทางทะเบียนราษฎร (ทร.๓๑) ปีละประมาณ ๒๐,๐๐๐ ฉบับ
๒. ใบแจ้งการย้ายที่อยู่ (ทร.๖) ปีละประมาณ ๔,๐๐๐ ฉบับ
๓. คำร้องการเปลี่ยนชื่อ – เปลี่ยนชื่อสกุล ปีละประมาณ ๒,๐๐๐ ฉบับ
๔. คำร้องเกี่ยวกับทะเบียนครอบครัว ปีละประมาณ ๑,๐๐๐ ฉบับ

โดยในที่นี้ไม่ได้กล่าวถึงกลุ่มงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน เนื่องจากพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชนได้กำหนดให้มีการทำลายเอกสารเกี่ยวกับงานบัตรประจำตัวประชาชน เช่น คำร้องขอมีบัตรประจำตัวประชาชน (บป.๑) แบบบันทึกถ้อยคำกรณีบัตรหาย เป็นต้น เมื่อเอกสารมีอายุครบ ๑๒ ปี จึงไม่เกิดปัญหาในส่วนนี้

จากที่กล่าวมานี้ จะเห็นว่าเอกสารที่ฝ่ายทะเบียนจะต้องจัดเก็บมีปริมาณมากขึ้นทุกปี และใช้พื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารเพิ่มขึ้นทุกวันจึงทำให้พื้นที่ส่วนหนึ่งของสำนักทะเบียนกลายเป็นพื้นที่จัดเก็บเอกสารและทำให้พื้นที่ให้บริการลดน้อยลง ประกอบกับการค้นหากระทำไม่ได้สะดวกเมื่อมีเอกสารเป็นจำนวนมาก จะนำไปเก็บที่อื่นก็ไม่สามารถกระทำไม่ได้เพราะหากประชาชนมาขอคัดจะไม่สามารถให้บริการได้ทันที ตลอดจนเอกสารที่เป็นกระดาษอาจสูญหายหรือถูกทำลายได้โดยง่าย ประกอบกับสถิติที่ผ่านมาของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตภาษีเจริญ มีผู้มาใช้บริการคัด รับรองสำเนาเอกสารการทะเบียนวันละไม่ต่ำกว่า ๑๐ ราย ซึ่งมีจำนวนไม่น้อยที่ต้องผิดหวังเนื่องจากเอกสารสูญหายหรือถูกทำลาย

ในประเด็นปัญหาเหล่านี้ ได้มีหน่วยงานที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ผ่านมา ได้แก่ สำนักงานบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง โดยมีความคิดที่จะรวบรวมเอกสารของสำนักทะเบียนทั่วประเทศมาเก็บไว้ที่ส่วนกลาง จึงได้ว่าจ้างบริษัทเอกชนในการสแกนเอกสารทางการทะเบียนที่ต้องจัดเก็บไว้ตลอดเวลา ได้แก่ สำเนาทะเบียนบ้าน สูติบัตร มรณบัตร ใบเปลี่ยนชื่อ ใบเปลี่ยนชื่อสกุล เป็นต้น และเก็บไว้ที่ส่วนกลางคือ ศูนย์บริหารการทะเบียนของแต่ละภาค เพื่อให้ประชาชนมีทางเลือกในการเดินทางไปคัดสำเนาเพิ่มขึ้น นอกเหนือจากต้องเดินทางไปสำนักทะเบียนที่เป็นเจ้าของเอกสาร แต่เมื่อดำเนินการไปได้ระยะหนึ่งจึงหยุดดำเนินการและสามารถจัดเก็บได้เพียงสำเนาทะเบียนบ้านของแต่ละสำนักทะเบียนเท่านั้น แต่เอกสาร

ทางการทะเบียนอื่น ๆ ยังไม่ได้มีการจัดเก็บไว้ในระบบ ทำให้ประชาชนยังไม่ได้รับประโยชน์จากแนวคิดนี้เท่าที่ควร

จากการศึกษาในเรื่องการสร้างความพึงพอใจในการบริการ จะเห็นว่าความหมายของความพึงพอใจในการบริการ สามารถจำแนกเป็น ๒ ความหมาย คือ ความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Consumer Satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของผู้ให้บริการ ซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง “ ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ “ ส่วนความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ หมายถึง “ ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมิน เปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทนที่ได้รับจากงานในระดับที่เป็นไปตามความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้ “ ซึ่งองค์กรที่ดีจะต้องสำรวจและคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ และปรับเปลี่ยนการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด และเมื่อผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อองค์กรก็จะเกิดความรู้สึกที่ดี จะนำไปบอกกล่าวและมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อองค์กรต่อไป เมื่อองค์กรได้รับคำชมเชยและปฏิสัมพันธ์ที่ดี จะทำให้ผู้ให้บริการในองค์กรมีความพึงพอใจต่องานที่ตนเองทำ และจะเต็มใจที่จะทำงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อรักษาชื่อเสียงขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นต่อไป ตลอดจนเกิดความภูมิใจในงานที่ทำและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร และองค์กรจะได้รับคำชมเชยจากผู้บริหารระดับสูงขึ้นไป ดังที่เฮสเก็ตต์ (HESKETT) ได้กล่าวเน้นความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างความพึงพอใจภายในองค์กรให้มีความเชื่อมโยงกันต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการ ผู้บริหารการบริการจำเป็นต้องสร้างและรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ความพึงพอใจในการบริการจึงจะบังเกิดขึ้นอย่างแท้จริง

นอกจากนี้ในเรื่องของหลักความเสมอภาค จะพบว่าความหมายของหลักความเสมอภาคคือ “หลักการที่ทำให้มีการปฏิบัติต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ อย่างเท่าเทียมกันหรือไม่เลือกปฏิบัติ (NON – DISCRIMINATION) ทั้งนี้ การปฏิบัติตามหลักความเสมอภาคนั้นจะต้องปฏิบัติต่อสิ่งที่มีสาระสำคัญเหมือนกันอย่างเท่าเทียมกัน หลักแห่งความเสมอภาคเป็นหลักซึ่งเกี่ยวข้องกับบุคคลในการที่จะได้รับผลปฏิบัติอย่างเสมอภาคจากรัฐ โดยองค์กรของรัฐเป็นผู้ถูกผูกพันที่จะต้องไม่กระทำการอันจะเป็นการขัดต่อหลักความเสมอภาค แต่หากมีการกระทำอันส่งผลกระทบต่อหลักความเสมอภาคแล้วผู้ได้รับการกระทบสิทธิย่อมมีสิทธิฟ้องร้องต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อเยียวยาสิทธิได้ ดังนั้น ความผูกพันต่อหลักความเสมอภาค

จึงมีผู้เกี่ยวข้องคือ ผู้กล่าวอ้างให้ได้รับการปฏิบัติตามหลักความเสมอภาคอัน ได้แก่ ผู้ทรงสิทธิซึ่งเป็นบุคคล  
ธรรมดาและนิติบุคคล และผู้ผูกพันที่จะต้องปฏิบัติต่อบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลตามหลักความเสมอภาค  
อัน ได้แก่ องค์กรของรัฐ ดังนั้น องค์กรของรัฐจึงควรคิดหาวิธีที่จะแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อให้บุคคลธรรมดา  
และนิติบุคคลมีความเท่าเทียมกันกับบุคคลอื่นนั่นเอง

จากที่ได้กล่าวข้างต้นจะเห็นได้ถึงความจำเป็นในการเก็บรักษาเอกสารทางทะเบียนให้มี  
สภาพสมบูรณ์ เพื่อให้ผู้มารับบริการสามารถค้นหาทางทะเบียนได้โดยเท่าเทียมกัน ซึ่งจะทำให้เกิดความ  
พึงพอใจในการให้บริการ จึงได้จัดทำโครงการจัดเก็บเอกสารทางทะเบียนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ขึ้น  
โดยจ้างเหมาเอกชนในการจัดเก็บเอกสารทางทะเบียนในส่วนที่ยังไม่มีในระบบให้เข้าในระบบ  
คอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย สหุติบัตรตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๕๐ – ๒๕๖๕ , มรณบัตรตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๕๐ –  
๒๕๖๕ , เอกสารการเปลี่ยนชื่อ ปี พ.ศ.๒๕๐๕ – ๒๕๕๕ , เอกสารการเปลี่ยนชื่อสกุล ปี พ.ศ.๒๕๐๕ –  
๒๕๕๕ , ต้นข้าวทะเบียนสมรส ปี พ.ศ.๒๕๖๕ – ๒๕๕๕ , ต้นข้าวทะเบียนหย่า ปี พ.ศ.๒๕๖๕ – ๒๕๕๕ ,  
เอกสารรับรองบุตร ปี พ.ศ.๒๕๖๕ – ๒๕๕๕ , เอกสารรับบุตรบุญธรรม ปี พ.ศ.๒๕๖๕ – ๒๕๕๕ ,  
เอกสารเลิกรับบุตรบุญธรรม ปี พ.ศ.๒๕๖๕ – ๒๕๕๕ , และเอกสารการเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน ปี พ.ศ.  
๒๕๖๖ – ๒๕๖๕ รวมประมาณ ๕๐๐,๐๐๐ ฉบับตลอดจนประสานผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์เพื่อเขียน  
โปรแกรมในการสืบค้นเอกสารดังกล่าวเพื่อความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งการจัดทำโครงการนี้  
จะทำให้เกิดความเท่าเทียมกันในโอกาสที่ประชาชนทุกคนจะได้รับการบริการ และสามารถดำเนินการให้  
สำเร็จได้ภายใน ๑ ปี นับแต่เริ่มดำเนินการ

#### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บริการประชาชนในด้านการคัด รับรองสำเนาเอกสารทางทะเบียนได้สะดวก รวดเร็ว  
ด้วยระบบคอมพิวเตอร์

เนื่องจากการคัด รับรองสำเนาเอกสารทางทะเบียนของสำนักงานเขตต่าง ๆ จะมีขั้นตอน  
การปฏิบัติ ได้แก่ เจ้าหน้าที่รับคำร้องจากประชาชน สอบถามรายละเอียดเอกสารที่ต้องการคัด  
รับรองสำเนา เช่น สำเนาทะเบียนบ้านเลขที่..... ตรอก/ซอย..... ตำบล.....

ปี พ.ศ..... เมื่อได้รายละเอียดแล้วเจ้าหน้าที่จะเข้าไปหาเอกสารดังกล่าวในห้องเก็บเอกสาร  
ว่ามีหรือไม่ จากนั้นจึงนำออกมาให้ประชาชนตรวจสอบว่าถูกต้องหรือไม่ แล้วจึงนำไปถ่าย  
เอกสารและลงนามรับรองสำเนาแล้วจึงไปชำระเงิน โดยทั้งหมดจะใช้เวลาประมาณ ๑๐ – ๑๕

นาที แต่ถ้ามีการเก็บข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์และสามารถดึงข้อมูลจากคอมพิวเตอร์มาพิมพ์จากเครื่องพิมพ์ที่โต๊ะทำงานหรือจากเครื่องที่ตั้งไว้ในห้อง จะสามารถลดระยะเวลาในการดำเนินการได้เหลือรายละเอียดไม่เกิน ๕ นาที ซึ่งจะทำให้สามารถให้บริการประชาชนได้มากกว่าเดิม ๒ – ๓ เท่า ในเวลาเท่ากัน และเจ้าหน้าที่ไม่ต้องเดินไปค้นหาเอกสารอีกห้องหนึ่งซึ่งยังไม่ทราบว่าจะมีหรือไม่ ทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็วขึ้น

## ๒ เพื่อความปลอดภัย และสร้างความมั่นใจในระบบจัดเก็บเอกสารทางการทะเบียน

จากที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นแล้วว่า การเก็บเอกสารทางการทะเบียนตั้งแต่อดีตจนถึงช่วงก่อนที่จะให้บริการผ่านระบบคอมพิวเตอร์ทั่วประเทศ (ประมาณปี พ.ศ.๒๕๔๗) จะเป็นการเก็บเอกสารต้นฉบับที่เป็นกระดาษไว้ในห้องเก็บเอกสารและต้องเก็บไว้ตลอดทำลายไม่สามารถทำลายตามระบบราชการได้ เพราะประชาชนมีความจำเป็นต้องใช้เป็นเอกสารประกอบอยู่เสมอ สภาพของสำนักทะเบียนแต่ละแห่งจึงต้องมีห้องเก็บเอกสารและต้องมีวิธีจัดเก็บเอกสารเหล่านั้นให้อยู่ในสภาพดีเพื่อพร้อมให้บริการประชาชน แต่กระดาษจะมีข้อจำกัดคือ ไม่สามารถรักษาสภาพเดิมได้ตลอดเวลา หากเป็นกระดาษที่มีอายุมากจะมีสภาพเหลือง เก่า ไม่สามารถรักษารูปเดิมไว้ได้ นอกจากนี้จากการหยิบใช้งานบ่อย ๆ อาจทำให้ฉีกขาด จนกระทั่งบางครั้งอาจเกิดสูญหายได้ ซึ่งเมื่อเกิดเหตุการณ์เช่นนี้จะทำให้ไม่สามารถหาเอกสารให้ประชาชนเวลามาใช้บริการโดยเฉพาะเอกสารบางอย่างอาจมีผลกระทบต่อประชาชนได้ เช่น เอกสารที่แสดงสัญชาติไทย เอกสารแสดงความเป็นทายาท เป็นต้น ดังนั้น การจัดเก็บเอกสารเข้าระบบคอมพิวเตอร์จะช่วยแก้ปัญหาเหล่านี้ได้ เพราะจะสามารถเก็บข้อมูลต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา และนำมาให้บริการประชาชนได้เสมอ ประชาชนจะเกิดความมั่นใจว่าเอกสารที่เขาต้องการจะมี

การเก็บรักษาและนำมาใช้ได้เสมอ เจ้าหน้าที่จะเกิดความสบายใจในการปฏิบัติงานเพราะไม่ต้องกังวลว่าจะไม่สามารถหาเอกสารมาให้บริการประชาชนได้

### ๓. เพื่อจัดทำระบบจัดเก็บเอกสารทางการทะเบียนให้สมบูรณ์

เนื่องจากสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ได้เคยจัดเก็บเอกสารทางการทะเบียนในรูปของการสแกนเอกสารเก็บไว้ในระบบแต่ไม่สำเร็จ โดยสามารถจัดเก็บได้เพียงแต่สำเนาทะเบียนบ้านเท่านั้น การจัดทำโครงการนี้จะเป็นการแก้ปัญหาการจัดเก็บเอกสารเข้าในระบบในส่วน of สำนักงานเขตภาษีเจริญให้เสร็จสมบูรณ์ สามารถสืบค้นเอกสารทางการทะเบียนทุกประเภทได้จากคอมพิวเตอร์อย่างสะดวก รวดเร็วขึ้น

### เป้าหมายและปัจจัยความสำเร็จ

จัดเก็บเอกสารทางทะเบียนของสำนักงานเขตภาษีเจริญเข้าระบบคอมพิวเตอร์ รวมทั้งสิ้นประมาณ ไม่น้อยกว่า ๕๐๐,๐๐๐ ฉบับ ประกอบด้วย

๑. สูติบัตร ตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๕๐ – ๒๕๖๕ ประมาณ ๒๑๕,๐๐๐ ฉบับ
๒. มรณบัตร ตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๕๐ – ๒๕๖๕ ประมาณ ๑๐๕,๕๐๐ ฉบับ
๓. เอกสารการเปลี่ยนชื่อ ปี พ.ศ.๒๕๐๕ – ๒๕๕๔ ประมาณ ๗๓,๐๐๐ ฉบับ
๔. เอกสารการเปลี่ยนชื่อสกุล ปี พ.ศ.๒๕๐๕ – ๒๕๕๔ ประมาณ ๒๕,๒๐๐ ฉบับ
๕. ต้นข้าวทะเบียนสมรส ปี พ.ศ.๒๕๖๕ – ๒๕๕๔ ประมาณ ๔๖,๕๐๐ ฉบับ
๖. ต้นข้าวทะเบียนการหย่า ปี พ.ศ.๒๕๖๕ – ๒๕๕๔ ประมาณ ๑๓,๕๐๐ ฉบับ
๗. เอกสารรับรองบุตร ปี พ.ศ.๒๕๖๕ – ๒๕๕๔ ประมาณ ๓,๕๐๐ ฉบับ
๘. เอกสารรับบุตรบุญธรรม ปี พ.ศ.๒๕๖๕ – ๒๕๕๔ ประมาณ ๓,๐๐๐ ฉบับ
๙. เอกสารเลิกรับบุตรบุญธรรม ปี พ.ศ.๒๕๖๕ – ๒๕๕๔ ประมาณ ๑,๒๐๐ ฉบับ
๑๐. เอกสารการเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน ปี พ.ศ.๒๕๖๖ – ๒๕๖๕ ประมาณ ๑,๓๐๐ ฉบับ

โดยวิธีจ้างเหมาเอกชนในการจัดเก็บเอกสารดังกล่าวไว้ในไฟล์คอมพิวเตอร์หรือแหล่งเก็บอื่นที่สามารถนำมาใช้กับโปรแกรมสืบค้นได้ ซึ่งจะได้ดำเนินการควบคู่กันไป และจะมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบ ดังนี้

๑. กลุ่มงานงานธุรการ รับผิดชอบ จัดหาและประสานงานกับผู้รับจ้าง และจัดซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์
๒. กลุ่มงานทะเบียนราษฎร รับผิดชอบ การจัดส่งและตรวจรับคืนเอกสารทางทะเบียนราษฎร
๓. กลุ่มงานทะเบียนทั่วไป รับผิดชอบ การจัดส่ง และตรวจรับคืนเอกสารทางทะเบียนทั่วไป
๔. กลุ่มงานทะเบียนราษฎร รับผิดชอบ การประสานงานกับผู้เชี่ยวชาญทางด้านคอมพิวเตอร์ เพื่อเขียน โปรแกรมการสืบค้นข้อมูล

โดยดำเนินการให้แล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๕

#### ปัจจัยความสำเร็จ

๑. "ได้รับความร่วมมือจากผู้รับผิดชอบและเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน การที่โครงการจัดเก็บเอกสารทางการทะเบียนด้วยระบบคอมพิวเตอร์จะสำเร็จได้ ปัจจัยแรกคือต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับผิดชอบทั้งหลาย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการแต่ละขั้นตอนในการประสานงานกับผู้ได้รับการจ้างเหมาเพื่อให้ข้อมูลของคุณถูกจัดเก็บในระบบอย่างสมบูรณ์ ทันตามเวลาที่กำหนด นอกจากนี้ ผู้ปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียนที่มีหน้าที่ให้บริการประชาชนต้องเรียนรู้การใช้โปรแกรมการสืบค้นให้คล่องแคล่ว และให้บริการประชาชนด้วยจิตพร้อมบริการ (Service Mind)
๒. "ได้รับความร่วมมือในการเขียนโปรแกรมการสืบค้นข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์ เนื่องจากปัจจัยสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่จะทำให้โครงการประสบความสำเร็จคือ การเขียนโปรแกรมสืบค้นข้อมูลที่ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และทันตามเวลาที่กำหนด จึงต้องได้รับความร่วมมือจากผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์ในการเขียนโปรแกรมดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพ

๓. ได้รับงบประมาณพอเพียงกับการดำเนินการตามโครงการ

คงปฏิเสธไม่ได้ที่จะกล่าวว่างบประมาณก็เป็นปัจจัยหนึ่งในความสำเร็จของโครงการ เพราะหากไม่ได้รับงบประมาณหรือได้รับไม่ครบตามจำนวน ก็จะทำให้โครงการไม่ประสบผลได้ เพราะการจัดเก็บเอกสารเป็นจำนวนมาก หากให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนเป็นผู้จัดเก็บนอกเวลาราชการอาจเก็บได้ไม่ครบถ้วนและใช้เวลานานมาก ตลอดจนอาจลดทอนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนได้ งบประมาณจึงเป็นปัจจัยสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งเช่นเดียวกัน

### ภารกิจดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

#### ภารกิจที่ดำเนินการ

เป็นการดำเนินการ โดยการจ้างเหมาจัดเก็บข้อมูลเอกสารทางการทะเบียนราษฎรและทะเบียนทั่วไปที่อยู่ในห้องเก็บเอกสารของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตภาษีเจริญ ประมาณ ๕๐๐,๐๐๐ ฉบับ ให้อยู่ในระบบคอมพิวเตอร์และติดต่อผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์เพื่อเขียน โปรแกรมสืบค้นข้อมูลที่จัดเก็บไว้นั้นให้สามารถแสดงออกทางจอภาพและสามารถพิมพ์ออกทางเครื่องพิมพ์เพื่อให้บริการประชาชนที่มาขอใช้บริการคัด รับรองสำเนาเอกสารดังกล่าวได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตภาษีเจริญ รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนการดำเนินการ ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

๑. ชี้แจงให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนทราบ เพื่อความเข้าใจและให้ความร่วมมือ
๒. ติดต่อหาข้อมูลประกอบการเขียน โครงการ
๓. เขียน โครงการเพื่อของบประมาณ
๔. ได้รับอนุมัติงบประมาณ
๕. จัดจ้างผู้จัดเก็บข้อมูลลงในระบบคอมพิวเตอร์
๖. ติดต่อผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์เพื่อเขียน โปรแกรมสืบค้นข้อมูล
๗. เชื่อมข้อมูลที่ได้จัดเก็บเข้ากับระบบสืบค้นข้อมูล
๘. ทดสอบการใช้โปรแกรมการสืบค้นข้อมูล
๙. ให้บริการประชาชนตามระบบใหม่

## ๑๐. ติดตามและประเมินผลโครงการ

### ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับ โครงการจัดเก็บเอกสารด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย

๑. ประชาชน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการในการคัด รับรองสำเนาเอกสารทางทะเบียน ของสำนักงานเขตภาษีเจริญ ตามสถิติประมาณวันละ ๑๐ ราย จะได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว อันจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนเหล่านั้น
๒. ผู้บริหาร โดยผู้บริหารจะลดปัญหาเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในเรื่องการไม่สามารถ ให้บริการคัด รับรองสำเนาอันเนื่องมาจากเอกสารชำรุด สูญหาย และได้รับการชมเชยจาก ประชาชนในการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และทันสมัย
๓. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน จะลดความเครียดในการปฏิบัติงานในกรณีต้องแก้ไขปัญหาเมื่อไม่พบ เอกสารที่ต้องการหาอันเนื่องมาจากการชำรุด สูญหาย ตลอดจนปฏิบัติงานด้วยความมั่นใจ ยิ่งขึ้น

### ขั้นตอนปฏิบัติ

จัดทำแผนปฏิบัติการตามโครงการ ตามขั้นตอน ดังนี้

#### ระยะที่ ๑

๑. วางแผนการใช้ทรัพยากร โดยการประชุมหัวหน้ากลุ่มงานของฝ่ายทะเบียน สำนักงาน เขตภาษีเจริญ เพื่อชี้แจงรายละเอียดของโครงการในเบื้องต้น เพื่อให้แต่ละกลุ่มงานเข้าใจ บทบาทของคนที่มีการดำเนินการตามโครงการ ตลอดจนให้แต่ละกลุ่มงานสำรวจ เอกสารของตนที่จะต้องจัดเก็บและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ต้องใช้ตามโครงการ ระยะเวลาที่ ต้องใช้ งบประมาณ และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

๒. เมื่อได้รายละเอียดต่าง ๆ ของโครงการแล้ว จึงเขียนโครงการเพื่อขอความเห็นชอบจากผู้อำนวยการเขตภาษีเจริญ เพื่อเสนอขออนุมัติงบประมาณต่อไป
๓. จัดทำโครงการเพื่อบรรจุในแผนงานประจำปีของสำนักงานเขตภาษีเจริญเพื่อให้กรุงเทพมหานครจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ดำเนินการตามโครงการ

## ระยะที่ ๒

๑. จัดประชุมเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตภาษีเจริญ เพื่อชี้แจงรายละเอียดการดำเนินการตามโครงการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้มีส่วนร่วมรับรู้ และเพื่อขอความร่วมมือในส่วนที่แต่ละคนเกี่ยวข้อง
๒. จัดทำ CHART ควบคุมขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ตลอดจนบุคลากรหรือกลุ่มงานที่รับผิดชอบแต่ละขั้นตอน เพื่อควบคุมการปฏิบัติงานของแต่ละขั้นตอนให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยจัดประชุมเป็นประจำเพื่อสอบถามความก้าวหน้าและปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อร่วมกันหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ลุล่วงไป
๓. ประสานบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับโครงการ ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์ เพื่อชี้แจงรายละเอียดการดำเนินงานตามโครงการเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และเป็น การติดตามความก้าวหน้าของโครงการ
๔. เริ่มปฏิบัติงานตามโครงการ โดยเริ่มต้นตั้งแต่ได้รับอนุมัติงบประมาณ ขออนุมัติจัดสรรเงินประจำงวด จัดหาผู้รับจ้างจัดเก็บเอกสารทางการทะเบียนเข้าในระบบคอมพิวเตอร์ ประสานผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์เพื่อเขียน โปรแกรมสืบค้นข้อมูล ตลอดจนเชื่อมต่อข้อมูลทางการทะเบียนเข้ากับ โปรแกรมสืบค้นข้อมูลที่เขียนไว้

## ระยะที่ ๓

๑. ควบคุม ดูแลการปฏิบัติงานของแต่ละส่วนให้ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดได้แก่
  - ๑.๑ กลุ่มงานธุรการ ดำเนินการจ้างเหมาเอกชนในการจัดเก็บเอกสารทางการทะเบียนเข้าในระบบคอมพิวเตอร์

๑.๒ กลุ่มงานทะเบียนราษฎร นำเอกสารเกี่ยวกับทะเบียนราษฎรที่เกี่ยวข้องมอบให้ผู้รับ  
จ้างจัดเก็บข้อมูล และตรวจสอบเอกสารที่ได้รับคืนจากผู้รับจ้างให้ครบถ้วน อยู่ในสภาพ  
เรียบร้อย และทันตามเวลาที่กำหนด

๑.๓ กลุ่มงานทะเบียนทั่วไป นำเอกสารเกี่ยวกับทะเบียนทั่วไปที่เกี่ยวข้องมอบให้ผู้รับ  
จ้างจัดเก็บข้อมูล และตรวจสอบเอกสารที่ได้รับคืนจากผู้รับจ้างให้ครบถ้วน อยู่ในสภาพ  
เรียบร้อย และทันตามเวลาที่กำหนด

๑.๔ กลุ่มงานทะเบียนราษฎร ประสานผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์ในการเขียน  
โปรแกรมสืบค้นข้อมูล และเชื่อมข้อมูลกับ โปรแกรมที่เขียนเสร็จแล้วให้ถูกต้อง  
สมบูรณ์ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

๒. มีการประเมินผลโครงการทุกระยะ โดยเชิญผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ หัวหน้ากลุ่มงานต่าง ๆ

และเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เข้าร่วมประชุมเพื่อรายงานความก้าวหน้าของโครงการ

ทุกระยะ ตลอดจนจัดทำการประเมินผลโครงการเมื่อโครงการเสร็จเรียบร้อยแล้ว เพื่อ

ตรวจสอบว่าโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ แล้วจึง

จัดทำรายงานเสนอผู้อำนวยการเขตภาษีเจริญเพื่อทราบต่อไป

#### งบประมาณที่ต้องใช้และระยะเวลาดำเนินการ

ใช้งบประมาณประจำปี พ.ศ.๒๕๕๕ ของกรุงเทพมหานคร หมากรายจ่ายอื่น แผนงานบริหารและ  
การปกครอง เป็นเงินทั้งสิ้น ๒,๕๗๕,๐๐๐ บาท (สองล้านห้าแสนเจ็ดหมื่นห้าพันบาทถ้วน) แบ่งเป็น

๑. จ้างเหมาจัดเก็บเอกสารทางทะเบียน จำนวน ๕๐๐,๐๐๐ ฉบับ ๆ ละ ๕ บาท เป็นเงิน

๒,๕๐๐,๐๐๐ บาท

๒. จัดซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์พร้อมเครื่องพิมพ์ จำนวน ๑ ชุด เป็นเงิน ๗๕,๐๐๐ บาท

ระยะเวลาดำเนินการ ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๔ ถึงเดือนสิงหาคม ๒๕๕๕ รวม ๑๐ เดือน

## แนวทางการบริหารความเสี่ยง

จากการวิเคราะห์โครงการแล้ว พบว่าสาเหตุที่จะทำให้โครงการไม่ประสบความสำเร็จ หรือเกิดปัญหาการปฏิบัติงาน ได้แก่

๑. ผู้รับจ้างไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จได้ตามเวลาที่กำหนด
๒. เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องไม่สามารถให้บริการประชาชนได้

โดยได้กำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อลดความเสี่ยงจากการเกิดปัญหาต่าง ๆ ไว้ ได้แก่

๑. ในกรณีที่ผู้รับจ้างจะไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จได้ตามเวลาที่กำหนด จะป้องกันโดยให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบประสานงานกับผู้รับจ้างทุกระยะเพื่อทราบผลความก้าวหน้าในการดำเนินการ เมื่อพบปัญหาหรือคำนวณแล้วว่าจะมีผลต่อโครงการจะได้ร่วมหารือกับผู้รับจ้างเพื่อหาทางแก้ไขต่อไป
๒. ในกรณีที่เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องไม่สามารถให้บริการประชาชนได้ จะหาทางแก้ไขโดยสำรองโปรแกรมไว้ในฮาร์ดไดรฟ์ หรืออุปกรณ์อื่น ๆ เพื่อนำออกมาใช้ในกรณีฉุกเฉินได้

นอกจากนี้ การที่เจ้าหน้าที่ไม่คุ้นเคยกับ โปรแกรมใหม่อาจเป็นปัญหาได้ ซึ่งได้วางแนวทางแก้ไข โดยผู้บริหารจะคอยสอดส่อง ดูแลการปฏิบัติงานในช่วงแรกเพื่อให้คำแนะนำเพื่อให้ปัญหาคล่อง

## การประเมินผล

ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตภาษีเจริญ รับผิดชอบในการประเมินผลความสำเร็จของโครงการ จัดเก็บเอกสารทางการทะเบียนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยมีรายละเอียดแนวทางการประเมินผล ดังนี้

### ตัวชี้วัด

ตัวชี้วัดตามโครงการจัดเก็บเอกสารทางการทะเบียนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ แบ่งออกเป็น ๒ ระดับ ได้แก่

๑. **ตัวชี้วัดระดับผลผลิต (OUTPUT)** คือ การจัดเก็บเอกสารทางการทะเบียนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ได้ถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถสืบค้นตลอดจนพิมพ์ออกทางเครื่องพิมพ์ได้ ครบถ้วน ถูกต้องตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
๒. **ตัวชี้วัดระดับผลลัพธ์ (OUTCOME)** คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการคัด ร้องรับสำเนาเอกสารทางการทะเบียนที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตภาษีเจริญ ว่ามีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับใด โดยกำหนดระดับความพึงพอใจไว้ ๕ ระดับ ได้แก่ น้อย ที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด

#### วิธีการประเมินและเครื่องมือในการประเมิน

๑. **ระดับผลผลิต** แบ่งออกเป็น ๒ ชั้น ได้แก่ ชั้นแรก การตรวจรับการจัดเก็บข้อมูลเอกสารทางการทะเบียนที่บริษัทผู้รับจ้าง ได้จัดเก็บลงในไฟล์หรือวัสดุอุปกรณ์ตามที่กำหนดไว้ โดยคณะกรรมการตรวจรับจ้างจะเป็นผู้ตรวจสอบ เมื่อได้รับการตรวจเป็นที่เรียบร้อยแล้วจะเป็นการเริ่มขั้นตอนที่ ๒ คือการเชื่อมข้อมูลที่ได้จัดเก็บไว้กับโปรแกรมสืบค้นที่ผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์ได้เขียนไว้ โดยผู้รับผิดชอบจะมอบข้อมูลให้ผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์นำไปเชื่อมกับโปรแกรม แล้วจึงทำการทดสอบโดยสุ่มเรียกรายการออกมาดูว่าสามารถดึงข้อมูลออกมาพร้อมพิมพ์รายงานตามที่ต้องการได้หรือไม่ โดยกำหนดระยะเวลาตรวจสอบเริ่มตั้งแต่การป้อนข้อมูลจนกระทั่งพิมพ์ออกมาทางเครื่องพิมพ์ ไม่เกินรายการละ ๑ นาที และมีความถูกต้อง ๑๐๐ % จึงจะถือว่าผ่านการประเมินในระดับผลผลิต
๑. **ระดับผลลัพธ์** การประเมินผลโครงการในระดับผลลัพธ์โดยจัดทำแบบสอบถามประชาชนที่มาใช้บริการคัด ร้องรับสำเนาเอกสารทางการทะเบียนที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตภาษีเจริญ จำนวน ๓๐๐ ราย โดยจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในเรื่องความถูกต้อง รวดเร็ว ในการให้บริการตามโครงการ และประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไปไม่ต่ำกว่า ๕๐ % (๒๕๐ ราย)

โดยจะทำรายงานสรุปการประเมินผลเสนอผู้อำนวยการเขตภาษีเจริญ เพื่อทราบต่อไป.



๓. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับใด

	มากกว่าเดิม	มาก	ปานกลาง ที่สุด	น้อย	น้อย ที่สุด
ความถูกต้อง					
ความรวดเร็ว					
การบริการของ เจ้าหน้าที่					

## บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

ชื่อ โครงการ

โครงการจัดเก็บเอกสารทางการทะเบียนด้วยระบบคอมพิวเตอร์

-----

ฝ่ายทะเบียน เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการให้บริการด้านการทะเบียนต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งหนึ่งในการให้บริการได้แก่ การให้บริการคัด รับรองสำเนาเอกสารทางการทะเบียนต่าง ๆ แต่แม้ว่าสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ได้จัดทำระบบให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ครอบคลุมทุกสำนักทะเบียนทั่วประเทศ ตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๕๖ แล้วก็ตาม แต่การจัดเก็บเอกสารต้นฉบับด้านการทะเบียนที่สำคัญยังคงต้องเก็บไว้เป็นหลักฐานตามที่กฎหมายกำหนดไม่สามารถจำหน่ายได้โดยเอกสารเหล่านี้มีจำนวนมากและใช้พื้นที่จัดเก็บมาก ประกอบกับการค้นหากระทำไม่ได้สะดวกเมื่อมีเอกสารเป็นจำนวนมากจะนำไปเก็บที่อื่นก็ไม่สามารถกระทำได้เพราะหากประชาชนมาขอคัดจะไม่สามารถให้บริการได้ทันที ตลอดจนเอกสารต้นฉบับเป็นกระดาษอาจสูญหายหรือถูกทำลายได้ ซึ่งจากสถิติที่ผ่านมาประชาชนจำนวนมากจำเป็นต้องคิดหวังเนื่องจากเอกสารสูญหายหรือถูกทำลาย

ด้วยเหตุผลและความจำเป็นดังกล่าว ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตภาษีเจริญ จึงได้ประสานกับสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง เพื่อขอข้อมูลที่สำนักบริหารการทะเบียนเคยจัดเก็บไว้ กล่าวคือเมื่อประมาณปี พ.ศ.๒๕๕๕ สำนักบริหารการทะเบียนได้เคยจ้างเหมาเอกชนจัดเก็บเอกสารต้นฉบับทางการทะเบียนของสำนักทะเบียนทั่วประเทศไว้ที่ส่วนกลางในรูปของการสแกนเอกสาร แต่เมื่อดำเนินการไปแล้วสามารถจัดเก็บได้เพียงสำเนาทะเบียนบ้าน แต่เอกสารทางทะเบียนอื่น ๆ ยังไม่มีการจัดเก็บในระบบ สำนักงานเขตภาษีเจริญจึงได้จัดทำโครงการจัดเก็บเอกสารทางการทะเบียนด้วยระบบคอมพิวเตอร์โดยจ้างเหมาเอกชนจัดเก็บเอกสารที่ยังไม่มีในระบบและประสานผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์เพื่อเขียนโปรแกรมในการสืบค้นเอกสารดังกล่าว เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และเป็นการรักษาเอกสารไว้ในกรณีต้นฉบับชำรุดสูญหาย

## วัตถุประสงค์ของโครงการ

๑. เพื่อให้บริการประชาชนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว
๒. เพื่อความปลอดภัย และสร้างความมั่นใจในระบบจัดเก็บเอกสารทางการทะเบียน
๓. เพื่อจัดทำระบบจัดเก็บเอกสารทางการทะเบียนให้สมบูรณ์

## วิธีการดำเนินการ

โดยการจัดทำโครงการเพื่อนำมาจัดงบประมาณ โดยงบประมาณที่ใช้เป็นค่าจ้างเหมาเอกชนในการจัดเก็บข้อมูลเอกสารทางการทะเบียนลงในระบบคอมพิวเตอร์ และจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมเครื่องพิมพ์ไว้เก็บข้อมูลดังกล่าว จากนั้นเป็นการขอความร่วมมือจากผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์เพื่อเขียนโปรแกรมสืบค้นและเชื่อมเข้ากับข้อมูลที่ได้เก็บไว้ เมื่อประชาชนมาขอรับบริการคัด รับรองสำเนาเอกสาร จะสามารถเปิดจากเครื่องคอมพิวเตอร์และพิมพ์ออกทางเครื่องพิมพ์ได้ทันที

## ผลการดำเนินการ

เมื่อโครงการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว จะทำให้ลดขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการคัด รับรองสำเนาเอกสาร จากเดิมเมื่อมีประชาชนมาขอรับบริการ เจ้าหน้าที่จะสอบถามรายละเอียดของเอกสารที่ต้องการ จากนั้นจึงเดินเข้าไปหาเอกสารในห้องเก็บเอกสาร แล้วจึงนำมาให้ประชาชนดูความถูกต้องก่อนจะคัด รับรองสำเนา แต่เมื่อจัดเก็บในระบบคอมพิวเตอร์แล้ว หลังจากที่สอบถามรายละเอียดจากประชาชนแล้ว เจ้าหน้าที่จะสามารถตรวจสอบจากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใส่โปรแกรมไว้ได้ตลอดจนสามารถพิมพ์ออกทางเครื่องพิมพ์ได้ทันที นอกจากนี้ยังสามารถจัดเก็บเอกสารให้คงอยู่ได้ ไม่สูญหายตลอดไป และสามารถนำเอกสารต้นฉบับที่ได้เก็บในระบบแล้ว ไปจัดเก็บไว้ที่อื่นเพื่อเพิ่มพื้นที่ให้บริการประชาชนได้

จากที่ได้กล่าวข้างต้น จะเห็นว่า โครงการนี้จะทำให้สามารถบริการประชาชนได้เร็วขึ้นกว่าเดิม ประมาณ ๒ – ๓ เท่าจากเดิมที่ใช้เวลารายละประมาณ ๑๐ – ๑๕ นาที จะลดลงเหลือไม่เกินรายละ ๕ นาที ประชาชนก็จะมีทัศนคติที่เป็นบวกต่อทั้งเจ้าหน้าที่และหน่วยงาน ตัวเจ้าหน้าที่ก็จะทำงานด้วยความมั่นใจว่ามีเอกสารให้บริการประชาชน รวมทั้งหากทุกสำนักงานเขตได้ดำเนินการแล้วจะทำให้ภาพลักษณ์ของ

กรุงเทพมหานครดี ยิ่งขึ้นและในอนาคตอาจมีการเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างสำนักงานเขตเพื่อแบ่งปันข้อมูลการทำงานเพื่อให้การทำงานด้านทะเบียนของกรุงเทพมหานครมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น.

# รายงานการศึกษาส่วนบุคคล

(INDIVIDUAL STUDY)

เรื่อง

โครงการจัดเก็บเอกสารทางการทะเบียนด้วยระบบคอมพิวเตอร์

จัดทำโดย

นายยุทธนา คูบุญธรรม

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ

หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตภาษีเจริญ

หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๔

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗

# รายงานการศึกษาส่วนบุคคล

(INDIVIDUAL STUDY)

เรื่อง

โครงการจัดเก็บเอกสารทางการทะเบียนด้วยระบบคอมพิวเตอร์

จัดทำโดย

นายยุทธนา คู่บุญธรรม

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ

หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตภาษีเจริญ

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม

หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๔

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

## สารบัญ

## หน้า

บทสรุปผู้บริหาร	๑
หลักการและเหตุผล	๔
วัตถุประสงค์	๓
เป้าหมาย	๕
ปัจจัยความสำเร็จ	๑๐
ภารกิจดำเนินการและผู้เกี่ยวข้อง	๑๑
ขั้นตอนการปฏิบัติ	๑๒
งบประมาณ	๑๔
ระยะเวลาดำเนินการ	๑๔
การบริหารความเสี่ยงของโครงการ	๑๕
การประเมินผล	๑๕
แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน	๑๓
ประวัติผู้เขียนเอกสารรายงานส่วนบุคคล	๑๕

ประวัติผู้เขียนเอกสารรายงานการศึกษาส่วนบุคคล

๑. ชื่อ นายยุทธนา คู่บุญธรรม

๒. ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ

หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตภาษีเจริญ

๓. ประวัติการศึกษา

พ.ศ.๒๕๒๖ ศิลปศาสตรบัณฑิต (จิตวิทยา)

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ.๒๕๓๘ ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์)

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

๔. ประวัติการรับราชการ

พ.ศ.๒๕๒๗ นักสังคมสงเคราะห์ ๓ สำนักสวัสดิการสังคม

พ.ศ.๒๕๒๙ นักสังคมสงเคราะห์ ๔ สำนักสวัสดิการสังคม

พ.ศ.๒๕๓๑ นักพัฒนาชุมชน ๔ สำนักงานเขตบางกอกน้อย สาขา ๑

พ.ศ.๒๕๓๓ นักพัฒนาชุมชน ๕ สำนักงานเขตบางพลัด

พ.ศ.๒๕๓๔ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ๕ สำนักนโยบายและแผน ฯ

พ.ศ.๒๕๔๐ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ๖ สำนักนโยบายและแผน ฯ

พ.ศ.๒๕๔๕ เจ้าพนักงานปกครอง ๖ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตธนบุรี

พ.ศ.๒๕๔๙ เจ้าพนักงานปกครอง ๖ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์

พ.ศ.๒๕๕๒ เจ้าพนักงานปกครอง ๗ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกน้อย

พ.ศ.๒๕๕๖ เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต

ภาษีเจริญ