

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่
ฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขต
สำหรับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติ
การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาต
ของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

จัดทำโดย นายเกียรติวิสุทธิ์ เพ็ชรหมื่นไวย

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ

สังกัด สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๕
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

๑. ชื่อเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียน
ของสำนักงานเขต สำหรับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก
ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

๒. หลักการและเหตุผล

โดยที่พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๘ ซึ่งพระราชบัญญัตินี้เป็นกฎหมายกลาง ใช้บังคับกับการให้บริการของหน่วยงานของรัฐกับประชาชน ได้แก่ ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน และกิจการอื่นใดของรัฐ ที่มีภารกิจเกี่ยวกับการพิจารณา การออกใบอนุญาต การอนุมัติ การจดทะเบียน การขึ้นทะเบียน การรับแจ้ง การให้ประทานบัตร และการให้อาชญาบัตร ตามกฎหมายหรือกฎ ซึ่งหน่วยงานของรัฐ จะต้องดำเนินการจัดทำคู่มือสำหรับ ประชาชนทุกงานบริการ และเผยแพร่ให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจถึงรายละเอียดของเอกสารและ หลักฐานที่จำเป็นต่อนั้นคำขอ รวมทั้งขั้นตอนและระยะเวลาในกา รพิจารณาของเจ้าหน้าที่ไว้และ ประชาชนจะต้องยื่นคำขออนุญาตตามคู่มือสำหรับประชาชนในเรื่องนั้น ๆ

กรุงเทพมหานครซึ่งเป็นราชการส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในด้าน ต่าง ๆ ได้จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนตามที่พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณา อนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้บัญญัติไว้ จำนวน ๒๒๑ กระบวนงาน และได้เผยแพร่ในระบบ สารสนเทศของสำนักงาน ก .พ.ร. และติดประกาศที่สำนักและสำนักงานเขตให้ประชาชนรับทราบ เรียบร้อยแล้ว โดยมีหน่วยงานระดับสำนักที่มีภารกิจสอดคล้องกับแต่ละฝ่ายของสำนักงานเขตเป็นผู้ ดำเนินการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนดังกล่าว และกรุงเทพมหานครได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนา ตามนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ที่ ๕ พัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นต้นแบบด้านการ บริหารมหานคร (Mastering Best Service and Megacity Management) โดยมุ่งเน้นการบริหาร จัดการที่มีคุณภาพและสร้างความประทับใจหรือความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เพื่อมุ่งสู่กา รเป็นองค์กร ชั้นเลิศด้านการบริการ (Best Service Organization) การมุ่งการพัฒนาด้านการบริหารจัดการโดยให้ ความสำคัญในเรื่องการเรียนรู้และพัฒนาการบริหารจัดการที่ดี การจัดการข้อมูลข่าวสารและการพัฒนา เทคโนโลยีที่มีคุณภาพ รวมทั้งการเพิ่มศักยภาพและคุณภาพของบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการ ปฏิบัติงานมากขึ้น ซึ่งเป็นภารกิจสำคัญที่จะทำให้ยุทธศาสตร์ที่ตั้งไว้บรรลุผล

สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มี ภารกิจในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขต กล่าวคือ ทำหน้าที่ในการให้คำปรึกษา แนะนำ และช่วยเหลือ ให้ภารกิจของฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียน ให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย โดยได้รับมอบหมายให้จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในงานบริการ ประชาชนที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตที่มีจำนวนมากถึง ๑๓๕ กระบวนงาน เช่น

๑. การสอบสวนรับรอง ระยะเวลาดำเนินการ ๒.๕ ชั่วโมง

๒. การขอกำหนดบ้านเลขที่ กรณีบ้านที่ขอด้วยกฎหมาย ระยะเวลาดำเนินการ ๗ วัน
๓. การแจ้งย้ายเข้า กรณีปกติทั่วไป ระยะเวลาดำเนินการ ๕๐ นาที

และการดำเนินการดังกล่าวบรรลุผลสำเร็จด้วยดี อย่างไรก็ตาม พระราชบัญญัติฉบับนี้ยังได้บัญญัติหลักการที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ในการรับคำขอและ การพิจารณา คำขอที่จะต้องดำเนินการตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง นอกจากนั้นยังได้กำหนดความรับผิดชอบ ทั้งทางวินัย และอาญา หากเจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการด้วยความผิดพลาด รว มถึงประชาชนผู้ยื่นคำขอ สามารถ ที่จะฟ้องร้องเจ้าหน้าที่ให้รับผิดชอบทางแพ่งได้ด้วย

ดังนั้น การที่จะทำให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตสามารถ ที่จะปฏิบัติงานด้านการปกครอง และทะเบียนได้อย่างเชี่ยวชาญ มีความรู้ความเข้าใจใน บทบัญญัติ ของกฎหมาย สามารถที่จะให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับการเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณา อนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งจะทำให้การบริการของฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียน ของสำนักงานเขตมีความเป็นเลิศด้านการให้บริการ (Best Service Organization) ตามยุทธศาสตร์ ของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขต มีความรู้ ความเข้าใจในบทบัญญัติของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณา อนุญาต ของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งจะทำให้สามารถปฏิบัติงานตามขั้นตอนได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน

๓.๒ เพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตได้มี ความรู้ความชำนาญและสามารถปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓.๓ เพื่อให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียน ของสำนักงานเขตได้รับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และส่งผลดีโดยภาพรวมในการ บริการของกรุงเทพมหานคร

๔. เป้าหมาย

๔.๑ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการ พิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียน ของสำนักงานเขตได้ใช้เป็นเอกสารอ้างอิงให้มีแนวทางการปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน ภายในเดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

๔.๒ ดำเนินการฝึกอบรมโดยการนำคู่มือปฏิบัติงานฯ ให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง และฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขต จำนวนฝ่ายละ ๑๕๐ คน รวมทั้งสิ้น ๓๐๐ คน ภายในเดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๐

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

๕.๑ แนวคิด

๕.๑.๑ การพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การทำให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพ และทัศนคติที่ดี สามารถปฏิบัติงานที่ยกชั้นและมีความรับผิดชอบที่สูงขึ้นได้ ซึ่งหมายความรวมถึงการให้การศึกษาเพิ่มเติม การฝึกอบรม การสอนงานหรือการนิเทศงาน (Job Instruction) การสอนแนะ (Coaching) การให้คำปรึกษาหารือ (Counseling) การมอบหมายหน้าที่ให้ทำเป็นครั้งคราว (Job Assignment) การให้รักษาการแทน (Acting) หรือการโยกย้ายสลับเปลี่ยน หน้าที่การทำงานเพื่อให้โอกาสศึกษางานใหม่ หรือการศึกษาหาความรู้และประสบการณ์จากหน่วยงานอื่น (Job Rotation)

วัตถุประสงค์ของการพัฒนาบุคลากร มี ๓ ประการ ดังนี้

๑. วัตถุประสงค์โดยทั่วไป

- เพื่อเป็นการพัฒนาและเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

- เพื่อสร้างกำลังใจและทัศนคติที่ดีให้แก่บุคลากร
- เพื่อรักษาบุคลากรและทดแทนการขาดแคลนบุคลากร
- เพื่อใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและคุ้มค่า

๒. วัตถุประสงค์ขององค์กร

- เพื่อเสริมสร้างขวัญ ทัศนคติ และความสนใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น

- เพื่อสอนแนะวิธีการทำงานที่ถูกต้อง เหมาะสมหรือดีที่สุดแก่บุคลากร

- เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรให้ได้รับผลผลิตสูงสุด

- เพื่อฝึกฝนบุคคลเตรียมไว้เพื่อความเจริญก้าวหน้าของงานและการเพิ่มขยายองค์กรหรือตั้งหน่วยงานใหม่ในอนาคต

๓. วัตถุประสงค์ของบุคลากร

- เพื่อความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานของตน ทำให้มีโอกาสได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นไปได้ ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

- เพื่อพัฒนาทักษะหรือฝีมือในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

- เพื่อฝึกฝนความสามารถในการใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจให้ดียิ่งขึ้น

- เพื่อให้เข้าใจนโยบายและเป้าหมายขององค์กรที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ได้ดียิ่งขึ้น และจะจะสามารถปฏิบัติตนและทำงานได้อย่างถูกต้อง

- เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ประเภทของการพัฒนาบุคลากร แบ่งออกเป็น ๗ ประเภท ดังนี้

๑. การพัฒนาบุคลากรโดยการปฐมนิเทศ (Orientation) เป็นการแนะนำบุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ให้รู้จักโครงการ ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้สามารถปรับตัวเข้ากับงานและกลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรได้

๒. การพัฒนาบุคลากรโดยการศึกษา เป็นการพัฒนาบุคลากรสำหรับงานในอนาคตเพื่อการวางแผนกำลังคน (Work for Planning) และจัดเตรียมการวางแผนอาชีพ (Career Planning) ให้กับบุคลากรเพื่อสับเปลี่ยนหน้าที่ในอนาคต เพื่อการเตรียมการทดแทน (Preparing Replacement) บุคลากรที่โยกย้ายไป

๓. การพัฒนาบุคลากรโดยการฝึกอบรม เป็นวิธีการหนึ่งของการพัฒนาบุคลากรใช้ได้กับการพัฒนาบุคลากรทั่วไปเพื่อยกระดับความสามารถของบุคคลในเรื่องของความรู้ในเชิงการจัดการ ความสามารถในการแก้ปัญหา และความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเชี่ยวชาญและหลากหลายมีความพร้อมในการพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานใหม่ ๆ เพื่อสร้างสรรค์ผลงานให้แก่องค์กรมากยิ่งขึ้น และเป็นกระบวนการที่จัดทำขึ้นอย่างมีระบบ เพื่อให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและทัศนคติของบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานให้ดีขึ้น นำไปสู่การเพิ่มผลผลิตและก่อให้เกิดผลสำเร็จ บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้การฝึกอบรมยังเป็นสิ่งส่งเสริมสร้างทักษะความชำนาญในการ ปฏิบัติงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้สามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรได้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

๔. การพัฒนาบุคลากรโดยการพัฒนาปัจเจกบุคคล เป็นการพัฒนาที่มุ่งให้ประสบการณ์การเรียนรู้เป็นรายบุคคล ให้มีความสามารถไปในทิศทางตามการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับองค์กร การพัฒนาประเภทนี้นิยมใช้กับการพัฒนาบุคลากรในระดับผู้บริหาร

๕. การพัฒนาบุคลากรโดยการพัฒนาสายอาชีพเป็นการเตรียมความพร้อมและสร้างโอกาสให้กับบุคลากรอาชีพ การพัฒนาอาชีพเป็นการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทัศนคติของบุคลากรให้ดำเนินไปตามที่องค์กรต้องการ ช่วยให้บุคลากรมองเห็นเส้นทางความก้าวหน้าของอาชีพที่ปฏิบัติอยู่ให้สูงขึ้น

๖. การพัฒนาบุคลากรโดยการพัฒนาองค์กร เป็นผลต่อเนื่องมาจากการพัฒนาบุคลากรโดยการศึกษา การฝึกอบรม การพัฒนาปัจเจกบุคคล และการพัฒนาตามสายอาชีพ โดยมุ่งที่การพัฒนาอย่างเป็นระบบ โดยอาศัยกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ เน้นการกำหนดเป้าหมายและแผนปฏิบัติการที่มุ่งเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ทัศนคติ การปฏิบัติงานของบุคคลในกลุ่มต่าง ๆ ขององค์กร การพัฒนาองค์กรต้องมีการวางแผนระยะยาวและต่อเนื่อง เพื่อแก้ปัญหาบุคลากรและองค์กร

โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องเทคโนโลยี วัฒนธรรมองค์กร ระบบ วิธีการที่ผู้นำการเปลี่ยนแปลงมาใช้กับการพัฒนาองค์กร

๗. การพัฒนาบุคลากรโดยการพัฒนาตนเอง บุคคลในองค์กรสามารถพัฒนาตนเองได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่มีที่สิ้นสุด และเป็นหน้าที่ขององค์กรที่ต้องสนับสนุนให้บุคลากรได้มีการพัฒนาตนเองดังกล่าว

๕.๑.๒ การฝึกอบรม

การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบเพื่อสร้างหรือเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ความสามารถ (Ability) และทัศนคติ (Attitude) ของบุคลากร อันจะช่วยปรับปรุงให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม มี ๓ ประการ ดังนี้

๑. เพื่อปรับปรุงระดับความตระหนักรู้ในตนเอง (Self – awareness) ของแต่ละบุคคล ความตระหนักรู้ในตนเอง หมายถึง การเรียนรู้เกี่ยวกับตนเอง อันได้แก่ การทำความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองในองค์กร ความตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ตนเองปฏิบัติจริงและปรัชญาที่ยึดถือ การเข้าใจถึงทัศนคติที่ผู้อื่นมีต่อตนเอง และการเรียนรู้ว่าการกระทำของตนเองมีผลกระทบต่อผู้อื่นอย่างไร

๒. เพื่อเพิ่มพูนทักษะการปฏิบัติงาน (Job Skills) ของแต่ละบุคคล โดยอาจเป็นทักษะด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้านก็ได้

๓. เพื่อเพิ่มแรงจูงใจ (Motivation) ของแต่ละบุคคล อันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดผลดี แม้ว่าบุคคลหนึ่ง ๆ จะมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานแล้ว บุคคลนั้นอาจมิได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่และได้ผลงานที่ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร

การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร เป็นเรื่องที่มีวัตถุประสงค์เฉพาะเจาะจง เน้นการเพิ่มประสิทธิภาพของงานที่บุคคลนั้นปฏิบัติอยู่หรือจะปฏิบัติต่อไปในระยะยาว เนื้อหาของการฝึกอบรมจะเป็นเรื่องที่มีมุ่งเน้นให้ตรงกับงานที่กำลังปฏิบัติอยู่หรือกำลังจะได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ การฝึกอบรมจะต้องมีการกำหนดระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดอย่างชัดเจน โดยมีวัตถุประสงค์ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมซึ่งสามารถประเมินผลได้จากการปฏิบัติงานหรือผลงาน (Performance) หลังจากที่ได้รับการฝึกอบรม

การฝึกอบรมมีหลายวิธี ได้แก่ การบรรยาย (Lecture) การอภิปราย (Discussion) การสาธิต (Demonstration) การสอน (Coaching) การระดมสมอง (Brainstorming) การประชุมกลุ่มย่อย (Buzz session) กรณีศึกษา (Case Study) การประชุมแบบฟอรัม (Forum) การสัมมนา (Seminar) การศึกษาดูงานนอกสถานที่ (Field Trip) และการประชุมเชิงปฏิบัติการ

(Workshop) แต่วิธีที่นิยมใช้มากที่สุดคือ การบรรยาย (Lecture) เนื่องจากเป็นการถ่ายทอดความรู้ ข้อเท็จจริง และข้อมูลให้แก่ผู้ฟัง โดยการบรรยายเป็นเทคนิคที่ง่ายต่อการใช้ ผู้ที่มีประสบการณ์จะใช้ เวลาในการเตรียมตัวน้อยลง เนื้อหาสาระที่ผู้เข้ารับการอบรมจะได้รับมากกว่าวิธีอื่น สามารถให้การ อบรมในแต่ละครั้ง เป็นจำนวนมาก มีความสะดวกด้านการจัดการ เน้นเนื้อหาสาระได้ตรงตาม วัตถุประสงค์ และสามารถนำไปเป็นเครื่องมือในกา รฝึกเทคนิคอื่น ๆ เช่น การฝึกปฏิบัติงานจริง โดยรับฟังจากการบรรยายก่อน เป็นต้น

๕.๑.๓ การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (Work manual) คือ การจัดทำเอกสาร เป็นลายลักษณ์อักษรที่บอกวิธีการทำงานที่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของกระบวนการใดระยะบุดึงขึ้นตอน และรายละเอียดต่าง ๆ ของกระบวนการและจัดทำขึ้นสำหรับงานที่มีความซับซ้อน มีหลายขั้นตอน และเกี่ยวข้องกับ บุคคลหลายคน ซึ่งสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน ใ้ใช้อ้างอิงไม่ให้เกิด ความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน คือ

๑. เพื่อให้ส่วนราชการมีคู่มือปฏิบัติงานที่ชัดเจนอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึง รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม /กระบวนการต่าง ๆ ของหน่วยงานเพื่อใช้ ประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์กร

๒. เพื่อเป็นเครื่องมือในการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน ที่มุ่งไปสู่ การบริหาร คุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เพื่อให้การทำงานของส่วนราชการได้มาตรฐาน เป็นไปตามเป้าหมายได้ผลิตผลหรือการบริหารที่มีคุณภาพเสร็จรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา

องค์ประกอบของคู่มือปฏิบัติงาน มีดังนี้

๑. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ หมายถึง การชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึง วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของกระบวนการนี้ขึ้นมา

๒. ขอบเขต หมายถึง การชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงขอบเขตของกระบวนการ ในคู่มือว่าครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนใด ถึงขั้นตอนไหน หน่วยงานใด กับใคร ที่ใด และเมื่อใด

๓. คำจำกัดความ เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงคำศัพท์เฉพาะซึ่งอาจเป็น ภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ หรือคำย่อ ที่กล่าวถึงภายใต้ระเบียบปฏิบัติ นั้น ๆ เพื่อเป็นที่เข้าใจตรงกัน

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบว่า มีใครบ้างที่ เกี่ยวข้องกับระเบียบปฏิบัติ นั้น ๆ โดยมักจะเรียงจากผู้มีอำนาจหรือตำแหน่งสูงสุดลงมา

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นการชี้แจงรายละเอียดวิธีการทำงานของแต่ละ ขั้นตอนย่อย เอกสาร และระเบียบที่ใช้ประกอบการดำเนินการ แบบฟอร์ม ผู้รับผิดชอบ

ประโยชน์การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน แยกได้ดังนี้

องค์กรและผู้บังคับบัญชา

๑. ใช้ฝึกอบรมข้าราชการใหม่

๒. ประหยัดงบประมาณในการฝึกอบรม เนื่องจากใช้เป็นคู่มือในการสอนงาน
๓. ทำให้การกำหนดหน้าที่การงานชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน
๔. ใช้ในการควบคุมงานและติดตามผลการปฏิบัติงานให้มีความผิดพลาดในการทำงานน้อยลง
๕. เป็นคู่มือในการประเมินผลการปฏิบัติงาน(Performance Review) ของบุคลากร
๖. ช่วยในการปรับปรุงงานและออกแบบกระบวนการงานใหม่
๗. ใช้เป็นฐานในการประกาศเวลามาตรฐานในการให้บริการ
- ผู้ปฏิบัติงาน
๑. ได้รับทราบภาระหน้าที่ของตนเองชัดเจนยิ่งขึ้น
๒. ได้เรียนรู้งานเร็วขึ้นทั้งตอนที่เข้ามาทำงานใหม่และตอนที่ย้ายงานใหม่
๓. มีขั้นตอนในการทำงานที่แน่นอนทำให้การทำงานมีความสะดวกและง่ายขึ้น
๔. รู้จักวางแผนการทำงานเพื่อให้ผลงานออกมาตามเป้าหมาย
๕. สามารถใช้เป็นแนวทางเพื่อการวิเคราะห์งานให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา
๖. สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะมีสิ่งอ้างอิง
- สร้างความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงาน

๕.๒ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ

พ.ศ. ๒๕๕๘

๕.๒.๑ ขอบเขตการใช้บังคับของพระราชบัญญัติ(มาตรา ๓ มาตรา ๔ และ มาตรา ๕)

พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับกับการให้บริการของหน่วยงานของรัฐกับประชาชน แต่ไม่ใช้กับประสานงานบริการระหว่างหน่วยงานของรัฐวิสาหกิจ โดยกำหนดให้หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือกิจการอื่นใดของรัฐ ที่มีภารกิจเกี่ยวกับการพิจารณา ออกใบอนุญาต การอนุมัติ การจดทะเบียน การขึ้นทะเบียน การรับแจ้ง การให้ประทานบัตร และการให้อาชญาบัตร ตามกฎหมายหรือกฎหมายของรัฐนั้นโดยผู้อนุญาตตามกฎหมายจะต้องดำเนินการจัด ทำคู่มือสำหรับประชาชนทุกงานบริการ ยกเว้นแต่เรื่อง ดังต่อไปนี้ไม่อยู่ในบังคับของบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ ได้แก่

- รัฐสภาและคณะรัฐมนตรี

- การพิจารณาพิพากษาคดีของศาลและการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการพิจารณาคดี การบังคับคดี และการวางทรัพย์

- การดำเนินงานตามกระบวนการยุติธรรมทางอาญา
 - การอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - การอนุญาตที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการทางทหารด้านยุทธการ รวมทั้งกฎหมายเกี่ยวกับการควบคุมยุทธภัณฑ์ และกฎหมายว่าด้วยโรงงานผลิตอาวุธของเอกชน และ
 - การดำเนินกิจการใดหรือกับหน่วยงานใดที่ได้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา
- ๕.๒.๒ การรับคำขอและการพิจารณาคำขอ (มาตรา ๘ มาตรา ๙ และมาตรา ๑๐)

๑. หน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอ

เมื่อประชาชนผู้ยื่นคำขอได้ยื่นคำขอต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขออนุญาตแล้ว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดังกล่าวดำเนินการตรวจสอบคำขอและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ยื่นพร้อมคำขออนุญาต โดยแบ่งการพิจารณาเป็น

๑.๑ กรณีคำขอไม่ถูกต้องหรือยังขาดเอกสารหรือหลักฐานอื่นใดตามที่ระบุในคู่มือสำหรับประชาชน ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ คนดังกล่าวแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบในทันที เพื่อให้ดำเนินการดังนี้

- กรณีที่ผู้ยื่นคำขอสามารถแก้ไขหรือยื่นเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมให้ครบถ้วนได้ในขณะนั้น ก็ให้ผู้ยื่นคำขอดำเนินการในทันที

- กรณีที่ผู้ยื่นคำขอไม่สามารถแก้ไขหรือยื่นเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมให้ครบถ้วนได้ในขณะนั้น ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการบันทึกความบกพร่องและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่จะต้องยื่นเพิ่มเติม และกำหนดระยะเวลาที่ผู้ยื่นคำขอจะต้องดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเพิ่มเติมไว้ พร้อมทั้งให้พนักงานเจ้าหน้าที่และผู้ยื่นคำขอลงนามในบันทึกนั้น โดยพนักงานเจ้าหน้าที่จะต้องมอบสำเนาบันทึกดังกล่าวให้ผู้ยื่นคำขอ เพื่อผู้ยื่นคำขอเก็บไว้เป็นหลักฐาน

๑.๒ กรณีคำขอถูกต้องและแนบเอกสารหรือหลักฐานครบถ้วนตามที่ระบุในคู่มือสำหรับประชาชน หรือผู้ยื่นคำขอได้มีการแก้ไขตามข้อ ๑.๑ เรียบร้อยแล้ว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และผู้อนุญาตดำเนินการตามคำขอให้แล้วเสร็จตามขั้นตอนและระยะเวลาที่ระบุไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนโดยพนักงานเจ้าหน้าที่ จะเรียกเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมอื่นมิได้ หรือจะปฏิเสธการพิจารณาคำขอโดยเหตุแห่งความไม่สมบูรณ์ของคำขอหรือความไม่ครบถ้วนของเอกสารหรือหลักฐานไม่ได้

๑.๓ กรณีผู้ยื่นคำขอไม่ขอแก้ไขเพิ่มเติมคำขอหรือไม่ส่งเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมตามที่พนักงานเจ้าหน้าที่ได้แจ้งตาม ๑.๑ พนักงานเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการคืนคำขอ พร้อมทั้งแจ้งเป็นหนังสือเหตุแห่งการคืนคำขอให้ผู้ขออนุญาตทราบ ทั้งนี้ ผู้ยื่นคำขอมีสติที่จะยื่นอุทธรณ์การแจ้งของพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ แต่ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ต้อง ยื่นคำขอใดภายในระยะเวลาที่กำหนด ผู้ยื่นคำขอจะต้องยื่นคำขอนั้นใหม่ภายในระยะเวลาดังกล่าว

๒. การกำกับและการรับผิดชอบของพนักงานเจ้าหน้าที่

๒.๑ การกำกับการดำเนินการของผู้อนุญาตให้เป็นไปตามคู่มือ

สำหรับประชาชน

เมื่อประชาชนผู้ยื่นคำขอได้ยื่นคำขอที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วน ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่รับคำขอแล้ว ผู้อนุญาตจะต้องดำเนินการพิจารณาคำขอให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่คู่มือสำหรับประชาชนกำหนดไว้ และแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายใน ๗ วันนับแต่วันที่พิจารณาแล้วเสร็จ แต่หากผู้อนุญาตดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนแล้ว ผู้อนุญาตจะต้องดำเนินการแจ้งให้ผู้ยื่นขออนุญาตทราบเป็นหนังสือถึงเหตุแห่งความล่าช้าทุก ๗ วัน จนกว่าจะพิจารณาแล้วเสร็จ พร้อมทั้งให้ส่งสำเนาการแจ้งดังกล่าวให้ สำนักงาน ก.พ.ร. ทราบทุกครั้ง ทั้งนี้ หาก สำนักงาน ก.พ.ร. เห็นว่าความล่าช้านั้นเกินสมควรแก่เหตุ หรือเกิดจากการขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของหน่วยงานของผู้อนุญาต แล้ว สำนักงาน ก.พ.ร. จะรายงานต่อคณะรัฐมนตรี โดยมีข้อเสนอแนะให้มีการพัฒนาหรือปรับปรุงงานหรือระบบการปฏิบัติราชการของหน่วยงานนั้นก็ได้

๒.๒ ความรับผิดชอบของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอ

เมื่อประชาชนผู้ยื่นคำขอได้ยื่นคำขอต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอ และพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ตรวจสอบคำขอว่าเป็นคำขอที่ครบถ้วนถูกต้องตามข้อ ๑.๒ แล้ว แต่ปรากฏว่าในระหว่างการพิจารณาของพนักงานเจ้าหน้าที่พบว่า คำขออนุญาตนั้นไม่สมบูรณ์หรือเอกสารประกอบคำขออนุญาตไม่ครบถ้วนโดยเกิดจากความประมาทเลินเล่อหรือทุจริตของพนักงานเจ้าหน้าที่จนทำให้ผู้อนุญาตไม่อาจอนุญาตได้ ผู้อนุญาตมีอำนาจสั่งการตามที่เห็นสมควร และมีหน้าที่ในการ ดำเนินการทางวินัยหรือดำเนินคดีกับพนักงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องโดยเร็ว

๒.๓ ความรับผิดชอบของผู้อนุญาต

หากผู้อนุญาตดำเนินการพิจารณาแล้วเสร็จตามคู่มือสำหรับประชาชนแล้ว ไม่แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายใน ๗ วัน หรือหากผู้อนุญาตดำเนินการพิจารณาไม่แล้วเสร็จตามคู่มือสำหรับ ประชาชนแล้วไม่แจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ยื่นคำขออนุญาตทราบถึงสาเหตุแห่งความล่าช้าทุก ๗ วัน และไม่ส่งสำเนาให้สำนักงาน ก.พ.ร. ทราบทุกครั้งตาม ๒.๑ ให้ถือว่าผู้อนุญาตกระทำการหรือละเว้นกระทำการเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่น เว้นแต่จะเป็นเพราะมีเหตุสุดวิสัย

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๑ กรอบแนวทางการดำเนินการ

จากการวิเคราะห์พบว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตยังมีจุดอ่อนหรือความบกพร่อง เนื่องจากขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์ความรู้ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ดังนั้น เพื่อแก้ไขเรื่องดังกล่าว จึงเห็นควรเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง

และฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขต ให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ จึงได้กำหนดกรอบแนวทางการเนินการดังนี้

๑. การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ สำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขต มีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

๑.๑ ขั้นตอนการเตรียมการ

๑.๑.๑ การศึกษาข้อกำหนด และจัดเตรียมข้อมูลกระบวนการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน จำนวน ๑๓๕ กระบวนงาน

๑.๑.๒ ประชุมข้าราชการของสำนักงานปกครองและทะเบียนเพื่อชี้แจงเหตุผลและความจำเป็นของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฯ

๑.๑.๓ นำเรียนผู้อำนวยการสำนักงานปกครองและทะเบียนเพื่อขออนุมัติการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฯ

๑.๑.๔ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงาน ก.ก. และสำนักงานเขต (ประธานกลุ่มเขต) เพื่อจัดส่งรายชื่อเจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.ก. หัวหน้าฝ่ายปกครอง และหัวหน้าฝ่ายทะเบียน เป็นคณะทำงานการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฯ

๑.๒ ขั้นตอนการดำเนินการ

๑.๒.๑ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฯ

๑.๒.๒ จัดประชุมคณะทำงานการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฯ

- ครั้งที่ ๑ ชี้แจงทำความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขตการดำเนินการ ระยะเวลา และกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ

- ครั้งที่ ๒ คณะทำงานฯ ทุกคนนำเสนอข้อมูลให้ที่ประชุมพิจารณา
- ครั้งที่ ๓ คณะทำงานฯ พิจารณาร่างคู่มือการปฏิบัติงานฯ

๑.๒.๓ เวียนแจ้งร่างคู่มือการปฏิบัติงานฯ ให้สำนักงานเขต เพื่อให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขต ได้ร่วมแสดงความคิดเห็นประกอบ

๑.๒.๔ จัดประชุมคณะทำงานการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฯ เพื่อพิจารณาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตทั้งนี้ เพื่อนำไปประกอบการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฯ

๑.๒.๕ ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องร่างคู่มือการปฏิบัติงานฯ และจัดพิมพ์คู่มือการปฏิบัติงานฯ และนำใส่ในเว็บไซต์ของสำนักงานปกครองและทะเบียน

๒. การจัดการฝึกอบรมโดยการใช้คู่มือการปฏิบัติงานฯ แก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขต มีขั้นตอนดังนี้

๒.๑ ขั้นตอนการเตรียมการ

๒.๑.๑ ประชุมชี้แจงเหตุผลความจำเป็นในการฝึกอบรมแก่บุคลากรของสำนักงานปกครองและทะเบียน

๒.๑.๒ จัดทำโครงการเพื่อขออนุมัติตามขั้นตอน

๒.๑.๓ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานเขต และ สำนักงาน ก.พ.ร.

๒.๒ ขั้นตอนการดำเนินการ

๒.๒.๑ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการโครงการฝึกอบรมฯ

๒.๒.๒ จัดทำแบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พศ. ๒๕๕๘ ที่จะใช้ในการทดสอบก่อนและหลังการฝึกอบรม โดยมีเนื้อหาของการฝึกอบรม ดังนี้

- ระยะเวลาและขอบเขตการใช้บังคับของพระราชบัญญัติ
- คู่มือสำหรับประชาชน
- การรับคำขอและการพิจารณาคำขอ
- การชำระค่าธรรมเนียมและการต่อใบอนุญาต
- การกำหนดหลักเกณฑ์และตรวจสอบการดำเนินการที่ได้รับอนุญาต
- การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมและศูนย์รับคำขออนุญาต
- การทบทวนกฎหมาย

๒.๒.๓ กำหนดสถานที่การฝึกอบรม โดยจัดการฝึกอบรม ณ โรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน ๑ วัน

๒.๒.๔ ประสานและติดต่อวิทยากรที่จะทำการบรรยายให้ความรู้แก่ผู้เข้าอบรม ได้แก่ วิทยากรจากสำนักงาน ก.พ.ร.

๒.๒.๕ กำหนดเป้ากลุ่มเป้าหมายในการฝึกอบรม เพื่อให้ได้กลุ่มเป้าหมายตรงตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ประกอบด้วย

ฝ่ายปกครอง

(๑) หัวหน้าฝ่ายปกครอง สำนักงานเขต

(๒) ข้าราชการฝ่ายปกครอง ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ จำนวน ๕๐ สำนักงานเขต ๆ ละ ๑ คน

(๓) ข้าราชการฝ่ายปกครอง ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ พนักงานปกครองชำนาญงาน หรือพนักงานปกครองปฏิบัติงาน จำนวน ๕๐ สำนักงานเขต ๆ ละ ๑ คน

ฝ่ายทะเบียน

(๑) หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต

(๒) ข้าราชการฝ่ายทะเบียน ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ
จำนวน ๕๐ สำนักงานเขต ๆ ละ ๑ คน

(๓) ข้าราชการฝ่ายทะเบียน ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ
พนักงานปกครองชำนาญงาน หรือพนักงานปกครองปฏิบัติงาน จำนวน ๕๐ สำนักงานเขต ๆ ละ ๑ คน
รวมจำนวนทั้งสิ้น ๓๐๐ คน

๒.๒.๖ จัดเตรียมเอกสารและการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสารการ
ลงทะเบียน คู่มือการปฏิบัติงานฯ แบบทดสอบของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เป็นต้น

๒.๒.๗ ประชุมชี้แจงและซักซ้อมการดำเนินการแก่คณะกรรมการดำเนินการฯ
เพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติระหว่างการฝึกอบรมเพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๒.๒.๘ การดำเนินการฝึกอบรม

- การทดสอบความรู้ก่อนการฝึกอบรม (Pre – test)
- การบรรยายพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณา
อนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

- การทดสอบความรู้หลังการฝึกอบรม (Post – test)

๒.๒.๙ การประเมินผลโครงการ

- ผลการทดสอบก่อนและหลังการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม
- การถาม – ตอบปัญหาในข้อกฎหมายและวิธีปฏิบัติในการบรรยาย
ภาควิชาการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม
- การร่วมแสดงความคิดเห็นในการฝึกอบรม

๖.๒ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

บุคคลที่มีบทบาทในการสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย
ประกอบด้วย

๑. ผู้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นผู้พิจารณาว่าการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฯ และ
โครงการฝึกอบรมมีความจำเป็นและเหมาะสมในการดำเนินการเพียงใด

๒. เจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน เป็นผู้ขับเคลื่อนการดำเนินการ
ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฯ และโครงการฝึกอบรม ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นภารกิจ

๓. เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขต ทั้งในส่วนที่ได้ร่วม
จัดทำคู่มือการปฏิบัติ งานฯ และเข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวจะบรรลุผลสำเร็จ
มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความตั้งใจและเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ฯ ดังกล่าว

๔. บุคลากรที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เช่น เจ้าหน้าที่สำนักงาน กก. ซึ่งร่วมเป็นคณะทำงานการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฯ และวิทยากรจากสำนักงาน ท.ร. บรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ. ๒๕๕๘ ให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตที่เข้ารับการฝึกอบรม

๗. ระยะเวลาดำเนินการ

๗.๑ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ สำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขต สามารถเขียนเป็นแผนปฏิทินการปฏิบัติงานดังนี้

กิจกรรม	แผนปฏิทินการทำงาน											
	ปีงบประมาณ ๒๕๖๐											
	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. ศึกษาข้อกฎหมาย และจัดเตรียมข้อมูล	/											
๒. ประชุมเจ้าหน้าที่ สปท.		/										
๓. ประสานสำนักงาน กก. และสำนักงานเขต		/										
๔. ขออนุมัติและจัดทำคำสั่งคณะทำงานฯ		/	/									
๕. ประชุมคณะทำงานฯ			/	/								
๖. เวียนแจ้งสำนักงานเขต				/	/							
๗. จัดพิมพ์คู่มือฯ และลงเว็บไซต์ สปท.						/						

๗.๒ การจัดการฝึกอบรมโดยการใช้คู่มือการปฏิบัติงานฯ แก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง และฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตเป็นการดำเนินการฝึกอบรม ๑ วัน ณ โรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่างเดือนมิถุนายน ถึงเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๐ กำหนดการฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง ๓ รุ่น ๆ ละ ๑ วัน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน ๓ รุ่น ๆ ละ ๑ วัน โดยสามารถเขียนเป็นแผนปฏิบัติการปฏิบัติงาน ดังนี้

กิจกรรม	แผนปฏิทินการทำงาน											
	ปีงบประมาณ ๒๕๖๐											
	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. ศึกษาความจำเป็นของการฝึกอบรม						/						
๒. ประชุมเจ้าหน้าที่ สปท.						/						
๓. จัดทำรายละเอียดและขออนุมัติโครงการ							/					
๔. ประสานหน่วยงานต่าง ๆ และจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง							/	/				
๕. ดำเนินการฝึกอบรมตามโครงการ									/	/		
๖. ประเมินผลการฝึกอบรม/สรุป/วิเคราะห์ผลการฝึกอบรม											/	

๘. งบประมาณ

ใช้งบประมาณในการดำเนินการทั้งสิ้น ๒๑๑,๖๐๐.- บาท (สองแสนหนึ่งหมื่นหนึ่งพัน - หกร้อยบาทถ้วน) แบ่งเป็น

๑. การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฯ

- ค่าวัสดุอุปกรณ์ ๕,๐๐๐.- บาท

๒. การฝึกอบรม จำนวน ๑ วัน ณ โรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

- ค่าอาหาร (๓๐๐ คน x ๖๐๐ บาท) ๑๘๐,๐๐๐.- บาท

- ค่าวิทยากร (๑ คน x ๓๖ ชั่วโมง X ๖๐๐ บาท) ๒๑,๖๐๐.- บาท

- ค่าวัสดุอุปกรณ์ ๕,๐๐๐.- บาท

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดผลสำเร็จ

๙.๑.๑ ระดับผลผลิต (Output)

(๑) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ แล้วเสร็จภายในเดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(๒) เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตเข้ารับการฝึกอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐

๙.๑.๒ ระดับผลลัพธ์ (Outcome)

(๑) เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตที่เข้ารับการอบรมมีผลการทดสอบหลังการฝึกอบรม (Post – test) ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐

(๒) เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตได้ใช้คู่มือในการปฏิบัติงานและมีความผิดพลาดน้อยลงไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

(๓) ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐

๙.๒ วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผล (สำเร็จ)

๙.๒.๑ วิธีการ – การวางแผนการดำเนินการจัดทำคู่มือฯ

เครื่องมือ – ตารางรายละเอียดขั้นตอนการทำงาน

๙.๒.๒ วิธีการ – ประเมินผลจากการสำรวจความพึงพอใจและตรวจสอบ

ข้อร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขต

เครื่องมือ – แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ

๙.๒.๓ วิธีการ – ประเมินผลจากรายชื่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียน

ของสำนักงานเขตที่เข้ารับการฝึกอบรม

เครื่องมือ – แบบลงลายมือชื่อผู้เข้ารับการอบรม

๙.๒.๔ วิธีการ – ประเมินผลจากแบบทดสอบ (Pre – test , Post – test) ของ
เข้ารับการฝึกอบรม

เครื่องมือ – แบบทดสอบความรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมก่อนการ
ฝึกอบรม (Pre – test) และหลังการฝึกอบรม (Post – test)

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ ควรมีการนำคู่มือการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก
ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ สำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียน
ของสำนักงานเขต ไปใช้เป็นต้นแบบในการจัดทำคู่มือ การปฏิบัติงานฯ และการจัดฝึกอบรมให้กับ
เจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่น ๆ

๑๐.๒ ควรเน้นย้ำให้หน่วยงานที่ให้บริการประชาชน เช่น สำนักงานเขต ได้ให้ความสำคัญ
กับขั้นตอนการปฏิบัติตามที่พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ
พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้กำหนดไว้