



กรุงเทพมหานคร  
BANGKOK METROPOLITAN ADMINISTRATION



# รายงานการศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาขีดความสามารถ  
ในการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียน  
ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองสามวา

จัดทำโดย

นายโกศล สุนทรพฤกษ์  
ตำแหน่ง

เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ  
หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองสามวา

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาอบรมหลักสูตร  
นักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๖  
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘

## บทสรุปผู้บริหาร

รายงานการศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้ เป็นการศึกษาเพื่อที่จะพัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองสามวา สืบเนื่องมาจากในปัจจุบันฝ่ายทะเบียนซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบตามระเบียบ กฎหมาย จำนวนหลายฉบับ เริ่มมีขั้นตอนซับซ้อนมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการดำเนินการตามขั้นตอนและระยะเวลาในคู่มือสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ ที่มีผลบังคับใช้ตามกฎหมายตั้งแต่วันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๘ เป็นต้นไป รวมถึงมีปัจจัยภายนอกประเทศ ได้แก่ การมุ่งสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) และปัญหาแรงงานต่างด้าว สัญชาติ เมียนมาร์ ลาว และกัมพูชา ซึ่งลักลอบเข้ามาอยู่ในราชอาณาจักร โดยไม่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายจำนวนมาก ตลอดจนปัจจุบันเขตคลองสามวา มีการขยายตัวของเมืองและการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง ทำให้ส่งผลกระทบต่อการทำงานของฝ่ายทะเบียนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ จึงจำเป็นต้องศึกษาเรื่องนี้

ในการศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย ที่ใช้ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน สามารถทำงานเป็นทีม มีความสำนึกรับผิดชอบต่อสังคมและประสานความร่วมมือระหว่างกันในการแก้ไขปัญหา รวมถึงนำข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่และของประชาชนไปปรับปรุง แก้ไข การให้บริการให้ดียิ่งขึ้น โดยมีเป้าหมายให้เจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมและทบทวนระเบียบ กฎหมาย ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้หรือความคิดเห็นเพื่อแก้ไขปัญหาร่วมกันและการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมายที่ใช้ในการติดต่อราชการ แก่ประชาชน อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง นอกจากนี้ จะกำหนดช่องทางบริการพิเศษ (Fast Track) เพิ่มเติมอีกอย่างน้อย ๑ ช่องทาง และประชาชนผู้มาติดต่อราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ร้อยละ ๘๐

วิธีการดำเนินการจะแบ่งเป็น ๔ ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ ๑ เป็นการวางแผนก่อนดำเนินการ ได้แก่ การขออนุมัติโครงการ การแต่งตั้งคณะทำงาน ประชุมชี้แจงผู้เกี่ยวข้องและสำรวจระดับความรู้ความเข้าใจก่อนการฝึกอบรมและทบทวน ขั้นตอนที่ ๒ เป็นการดำเนินการตามโครงการ ได้แก่ การฝึกอบรมและทบทวนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบกฎหมาย การกำหนดให้มีการพบปะแลกเปลี่ยนองค์ความรู้หรือความคิดเห็นเพื่อแก้ไขปัญหาร่วมกัน การสอดแทรกความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบกฎหมายแก่ประชาชน และการพิจารณาแบ่งแยกช่องทางการให้บริการพิเศษ (Fast Track) เพิ่มเติม ขั้นตอนที่ ๓ เป็นการตรวจสอบผลการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนว่ามีปัญหาเกิดขึ้นหรือไม่อย่างไร และขั้นตอนที่ ๔ เป็นการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นหลังจากที่ได้ตรวจสอบแล้ว ซึ่งการดำเนินการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จภายในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ - ๓๐ กันยายน ๒๕๕๙) ผลการศึกษาจะก่อให้เกิดประโยชน์สุดท้าย คือ การส่งมอบบริการที่ดีที่สุด (Best Service) แก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการฝ่ายทะเบียน

ทั้งนี้ เพื่อให้โครงการได้พัฒนาต่อไป เห็นควรที่กรุงเทพมหานครจักได้ขยายผลการดำเนินการให้ครอบคลุมทั้ง ๕๐ เขต โดยเฉพาะการเสริมสร้างองค์ความรู้ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ รวมถึงการศึกษาวิจัยต่อยอดในแง่มุมต่างๆ เพื่อให้ครอบคลุมผู้เกี่ยวข้อง(Stakeholders) ให้มากยิ่งขึ้นอันจะส่งผลดีต่อการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียนในภาพรวมต่อไป

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study) เรื่อง การพัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองสามวา ฉบับนี้ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๖ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ ซึ่งเป็นความคิดเห็นเฉพาะบุคคลของผู้ศึกษาเองเท่านั้น โดยนำความรู้ความเข้าใจทางด้านวิชาการจากอาจารย์หลายท่านมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับหลักสูตรและระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม จึงขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณท่านผู้ช่วยปลัดกรุงเทพมหานคร (นายวรภาส รุจิโกชน) ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในการจัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคลที่ท่านได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ในเนื้อหาและกระบวนการจัดทำที่เป็นประโยชน์ ทำให้รายงานฉบับนี้สำเร็จลุล่วง นอกจากนี้ขอขอบคุณผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร และเพื่อนร่วมรุ่น นบก.๑๖ ทุกท่านที่ให้ความเอื้อเฟื้อ แนะนำแนวทางเพิ่มเติม และประการสำคัญขอกราบขอบพระคุณท่านปลัดกรุงเทพมหานคร (นายสัญญา ชินนิมิตร) ที่ได้ให้โอกาสแก่ผู้ศึกษาได้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรนี้ เพื่อพัฒนาตนเองและกรุงเทพมหานครต่อไป

นายโกศล สุนทรพฤษ์  
หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองสามวา  
กรกฎาคม ๒๕๕๘

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	
กิตติกรรมประกาศ	
สารบัญ	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๗
เป้าหมาย	๗
ปัจจัยความสำเร็จ	๗
คำนิยามศัพท์	๘
ขั้นตอนการดำเนินการ ระยะเวลาดำเนินการ และงบประมาณ	๙
แนวทางในการบริหารความเสี่ยง	๑๕
การประเมินผลและข้อเสนอแนะ	๑๖
บรรณานุกรม	๑๗
ภาคผนวก	๑๘
ประวัติผู้เขียนเอกสารรายงานการศึกษาส่วนบุคคล	๓๑

**โครงการ**            การพัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียน ศึกษาเฉพาะกรณี  
                                 สำนักงานเขตคลองสามวา

### หลักการและเหตุผล

ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการทะเบียนราษฎร ได้แก่ การจัดทำทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย ทะเบียนแรงงานต่างด้าว การรับแจ้งย้ายที่อยู่ การให้เลขหมายประจำบ้าน การรับแจ้งรื้อบ้าน การรับแจ้งบ้านไฟไหม้ การรับแจ้งเพิ่มชื่อบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน การรับรองสำเนาทะเบียนราษฎร ตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ.๒๕๓๔ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติสัญชาติ พ.ศ.๒๕๐๘ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ.๒๕๒๖ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม การจดทะเบียนครอบครัว ได้แก่ การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนหย่า การจดทะเบียนรับรองบุตร การจดทะเบียนรับ-เลิกรับบุตรบุญธรรม การบันทึกฐานะแห่งภริยา การบันทึกฐานะแห่งครอบครัว ตามพระราชบัญญัติจดทะเบียนครอบครัว พ.ศ.๒๔๗๘ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ ๕ ครอบครัว พ.ร.บ.การรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม พ.ศ.๒๕๒๒ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม การเปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อรอง การจดทะเบียนตั้งชื่อสกุล การขอร่วมใช้ชื่อสกุล ตามพระราชบัญญัติชื่อบุคคล พ.ศ.๒๕๐๕ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ร.บ.คำนำหน้าหญิง พ.ศ.๒๕๕๑ ซึ่งหน้าที่และความรับผิดชอบดังกล่าวเห็นได้ว่าเป็นการให้บริการประชาชน ตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย โดยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ นอกจากจะอยู่ภายใต้ขั้นตอนและเงื่อนไขตามพระราชบัญญัติข้างต้นแล้ว ยังต้องพิจารณาดำเนินการให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องจำนวนหลายฉบับ ได้แก่ ระเบียบสำนักทะเบียนกลาง ว่าด้วยการจัดทำทะเบียนราษฎร พ.ศ.๒๕๓๕ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการเปรียบเทียบปรับคดีความผิดตามกฎหมาย ว่าด้วยบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ.๒๕๒๘ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ระเบียบกรมการปกครอง ว่าด้วยการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ.๒๕๕๔ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจดทะเบียนครอบครัว พ.ศ.๒๕๔๑ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการทะเบียนชื่อบุคคล พ.ศ.๒๕๕๑ โดยฝ่ายทะเบียนมีโครงสร้างตามอำนาจหน้าที่ แบ่งออกเป็น ๓ กลุ่มงานหลัก ได้แก่ กลุ่มงานทะเบียนราษฎร กลุ่มงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน และกลุ่มงานทะเบียนทั่วไป กับอีกกลุ่มงานสนับสนุน ๑ กลุ่มงานคือ กลุ่มงานธุรการ

นอกจากนี้ การดำเนินการในฐานะผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น พนักงานเจ้าหน้าที่ หรือการปฏิบัติราชการแทนผู้อำนวยการเขต หรือนายทะเบียนท้องที่แล้วแต่กรณี เพื่อพิจารณารับแจ้ง อนุญาต หรือจดทะเบียนประเภทต่างๆ ยังต้องอยู่ภายใต้บังคับตามกฎหมายอื่นๆ ด้วย ได้แก่ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙ พระราชบัญญัติความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๙ หรือแม้กระทั่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครอง และวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ.๒๕๕๑ แต่เนื่องจากในปัจจุบันมีกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตจำนวนมาก กำหนดให้การประกอบกิจการของประชาชนต้องผ่านการอนุมัติ การอนุญาต การขึ้นทะเบียน และการแจ้งในการขออนุญาตดำเนินการต่างๆ จะต้องติดต่อกับส่วนราชการหลายแห่ง อีกทั้งกฎหมายบางฉบับไม่ได้กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการเอกสารและหลักฐานที่จำเป็น รวมถึงขั้นตอนในการพิจารณาไว้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดความคลุมเครือ ไม่ชัดเจน อันเป็นการสร้างภาระแก่ประชาชนอย่างมาก และในอนาคตอาจเป็นอุปสรรคต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศในเวทีการค้าโลก เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาดังกล่าวข้างต้น คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้ประชุมปรึกษาลงมติให้เสนอร่างพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.....ต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติจึงได้ใช้อำนาจหน้าที่ของนายกรัฐมนตรีและ คณะรัฐมนตรีตามมาตรา ๔๓ วรรคสอง ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช ๒๕๕๗

เสนอร่างพระราชบัญญัติดังกล่าว ต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติพิจารณาเป็นเรื่องเร่งด่วน และในการประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ครั้งที่ ๒๕/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ ที่ประชุมได้ลงมติอนุมัติพระราชบัญญัติดังกล่าว เห็นสมควรประกาศใช้เป็นกฎหมาย ในการนี้พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงลงพระปรมาภิไธย เมื่อวันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๕๘ และมีการประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๕๘

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ มีสาระสำคัญ สรุปได้ดังนี้

มาตรา ๗ วรรคหนึ่ง กำหนดให้ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้การกระทำใดจะต้องได้รับอนุญาต ผู้อนุญาตจะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วย หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตและรายการเอกสาร หรือหลักฐานที่ผู้ขออนุญาตจะต้องยื่นมาพร้อมกับคำขอ และจะกำหนดให้ยื่นคำขอผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการมายื่นคำขอด้วยตนเองก็ได้

มาตรา ๗ วรรคสอง คู่มือสำหรับประชาชนตามวรรคหนึ่งให้ปิดประกาศไว้ ณ สถานที่ที่กำหนดให้ยื่นคำขอ และเผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเมื่อประชาชนต้องการได้สำเนาคู่มือดังกล่าวให้พนักงานเจ้าหน้าที่จัดสำเนาให้โดยจะคิดค่าใช้จ่ายตามควรแก่กรณีก็ได้ ในกรณีเช่นนั้นให้ระบุค่าใช้จ่ายดังกล่าวไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนด้วย

มาตรา ๘ กรณีคำขอหรือเอกสารไม่ครบถ้วน หรือมีความบกพร่องไม่สมบูรณ์เป็นเหตุให้ไม่สามารถพิจารณาได้ เจ้าหน้าที่จะจัดทำบันทึกความบกพร่องของรายการเอกสารหรือเอกสารหลักฐานที่ยื่นเพิ่มเติม โดยผู้ยื่นคำขอจะต้องดำเนินการแก้ไข และ หรือ ยื่นเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนดในบันทึกดังกล่าว มิเช่นนั้นจะถือว่าผู้ยื่นคำขอละทิ้งคำขอ โดยเจ้าหน้าที่และผู้ยื่นคำขอ หรือผู้ได้รับมอบอำนาจจะลงนามบันทึกดังกล่าว และจะมอบสำเนาทันทีความบกพร่องดังกล่าว โดยผู้ยื่นคำขอ หรือผู้ได้รับมอบอำนาจไว้เป็นหลักฐาน

ในกรณีผู้ยื่นคำขอได้จัดทำคำขอถูกต้องและแนบเอกสาร หรือหลักฐานครบถ้วนตามที่ระบุในคู่มือประชาชนแล้ว หรือได้แก้ไข หรือยื่นหลักฐานเพิ่มเติมครบถ้วนแล้ว พนักงานเจ้าหน้าที่จะเรียกเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมอื่นใดอีกไม่ได้ และจะปฏิเสธพิจารณาคำขอไม่ได้ เว้นแต่เป็นกรณีที่ความไม่สมบูรณ์ หรือความไม่ครบถ้วนนั้น เกิดจากความประมาท เลินเล่อ หรือทุจริตของพนักงานเจ้าหน้าที่ และเป็นผลให้ไม่อาจอนุญาตได้ กรณีนี้ให้ผู้อนุญาตสั่งการตามที่เห็นสมควร และให้ดำเนินการทางวินัย หรือดำเนินคดีกับพนักงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องโดยไม่ชักช้า

มาตรา ๑๐ ผู้อนุญาตต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาที่ระบุไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ และแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่พิจารณาแล้วเสร็จ

เมื่อครบกำหนดเวลาตามที่ระบุไว้ในคู่มือแล้ว หากผู้อนุญาตยังไม่พิจารณาแล้วเสร็จ ให้แจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ยื่นคำขอทราบถึงเหตุแห่งความล่าช้าทุกเจ็ดวันจนกว่าจะพิจารณาแล้วเสร็จ

การไม่แจ้งทั้ง ๒ กรณี ให้ถือว่าผู้อนุญาตกระทำการหรือละเว้นกระทำการเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่น เว้นแต่จะเป็นเพราะมีเหตุสุดวิสัย

มาตรา ๑๗ ให้ผู้อนุญาตจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ ให้เสร็จสิ้นภายในหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา (มีผลบังคับใช้ตามกฎหมาย ตั้งแต่วันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๘ เป็นต้นไป)

จากสถานการณ์ข้างต้นจะเห็นได้ว่า การให้บริการประชาชนตามอำนาจหน้าที่ของฝ่ายทะเบียน เริ่มมีขั้นตอนซับซ้อนมากยิ่งขึ้นเพราะเกี่ยวข้องกับระเบียบและกฎหมายหลายฉบับ ประกอบกับในปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีการรวมกลุ่มความร่วมมือทางเศรษฐกิจในหลายภูมิภาค โดยกลุ่มประเทศเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ๑๐ ประเทศ ได้แก่ ไทย อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ บรูไนดารุสซาลาม เวียดนาม

เมียนมาร์ ลาว และกัมพูชา ได้จัดตั้งประชาคมอาเซียน (ASEAN COMMUNITY) ขึ้น เพื่อมุ่งสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ในปี พ.ศ.๒๕๕๘ การรวมกลุ่มดังกล่าวจะทำให้มีการเคลื่อนย้ายสินค้า แรงงาน การบริการ และการลงทุนอย่างเสรีมากขึ้น ซึ่งในปัจจุบันได้มีแรงงานต่างด้าวสัญชาติเมียนมาร์ ลาว และกัมพูชาจำนวนมาก เริ่มเข้ามาในประเทศไทยโดยไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ดังนั้น เมื่อคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ได้ยึดอำนาจการปกครองประเทศ เมื่อวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๕๗ จึงมีนโยบายแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าว การค้ามนุษย์ ด้วยการจัดให้มีการจดทะเบียนแรงงานต่างด้าว ดังกล่าว ระหว่างเดือนกรกฎาคม - ตุลาคม ๒๕๕๗ โดยมีแรงงานต่างด้าวในเขตกรุงเทพมหานครมาจดทะเบียนไว้แล้ว จำนวน ๓๑๘,๙๑๒ คน จำแนกเป็นสัญชาติเมียนมาร์ มีแรงงานจำนวน ๑๐๑,๑๓๔ คน ผู้ติดตามจำนวน ๑,๒๙๐ คน รวมทั้งสิ้น ๑๐๒,๔๒๔ คน สัญชาติลาว มีแรงงานจำนวน ๖๗,๙๒๐ คน ผู้ติดตามจำนวน ๖๗๗ คน รวมทั้งสิ้น ๖๘,๕๙๗ คน และสัญชาติกัมพูชา มีแรงงานจำนวน ๑๔๒,๑๒๕ คน ผู้ติดตามจำนวน ๕,๗๖๖ คน รวมทั้งสิ้น ๑๔๗,๘๙๑ คน จึงกล่าวได้ว่า ผลของการมุ่งสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และการเข้ามาอยู่ในราชอาณาจักรไทย โดยไม่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมืองย่อมมีผลต่อการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบุคคลต่างด้าว ๗ ภารกิจ ได้แก่ การเพิ่มชื่อบุคคลต่างด้าวเข้าในทะเบียนบ้าน ท.ร.๑๓ การขึ้นทะเบียนประวัติบุคคลต่างด้าว ๓ สัญชาติ การจัดทำทะเบียนประวัติบุคคลไม่มีสถานะทางทะเบียน การถ่ายรูปและจัดทำทะเบียนประวัติบุคคลต่างด้าว ท.ร.๓๘ การรับแจ้งการเกิดบุตรของบุคคลต่างด้าว การรับแจ้งการตาย ของบุคคลต่างด้าว และการรับแจ้งการย้ายที่อยู่บุคคลต่างด้าวเพิ่มมากขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

โดยที่เขตคลองสามวา ซึ่งถือว่าเป็นอีกเขตการปกครองหนึ่งที่มีการขยายตัวด้านที่อยู่อาศัยในอัตราที่ค่อนข้างสูง โดยพบว่าในปี พ.ศ.๒๕๔๐ ซึ่งได้มีประกาศกระทรวงมหาดไทยเปลี่ยนแปลงพื้นที่เขตมีนบุรีประกอบด้วยแขวงบางชัน แขวงสามวาตะวันออก แขวงสามวาตะวันตก แขวงทรายกองดิน และแขวงทรายกองดินใต้ จัดตั้งเป็นเขตคลองสามวา มีจำนวนประชากรเพียง ๗๓,๖๔๐ คน และจำนวนบ้าน ๓๓,๙๔๗ หลังคาเรือน แต่ปัจจุบันมีจำนวนประชากรถึง ๑๘๑,๕๖๙ คน จำนวนบ้าน ๗๕,๔๔๖ หลังคาเรือน และเป็นหมู่บ้านจัดสรรจำนวนถึง ๒๓๘ หมู่บ้าน (ข้อมูลเดือนมิถุนายน ๒๕๕๘) การขยายตัวของเมืองและการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากร ทำให้มีประชาชนมาติดต่อราชการเป็นจำนวนมาก เฉลี่ยวันละ ๒๓๐ - ๒๕๐ เรื่อง ในขณะที่อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน ซึ่งวิเคราะห์กรอบไว้ตั้งแต่ ปี พ.ศ.๒๕๔๐ มีเพียง ๑๙ อัตรา (ข้าราชการ ๑๖ อัตรา ลูกจ้างโครงการ ๒ อัตรา และพนักงานขับรถยนต์ ๑ อัตรา) เท่าเดิม

เมื่อได้ประเมินสถานการณ์ สภาพปัญหาและมูลเหตุในภาพรวมแล้ว เห็นว่ามีแนวโน้มที่จะส่งผลกระทบต่อองค์การทั้งในด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และกระบวนการให้บริการประชาชน จึงจำเป็นที่จะต้องจัดทำโครงการพัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองสามวาขึ้น โดยอาศัยหลักการต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการกำหนดแนวทางสร้างเสริม ยกระดับ หรือกระตุ้นการให้บริการสามารถสนองตอบความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อราชการ เกิดความสะดวก รวดเร็ว ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือสำหรับประชาชน ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนเกิดการเรียนรู้ร่วมกัน ทำงานเป็นทีม สามารถปรับตัวและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล ซึ่งหลักการสำคัญๆ ที่สามารถนำมาปรับใช้ ได้แก่

#### ๑. แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรและการบริหารจัดการ

(<https://www.goto-know.org> > posts)

๑.๑ สำนักงานโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP) ให้ความหมายของการพัฒนาขีดความสามารถไว้ว่า หมายถึง “กระบวนการทำให้บุคคล องค์กร สถาบัน และสังคม ได้พัฒนาความสามารถ (ทั้งโดยบุคคลหรือร่วมกัน) ในการปฏิบัติหน้าที่ที่จะแก้ปัญหา รวมทั้งกำหนดและดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้ โดยมีองค์ประกอบย่อย ๓ ประการ คือ

๑.๑.๑ การพัฒนาขีดความสามารถเป็นกระบวนการเรียนรู้ และมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ไม่ใช่กิจกรรมที่ดำเนินการครั้งเดียวสำเร็จ

๑.๑.๒ เป็นกระบวนการเน้นการใช้ และเสริมสร้างพลังของทั้งบุคคล องค์กร และเครือข่าย

๑.๑.๓ ต้องมีการพิจารณาดำเนินการอย่างเป็นระบบในการจัดทำยุทธศาสตร์ และแผนการพัฒนาขีดความสามารถ

๑.๒ สัมมติในการพัฒนาขีดความสามารถอย่างยั่งยืน โดย UNDP ได้กำหนดกรอบความคิดในการพัฒนาขีดความสามารถไว้ดังนี้

๑.๒.๑ มิติด้านปัจเจกบุคคล ในด้านนี้ นอกจากการศึกษา การฝึกอบรมระหว่างประจำการ และการพัฒนาทักษะแล้ว บุคคลจะต้องเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนอย่างชัดเจน และสามารถที่จะมีส่วนร่วมในการตัดสินใจด้วย นอกจากนี้จะต้องให้ความสำคัญของแรงจูงใจ ความรับผิดชอบ คุณค่าความคาดหวัง และโครงสร้างความสัมพันธ์ในเรื่องอำนาจด้วย

๑.๒.๒ มิติด้านองค์กร หรือสถาบัน การที่บุคคลจะได้รับการศึกษาและฝึกอบรมมาอย่างดีแล้ว จะสามารถเพิ่มศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่ จะต้องมีความรับผิดชอบ หรือปฏิบัติงานในกลุ่ม / องค์กร / หรือสถาบันที่มีวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย หน้าที่ ระบบงาน และแหล่งทรัพยากรธรรมชาติสนับสนุนที่ชัดเจน กลไก (กลุ่ม/องค์กร) ดังกล่าว นอกจากจะอำนวยความสะดวกที่ได้รับการฝึกแล้ว สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่ ยังสามารถระดมขีดความสามารถของแต่ละบุคคลในองค์กรให้เกิดขีดความสามารถใหม่ที่มีพลังมากกว่าผลรวมของขีดความสามารถแต่ละคนด้วย เรียกว่า การพัฒนาศักยภาพแบบ “ทวีคูณ”

๑.๒.๓ มิติด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและองค์กร ซึ่งบุคคลและองค์กรที่มีวัตถุประสงค์คล้ายกัน เมื่อนำขีดความสามารถของแต่ละบุคคล / องค์กร มาร่วมกันทำงานเป็นเครือข่าย (Network) หรือ พันธมิตร (Alliance) อย่างเป็นระบบ ก็เกิดขีดความสามารถแบบทวีคูณยิ่งขึ้นไปอีก

๑.๒.๔ มิติด้านสภาพแวดล้อมที่หนุนเสริม ภายใต้บริบทขององค์กร สถาบันสังคมการเมืองและเศรษฐกิจ และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

๒. องค์ประกอบหลักของขีดความสามารถ (วราภรณ์ศิริ ทรงศีล “การกำหนดขีดความสามารถหลักและขีดความสามารถด้านการบริหารงานบุคคล” สารนิพนธ์ตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๐)

๒.๑ ขีดความสามารถหลักของบุคลากร ที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร (Employee Core Competency) คือ

- การมีสำนึกของความรับผิดชอบ
- การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- การมุ่งสู่ผลสำเร็จ
- ความรับผิดชอบต่อสังคม
- การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
- การทำงานเป็นทีม

๒.๒ ชีตความสามารถด้านการบริหารจัดการ (Managerial Competency) ที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในตำแหน่งบังคับบัญชา คือ

- การแก้ไขปัญหา
- การเป็นผู้นำ และสร้างแรงบันดาลใจ
- การตัดสินใจ
- การมุ่งเน้นลูกค้า
- การพัฒนาบุคลากร
- การประสานความร่วมมือ
- ความสามารถที่จะทำงานได้แม้จะอยู่ในสถานการณ์ที่กดดัน
- ความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูล

๓. คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดวิธีการจัดการความรู้ในองค์กร เป็น ๓ ระดับ (www.opdc.go.th) ได้แก่ การจัดการความรู้ในองค์กร การจัดการความรู้ในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน และการจัดการความรู้ในตัวบุคคล ดังนั้น การจัดการความรู้ในองค์กรจึงควรดำเนินการดังนี้

๓.๑ การบ่งชี้ความรู้ เนื่องจากความรู้ในองค์กรมีอยู่มากมายจึงต้องสำรวจว่า ความรู้ที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรสามารถบรรลุยุทธศาสตร์คืออะไร ภายในองค์กรมีความรู้หรือไม่ และยังต้องการความรู้ อะไรที่จำเป็น

๓.๒ การสร้างและแสวงหาความรู้ คือ การรู้ว่าความรู้ต่างๆ กระจุกกระจายอยู่ที่ใคร ในรูปแบบอะไร

๓.๓ การจัดเก็บสงเคราะห์ เก็บรวบรวม และสงเคราะห์ให้เป็นระบบเท่าที่จะทำได้

๓.๔ การถ่ายทอด แลกเปลี่ยน และแบ่งปันองค์ความรู้

๔. หลัก PDCA (Plan-Do-Check-Act) เป็นกิจกรรมพื้นฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอน ๔ ขั้น (<http://th.wikipedia.org/wiki/pdca>) คือ วางแผน-ปฏิบัติ-ตรวจสอบ-ปรับปรุงการดำเนินกิจกรรม PDCA อย่างเป็นระบบให้ครบวงจรอย่างต่อเนื่องหมุนเวียนไปเรื่อยๆ ย่อมส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเพิ่มขึ้น โดยตลอดวงจร PDCA นี้ ได้พัฒนาขึ้น โดย ดร.ชิวจาร์ท ต่อมา ดร.เดมมิ่ง ได้นำมาเผยแพร่จนเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย ขั้นตอนแต่ละขั้นของวงจร PDCA มีรายละเอียดดังนี้

๔.๑ Plan (วางแผน) หมายความว่ารวมถึง การกำหนดเป้าหมาย / วัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน วิธีการ และขั้นตอนที่จำเป็นเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย ในการวางแผนจะต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมาย วัตถุประสงค์ให้ชัดเจน เป้าหมายที่กำหนดต้องเป็นไปตามนโยบาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจ ขององค์กร เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาที่เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร การวางแผนในบางด้านอาจจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานของวิธีการทำงาน หรือเกณฑ์มาตรฐานต่างๆ ไปพร้อมกันด้วย ข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐานนี้จะช่วยให้การวางแผนมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพราะใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบได้ว่า การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่ได้ระบุไว้ในแผนหรือไม่

๔.๒ Do (ปฏิบัติ) หมายถึง การปฏิบัติให้เป็นไปตามแผนที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งก่อนที่จะปฏิบัติงานใดๆ จำเป็นต้องศึกษาข้อมูลและเงื่อนไขต่างๆ ของสภาพงานที่เกี่ยวข้องเสียก่อน ในกรณีที่เป็นงานประจำที่เคยปฏิบัติหรือเป็นงานเล็ก อาจใช้วิธีการเรียนรู้ ศึกษา ค้นคว้าด้วยตนเอง แต่ถ้าเป็นงานใหม่ หรืองานใหญ่ ที่ต้องใช้บุคลากรจำนวนมากอาจต้องจัดให้มีการฝึกอบรมก่อนที่จะปฏิบัติจริง การปฏิบัติจะต้องดำเนินการไปตามแผน วิธีการ และขั้นตอน ที่ได้กำหนดไว้ และจะต้องเก็บรวบรวมและบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานไว้ด้วยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินงานในขั้นตอนต่อไป

๔.๓ Check (ตรวจสอบ) เป็นกิจกรรมที่มีขึ้นเพื่อประเมินผลว่ามีการปฏิบัติงานตามแผน หรือไม่มีปัญหาเกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานหรือไม่ ขั้นตอนนี้มีความสำคัญ เนื่องจากในการดำเนินงานใดๆ มักจะเกิดปัญหาแทรกซ้อนที่ทำให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนอยู่เสมอ ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อประสิทธิภาพ และคุณภาพของการทำงาน การติดตาม การตรวจสอบ และการประเมินปัญหา จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องกระทำควบคู่ไปกับการดำเนินงาน เพื่อจะได้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพของการทำงานต่อไปในการตรวจสอบ และการประเมินการปฏิบัติงานจะต้องตรวจสอบด้วยการปฏิบัตินั้นเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ ทั้งนี้ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพของงาน

๔.๔ Act (การปรับปรุง) เป็นกิจกรรมที่มีขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นหลังจากได้ทำการตรวจสอบแล้ว การปรับปรุงอาจเป็นการแก้ไขแบบเร่งด่วนเฉพาะหน้า หรือการค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำรอยเดิม การปรับปรุงอาจนำไปสู่การกำหนดมาตรฐานของวิธีการทำงานที่ต่างจากเดิมเมื่อมีการดำเนินงานตาม

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากการจัดทำโครงการนี้เป็นกรณีศึกษา (Case Study) จึงจำเป็นต้องกำหนดกรอบความคิด (Conceptual Framework) ให้เหมาะสมกับการศึกษา โดยจะพิจารณาเฉพาะประเด็นและหลักการสำคัญๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำโครงการ การจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนของงานก่อน-หลัง (Prioritizing) และกลุ่มผู้เกี่ยวข้อง (Stakeholders) ประกอบกัน ดังนั้นในการพัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองสามวา จะใช้แนวทางและวิธีการประเมินผลดังนี้

มิติด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

- ฝึกอบรมและทบทวนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย ที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
- การให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานพบปะกันทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้หรือความคิดเห็น เพื่อแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

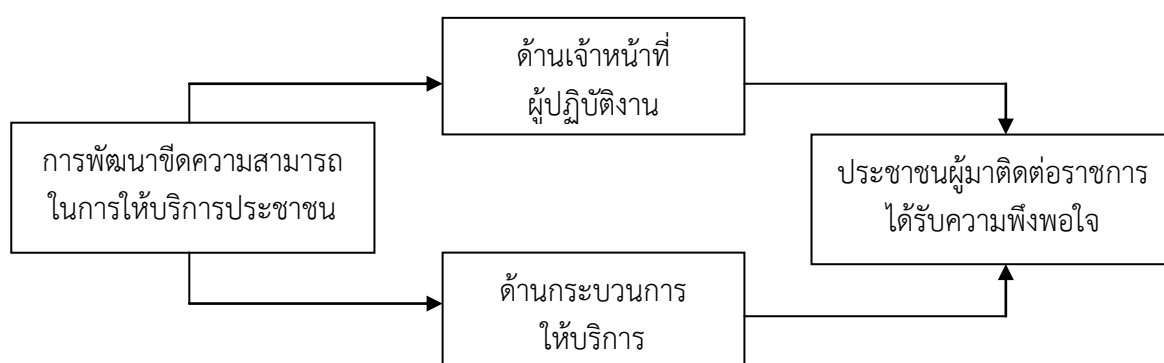
มิติด้านกระบวนการให้บริการ

- การประชาสัมพันธ์สอดแทรกความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย ที่ใช้ในการติดต่อราชการที่ฝ่ายทะเบียนในการออกพัฒนาชุมชนของสำนักงานเขตคลองสามวา
- การแบ่งแยกช่องทางบริการตามลักษณะความยากง่ายของงาน (Fast Track) เพิ่มเติม

มิติด้านประชาชน

- ประเมินผลโครงการจากระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

กรอบความคิดสามารถสรุปเป็นแผนภาพได้คือ



ในการดำเนินการตามโครงการจะใช้ขั้นตอนตามหลัก PDCA มาปรับใช้โดยเริ่มจากการวางแผน ก่อนการดำเนินการ ขั้นตอนการดำเนินการจริง การตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการ ทั้งนี้ เมื่อการดำเนินการตามโครงการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายแล้ว จะก่อให้เกิดประโยชน์ และสามารถปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ (Rebranding) ในการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต คลองสามวาได้ อีกทั้งหน่วยงานสามารถหยิบยกประเด็นปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่างๆ ขึ้นมาพิจารณา เพื่อพัฒนาต่อยอดการให้บริการประชาชนในอนาคตได้อย่างเหมาะสม สามารถตอบสนองความต้องการของ ประชาชนในแง่มุมต่างๆ อันจะทำให้องค์กรมีการพัฒนาต่อไปอย่างไม่สิ้นสุด (Action to improvement) และ ผลสำเร็จดังกล่าวนี้ยังสอดคล้องและสนับสนุนแนวทางการดำเนินการตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๕๖-๒๕๗๕) ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย ๗.๓ การบริหารทรัพยากรบุคคลอีกด้วย

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อยกระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย ที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการ ทะเบียนของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม พร้อมรับกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ
๒. เพื่อพัฒนาบุคลากรให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ทำงานเป็นทีม มีความสำนึก รับผิดชอบต่อสังคม สามารถแก้ไขปัญหาโดยการประสานความร่วมมือระหว่างกัน และสร้างสรรค์การให้บริการ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด
๓. เพื่อนำข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและของประชาชนผู้มาติดต่อราชการไป ปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ อันจะนำไปสู่การส่งมอบการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service) อย่างยั่งยืนใน ระยะยาว

### เป้าหมาย

๑. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการทะเบียนได้รับการฝึกอบรมและทบทวนความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการทะเบียน มีการพบปะกันทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ หรือความคิดเห็นเพื่อแก้ไขปัญหาาร่วมกัน อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง
๓. มีการประชาสัมพันธ์สอดแทรกความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย ที่ใช้ในการ ติดต่อราชการฝ่ายทะเบียนในการออกพัฒนาชุมชนของสำนักงานเขต อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง
๔. มีการกำหนดช่องทางบริการพิเศษ (Fast Track) เพิ่มเติมอีกอย่างน้อย ๑ ช่องทาง
๕. ประชาชนผู้มาติดต่อราชการฝ่ายทะเบียน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของ เจ้าหน้าที่ร้อยละ ๘๐

### ปัจจัยความสำเร็จ

การดำเนินการตามโครงการพัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองสามวา จะสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายได้ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้

๑. ผู้บริหารเขต เห็นความสำคัญในการพัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการประชาชน โดยให้การสนับสนุนในทุกขั้นตอน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ และมีข้อเสนอแนะ อันจะทำให้โครงการ สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

๒. ในการดำเนินการตามโครงการ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการทะเบียนต้องให้ความร่วมมือ และตั้งใจจริงในการเข้ารับการฝึกอบรมและทบทวนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย ที่ใช้ในการ ปฏิบัติงาน รวมทั้งเข้าร่วมทำกิจกรรมตามโครงการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ อาทิเช่น การพบปะเพื่อแลกเปลี่ยน องค์ความรู้ หรือความคิดเห็นเพื่อแก้ไขปัญหาาร่วมกัน การร่วมแรงร่วมใจกับทีมงานตามที่ได้รับมอบหมายเพื่อ ประชาสัมพันธ์สอดแทรกความรู้ความเข้าใจในการออกพัฒนาชุมชนของสำนักงานเขต เป็นต้น

๓. ต้องได้รับความร่วมมือจากประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ในการประเมินผลความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยการประเมินผลต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง ไม่ใช่อคติ (Bias) ในการ แสดงความคิดเห็น หรือมีข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อสำนักงานเขตจะได้นำไปเป็นข้อมูลปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ ประชาชนได้อย่างถูกต้องต่อไป

๔. ต้องมีการตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลการพัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการ ประชาชนของฝ่ายทะเบียนอย่างสม่ำเสมอ แม้พ้นระยะเวลาการดำเนินการตามโครงการไปแล้วก็ตาม รวมถึงมีการ ปรับเปลี่ยนแผนงาน/โครงการให้เกิดความเหมาะสม สอดคล้องกับสถานการณ์ สภาพปัญหา และมูลเหตุในแต่ละ ช่วงเวลา

๕. กรุงเทพมหานครควรดำเนินการพัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการประชาชนของ ฝ่ายทะเบียนในภาพรวมทั้ง ๕๐ สำนักงานเขต เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมถึงการปรับปรุง แก้ไข ข้อจำกัด ต่างๆ ที่เกิดขึ้น หรืออาจเกิดขึ้นในอนาคต อาทิเช่น เรื่องอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ โครงสร้างอำนาจหน้าที่ของฝ่ายทะเบียน เป็นต้น

### ค่านิยมศัพท์

๑. ขีดความสามารถ (Competency) หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากการ มีความรู้ความเข้าใจ (Knowledge) และทักษะ (Skill) ของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะทำให้บุคคลดังกล่าวสามารถสร้าง ผลงานได้โดดเด่นในเรื่อง การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นใน ความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ตลอดจนการทำงานเป็นทีมได้ในที่สุด

๒. การพัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการประชาชน หมายถึง การพัฒนาคุณลักษณะ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนมีความพร้อมด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย ที่ใช้ในการให้บริการ ประชาชน สามารถแลกเปลี่ยนองค์ความรู้หรือความคิดเห็นเพื่อแก้ไขปัญหาาร่วมกันได้ รวมทั้งสามารถพัฒนา กระบวนการให้บริการประชาชนในเชิงรุก ด้วยการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย ที่ใช้ในการ ติดต่อราชการแก่ประชาชน และแบ่งแยกช่องทางให้บริการตามลักษณะความยากง่ายของงานเพิ่มเติม จาก การให้บริการตามปกติเพื่อลดระยะเวลาการรอคอยของประชาชน

๓. ระเบียบ กฎหมายที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการทะเบียน หมายถึง ระเบียบ กฎหมายที่ เกี่ยวข้องกับการทะเบียนราษฎร การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน การจดทะเบียนครอบครัว และการเปลี่ยน ชื่อตัว ชื่อรอง การจดทะเบียนตั้งชื่อสกุล การขอร่วมใช้ชื่อสกุล

๔. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการทะเบียน หมายถึง เจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติงานของกลุ่มงาน ทะเบียนราษฎร ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน และทะเบียนทั่วไป เท่านั้น

๕. กระบวนการให้บริการ หมายถึง กระบวนการให้บริการประชาชนในเชิงรุก ทั้งนอกและใน สำนักงานเขต เพื่อส่งมอบการให้บริการที่ดีที่สุด (Best Service) ได้แก่ การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอน และระยะเวลาในการติดต่อราชการฝ่ายทะเบียน การแบ่งแยก ช่องทางให้บริการพิเศษ (Fast Track) ตามลักษณะความยากง่ายของงานเพิ่มเติมจากการให้บริการตามปกติ เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยของประชาชน

๖. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง ความพึงพอใจในเรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต อนุมัติ หรือรับแจ้งตามกฎหมาย ตลอดจนความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารหลักฐานที่ฝ่ายทะเบียนจัดทำและส่งมอบให้

๗. ช่องทางบริการพิเศษ (Fast Track) หมายถึงช่องทางสำหรับไว้บริการประชาชนเฉพาะกลุ่ม ได้แก่ เด็กที่มีอายุ ๗ ปีบริบูรณ์ ผู้สูงอายุ คนพิการ พระภิกษุ สามเณร หรือนักบวช

### ขั้นตอนการดำเนินการ ระยะเวลาดำเนินการ และงบประมาณ

การดำเนินการตามโครงการพัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียน จะดำเนินการในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ - ๓๐ กันยายน ๒๕๕๙) ไม่ใช้งบประมาณของทางราชการแต่อย่างใด โดยมีขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

ขั้นตอนการดำเนินการตามโครงการ

ขั้นตอน	รายละเอียด/กิจกรรม	ผลที่คาดหวัง	ระยะเวลาดำเนินการ
๑.การวางแผนก่อนการดำเนินการ	๑.๑ จัดทำโครงการเพื่อขออนุมัติจากผู้อำนวยการเขต	๑.๑ โครงการได้รับการพิจารณาอนุมัติ	เดือน ต.ค. ๒๕๕๘
	๑.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานประกอบด้วย หัวหน้าฝ่ายทะเบียน หัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนราษฎร หัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน และหัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนทั่วไป โดยมอบให้หัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนราษฎร เป็นเลขานุการคณะทำงาน เพื่อร่วมกันพิจารณากำหนดหัวข้อ และร่วมเป็นวิทยากรในการฝึกอบรม และทบทวนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย และดำเนินการเรื่องอื่นๆ ตามโครงการ	๑.๒ ผู้อำนวยการเขตลงนามในคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน	เดือน ต.ค. ๒๕๕๘
	๑.๓ การประชุมชี้แจงคณะทำงานเกี่ยวกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายเพื่อวางแผนงานในการดำเนินงาน กำหนดวิธีการตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไข	๑.๓ คณะทำงานมีความเข้าใจ และสามารถกำหนดแนวทางการดำเนินการ วิธีการตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไขปัญหาได้	เดือน ต.ค. ๒๕๕๘
	๑.๔ ประชุมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียนทั้งหมด เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจในการดำเนินงานตามโครงการ	๑.๔ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับทราบโครงการและเข้าร่วมกิจกรรมตามโครงการในแต่ละขั้นตอนอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง	เดือน ต.ค. ๒๕๕๘

## ขั้นตอนการดำเนินการตามโครงการ (ต่อ)

ขั้นตอน	รายละเอียด/กิจกรรม	ผลที่คาดหวัง	ระยะเวลาดำเนินการ
	<p>๑.๕ การสำรวจระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมายที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการทะเบียนแยกตามประเภทของกลุ่มงาน ก่อนการฝึกอบรมและทบทวน</p> <p>๑.๖ การเตรียมการประเมินผลตามโครงการของคณะทำงาน</p>	<p>๑.๕ สามารถจัดลำดับก่อน-หลัง ระเบียบ กฎหมายที่ใช้ในการฝึกอบรมและทบทวนตรงตามความต้องการของเจ้าหน้าที่</p> <p>๑.๖ สามารถกำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลของแต่ละตัวชี้วัด การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลได้</p>	<p>เดือน ต.ค. ๒๕๕๘</p> <p>เดือน ต.ค. ๒๕๕๘</p>
๒.การดำเนินการตามโครงการ	<p>๒.๑ การจัดการฝึกอบรมและทบทวนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย ที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการทะเบียนราษฎร ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนครอบครัว และทะเบียนชื่อบุคคลแก่เจ้าหน้าที่ตามกลุ่มที่จัดแบ่งไว้</p> <p>๒.๒ มอบหมายให้หัวหน้ากลุ่มงานทุกกลุ่ม กำหนด วัน เวลา เพื่อให้เจ้าหน้าที่พบปะกันเพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ หรือความคิดเห็น เพื่อแก้ไขปัญหาของแต่ละกลุ่มงานร่วมกัน</p> <p>๒.๓ คณะทำงานประสานงานกับฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เพื่อเตรียมความพร้อมในการประชาสัมพันธ์สอดแทรกความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมายที่ใช้ในการติดต่อราชการที่ฝ่ายทะเบียนแก่ชุมชนตามแผนงานของสำนักงานเขตในแต่ละเดือน</p> <p>๒.๔ พิจารณาแบ่งแยกช่องทางบริการตามความยากง่ายของงาน (Fast Track) เพิ่มเติม อาทิเช่น ช่องทางไกลเกลี่ยกรณีการจดทะเบียนหย่า</p>	<p>๒.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย ที่ใช้ในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม</p> <p>๒.๒ เจ้าหน้าที่ของแต่ละกลุ่มงานสามารถกำหนดองค์ความรู้ หรือเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานร่วมกันได้</p> <p>๒.๓ สามารถดำเนินการได้ครบถ้วนในแต่ละชุมชนตามแผนงานที่กำหนดไว้ของสำนักงานเขตในแต่ละเดือน</p> <p>๒.๔ สามารถเพิ่มเติมช่องทางบริการพิเศษได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้</p>	<p>เดือน พ.ย.๒๕๕๘ - ก.ย.๒๕๕๙</p> <p>เดือน พ.ย.๒๕๕๘ - ก.ย.๒๕๕๙</p> <p>เดือน พ.ย.๒๕๕๘ - ก.ย.๒๕๕๙</p> <p>เดือน พ.ย.๒๕๕๘ - ก.ย.๒๕๕๙</p>

## ขั้นตอนการดำเนินการตามโครงการ (ต่อ)

ขั้นตอน	รายละเอียด/กิจกรรม	ผลที่คาดหวัง	ระยะเวลาดำเนินการ
	<p>๒.๕ การประเมินผลโครงการ โดยการ ทดแบบสอบถามความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ เกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย ที่ใช้ในการ ดัดต่องาน</li> <li>- ขั้นตอนและระยะเวลาในการ พิจารณาอนุญาต อนุมัติ หรือรับแจ้ง ตามกฎหมาย</li> <li>- ความถูกต้องครบถ้วนของเอกสาร หลักฐานที่ทางราชการได้จัดทำและ ส่งมอบให้ผู้ยื่นคำร้องหรือคำขอ</li> </ul> <p>๒.๖ สรุปรายงานผลความคืบหน้า ในการดำเนินการทุก ๓ เดือน</p> <p>๒.๗ การสรุปความเห็น แนวทาง และ ข้อเสนอแนะจากการดำเนินการตาม โครงการเสนอผู้อำนวยการเขต</p>	<p>๒.๕ ประชาชนผู้มาติดต่อ ราชการมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทั้ง ๒ ระยะ</p> <p>๒.๖ สามารถสรุปรายงานผล ความคืบหน้าแล้วเสร็จ ภายในกำหนด</p> <p>๒.๗ ความเห็น แนวทาง และ ข้อเสนอแนะต่างๆ เกิด ประโยชน์ต่อการดำเนินการ ตามโครงการและใช้เป็น แนวทางเพิ่มเติมได้ในอนาคต</p>	<p>การประเมินผล แบ่งเป็น ๒ ระยะ คือ ระยะที่ ๑ ระหว่างเดือน ต.ค.๒๕๕๘ - มี.ค.๒๕๕๙ และระยะที่ ๒ ระหว่าง เดือน เม.ย.๒๕๕๙ - ก.ย.๒๕๕๙</p> <p>เดือน ธ.ค.๒๕๕๘ , มี.ค.๒๕๕๙ , มิ.ย.๒๕๕๙ และ ก.ย.๒๕๕๙</p> <p>เดือน ก.ย.๒๕๕๘</p>
๓. การตรวจสอบ	- ตรวจสอบผลการดำเนินการตาม โครงการในแต่ละขั้นตอน ว่ามีปัญหา อะไรเกิดขึ้น จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลง แก้ไขในขั้นตอนใดบ้าง	- สามารถตรวจสอบผลการ ดำเนินการในแต่ละขั้นตอนได้ ตามระยะเวลาของโครงการ	เดือน ต.ค.๒๕๕๘ - ๓๐ ก.ย.๒๕๕๙
๔. การปรับปรุง แก้ไขปัญหา	- ปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ภายหลังจากที่ได้ตรวจสอบแล้ว เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำซ้อน เดิม และทำให้การดำเนินการตาม โครงการบรรลุวัตถุประสงค์ เป็นไป ตามเป้าหมาย	- ได้มีการปรับปรุง แก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้น จนทำให้ โครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้	เดือน ต.ค.๒๕๕๘ - ๓๐ ก.ย.๒๕๕๙

สรุปช่วงระยะเวลาดำเนินการ (Time Line) ตามโครงการพัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการประชาชน  
ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองสามวา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙

ขั้นตอน	กิจกรรม	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ผู้รับผิดชอบ
๑. การวางแผนก่อนการดำเนินการ	๑.๑ การจัดทำโครงการ	↔												ฝ่ายทะเบียน
	๑.๒ การจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน	↔												ฝ่ายทะเบียน
	๑.๓ การประชุมคณะทำงาน	↔												คณะทำงาน
	๑.๔ การประชุมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียน	↔												ฝ่ายทะเบียน
	๑.๕ การสำรวจระดับความรู้ความเข้าใจก่อนการฝึกอบรมและทบทวน	↔												คณะทำงาน
	๑.๖ การเตรียมการประเมินผลตามโครงการ	↔												คณะทำงาน
๒. การดำเนินการตามโครงการ	๒.๑ การจัดการฝึกอบรมและทบทวน		←————→										คณะทำงาน	





## แนวทางในการบริหารความเสี่ยง

การพิจารณาแนวทางการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้การดำเนินการตามโครงการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย เป็นดังนี้

ลำดับ	ความเสี่ยง / ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น	แนวทางการบริหารความเสี่ยง	หน่วยงาน/บุคคลที่เกี่ยวข้อง
๑.	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในฐานะคณะทำงาน มีภารกิจ งานประจำ ที่มีความสำคัญเท่าเทียมกับการดำเนินตามโครงการ เป็นผลให้การฝึกอบรมและทบทวนไม่บรรลุผล	- มอบหมายให้คณะทำงาน จัดทำสรุปสาระสำคัญของระเบียบ กฎหมาย วัล้วงหน้า อย่างน้อย ๑ สัปดาห์ก่อน ฝึกอบรมและทบทวน - หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบสาระสำคัญของระเบียบ กฎหมาย เพื่อเตรียมความพร้อมและสามารถทดแทนกันได้	- คณะทำงาน
๒.	เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง	- กำหนดตารางฝึกอบรมและทบทวนเพิ่มเติม เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมได้รับการฝึกอบรมและทบทวนครบถ้วน	- คณะทำงาน - เจ้าหน้าที่ - ฝ่ายทะเบียน
๓.	การประชาสัมพันธ์สอดแทรกความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมายในการติดต่อราชการฝ่ายทะเบียน กรณีการออกพัฒนาชุมชน ไม่สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย เนื่องจากสำนักงานเขตมีแผนงานด้านอื่นที่เร่งด่วนกว่า	- ดำเนินการประชาสัมพันธ์ สอดแทรกความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย ในแผนงาน/โครงการอื่นทดแทน	- คณะทำงาน - ฝ่ายพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม
๔.	อัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอที่จะให้บริการในช่องทางบริการพิเศษ (Fast Track) ที่เพิ่มเติมขึ้น	- มอบหมายให้เจ้าหน้าที่อื่น ทำงานทดแทนระหว่างกัน เป็นการชั่วคราว	- เจ้าหน้าที่ - ฝ่ายทะเบียน
๕.	ประชาชนอาจไม่เข้าใจในวิธีการและเนื้อหาของแบบสอบถาม ทำให้การประเมินผลความพึงพอใจขาดความเที่ยงตรง (Validity)	- ทดสอบแบบสอบถามก่อนดำเนินงานจริง (Pre-test) - เจ้าหน้าที่ประจำจุดที่ประชาชนมาติดต่อราชการ ให้คำแนะนำเพิ่มเติม	- คณะทำงาน - เจ้าหน้าที่ - ฝ่ายทะเบียน
๖	คณะทำงานในฐานะวิทยากรฝึกอบรมและทบทวนขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบกฎหมายที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	- ประสานงานขอวิทยากร รับเชิญจากสำนักงาน ปกครองและทะเบียน กรุงเทพมหานคร หรือกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย แล้วแต่กรณี	- คณะทำงาน - สำนักงานปกครองและทะเบียน กรุงเทพมหานคร - กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

## การประเมินผลและข้อเสนอแนะ

๑. การประเมินผล ตามโครงการพัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองสามวา ได้กำหนดตัวชี้วัดตามโครงการดังนี้

๑.๑ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการทะเบียนได้รับการฝึกอบรมและทบทวนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง

๑.๒ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการทะเบียน มีการพบปะกัน ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ หรือความคิดเห็นเพื่อแก้ไขปัญหาาร่วมกัน อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง

๑.๓ มีการประชาสัมพันธ์ สอดแทรกความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย ที่ใช้ในการติดต่อราชการฝ่ายทะเบียน ในการออกพัฒนาชุมชนของสำนักงานเขต อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง

๑.๔ มีการกำหนดช่องทางบริการพิเศษ (Fast Track) เพิ่มเติมอีก อย่างน้อย ๑ ช่องทาง

๑.๕ ประชาชนผู้มาติดต่อราชการฝ่ายทะเบียนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ ๘๐

วิธีการในการประเมินผล ตามข้อ ๑.๑ - ๑.๔ จะรวบรวมจากสรุปรายงานผลความคืบหน้าในทุก ๓ เดือน

สำหรับข้อ ๑.๕ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลตามตัวชี้วัด คือ แบบสอบถาม ซึ่งจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาติดต่อราชการฝ่ายทะเบียน แบ่งเป็น ๒ ช่วง คือ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๕๘ - มีนาคม ๒๕๕๙ และระหว่างเดือนเมษายน - กันยายน ๒๕๕๙ ช่วงละ ๓๐๐ ตัวอย่าง โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั้ง ๓ กลุ่มงานหลัก และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติร้อยละ

๒. ข้อเสนอแนะ จากการดำเนินการตามโครงการเพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองสามวา ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในประเด็นดังต่อไปนี้

๒.๑ ควรมีการขยายผลการดำเนินการตามโครงการให้ครอบคลุมทั้ง ๕๐ เขต ทั้งกรุงเทพมหานคร เนื่องจากในหลายสำนักงานเขตอาจจะมีสถานการณ์ สภาพปัญหา และมูลเหตุอื่นๆ ใกล้เคียงกับกรณีศึกษาข้างต้น ซึ่งหากดำเนินการล่าช้าอาจจะส่งผลกระทบต่อการใช้บริการประชาชนในภาพรวมของกรุงเทพมหานคร

๒.๒ กรุงเทพมหานครควรสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากในการติดต่อราชการที่ต้องผ่านการอนุญาต การอนุมัติ การจดทะเบียน หรือการแจ้ง มีกฎหมาย หรือกฎ หลายฉบับ และเป็นเรื่องใหม่ ที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอาจยังมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาสาระของกฎหมายไม่เพียงพอ สุ่มเสี่ยงต่อการลงโทษทางวินัยหรือถูกดำเนินคดี

๒.๓ เนื่องจากเป็นกรณีศึกษา ดังนั้น หากต้องการจะศึกษาวิจัยในแง่มุมต่างๆ ให้ครอบคลุมผู้เกี่ยวข้อง (Stakeholders) เพิ่มมากขึ้น ควรมีการพัฒนาต่อยอดจากโครงการนี้ เพื่อจะส่งผลดีต่อการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียนโดยรวม

### บรรณานุกรม

วรางค์ศิริ ทรงศีล , การกำหนดขีดความสามารถหลักและขีดความสามารถด้านการบริการงานบุคคล , สารนิพนธ์  
ตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ , ๒๕๕๐.

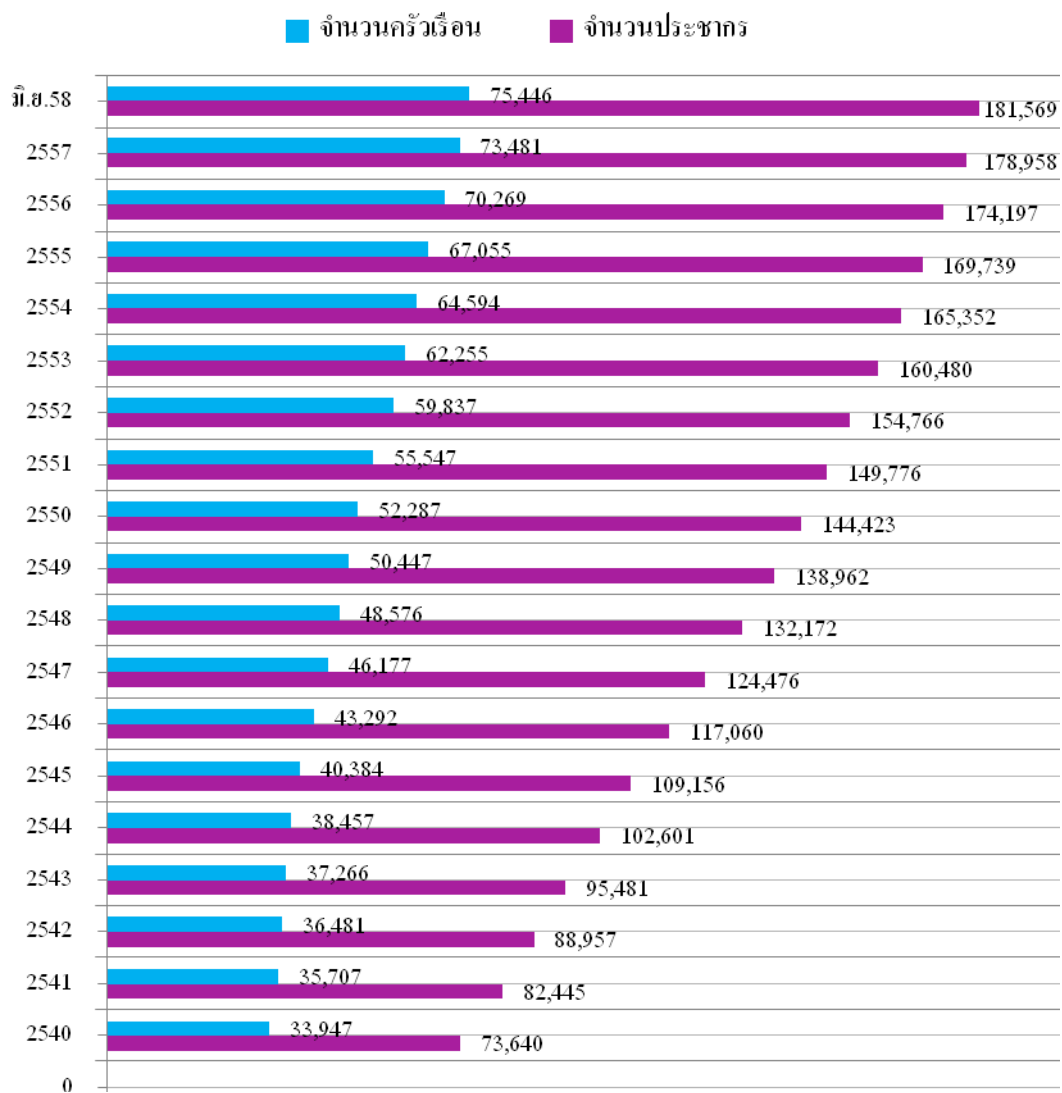
[http : //www.gotoknow.org](http://www.gotoknow.org) > posts

[www.opdc.go.th](http://www.opdc.go.th)

[www.jobpub.com/art](http://www.jobpub.com/art)

ภาคผนวก

### จำนวนประชากรและครัวเรือนที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในพื้นที่เขตคลองสามวา



## แบบรายงานสถิติการให้บริการด้านทะเบียน

ประจำเดือน มกราคม - ธันวาคม พ.ศ.๒๕๕๖

## สำนักงานเขตคลองสามวา

รายการ ที่	การติดต่อกับฝ่ายทะเบียน	จำนวนผู้รับบริการ				หมายเหตุ
		อยู่ในพื้นที่เขต กทม.		ต่างจังหวัด	รวม	
		ในเขต	นอกเขต			
๑	ย้ายที่อยู่ (ดูจากทะเบียนบ้านของคนที่ย้ายเข้า,ออก)	๖,๒๕๔	๗,๘๑๔	๕,๓๕๕	๑๙,๔๒๓	
๒	แจ้งเกิด (ดูจากทะเบียนบ้านของมารดาเด็ก)	๒	-	-	๒	
๓	แจ้งตาย (ดูจากทะเบียนบ้านคนตาย)	๒๑๖	๔๐	๑๐๑	๓๕๗	
๔	เพิ่มชื่อ (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ขอเพิ่มชื่อ)	๓๐	-	-	๓๐	
๕	แก้ไขรายการบุคคล (ดูจากทะเบียนบ้านที่มีการแก้ไขรายการ)	๖,๓๑๖	-	-	๖,๓๑๖	
๖	การกำหนดบ้านเลขที่ (ดูจากจำนวนเลขที่บ้านที่ออก)	๓,๓๓๘	-	-	๓,๓๓๘	
๗	คัดรับรองทะเบียนราษฎร (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๓,๘๙๖	๒,๙๓๕	๑,๗๓๖	๘,๕๖๗	
๘	จำหน่ายรายการบุคคล (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๕	-	-	๕	
๙	แจ้งเกิดเกินกำหนด (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	-	-	-	-	
๑๐	สอบสวนทะเบียนราษฎร (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๔๒๘	-	-	๔๒๘	
๑๑	ทำบัตรกรณีปกติ (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๑๓,๑๖๒	๑,๑๗๓	๒,๑๐๖	๑๖,๔๔๑	
๑๒	ทำบัตรกรณีบัตรชำรุด (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๑,๗๗๓	๒๑๗	๘๖๐	๒,๘๕๐	
๑๓	ทำบัตรกรณีบัตรหาย (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๔,๐๕๗	๕๘๓	๑,๒๐๕	๕,๘๔๕	
๑๔	ทำบัตรกรณีอื่น ๆ (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๒๖	-	๓	๒๙	
๑๕	ทำบัตรกรณีเด็กอายุ ๗ ปีบริบูรณ์ ถึงก่อนครบ ๑๕ ปีบริบูรณ์ (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๒,๒๗๙	๓๖๔	๘๙	๒,๗๓๒	
๑๖	คัดรับรองบัตรประจำตัวประชาชน (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๑๖๘	๑๒๙	๒๔๘	๕๔๕	
๑๗	ดำเนินคดีแก่ผู้กระทำความผิด (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๓,๙๗๐	๕๑๕	๑,๐๘๑	๕,๕๖๖	
๑๘	สอบสวนบัตรประจำตัวประชาชน (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๔,๓๒๖	๖๑๒	๑,๒๔๙	๖,๑๘๗	
๑๙	สมรส (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๘๑๕	๑๖๑	๔๐๘	๑,๓๘๔	
๒๐	หย่า (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๓๗๖	๘๗	๑๖๕	๖๒๘	
๒๑	สอบสวนทะเบียนทั่วไป (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	-	-	-	-	
๒๒	ใช้ น.ส. กรณีสมรส (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๓๑๓	๖๔	๑๕๕	๕๓๒	
๒๓	ใช้ น.ส.กรณีหย่า (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๑๘๐	๓๙	๖๐	๒๗๙	
๒๔	ใช้ น.ส.กรณีบันทึกฐานะแห่งครอบครัว (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๑	-	-	๑	

- ๒ -

รายการ ที่	การติดต่อกับฝ่ายทะเบียน	จำนวนผู้รับบริการ				
		อยู่ในพื้นที่เขต กทม.		ต่างจังหวัด	รวม	หมายเหตุ
		ในเขต	นอกเขต			
๒๕	ใช้ น.ส.กรณีอื่น ๆ (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	-	-	-	-	
๒๖	รับรองบุตร (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๕๐	๘	-	๕๘	
๒๗	บันทึกฐานะแห่งครอบครัว (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๒๖	-	-	๒๖	
๒๘	เปลี่ยนชื่อตัว (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๑,๗๒๘	-	-	๑,๗๒๘	
๒๙	ตั้งชื่อสกุล (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๒๒๗	-	-	๒๒๗	
๓๐	ใช้ชื่อสกุลตามมารดา (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๑๔๗	-	-	๑๔๗	
๓๑	ใช้ชื่อสกุลตามบิดา (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๔๔	-	-	๔๔	
๓๒	รับบุตรบุญธรรม (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๓๓	-	๑	๓๔	
๓๓	เลิกรับบุตรบุญธรรม (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	-	-	๑	๑	
๓๔	ร่วมใช้ชื่อสกุล (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๕๐	-	-	๕๐	
๓๕	ยกเลิกชื่อสกุล (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๔๑	-	-	๔๑	
๓๖	ใช้ชื่อสกุลเดิมก่อนสมรส (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๖๙๓	๑๓๙	๓๔๑	๑,๑๗๓	
๓๗	ใช้ชื่อสกุลตามสามี (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๑๓๑	๒๓	๕๙	๒๑๓	
๓๘	คัดรับรอง ค.ร.ต่าง ๆ (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๔๘๐	๘๑	๑๗๑	๗๓๒	
๓๙	คัดรับรอง ช.ต่าง ๆ (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๑๒๒	๑๗	๔๑	๑๘๐	
๔๐	แจ้งย้ายที่อยู่แรงงานต่างด้าว (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๑๗	๓	-	๒๐	
๔๑	ถ่ายรูปแรงงานต่างด้าว (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๕๔๕	-	-	๕๔๕	
๔๒	บุคคลไม่มีสถานะทางทะเบียน (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	-	-	-	-	
๔๓	ช่องบริการพิเศษคนพิการและผู้สูงอายุ (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๕๙	๖	๑๕	๘๐	
	<b>รวมรายการที่ ๑-๔๓</b>	<b>๕๖,๓๒๔</b>	<b>๑๕,๐๑๐</b>	<b>๑๕,๔๕๐</b>	<b>๘๖,๗๘๔</b>	
๔๔	ค่าธรรมเนียมทะเบียน (บาท)	๒๔๖,๒๘๐	-	-	๒๔๖,๒๘๐	
๔๕	ค่าธรรมเนียมบัตรประชาชน (บาท)	๒๐๔,๖๖๐	๑๘,๓๔๐	๔๓,๘๘๐	๒๖๖,๘๘๐	
๔๖	ค่าธรรมเนียมทะเบียนทั่วไป (บาท)	๑๕๖,๐๐๕	๒,๐๒๐	๔,๑๘๐	๑๖๒,๒๐๕	
	<b>รวมรายการที่ ๔๔-๔๖</b>	<b>๖๐๖,๙๔๕</b>	<b>๒๐,๓๖๐</b>	<b>๔๘,๐๖๐</b>	<b>๖๗๕,๓๖๕</b>	

หมายเหตุ ๑. ทุกรายการตามแบบฟอร์มนี้ให้รวมจำนวนผู้มารับบริการในวันเสาร์-อาทิตย์ ด้วย

๒. ช่องที่มีเครื่องหมาย - ไม่ต้องกรอกตัวเลข

## แบบรายงานสถิติการให้บริการด้านทะเบียน

ประจำเดือน มกราคม - ธันวาคม พ.ศ.๒๕๕๗

## สำนักงานเขตคลองสามวา

รายการ ที่	การติดต่อกับฝ่ายทะเบียน	จำนวนผู้รับบริการ				หมายเหตุ
		อยู่ในพื้นที่เขต กทม.		ต่างจังหวัด	รวม	
		ในเขต	นอกเขต			
๑	ย้ายที่อยู่ (ดูจากทะเบียนบ้านของคนที่ย้ายเข้า,ออก)	๖,๖๐๖	๘,๓๔๖	๕,๑๘๘	๒๐,๑๔๐	
๒	แจ้งเกิด (ดูจากทะเบียนบ้านของมารดาเด็ก)	๕	-	-	๕	
๓	แจ้งตาย (ดูจากทะเบียนบ้านคนตาย)	๒๐๒	๔๐	๗๓	๓๑๕	
๔	เพิ่มชื่อ (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ขอเพิ่มชื่อ)	๔๑	-	-	๔๑	
๕	แก้ไขรายการบุคคล (ดูจากทะเบียนบ้านที่มีการแก้ไขรายการ)	๖,๗๐๙	-	-	๖,๗๐๙	
๖	การกำหนดบ้านเลขที่ (ดูจากจำนวนเลขที่บ้านที่ออก)	๓,๓๐๐	-	-	๓,๓๐๐	
๗	คัดร์รับรองทะเบียนราษฎร (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๗,๐๔๒	๓,๒๒๓	๑,๗๖๑	๑๒,๐๒๖	
๘	จำหน่ายรายการบุคคล (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๔	-	-	๔	
๙	แจ้งเกิดเกินกำหนด (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	-	-	-	-	
๑๐	สอบสวนทะเบียนราษฎร (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๔๐๗	-	-	๔๐๗	
๑๑	ทำบัตรกรณีปกติ (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๑๓,๒๗๐	๑,๒๑๗	๒,๐๗๓	๑๖,๕๖๐	
๑๒	ทำบัตรกรณีบัตรชำรุด (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๒,๐๙๓	๓๐๒	๑,๑๒๔	๓,๕๑๙	
๑๓	ทำบัตรกรณีบัตรหาย (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๔,๐๖๕	๖๑๗	๑,๓๕๒	๖,๐๓๔	
๑๔	ทำบัตรกรณีอื่น ๆ (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๖๙	๒	๖	๗๗	
๑๕	ทำบัตรกรณีเด็กอายุ ๗ ปีบริบูรณ์ ถึงก่อนครบ ๑๕ ปีบริบูรณ์ (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๑,๗๘๖	๒๒๓	๘๒	๒,๐๙๑	
๑๖	คัดร์รับรองบัตรประจำตัวประชาชน (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๑๑๙	๙๖	๑๗๙	๓๙๔	
๑๗	ดำเนินคดีแก่ผู้กระทำความผิด (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๓,๔๕๑	๕๖๗	๙๙๓	๕,๐๑๑	
๑๘	สอบสวนบัตรประจำตัวประชาชน (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๔,๑๙๑	๖๖๓	๑,๓๙๓	๖,๒๔๗	
๑๙	สมรส (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๗๕๙	๑๖๐	๔๔๓	๑,๓๖๒	
๒๐	หย่า (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๔๗๒	๑๑๓	๑๗๕	๗๖๐	
๒๑	สอบสวนทะเบียนทั่วไป (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	-	-	-	-	
๒๒	ใช้ น.ส. กรณีสมรส (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๒๙๒	๗๑	๑๙๑	๕๕๔	
๒๓	ใช้ น.ส.กรณีหย่า (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๒๒๓	๔๖	๖๓	๓๓๒	
๒๔	ใช้ น.ส.กรณีบันทึกฐานะแห่งครอบครัว (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๑	-	-	๑	

- ๒ -

รายการ ที่	การติดต่อกับฝ่ายทะเบียน	จำนวนผู้รับบริการ				หมายเหตุ
		อยู่ในพื้นที่เขต กทม.		ต่างจังหวัด	รวม	
		ในเขต	นอกเขต			
๒๕	ใช้ น.ส.กรณีอื่น ๆ (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	-	-	-	-	
๒๖	รับรองบุตร (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๕๕	๓	๙	๖๗	
๒๗	บันทึกฐานะแห่งครอบครัว (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๒๓	๑	๑	๒๕	
๒๘	เปลี่ยนชื่อตัว (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๑,๘๒๒	-	-	๑,๘๒๒	
๒๙	ตั้งชื่อสกุล (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๒๖๒	-	-	๒๖๒	
๓๐	ใช้ชื่อสกุลตามมารดา (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๑๒๗	-	-	๑๒๗	
๓๑	ใช้ชื่อสกุลตามบิดา (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๒๗	-	-	๒๗	
๓๒	รับบุตรบุญธรรม (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๔๓	-	๑	๔๔	
๓๓	เลิกรับบุตรบุญธรรม (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๓	-	-	๓	
๓๔	ร่วมใช้ชื่อสกุล (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๕๕	-	-	๕๕	
๓๕	ยกเลิกชื่อสกุล (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๔๑	-	-	๔๑	
๓๖	ใช้ชื่อสกุลเดิมก่อนสมรส (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๖๓๑	๑๔๕	๓๕๘	๑,๑๓๔	
๓๗	ใช้ชื่อสกุลตามสามี (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๑๓๗	๒๓	๖๗	๒๒๗	
๓๘	คัดรับรอง คร.ต่าง ๆ (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๒๑๗	๓๔	๗๒	๓๒๓	
๓๙	คัดรับรอง ช.ต่าง ๆ (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๑๕๙	๓๕	๖๖	๒๖๐	
๔๐	แจ้งย้ายที่อยู่แรงงานต่างด้าว (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๑๓๘	-	-	๑๓๘	
๔๑	ถ่ายรูปแรงงานต่างด้าว (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	-	-	-	-	
๔๒	บุคคลไม่มีสถานะทางทะเบียน (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	-	-	-	-	
๔๓	ช่องบริการพิเศษคนพิการและผู้สูงอายุ (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๑๒๙	๒๗	๒๙	๑๘๕	
	<b>รวมรายการที่ ๑-๔๓</b>	<b>๕๘,๙๗๖</b>	<b>๑๕,๙๕๔</b>	<b>๑๕,๖๙๙</b>	<b>๙๐,๖๒๙</b>	
๔๔	ค่าธรรมเนียมทะเบียน (บาท)	๒๗๘,๗๙๐			๒๗๘,๗๙๐	
๔๕	ค่าธรรมเนียมบัตรประชาชน (บาท)	๒๒๔,๕๒๐	๒๐,๗๔๐	๕๑,๓๘๐	๒๙๖,๖๔๐	
๔๖	ค่าธรรมเนียมทะเบียนทั่วไป (บาท)	๑๖๖,๒๐๕	๑,๗๒๐	๒,๕๗๐	๑๗๐,๔๙๕	
	<b>รวมรายการที่ ๔๔-๔๖</b>	<b>๖๖๙,๕๑๕</b>	<b>๒๒,๔๖๐</b>	<b>๕๓,๙๕๐</b>	<b>๗๔๕,๙๒๕</b>	

หมายเหตุ ๑. ทูกรายการตามแบบฟอร์มนี้ให้รวมจำนวนผู้มารับบริการในวันเสาร์-อาทิตย์ ด้วย

๒. ช่องที่มีเครื่องหมาย - ไม่ต้องกรอกตัวเลข

## แบบรายงานสถิติการให้บริการด้านทะเบียน

ประจำเดือน มกราคม ๒๕๕๘ - มิถุนายน พ.ศ.๒๕๕๘

## สำนักงานเขตคลองสามวา

รายการ ที่	การติดต่อกับฝ่ายทะเบียน	จำนวนผู้รับบริการ				รวม	หมายเหตุ
		อยู่ในพื้นที่เขต กทม.		ต่างจังหวัด	รวม		
		ในเขต	นอกเขต				
๑	ย้ายที่อยู่ (ดูจากทะเบียนบ้านของคนที่ย้ายเข้า,ออก)	๓,๗๗๔	๓,๙๗๗	๒,๗๗๕	๑๐,๕๒๖		
๒	แจ้งเกิด (ดูจากทะเบียนบ้านของมารดาเด็ก)	-	-	-	-		
๓	แจ้งตาย (ดูจากทะเบียนบ้านคนตาย)	๑๐๒	๒๐	๔๕	๑๖๗		
๔	เพิ่มชื่อ (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ขอเพิ่มชื่อ)	๒๙	-	-	๒๙		
๕	แก้ไขรายการบุคคล (ดูจากทะเบียนบ้านที่มีการแก้ไขรายการ)	๓,๖๓๐	-	-	๓,๖๓๐		
๖	การกำหนดบ้านเลขที่ (ดูจากจำนวนเลขที่บ้านที่ออก)	๒,๐๐๘	-	-	๒,๐๐๘		
๗	คัดรับรองทะเบียนราษฎร (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๒,๖๕๘	๑,๕๙๖	๑,๑๒๘	๕,๓๘๒		
๘	จำหน่ายรายการบุคคล (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	-	-	-	-		
๙	แจ้งเกิดเกินกำหนด (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	-	-	-	-		
๑๐	สอบสวนทะเบียนราษฎร (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๒๒๘	-	-	๒๒๘		
๑๑	ทำบัตรกรณีปกติ (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๗,๔๕๐	๗๙๒	๑,๔๗๔	๙,๗๑๖		
๑๒	ทำบัตรกรณีบัตรชำรุด (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๑,๒๗๗	๑๙๒	๗๙๖	๒,๒๖๕		
๑๓	ทำบัตรกรณีบัตรหาย (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๒,๓๐๗	๔๓๑	๘๘๕	๓,๖๒๓		
๑๔	ทำบัตรกรณีอื่น ๆ (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๑๒	-	๔	๑๖		
๑๕	ทำบัตรกรณีเด็กอายุ ๗ ปีบริบูรณ์ ถึงก่อนครบ ๑๕ ปีบริบูรณ์ (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๑,๑๘๒	๑๔๓	๘๕	๑,๔๑๐		
๑๖	คัดรับรองบัตรประจำตัวประชาชน (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๖๓	๖๙	๘๐	๒๑๒		
๑๗	ดำเนินคดีแก่ผู้กระทำความผิด (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๑,๗๒๘	๓๓๗	๖๙๓	๒,๗๕๘		
๑๘	สอบสวนบัตรประจำตัวประชาชน (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๒,๔๐๘	๔๓๙	๘๘๗	๓,๗๓๔		
๑๙	สมรส (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๔๙๖	๑๐๖	๑๙๖	๗๙๘		
๒๐	หย่า (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๒๐๙	๕๑	๑๓๐	๓๙๐		
๒๑	สอบสวนทะเบียนทั่วไป (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	-	-	-	-		
๒๒	ใช้ น.ส. กรณีสมรส (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๑๙๖	๔๖	๖๖	๓๐๘		
๒๓	ใช้ น.ส.กรณีหย่า (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๑๐๔	๒๐	๕๑	๑๗๕		
๒๔	ใช้ น.ส.กรณีบันทึกฐานะแห่งครอบครัว (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	-	-	-	-		

- ๒ -

รายการ ที่	การติดต่อกับฝ่ายทะเบียน	จำนวนผู้รับบริการ				หมายเหตุ
		อยู่ในพื้นที่เขต กทม.		ต่างจังหวัด	รวม	
		ในเขต	นอกเขต			
๒๕	ใช้ น.ส.กรณีอื่น ๆ (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	-	-	-	-	
๒๖	รับรองบุตร (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๒๓	๖	๕	๓๔	
๒๗	บันทึกฐานะแห่งครอบครัว (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๖	-	-	๖	
๒๘	เปลี่ยนชื่อตัว (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๙๔๓	-	-	๙๔๓	
๒๙	ตั้งชื่อสกุล (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๑๓๕	-	-	๑๓๕	
๓๐	ใช้ชื่อสกุลตามมารดา (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๗๗	-	-	๗๗	
๓๑	ใช้ชื่อสกุลตามบิดา (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๑๒	-	-	๑๒	
๓๒	รับบุตรบุญธรรม (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๑๒	-	๒	๑๔	
๓๓	เลิกรับบุตรบุญธรรม (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๓	-	-	๓	
๓๔	ร่วมใช้ชื่อสกุล (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๒๘	-	-	๒๘	
๓๕	ยกเลิกชื่อสกุล (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๓๕	-	-	๓๕	
๓๖	ใช้ชื่อสกุลเดิมก่อนสมรส (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๔๐๐	๙๘	๑๔๒	๖๔๐	
๓๗	ใช้ชื่อสกุลตามสามี (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๙๙	๑๕	๔๔	๑๕๘	
๓๘	คัดรับรอง ค.ร.ต่าง ๆ (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๑๒๑	๑๖	๔๑	๑๗๘	
๓๙	คัดรับรอง ช.ต่าง ๆ (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๗๔	๒๔	๒๗	๑๒๕	
๔๐	แจ้งย้ายที่อยู่แรงงานต่างด้าว (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๙๘	-	-	๙๘	
๔๑	ถ่ายรูปแรงงานต่างด้าว (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	-	-	-	-	
๔๒	บุคคลไม่มีสถานะทางทะเบียน (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	-	-	-	-	
๔๓	ช่องบริการพิเศษคนพิการและผู้สูงอายุ (ดูจากทะเบียนบ้านของผู้ยื่น)	๕๒	๓	๑๐	๖๕	
	<b>รวมรายการที่ ๑-๔๓</b>	<b>๓๑,๙๗๙</b>	<b>๘,๓๘๑</b>	<b>๙,๕๖๖</b>	<b>๔๙,๙๒๖</b>	
๔๔	ค่าธรรมเนียมทะเบียน (บาท)	๑๕๘,๗๑๐	-	-	๑๕๘,๗๑๐	
๔๕	ค่าธรรมเนียมบัตรประชาชน (บาท)	๑๓๔,๔๔๐	๑๓,๘๔๐	๓๕,๓๘๐	๑๘๓,๖๖๐	
๔๖	ค่าธรรมเนียมทะเบียนทั่วไป (บาท)	๙๑,๙๗๐	๘๓๐	๑,๑๔๐	๙๓,๙๔๐	
	<b>รวมรายการที่ ๔๔-๔๖</b>	<b>๓๘๕,๑๒๐</b>	<b>๑๔,๖๗๐</b>	<b>๓๖,๕๒๐</b>	<b>๔๓๖,๓๑๐</b>	

หมายเหตุ ๑. ทุกรายการตามแบบฟอร์มนี้ให้รวมจำนวนผู้มารับบริการในวันเสาร์-อาทิตย์ ด้วย

๒. ช่องที่มีเครื่องหมาย - ไม่ต้องกรอกตัวเลข

## -ตัวอย่าง-

คู่มือสำหรับประชาชน: การขอกำหนดบ้านเลขที่กรณีบ้านที่ขอบด้วยกฎหมาย

หน่วยงานที่รับผิดชอบ: สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

กระทรวง: กรุงเทพมหานคร

1. ชื่อกระบวนการ: การขอกำหนดบ้านเลขที่กรณีบ้านที่ขอบด้วยกฎหมาย
2. หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ: สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
3. ประเภทของงานบริการ: กระบวนการบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยเดียว
4. หมวดหมู่ของงานบริการ: รับแจ้ง
5. กฎหมายที่ให้อำนาจการอนุญาต หรือที่เกี่ยวข้อง:
  - 1) พ.ร.บ.การทะเบียนราษฎรพ.ศ. 2534 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2551
  - 2) ระเบียบสำนักทะเบียนกลางว่าด้วยการจัดทำทะเบียนราษฎรพ.ศ.2535 (รวมแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ.2551)
6. ระดับผลกระทบ: บริการทั่วไป
7. พื้นที่ให้บริการ: ท้องถิ่น
8. กฎหมายข้อบังคับ/ข้อตกลงที่กำหนดระยะเวลา พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎรพ.ศ.2534 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2551  
ระยะเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย / ข้อกำหนด ๑๗๓ 7วันทำการ
9. ข้อมูลสถิติ
  - จำนวนเฉลี่ยต่อเดือน 0
  - จำนวนคำขอที่มากที่สุด 0
  - จำนวนคำขอที่น้อยที่สุด 0
10. ชื่ออ้างอิงของคู่มือประชาชน [สำเนาคู่มือประชาชน] การขอกำหนดบ้านเลขที่กรณีบ้านที่ขอบด้วยกฎหมาย 22/04/2015 10:08
11. ช่องทางการให้บริการ
  - 1) สถานที่ให้บริการฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขต 50 เขต/ติดต่อด้วยตนเองณหน่วยงาน  
ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08:00 - 16:00 น.  
หมายเหตุ -

## 12. หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข(ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต

โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างสำหรับใช้เป็นที่อยู่อาศัยประจำจะต้องมีบ้านเลขที่โดยเจ้าบ้านแจ้งต่อนายทะเบียน ภายใน 15 วันนับแต่วันที่สร้างบ้านเสร็จกรณีไม่แจ้งภายในกำหนดเวลาต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

หมายเหตุ

1. ขั้นตอนการดำเนินงานตามคู่มือจะเริ่มนับระยะเวลาตั้งแต่เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชนเรียบร้อยแล้ว

2. กรณีคำขอหรือเอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วน/หรือมีความบกพร่องไม่สมบูรณ์เป็นเหตุไม่ให้อาจพิจารณาได้เจ้าหน้าที่จะจัดทำบันทึกความบกพร่องของรายการเอกสารหรือเอกสารหลักฐานที่ยื่นเพิ่มเติม โดยผู้ยื่นคำขอจะต้องดำเนินการแก้ไขและ/หรือยื่นเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนดในบันทึกดังกล่าวมิเช่นนั้นจะถือว่าผู้ยื่นคำขอละทิ้งคำขอโดยเจ้าหน้าที่และผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับมอบอำนาจจะลงนามบันทึกดังกล่าวและจะมอบสำเนาบันทึกความบกพร่องดังกล่าวให้ผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับมอบอำนาจไว้เป็นหลักฐาน

3. เจ้าหน้าที่จะแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ยื่นคำขอรอบภายใน 7 วันนับแต่วันที่พิจารณาแล้วเสร็จตามมาตรา 10 แห่งพ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการพ.ศ.2558

## 13. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ที่	ประเภทขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาให้บริการ	ส่วนงาน / หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1)	การตรวจสอบเอกสาร	ผู้ใช้บริการยื่นเอกสารหลักฐานและเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารและออกหลักฐานการรับแจ้งเกี่ยวกับบ้าน	20 นาที	กรุงเทพมหานคร	-
2)	การพิจารณา	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับบ้านที่ขอ กำหนดบ้านเลขที่พร้อมพิจารณาอนุญาต/ไม่อนุญาต กรณีอนุญาต 1. บ้านที่ปลูกสร้างเป็นไปตามกฎหมายกำหนด	6 วัน	กรุงเทพมหานคร	-

ที่	ประเภทขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาให้บริการ	ส่วนงาน / หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
		บ้านเลขที่และจัดทำทะเบียนบ้านมอบผู้แจ้ง 2. บ้านที่ปลูกสร้างไม่ถูกต้องตามกฎหมายกำหนดบ้านเลขที่และจัดทำทะเบียนบ้านชั่วคราวมอบผู้แจ้ง กรณีไม่อนุญาตแจ้งเหตุผลที่ไม่อาจดำเนินการได้และแจ้งสิทธิในการอุทธรณ์คำสั่งภายใน 15 วัน			

ระยะเวลาดำเนินการรวม 7 วันทำการ

14. งานบริการนี้ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว  
ยังไม่ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน

15. รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ

15.1) เอกสารยืนยันตัวตนที่ออกโดยหน่วยงานภาครัฐ

ที่	รายการเอกสารยืนยันตัวตน	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร	จำนวนเอกสารฉบับจริง	จำนวนเอกสารสำเนา	หน่วยนับเอกสาร	หมายเหตุ
1)	บัตรประจำตัวประชาชน	กรมการปกครอง	1	0	ฉบับ	(กรณีเจ้าของอาคารเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลแล้วแต่กรณี)
2)	บัตรประจำตัวประชาชน	กรมการปกครอง	0	1	ฉบับ	(สำเนาบัตรประจำตัว)

ที่	รายการเอกสาร ยื่นยื่นตัวตน	หน่วยงานภาครัฐ ผู้ออกเอกสาร	จำนวน เอกสาร ฉบับจริง	จำนวนเอกสาร สำเนา	หน่วยนับ เอกสาร	หมายเหตุ
						ประชาชนของผู้ มอบหมายพร้อม รับรองสำเนา ถูกต้องกรณี มอบหมาย )
3)	บัตรประจำตัว ประชาชน	กรมการปกครอง	1	0	ฉบับ	(บัตรประจำตัว ประชาชนของ ผู้รับมอบหมาย กรณีมอบหมาย)
4)	หนังสือ มอบหมาย	-	1	0	ฉบับ	(กรณีมอบหมาย)

#### 15.2) เอกสารอื่น ๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม

ที่	รายการเอกสาร ยื่นเพิ่มเติม	หน่วยงานภาครัฐ ผู้ออกเอกสาร	จำนวน เอกสาร ฉบับจริง	จำนวนเอกสาร สำเนา	หน่วยนับ เอกสาร	หมายเหตุ
1)	ใบอนุญาตปลูก สร้างอาคาร	-	1	1	ฉบับ	(รับรองสำเนา ถูกต้อง)

#### 16. ค่าธรรมเนียม

##### 1) ไม่เสียค่าธรรมเนียม

ค่าธรรมเนียม 0 บาท

หมายเหตุ -

#### 17. ช่องทางการร้องเรียน

##### 1) ช่องทางการร้องเรียนฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขต 50 เขต

หมายเหตุ-

##### 2) ช่องทางการร้องเรียนศูนย์บริการประชาชนสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ( เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลกเขตดุสิตกทม. 10300 / สายด่วน 1111 / [www.1111.go.th](http://www.1111.go.th) / ตู้ปณ.1111 เลขที่  
1 ถ.พิษณุโลกเขตดุสิตกทม. 10300)

## 18. ตัวอย่างแบบฟอร์ม ตัวอย่าง และคู่มือการกรอก

1) แบบท.ร.900

-

## 19. หมายเหตุ

ที่ตั้ง/หมายเลขโทรศัพท์สำนักงานเขต 50 เขต

<http://203.155.220.230/info/Department/telephon/DistrictOffTel.asp>

วันที่พิมพ์	29/06/2558
สถานะ	คู่มือประชาชนอยู่ ระหว่างการจัดทำ / แก้ไข (User)
จัดทำโดย	Puagnpen Sornmai
อนุมัติโดย	-
เผยแพร่ โดย	-

## ประวัติผู้เขียนเอกสารรายงานการศึกษาส่วนบุคคล

ชื่อ	นายโกศล สุนทรพฤษ์
วัน เดือน ปี เกิด	๗ พฤศจิกายน ๒๕๐๔
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองสามวา
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานเขตคลองสามวา เลขที่ ๑๑๑ ถนนเลียบบคลองสอง แขวงบางชัน เขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ๑๐๕๑๐
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.๒๕๒๙	ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ.๒๕๓๙	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ.๒๕๔๗	นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ปัจจุบัน	กำลังศึกษาที่สำนักอบรมศึกษากฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา สมัยที่ ๖๘
ประวัติการรับราชการ	
๒๑ เมษายน ๒๕๓๒	นักพัฒนาชุมชน ๓ งานส่งเสริมและพัฒนาชุมชน สำนักงานเขตดอนเมือง
๑๘ มิถุนายน ๒๕๓๓	เจ้าพนักงานปกครอง ๓ งานทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร
๑ ตุลาคม ๒๕๓๔	เจ้าพนักงานปกครอง ๔ งานทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร
๒๑ เมษายน ๒๕๓๖	เจ้าพนักงานปกครอง ๕ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร
๑๒ มกราคม ๒๕๔๑	เจ้าพนักงานปกครอง ๖ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร
๑ พฤษภาคม ๒๕๔๓	เจ้าพนักงานปกครอง ๖ ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตจตุจักร
๔ ตุลาคม ๒๕๔๘	เจ้าพนักงานปกครอง ๗ ว ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตจตุจักร
๑ มีนาคม ๒๕๔๙	นิติกร ๗ ว ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตจตุจักร
๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๔	นิติกร ๗ ว ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตหลักสี่
๑๕ สิงหาคม ๒๕๕๔	นิติกรชำนาญการ ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตหลักสี่
๔ มกราคม ๒๕๕๖	เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองสามวา