

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

โครงการเตรียมความพร้อมเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน เพื่อรองรับพระราชบัญญัติ
การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘

จัดทำโดย

นางสุชีวา นภาพรรณสกุล
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบึงกุ่ม

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๖
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

โครงการเตรียมความพร้อมเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน เพื่อรองรับพระราชบัญญัติ
การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘

จัดทำโดย

นางสุชีวา นภาพรรณสกุล

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ

หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบึงกุ่ม

หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๖

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘

รายงานนี้เป็นความคิดเห็นเฉพาะบุคคลของผู้ศึกษา

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานการศึกษาเรื่องโครงการการเตรียมความพร้อมเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนเพื่อรองรับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ ซึ่งได้ประกาศและมีผลบังคับใช้แล้ว เป็นผลให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตต่าง ๆ จะต้องมีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน และจะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนการอนุญาตที่ได้กำหนดไว้ ฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตเป็นส่วนงานที่ให้บริการประชาชนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียน ซึ่งมีส่วนที่ไปเกี่ยวข้องกับงานการขออนุญาตต่าง ๆ หลายประการ จึงทำให้ผู้ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตจะต้องมีความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับภารกิจต่างๆ ที่จะต้องมีความเกี่ยวข้องกับงานขออนุญาตต่างๆซึ่งจากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตส่วนใหญ่ทราบถึงการบังคับใช้ของพระราชบัญญัติฉบับนี้ ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขต แต่เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนส่วนใหญ่พบว่ายังมีความเข้าใจในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ไม่มาก ซึ่งจะเป็นความเสี่ยงต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตของกรุงเทพมหานครดังกล่าว

ดังนั้น เพื่อการเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร จะต้องมีการปรับเปลี่ยนทัศนคติในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อและเพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ จึงได้จัดทำแนวทางในการเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต ดังนี้

๑. จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน ในการปฏิบัติงานและปรับทัศนคติในการปฏิบัติงานเพื่อให้การบริการประชาชนที่ดี

๒. จัดอบรมเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบึงกุ่ม เพื่อปรับทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบึงกุ่ม ในการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน

ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวข้างต้นจะสำเร็จลุล่วงให้เกิดผลดีต่อภาพรวมของการปฏิบัติราชการของสำนักงานเขต และกรุงเทพมหานคร จะต้องได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายและความร่วมมือของผู้บริหารทุกระดับทั้งในระดับสำนักงานเขตและกรุงเทพมหานคร

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study) ฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาจากบุคคลหลายท่าน ผู้จัดทำรายงานขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษา นายวราภัส รุจิโกชน์ ผู้ช่วยปลัดกรุงเทพมหานคร ที่กรุณาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน ทั้ง ๑๐ สำนักงานเขต ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม เพื่อเป็นข้อมูลในการศึกษาและเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบึงกุ่ม ที่ช่วยสืบค้นข้อมูลเอกสาร รวบรวมข้อมูลแบบสอบถามในการหาคำร้อยละและพิมพ์ข้อมูลรายงานในการจัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคลในครั้งนี้

ขอขอบคุณผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและเพื่อนๆ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๖ ที่ให้การสนับสนุนและให้กำลังใจ ตลอดจนความห่วงใยในการจัดทำรายงานตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์

นางสุชีวา นภาพรรณสกุล

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	
กิตติกรรมประกาศ	
สารบัญ	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑๑
เป้าหมาย	๑๑
ปัจจัยความสำเร็จ	๑๑
ระยะเวลาดำเนินงาน งบประมาณดำเนินการ	๑๒
ขั้นตอนการดำเนินงาน	๑๓
แนวทางการบริหารความเสี่ยง	๑๘
การประเมินผลและข้อเสนอแนะ	๑๙
บรรณานุกรม	๒๑
ภาคผนวก	๒๒
ประวัติผู้เขียนเอกสารรายงานศึกษาส่วนบุคคล	

โครงการเตรียมความพร้อมเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน เพื่อรองรับพระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘

หลักการและเหตุผล

๑ สถานการณ์

๑.๑ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ ๑๑๒ ตอนที่ ๔ ก เมื่อวันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๕๘ โดยจะมีผลให้ใช้บังคับ เมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป เว้นแต่มาตรา ๑๗ ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป พระราชบัญญัตินี้เป็นเครื่องมือสำคัญที่จะจัดอุปสรรคต่างๆ และปัญหาความยุ่งยากในการขออนุญาตต่างๆ ทำให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการขออนุญาตจากทางราชการ และยังเป็นอุปสรรคสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และการป้องกันทุจริต ในการขออนุญาตนั้น มีกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตจำนวนมาก อีกทั้งในการอนุญาตบางเรื่องจะมีกฎหมายหลายฉบับ ที่มีความเชื่อมโยงผูกพันกัน การขออนุญาตในการดำเนินการเพื่อประกอบกิจการหรือกระทำการ จะต้องขออนุญาตเรื่องดังกล่าวจากส่วนราชการหลายแห่ง ต้องไปติดต่อด้วยตนเอง กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตบางฉบับไม่มีการกำหนดกรอบเวลาที่ชัดเจน ขั้นตอนในการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ที่มีความซับซ้อน รวมถึงรายละเอียดของเอกสารและหลักฐานที่จำเป็นที่ต้องยื่นประกอบการพิจารณา ทำให้เป็นอุปสรรคสำคัญของประชาชนในการยื่นขออนุญาตเพื่อดำเนินการต่างๆ มีความเสี่ยงต่อการป้องกันการทุจริต พระราชบัญญัตินี้ กำหนดหลักเกณฑ์สำคัญ ๔ ประการคือ คู่มือประชาชน ศูนย์บริการร่วม ศูนย์รับคำขออนุญาต และการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ในการรับคำขออนุญาต ซึ่งทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์จาก การเข้าถึงข้อมูลการให้บริการภาครัฐได้ง่ายขึ้น การให้บริการภาครัฐมีมาตรฐาน มีความชัดเจน และมีความรวดเร็ว รวมถึงเป็นการลดความเสี่ยงต่อการเกิดการทุจริต

คู่มือประชาชนเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับคำขออนุญาต และเป็นรายละเอียดที่ให้ประชาชนได้รับทราบเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอน รวมถึงระยะเวลาในการอนุญาต ประกอบด้วย (๑) หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ (๒) ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต (๓) รายการเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้ขออนุญาตจะต้องยื่นมาพร้อมคำขอ และ (๔) จะกำหนดให้ยื่นคำขอผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ แทนการมายื่นคำขอด้วยตนเองก็ได้ หน่วยงานจะต้องเผยแพร่คู่มือสำหรับประชาชนให้ผู้ที่มายื่นคำขออนุญาตทราบนั้น โดยจะต้องปิดประกาศคู่มือสำหรับประชาชนไว้ ณ สถานที่ที่กำหนดให้ยื่นคำขออนุญาตในเรื่องนั้นๆ และเผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ด้วย

การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ในการรับคำขออนุญาตและการพิจารณาคำขอ เมื่อผู้ยื่นคำขอได้ยื่นคำขอต่อ พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขออนุญาตแล้ว ผู้อนุญาตจะต้องดำเนินการพิจารณาคำขอให้แล้วเสร็จและแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายในเวลาที่กำหนด ระหว่างการพิจารณาของพนักงานเจ้าหน้าที่ หากพบว่า คำขออนุญาตนั้นไม่สมบูรณ์หรือเอกสารประกอบคำขออนุญาตไม่ครบถ้วนโดยเกิดจากความประมาทเลินเล่อ หรือทุจริตของพนักงานเจ้าหน้าที่จนทำให้ผู้อนุญาตไม่อาจอนุญาตได้ ผู้อนุญาตมีอำนาจสั่งการตามที่เห็นสมควรและมีหน้าที่ในการดำเนินการทางวินัยหรือดำเนินคดีกับพนักงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องโดยเร็ว หากผู้อนุญาตดำเนินการพิจารณาแล้วเสร็จตามคู่มือประชาชนแล้วไม่แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายในกำหนด ให้ถือว่าผู้อนุญาตกระทำการหรือละเว้นกระทำการเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่นเว้นแต่จะเป็นเพราะเหตุสุดวิสัย

๑.๒ ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ ให้ กรุงเทพมหานคร มีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการในเขตกรุงเทพมหานคร และพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ กำหนดให้ กรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ซึ่งบางภารกิจจะต้องเกี่ยวกับการอนุญาตต่างๆ เช่น การทะเบียนตามที่กฎหมายกำหนด การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ การควบคุมอาคาร การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ การพาณิชย์ของกรุงเทพมหานคร และส่งเสริมการลงทุนและการทำกิจกรรมไม่ว่าจะดำเนินการด้วยตนเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจาก สหการ เป็นต้น

๑.๓ สำนักงานเขต มีหน้าที่เกี่ยวกับการปกครอง การทะเบียน การจัดทำแผนพัฒนาเขต การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสาธารณสุขโรค และการก่อสร้างอื่นๆ การสาธารณสุข การส่งเสริม การฝึก การพัฒนาคุณภาพชีวิต การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์ การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การส่งเสริมการกีฬา การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ การคุ้มครอง ดูแลบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากที่ดิน พหุวิทยาการธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การวิศวกรรมจราจร การดูแลรักษาที่สาธารณะ การควบคุมอาหาร การป้องกันและบรรเทา

สาธารณสุข การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ การจัดเก็บรายได้ การบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติ กรุงเทพมหานครหรือกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร และหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย สำนักงานเขตเป็นส่วนราชการของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยส่วนงาน ๑๐ ฝ่าย ฝ่ายทะเบียน เป็น ๑ ใน ๑๐ ส่วนงานของสำนักงานเขต มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการทะเบียนราษฎร ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนแรงงานต่างด้าว สัญชาติ ทะเบียนทั่วไป (ได้แก่ ทะเบียนครอบครัว ทะเบียนชื่อบุคคล) การควบคุมดูแลศูนย์ควบคุมบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) การจัดทำบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้งและการพิจารณากำหนดหน่วยเลือกตั้ง การดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบ และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๒ สภาพปัญหา

งานทะเบียน เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับด้านกฎหมายโดยตรง ทำหน้าที่จัดบันทึกรายการต่างๆ ของคน สัตว์ สิ่งของหรือกิจกรรมต่างๆไว้ในบัญชี เพื่อความสมบูรณ์ทางกฎหมาย เพื่อใช้เป็นหลักฐานการตรวจสอบ พิสูจน์หรืออื่นๆให้เป็นไปตามกฎหมาย โดยมีเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนที่รับผิดชอบทำหน้าที่เป็นนายทะเบียน งานด้านทะเบียนเป็นงานที่สำคัญนอกเหนือจากการต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ยังมีส่วนที่จะต้องไปสนับสนุนส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้องอีกหลายประการ เช่น การสนับสนุนจัดทำทะเบียนรายชื่อผู้มีสิทธิในการเลือกตั้งในระดับต่างๆทั้งในระดับชาติ และระดับท้องถิ่น การใช้ข้อมูลทะเบียนราษฎรเพื่อการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและการศึกษา เป็นต้น งานด้านทะเบียนจึงมีความสำคัญ เจ้าหน้าที่หรือระเบียบในเรื่องนั้นๆ บัญญัติไว้ หากฝ่าฝืนจะมีความผิดและต้องถูกดำเนินคดี

จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามสำรวจการรับรู้ ๕ ระดับ (Likert Scale) และคำถามปลายเปิด (Open End) โดยวิธีสุ่มจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตในสำนักงานเขตชั้นนอกของกรุงเทพมหานคร จำนวน ๕ สำนักงานเขต ได้แก่ สำนักงานเขตบางขุนเทียน สำนักงานเขตลาดพร้าว สำนักงานเขตหลักสี่ สำนักงานเขตมีนบุรี และสำนักงานเขตบึงกุ่ม ในสำนักงานเขตชั้นในของกรุงเทพมหานคร จำนวน ๕ สำนักงานเขต ได้แก่ สำนักงานเขตบางกอกน้อย สำนักงานเขตสาทร สำนักงานเขตวัฒนา สำนักงานเขตพญาไท และสำนักงานเขตดุสิต จำนวน ๒๐๕ คน มีข้อมูลสำคัญดังนี้

๑ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำนวน ๑๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๔ ทราบถึงการบังคับใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้

๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำนวน ๑๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๔ มีความเข้าใจในพระราชบัญญัติฉบับนี้ในระดับปานกลางถึงน้อยที่สุด

๓ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำนวน ๑๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๘๕ มีความเข้าใจใน การดำเนินการของกรุงเทพมหานครเพื่อรองรับพระราชบัญญัติฉบับนี้ในระดับปานกลางถึงน้อยที่สุด

๔ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำนวน ๑๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๑๐ มีความเข้าใจในการสื่อสารทำความเข้าใจของกรุงเทพมหานครให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของ กรุงเทพมหานครในระดับปานกลางถึงน้อยที่สุด

ดังนั้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต มีความพร้อมรองรับในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ ผู้ศึกษาเห็นควรจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต เพื่อให้มีความรู้และความเข้าใจในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติฉบับนี้

๓ การนำหลักวิชาการมาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหา

กรุงเทพ เป็นเมืองหลวงของประเทศไทย มีลักษณะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบมหานคร (Metropolitan)มีการจัดโครงสร้างของส่วนราชการให้บริการประชาชนเป็นสำนักและสำนักงานเขต โดยจัดทำแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๗๕) เพื่อไปใช้เป็นกรอบในการปรับปรุงบริการสาธารณะต่างๆ กำหนดประเด็นปัญหาที่ต้องได้รับการพัฒนา และแก้ไขในลำดับต้นตลอดจนลำดับความสำคัญในการลงทุนพัฒนาเมืองในระยะยาว ซึ่งมีกำหนดวิสัยทัศน์กรุงเทพฯ ๒๕๗๕ เป็นมหานครแห่งอาเซียน (Bangkok Vibrant of Asia) ในฐานะเป็นเมืองชั้นนำในด้านเศรษฐกิจ ภาคบริการ ความปลอดภัย ความสวยงาม สะดวกสบาย น่าอยู่และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ยังคงมีเอกลักษณ์เฉพาะในด้าน ความเรียบง่าย มีเสน่ห์และมีชีวิตชีวา ให้เติบโตท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงสู่ประชาคมอาเซียน (Asean Community) ประเด็นยุทธศาสตร์ ๖ มิติ ประกอบด้วย

๑. มหานคร ปลอดภัย
๒. มหานคร สีเขียว สะดวกสบาย
๓. มหานคร สำหรับทุกคน
๔. มหานคร กะทัดรัด
๕. มหานคร แห่งประชาธิปไตย
๖. มหานคร แห่งเศรษฐกิจ และการเรียนรู้

ยุทธศาสตร์ด้านการบริการจัดการ ได้แก่ กฎหมาย การบริหารแผนและการประเมินผล การบริหารทรัพยากรบุคคล การคลังและงบประมาณ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

การดำเนินงานของกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ต้องปฏิบัติตามนโยบายของรัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามนโยบายของผู้ว่าราชการ ๑๐ ข้อ

พร้อมสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคม สภาพแวดล้อมที่จะเป็นไปในอนาคตและแนวโน้มที่จะส่งผลกระทบต่อองค์กร โดยมีข้อมูลประชากรบ้านและคนเป็นข้อมูลสนับสนุน ซึ่งเป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขต ดังนี้

“งานทะเบียน” เป็นการจดทะเบียนหรือบันทึกรายการหรือลักษณะต่างๆ ของคน สัตว์ สิ่งของ หรือกิจกรรมต่างๆ ลงในบัญชีหรือแบบตามที่กำหนดไว้ เพื่อความสมบูรณ์ เพื่อการพิสูจน์ เพื่อการตรวจสอบหรือเพื่อเป็นหลักฐานอื่นๆ โดยมี “นายทะเบียน” หรือ “พนักงานเจ้าหน้าที่” เป็นผู้รับผิดชอบในทะเบียนนั้นๆ โดยงานทะเบียนมีความสำคัญในด้านต่างๆ ได้แก่

ด้านกฎหมาย เป็นเอกสารหลักฐานทางกฎหมายมีอำนาจใช้บังคับให้ต้องปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ ฝ่ายนี้มีความผิดถูกดำเนินคดี

ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ การพิสูจน์บุคคลสัญชาติไทย ทะเบียนราษฎร ทะเบียนบัตรประชาชน ทะเบียนครอบครัว ซึ่งสัมพันธ์กับนิติกรรมอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น การธนาคาร ที่ดิน ตลาดหุ้น เป็นต้น

ด้านการศึกษา และสาธารณสุข ตั้งแต่เกิดจนตาย เป็นสถิติในการวางแผนการศึกษา และสาธารณสุขของชาติ

ด้านการปกครอง การเคลื่อนย้ายประชากร แรงงาน การช่วยเหลือสาธารณูปโภค สาธารณูปการ การส่งเสริมอาชีพราษฎร การปกครองส่วนกลาง ภูมิภาค ท้องถิ่น งบประมาณและการบริหารงานบุคคลของรัฐ

ด้านสิทธิของประชาชน การแสดงฐานะ สัญชาติ สถานะครอบครัว กรรมสิทธิ์ นิติกรรม พันัยกรรม การสืบทายาท

ด้านการเมือง เป็นข้อมูลกำหนดจำนวนนักการเมือง กำหนดหน่วยเลือกตั้งและจัดทำบัญชีเลือกตั้งทุกระดับ เป็นหลักฐานรับรองสิทธิการเมืองในเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งของบุคคลและหน่วยงานที่รัฐจัดตั้ง

มติกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ครั้งที่ ๑/๒๕๔๔ ลงวันที่ ๑๖ ม.ค. ๒๕๔๔ และประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในหน่วยงานและการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการกรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ ๕๔) ลงวันที่ ๑ มี.ค. ๒๕๔๔ กำหนดให้ฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขต มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานทะเบียน ดังนี้

๑. งานทะเบียนราษฎร ได้แก่ การรับแจ้งการเกิด การตาย ย้ายที่อยู่ กำหนดเลขหมายประจำบ้าน แจ้งรื้อถอนบ้าน แก่ไขทะเบียนราษฎร การจัดเก็บและทำลายเอกสารตามกฎหมายงานทะเบียนคนต่างด้าว และไม่มีสถานะทางทะเบียน

๒. งานทะเบียนทั่วไปและทะเบียนชื่อบุคคล ได้แก่ การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนหย่า การจดทะเบียนรับรองบุตร การจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม การจดทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม การบันทึกฐานะแห่งครอบครัว การเปลี่ยนชื่อตัว เปลี่ยนชื่อรอง ตั้งชื่อสกุล ร่วมชื่อสกุล จำหน่ายชื่อสกุล รับรองการใช้คำนำหน้านามหญิง คัดรับรองตรวจสอบเอกสาร จัดเก็บและทำลายตามกฎหมาย

๓. งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชนทุกประเภท

๔. งานเลือกตั้ง สํารวจบ้านรื้อถอน จำหน่ายคน ประชาสัมพันธ์แก้ไขประชากรแฝง ย้ายเข้าออกภายใน ๑๕ วัน ตรวจสอบบ้านคนพักอาศัยจำนวนมาก บ้านในชุมชนประสานกรรมการ ดำเนินการให้เป็นปัจจุบันตามขอบเขตชุมชนที่แน่นอน การกำหนดหน่วยและจัดทำบัญชีรายชื่อผู้มี สิทธิเลือกตั้งตามกฎหมายกำหนด

องค์กรสมรรถนะสูง (High performance organization : HPO)

องค์กรที่เป็นเลิศ (Excellence organization) การเป็นองค์กรที่เก่ง มีแผนรองรับกับ สภาวะต่างๆ อย่างชัดเจน มีการวิเคราะห์สถานการณ์ที่สามารถกระทบต่อการปฏิบัติงานจากรอบด้าน ทุกมุมมอง ทำให้สามารถปฏิบัติภารกิจบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามเวลา และคุณภาพของผลงานดีเยี่ยมเป็นที่ยอมรับ

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของไทย (New Public Management : NPM) ยึด หลัก Good Governance เป็นกรอบแนวคิดและกระบวนการทำงาน

หลักการสำคัญ ๓ ประการ

๑. ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยปฏิบัติต่อประชาชนในลักษณะผู้ใช้บริการ แทนผู้ถูกปกครอง
๒. ทำงานเฉพาะเท่าที่จำเป็น โดยสร้างเครือข่ายและทำงานร่วมกับภาคเอกชน และประชาชนแบบพันธมิตร
๓. มีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยวัดผลสำเร็จของงานอย่างเป็นรูปธรรม

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๑. เกิดประโยชน์สูงสุดของประชาชน
๒. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
๓. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
๔. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
๕. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
๖. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกตอบสนองความต้องการ
๗. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๒

๑. หลักนิติกรรม (The Rule of Law) ให้ความสำคัญต่อการตรากฎระเบียบ ข้อบังคับและวินัยที่สอดคล้องกับความต้องการและได้รับความเห็นชอบจากประชาชน การให้ความรู้แก่ประชาชนทั้งในและนอกองค์กรเกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับ

๒. หลักคุณธรรม (The Rule of Integrity) กระบวนการส่งเสริมความซื่อสัตย์สุจริต ในการทำงาน การส่งเสริมจริยธรรมของบุคลากรในองค์กร ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีความประพฤติ และการปฏิบัติที่ถูกต้อง ตามทำนองคลองธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต

๓. หลักความโปร่งใส (The Rule of Transparency) ประชาชนเข้าถึงระบบข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและตรวจสอบการทำงานได้

๔. หลักการมีส่วนร่วม (The Rule of Participation) สนับสนุนการมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางขององค์การ โดยประชาชนได้รับรู้และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในกิจกรรมต่างๆ นำความคิดเห็นของประชาชนไปปฏิบัติ

๕. หลักความรับผิดชอบ (The Rule of Accountability) การทำงานมีหลักการถูกต้อง รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของประชาชน มีความรับผิดชอบในงานที่ทำและการตัดสินใจของตนเองน่าเชื่อถือใน การปฏิบัติงาน มีกฎเกณฑ์การปฏิบัติงานที่ชัดเจน

๖. หลักความคุ้มค่า (The Rule of Value for Money) ใช้งบประมาณมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล ด้านคุ้มค่า รวดเร็ว การบริหารจัดการทรัพยากร การจัดการที่มีประสิทธิภาพ

การมีหัวใจบริการ (Service Mind)

หัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ

การที่บุคคลมีหัวใจบริการจะช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่น ต่อตนเอง และต่องานที่ทำ

ผลดีต่อคนอื่นในการให้บริการ คือ ผู้รับบริการทุกคนต้องการได้รับความพึงพอใจจากการติดต่อรับบริการไม่ว่าจะเป็นของราชการหรือเอกชน คือ

๑ ความรวดเร็วของการปฏิบัติงานในการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของผู้รับบริการ ฉะนั้นการใช้เวลาน้อย จะเป็นที่ประทับใจของผู้รับบริการ

๒ ผลจากการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ก่อให้เกิดความประหยัดงบประมาณของหน่วยงานและผู้รับบริการ หน่วยงานไม่ต้องจ้างงานเพิ่ม และผู้รับบริการไม่ต้องเสียเวลาในการรอคอย และผู้มารับบริการสามารถปฏิบัติงานอื่นได้อีก จึงจะสามารถเพิ่มคุณค่าและรายได้ให้กับทุกฝ่าย

๓ สร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ และยินดีที่จะกลับมาติดต่อและมารับบริการอีก และยังสามารถนำผลที่เกิดขึ้น หรือความประทับใจที่มีไปบอกต่อเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง

เกิดผลดีต่อตนเอง หมายถึง ผู้ให้บริการจะได้รับผลจากการให้บริการด้วยการมีหัวใจบริการ คือ

๑. ความสำเร็จของงาน งานที่เสร็จด้วยความรวดเร็ว ส่งผลให้ผู้มาติดต่อเกิดความพึงพอใจทำให้งานไม่คั่งค้างและทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีสุขภาพจิตในการทำงานที่ดี

๒. เกิด“ภาพลักษณ์”ที่ดีต่อบุคลากรและองค์กร

๓. สร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและตนเอง

๔. ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ก่อให้เกิดการสร้างผลงานที่มีคุณภาพและมีความคิดสร้างสรรค์

ผลที่เกิดต่องานในการให้บริการที่ดี คือ

๑. งานเป็นที่พึงพอใจ เพราะมาจากความตั้งใจของผู้ให้บริการ งานจึงมีคุณภาพ จะเป็นการเพิ่มคุณค่าของงาน

๒. งานเกิดการพัฒนาต่อ เพราะมีผู้สนใจนำไปใช้ เนื่องจากผลงานที่บุคคลพึงพอใจ เป็นเพียงส่วนหนึ่งและอีกส่วนหนึ่งคือการให้บริการที่ดีจะได้รับความพึงพอใจมากมาย

๓. งานช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ เพราะความสำเร็จ ความก้าวหน้าขององค์กรขึ้นอยู่กับผลผลิตหรือผลงาน เมื่อผลผลิตได้รับการยอมรับ ก่อให้เกิดการขยายการใช้บริการต่อ ทำให้งานสำเร็จและมีความประทับใจในการให้บริการ

ยุทธศาสตร์สำคัญในการมีหัวใจบริการ คือ

๑. การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือพักรอ

๒. การยิ้มแย้มแจ่มใส การให้บริการคือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้ประทับใจกลับไป” ความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้า และกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือว่าเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ผลความสำเร็จขององค์กร อย่าลืมว่า การยิ้ม คือ การเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

๓. ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อด้วยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร ทำงานให้สำเร็จโดยเร็วและเกิดความสะดวก การประสานการช่วยเหลือจึงต้องควรรวดเร็ว ความเต็มใจถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ หากไม่สามารถทำได้รวดเร็วด้วยระเบียบ หรือขั้นตอนก็ตาม ก็ต้องชี้แจงด้วยถ้อยคำ หรือภาษาที่แสดงความตั้งใจจะช่วยเหลือจริง ๆ แต่ไม่สามารถทำได้ เพราะมีข้อขัดข้องหรือความจำเป็นตามระเบียบ

๔. การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร การแสดงออกไปไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือโดยอ้อมบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการ

๕. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ ให้ได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ

๖. การพัฒนาเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการ

๗. การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ ควรมีการติดตาม และประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนว่ามีส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข และกำหนดมาตรฐานการให้บริการ

เป้าหมายของการบริการคือ ผู้มาติดต่อหรือลูกค้าว่าทำอะไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าลูกค้ามีความสำคัญ จนมีคำพูดว่า “Customer is King” มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผลโดยถือหลักง่ายๆ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ด้วยยุทธศาสตร์เริ่มต้นง่าย ๆ คือ “ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และมีคุณภาพ”

วงจรมิง (Deming Cycle) หรือคุณภาพทฤษฎี PDCA

เป็นวงจรการควบคุมคุณภาพ ๔ ขั้นตอน คือ

๑ การวางแผน (Plan) หมายถึง การวางแผนการดำเนินงานอย่างรอบคอบ ครอบคลุมถึงการกำหนดหัวข้อที่ต้องการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ซึ่งรวมถึงการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน อาจประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน Plan การจัดอันดับความสำคัญของเป้าหมาย กำหนดการดำเนินงาน กำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน กำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ดำเนินการและกำหนดงบประมาณที่ใช้ การเขียนแผนดังกล่าวอาจปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของลักษณะ การดำเนินงาน การวางแผนยังช่วยให้เราสามารถคาดการณ์สิ่งที่เกิดขึ้น และช่วยลดความสูญเสียต่างๆที่อาจเกิดขึ้นได้

๒ ปฏิบัติตามแผน (Do) หมายถึง การดำเนินการตามแผน อาจประกอบด้วย การมีโครงสร้างรองรับ การดำเนินการ มีวิธีดำเนินการ และมีผลของการดำเนินการ

๓ ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน (Check) หมายถึงการประเมินแผน อาจประกอบด้วย การประเมินโครงสร้างที่รองรับ การดำเนินการ การประเมินขั้นตอนการดำเนินการ การประเมินผลการดำเนินการตามแผนที่ตั้งไว้ โดยในการประเมินดังกล่าวสามารถทำได้เอง อาจไม่จำเป็นต้องใช้เครื่องมือหรือแบบประเมินที่ยุ่งยากซับซ้อน

๔ ปรับปรุงแก้ไข (Act) หมายถึง การนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน อาจประกอบด้วย การนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ว่ามีโครงสร้างหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใดที่ควรปรับปรุงหรือพัฒนาสิ่งที่ติดอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นไปอีก และสังเคราะห์รูปแบบ การดำเนินการใหม่ที่เหมาะสม สำหรับการดำเนินการต่อไป

๔ แนวทางในการแก้ไขปัญหา

ผู้ศึกษามีความเห็นว่าการที่เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติที่มีหน้าที่โดยตรงที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ประชาชนในเรื่องการขออนุญาตต่างๆ มีความเข้าใจในพระราชบัญญัติฉบับนี้ในระดับน้อย รวมถึงความเข้าใจในการดำเนินการของกรุงเทพมหานครและการสื่อสารทำความเข้าใจของกรุงเทพมหานครในระดับน้อย ซึ่งอาจจะเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต และจะส่งผลเสียต่อภาพรวมของการปฏิบัติงาน

ของสำนักงานเขตและกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาจึงได้นำทฤษฎีต่างๆ และหลักการปฏิบัติตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี รวมถึง ทฤษฎี PDCA มาประยุกต์ใช้ โดยเริ่มจากการวางแผนงาน (Plan) เพื่อให้บุคลากรของกรุงเทพมหานครที่เป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต ได้แก่ เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ(หัวหน้าฝ่ายทะเบียน) เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ/ชำนาญการ พนักงานปกครองปฏิบัติงาน/ชำนาญงาน เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน/ชำนาญงาน และลูกจ้างโครงการ/ลูกจ้างช่วยราชการ มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ได้เป็นอย่างดี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวนี้จะประสบผลสำเร็จได้นั้น จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารสำนักงานเขต และผู้บริหารของกรุงเทพมหานคร ในการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ความเข้าใจแก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต (Do) และจะต้องมีการติดตามผลการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ (Check) หลังการอบรมโดยทำการประเมินผลการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต เป็นไปโดยถูกต้องทั้งหมดหรือไม่ หากพบว่า ยังมีการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้อง จะต้องมีการจัดการอบรมเฉพาะโดยสำนักงานเขตเพิ่มเติม (Act) ดังนั้น ผู้ศึกษาเห็นควรกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาดังนี้

๑ จัดทำโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต ทั้งในระดับภาพรวมของกรุงเทพมหานคร โดยขอความร่วมมือจากสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร และโครงการอบรมเพิ่มเติมในระดับสำนักงานเขต

๒ จัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติงาน เอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ คู่มือสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประกอบการอบรม

๓ ประสานงานกับสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร กำหนดวันเวลาการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเป็นการล่วงหน้า พร้อมทั้งจัดทำหัวข้อเรื่องที่ต้องการให้มีการบรรยายและทดลองปฏิบัติ และจัดทำหนังสือแจ้งบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

๔ ดำเนินการอบรมเชิงปฏิบัติการและจัดอบรม

๕ ติดตามประเมินผล และรายงานผู้บริหารสำนักงานเขตและผู้บริหารกรุงเทพมหานครเป็นระยะ

๖ เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบึงกุ่ม ได้รับความพึงพอใจจากประชาชนผู้มาติดต่อ จึงจะจัดการฝึกอบรมในหลักสูตรการให้บริการที่ดีแก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบึงกุ่มเพิ่มเติม

วัตถุประสงค์

๑ เพื่อเตรียมความพร้อมในการบริหารจัดการฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานครรองรับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘

๒ เพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานด้านการทะเบียนให้มีความรู้ความเข้าใจใน ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘

๓ เพื่อแสวงหาปัจจัยความสำเร็จในการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียน ใน การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘

๔ เพื่อให้ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

เป้าหมาย

๑ เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครมีความพร้อมในการบริหารจัดการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘

๒ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการทะเบียนมีความรู้ความเข้าใจในตามพระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘

๓ ฝ่ายทะเบียนสามารถพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สอดคล้องตามพระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘

๔ ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในการติดต่อขอรับบริการที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต

ปัจจัยความสำเร็จ

ความสำเร็จของการเตรียมความพร้อมเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน เพื่อรองรับพระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ ประกอบด้วยปัจจัย ต่างๆ ดังนี้

๑ ผู้บริหารให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานตามโครงการ เพื่อพัฒนาให้เป็นองค์กร สมรรถนะสูง (High performance organization)

๒ ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักงาน ปกครองและทะเบียน ให้การสนับสนุนจัดการฝึกอบรมในเรื่องพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก

สะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ ให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนทั้ง ๕๐ สำนักงานเขต

๓ หัวหน้าฝ่ายทะเบียนทั้ง ๕๐ สำนักงานเขต ต้องมีความรู้ความเข้าใจในพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ และสามารถสอนงานผู้ใต้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี

๔ บุคลากรฝ่ายทะเบียน มีการปรับเปลี่ยนทัศนคติ และการปฏิบัติงานจากเดิมที่เคยปฏิบัติมาเป็นการปฏิบัติตามแนวทางการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ และบริการประชาชนด้วยความเต็มใจ (Services Mind)

๕ มีการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนที่มาใช้บริการฝ่ายทะเบียน มีความรู้ความเข้าใจและรับทราบข้อมูลในส่วนของคุณี่มือสำหรับประชาชนเป็นอย่างดี

ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างเดือนสิงหาคม – กันยายน ๒๕๕๘

งบประมาณ

๑ กรณีดำเนินการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการโดยสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครหรือจัดจ้างส่วนงานภายนอก ใช้งบประมาณของสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

๒ กรณีดำเนินการอบรมเพิ่มเติมโดยสำนักงานเขต ในเบื้องต้นคาดว่าจะไม่ใช้งบประมาณ

๓ สำหรับหลักสูตรการให้บริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบึงกุ่มไม่ใช้งบประมาณ

รายละเอียด แผนปฏิบัติการโครงการเตรียมความพร้อมเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน เพื่อรองรับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘

งาน/กิจกรรมหลัก	รายละเอียด/งานกิจกรรมหลัก	ผลที่คาดหวัง	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
หลักสูตรที่ ๑					
โครงการเตรียมความพร้อมเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน เพื่อรองรับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘	จัดการอบรมเชิงปฏิบัติการให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต เพื่อให้มีความรู้และความเข้าใจในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติฉบับนี้	บุคลากรที่เป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ได้อย่างถูกต้อง	งบประมาณของสถาบันพัฒนาข้าราชการ กรุงเทพมหานคร	สถาบันพัฒนาข้าราชการ กรุงเทพมหานคร	เดือนสิงหาคม – กันยายน ๒๕๕๘
ขั้นตอนที่ ๑ ขั้นเตรียมความพร้อม					
	๑.๑ จัดทำหลักการ / โครงการ พร้อมแผนดำเนินการ เสนอขออนุมัติโครงการ	โครงการได้รับอนุมัติ		สำนักงานเขต	สิงหาคม ๒๕๕๘
	๑.๒ ประสานงานสถาบันพัฒนาข้าราชการ กรุงเทพมหานคร เพื่อจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการ	สถาบันพัฒนาข้าราชการ กรุงเทพมหานคร รับผิดชอบจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการ		สำนักงานเขต	สิงหาคม ๒๕๕๘

งาน/กิจกรรมหลัก	รายละเอียด/งาน กิจกรรมหลัก	ผลที่คาดหวัง	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ
ขั้นตอนที่ ๒ ขั้นตอนดำเนินการ					
	๒.๑ จัดทำ เอกสารคู่มือการ ปฏิบัติงาน รวบรวมกฎหมาย ข้อบัญญัติ ระเบียบ ข้อบังคับ และหนังสือสั่ง การต่างๆที่ เกี่ยวข้อง	เจ้าหน้าที่ฝ่าย ทะเบียน สำนักงานเขต สามารถนำไปใช้ เป็นแนวทางใน การปฏิบัติงาน จริงหลังการ ฝึกอบรม		สถาบันพัฒนา ข้าราชการ กรุงเทพมหานคร	
	๒.๒ จัดทำ หนังสือแจ้ง เจ้าหน้าที่ฝ่าย ทะเบียน สำนักงานเขต เพื่อเข้ารับการ ฝึกอบรม	เจ้าหน้าที่ฝ่าย ทะเบียน สำนักงานเขต เข้ารับการ ฝึกอบรมทุกคน		สถาบันพัฒนา ข้าราชการ กรุงเทพมหานคร	
	๒.๓ จัดการอบรม เชิงปฏิบัติการเพื่อ เสริมสร้างความ เข้าใจในการ ปฏิบัติตาม พระราชบัญญัติ ฉบับนี้ได้อย่าง ถูกต้อง	เจ้าหน้าที่ฝ่าย ทะเบียน สำนักงานเขต ทุกคนสามารถ ปฏิบัติตาม พระราชบัญญัติ ได้อย่างถูกต้อง		สถาบันพัฒนา ข้าราชการ กรุงเทพมหานคร	

งาน/กิจกรรมหลัก	รายละเอียด/งาน กิจกรรมหลัก	ผลที่คาดหวัง	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ
ขั้นตอนที่ ๓ ติดตามประเมินผล					
	๓.๑ จัดทำ แบบทดสอบเพื่อ เปรียบเทียบ ความรู้ความ เข้าใจ ก่อนและ หลังการฝึกอบรม	เจ้าหน้าที่ฝ่าย ทะเบียน สำนักงานเขต มี ความรู้ความ เข้าใจมากขึ้น		สถาบันพัฒนา ข้าราชการ กรุงเทพมหานคร	
	๓.๒ ติดตามและ ประเมินผลการ ปฏิบัติงานจริง ภายหลังรับการ ฝึกอบรม			สถาบันพัฒนา ข้าราชการ กรุงเทพมหานคร และสำนักงาน เขต	ตลอด ระยะเวลา การ ปฏิบัติงาน
ขั้นตอนที่ ๔ การปรับปรุงการปฏิบัติงาน					
	๔.๑ จัดการ ฝึกอบรมใน ภาคปฏิบัติ เพิ่มเติม	เจ้าหน้าที่ฝ่าย ทะเบียน สำนักงานเขต มี ความรู้ความ เข้าใจเพิ่มขึ้น		สำนักงานเขต	
	๔.๒ กิจกรรม แลกเปลี่ยน ความรู้ระหว่าง สำนักงานเขต	มีองค์ความรู้ใหม่		สำนักงานเขต	

งาน/กิจกรรมหลัก	รายละเอียด/งาน กิจกรรมหลัก	ผลที่คาดหวัง	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ
หลักสูตรที่ ๒					
โครงการฝึกอบรม การให้บริการที่ดี แก่เจ้าหน้าที่ฝ่าย ทะเบียน สำนักงานเขตบึง กุ่ม	จัดการอบรมให้ เจ้าหน้าที่ฝ่าย ทะเบียน สำนักงานเขตบึง กุ่ม	เจ้าหน้าที่ฝ่าย ทะเบียน สำนักงานเขตบึง กุ่ม มีพฤติกรรม ในการให้บริการ ที่ดีแก่ประชาชน	ไม่ใช้งบประมาณ	สำนักงานเขต บึงกุ่ม	เดือน สิงหาคม - กันยายน ๒๕๕๘
ขั้นตอนที่ ๑ ชั้นเตรียมความพร้อม					
	๑.๑ จัดทำ หลักการ / โครงการ พร้อม แผนดำเนินการ เสนอขออนุมัติ โครงการ	โครงการได้รับ อนุมัติ		สำนักงานเขต บึงกุ่ม	สิงหาคม ๒๕๕๘
	๑.๒ ประสานงาน วิทยากร	วิทยากรตอบรับ		สำนักงานเขต บึงกุ่ม	สิงหาคม ๒๕๕๘
ขั้นตอนที่ ๒ ชั้นดำเนินการ					
	๒.๑ จัดทำ เอกสารคู่มือการ ให้บริการที่ดี	เจ้าหน้าที่ สามารถนำ หลักการและ แนวทางปฏิบัติที่ ได้รับไปใช้ในการ ปฏิบัติงานจริง หลังการอบรม		สำนักงานเขต บึงกุ่ม	

งาน/กิจกรรมหลัก	รายละเอียด/งาน กิจกรรมหลัก	ผลที่คาดหวัง	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ
	๒.๒ จัดการอบรม ทั้งในทางทฤษฎี และฝึกการปฏิบัติ	เจ้าหน้าที่ฝ่าย ทะเบียน เข้ารับ การอบรมทุกคน		สำนักงานเขต บึงกุ่ม	
ขั้นตอนที่ ๓ ติดตามประเมินผล					
	๓.๑ จัดทำแบบ ทดสอบเพื่อ เปรียบเทียบ ความรู้ความ เข้าใจ ก่อนและ หลังการอบรม	เจ้าหน้าที่ฝ่าย ทะเบียน มี ความรู้ความ เข้าใจมากขึ้น		สำนักงานเขต บึงกุ่ม	
	๓.๒ ติดตามและ ประเมินผลการ ปฏิบัติงานจริง ภายหลังรับการ ฝึกอบรม	เจ้าหน้าที่ฝ่าย ทะเบียน มีการ ปรับเปลี่ยน พฤติกรรมในการ ให้บริการที่ดีแก่ ประชาชน		สำนักงานเขต บึงกุ่ม	ตลอด ระยะเวลา การ ปฏิบัติงาน
ขั้นตอนที่ ๔ การปรับปรุงการปฏิบัติงาน					
	๔.๑ การพบปะ พูดคุยเป็น รายบุคคล	เจ้าหน้าที่ฝ่าย ทะเบียน มีการ ให้บริการที่ดีขึ้น		สำนักงานเขต บึงกุ่ม	
	๔.๒ กิจกรรม แลกเปลี่ยน ความรู้ระหว่าง ฝ่ายอื่นๆภายใน สำนักงานเขต	มีองค์ความรู้ใหม่		สำนักงานเขต บึงกุ่ม	

แนวทางการบริหารความเสี่ยง

ในการบริหารความเสี่ยง มีขั้นตอนในการดำเนินการ คือ ๑. การประเมินความเสี่ยง ประกอบด้วย การวิเคราะห์ความเสี่ยง การวัดและประเมินความเสี่ยง การจัดลำดับความเสี่ยง และ ๒. การบริหารความเสี่ยง ประกอบด้วย การควบคุมความเสี่ยง การลดความเสี่ยง การจำกัดความเสี่ยง ซึ่งตามโครงการนี้ พบว่า อาจมีความเสี่ยงที่จะส่งผลกระทบต่อโครงการ ดังนี้

ความเสี่ยง	การวิเคราะห์ความเสี่ยง			แนวทางการบริหารความเสี่ยง
	โอกาสที่จะเกิด	ผลกระทบ	คะแนน	
๑. โครงการไม่ได้รับการอนุมัติ	๒	๒	๔	ชี้แจงและนำเสนอเหตุผลความจำเป็นต่อผู้อนุมัติ เพื่อให้เห็นถึงความสำคัญของการจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการครั้งนี้
๒. ขาดการสนับสนุนงบประมาณ	๒	๓	๖	ชี้แจงและนำเสนอเหตุผลความจำเป็นต่อผู้อนุมัติ เพื่อให้เห็นถึงความสำคัญของการจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการครั้งนี้
๓. การจัดการอบรมมีความล่าช้าไม่เป็นไปตามแผนปฏิบัติการ	๒	๔	๘	ชี้แจงและทำความเข้าใจต่อผู้อนุมัติและสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร ให้เห็นถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้น
๔. เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขต ไม่ให้ความสนใจเข้ารับการอบรม	๓	๕	๑๕	สร้างความเข้าใจและปรับทัศนคติของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต ให้เห็นถึงความสำคัญของการอบรมครั้งนี้
๕. กิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อเสริมความรู้ความเข้าใจเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต ไม่สามารถเสริมทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่ได้	๓	๕	๑๕	ศึกษาและปรับปรุงหลักสูตรให้เหมาะสม
๖. การขาดการติดตามประเมินผล	๓	๓	๙	จัดทำตารางเวลาการประเมินผล การปฏิบัติงาน

จากการวิเคราะห์ความเสี่ยงของโครงการ พบว่า ความเสี่ยงที่เกิดจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต ไม่ให้ความสนใจเข้ารับการอบรม และกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อเสริมความรู้ความเข้าใจเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต ไม่สามารถเสริมทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่ได้ มีความเสี่ยงสูงสุด จึงต้องให้ความสำคัญโดยการบริหารความเสี่ยงด้วยการจำกัดความเสี่ยงที่มีโอกาสเกิดขึ้น ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรให้ความรู้ความเข้าใจแก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต มีการปรับทัศนคติของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต รวมถึงการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตให้มีการให้ความสำคัญต่อการให้บริการต่อประชาชนที่ดีขึ้น มีพฤติกรรมการให้บริการต่อประชาชนที่มีความสุภาพขึ้น และสร้างพฤติกรรมในการปฏิบัติราชการด้วยความโปร่งใส

การประเมินผลและข้อเสนอแนะ

๑ การประเมินผล

การประเมินผลโครงการเตรียมความพร้อมเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน เพื่อรองรับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ เพื่อให้การดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์ของการดำเนินการโครงการ จึงควรมีการติดตามประเมินผล ดังนี้

ตัวชี้วัด	เครื่องมือในการประเมินผล	การเก็บรวบรวมข้อมูล
๑ บุคลากรเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ได้อย่างถูกต้อง ร้อยละ ๑๐๐	รายงานการปฏิบัติงานในการรับคำขออนุญาต	เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขต
๒ บุคลากรเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตบึงกุ่มปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยความมีน้ำใจ และปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ อย่างถูกต้อง	รายงานการร้องเรียนของประชาชน	สำนักงานเขตบึงกุ่ม

๒ ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต มีความรู้ความเข้าใจ ทักษะที่ดี และรับการพัฒนาทักษะ ศักยภาพที่จำเป็นต่อการปฏิบัติราชการตามนโยบายของรัฐบาล ในการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน

๒.๑ ข้อเสนอแนะในการนำนโยบายสู่การปฏิบัติและติดตามผล

(๑) กรุงเทพมหานครควรจัดให้มีการประชุมเชิงปฏิบัติการ การประชุมซักซ้อม การปฏิบัติงาน แก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

(๒) กรุงเทพมหานครควรพัฒนาด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ ในการใช้งานให้มีความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลกับส่วนงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องรวมทั้งการจัดหาอุปกรณ์ต่างๆนี้ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๒.๒ ข้อเสนอแนะในการนำโครงการไปพัฒนาต่อไป

ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต ควรนำโครงการดังกล่าวไปพัฒนาต่อไป โดยนำผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต มาปรับปรุงให้ตรงตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติฉบับนี้ และขยายผลไปยังส่วนงานฝ่ายอื่นๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามพระราชบัญญัติ เพื่อเป็นแบบอย่าง แนวทางปฏิบัติในกรณีที่มีพระราชบัญญัติฉบับใหม่ที่ได้รับการตราขึ้นใหม่

บรรณานุกรม

๑. พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘
ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ ๑๑๒ ตอนที่ ๔ ก เมื่อวันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๕๘
๒. สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร และคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๕๖-๒๕๗๕) บริษัท พิมพ์ดี จำกัด,๒๕๕๖
๓. สุเทพ เชาวลิท , การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ . พิมพ์ครั้งที่๒ สำนักพิมพ์เสมาธรรม ,๒๕๕๕
๔. นางสาวธีรวรรณ รุ่งเรือง , การมีหัวใจบริการ , www.npu.ac.th/gad/pdf/m7.pdf
๕. ทฤษฎี PDCA วงจรเดมิง <http://th.wikipedia.org/wiki/pdca>

ภาคผนวก

รายงานผลการตอบแบบสอบถาม

จำนวนแบบสอบถาม ที่ได้รับจำนวน ๒๐๕ ฉบับ

ตอนที่ ๑

๑ เพศ เป็นเพศชาย จำนวน ๔๖ คน / ร้อยละ ๒๒.๔๔ เพศหญิง จำนวน ๑๕๙ คน / ร้อยละ ๗๗.๕๖

๒ อายุ

ต่ำกว่า ๓๐ ปี	จำนวน ๒๓ คน / ร้อยละ ๑๑.๒๒ .
ระหว่าง ๓๐-๔๐ ปี	จำนวน ๗๙ คน / ร้อยละ ๓๘.๕๔.
ระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี	จำนวน ๖๕ คน / ร้อยละ ๓๑.๗๐
มากกว่า ๕๑ ปีขึ้นไป	จำนวน ๓๘ คน / ร้อยละ ๑๘.๕๔

๓ วุฒิการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญา	จำนวน ๕๖ คน / ร้อยละ ๒๗.๓๒
ปริญญาตรี	จำนวน ๑๒๘ คน / ร้อยละ ๖๒.๔๔
สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๒๑ คน / ร้อยละ ๑๐.๒๔

๔ ตำแหน่งปัจจุบัน

เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ	จำนวน ๘ คน / ร้อยละ ๓.๙
เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ/ชำนาญการ	จำนวน ๔๗ คน / ร้อยละ ๒๒.๙๓
พนักงานปกครองปฏิบัติงาน/ชำนาญงาน	จำนวน ๗๖ คน / ร้อยละ ๓๗.๐๗ .
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน/ชำนาญงาน	จำนวน ๓๒ คน / ร้อยละ ๑๕.๖๑
อื่นๆ (ลูกจ้างโครงการ/ลูกจ้างช่วยราชการ)	จำนวน ๔๒ คน / ร้อยละ ๒๐.๔๙

๕ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในฝ่ายทะเบียน

๑ เดือน - ๕ ปี	จำนวน ๖๘ คน / ร้อยละ ๓๓.๑๗.
มากกว่า ๕ ปี - ๑๐ ปี	จำนวน ๔๓ คน / ร้อยละ ๒๐.๙๘.
มากกว่า ๑๐ ปี - ๒๐ ปี	จำนวน ๕๘ คน / ร้อยละ ๒๘.๒๙.
มากกว่า ๒๐ ปีขึ้นไป	จำนวน ๓๖ คน / ร้อยละ ๑๗.๕๖.

๖ การประกาศใช้พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งจะมีผลบังคับใช้ นับตั้งแต่วันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๘

ทราบ	จำนวน ๑๖๙ คน / ร้อยละ ๘๒.๔๔.
ไม่ทราบ	จำนวน ๓๖ คน / ร้อยละ ๑๗.๕๖

ตอนที่ ๒

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ (คน/คิดเป็นร้อยละ)				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
๑.ท่านมีความเข้าใจใน พ.ร.บ.อำนาจ ความสะอาดฯ พ.ศ.๒๕๕๘ มากน้อยเพียงใด	๑๕ / ๗.๓๒	๓๗ / ๑๘.๐๕	๑๑๗ / ๕๗.๐๗	๓๓ / ๑๖.๑๐	๓ / ๑.๕๖
๒.ท่านเห็นว่ากรุงเทพมหานครได้ดำเนินการ เพื่อรองรับ พ.ร.บ.อำนาจความสะอาดฯ พ.ศ.๒๕๕๘ มากน้อยเพียงใด	๔ / ๑.๙๕	๓๕ / ๑๗.๐๗	๙๖ / ๔๖.๘๓	๖๘ / ๓๓.๑๗	๒ / ๐.๙๘
๓.ท่านเห็นว่า กรุงเทพมหานครได้สื่อสารทำ ความเข้าใจแก่เจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครมาก น้อยเพียงใด	๑๐ / ๔.๘๘	๕๖ / ๒๗.๓๒	๙๐ / ๔๓.๙๐	๔๒ / ๒๐.๔๙	๗ / ๓.๔๑
๔.ท่านมีความเห็นว่า ฝ่ายทะเบียนมีส่วน เกี่ยวข้องกับ พ.ร.บ. อำนาจความสะอาดฯ พ.ศ.๒๕๕๘ มากน้อยเพียงใด	๒ / ๐.๙๘	๙ / ๔.๓๙	๕๖ / ๒๗.๓๒	๘๔ / ๔๐.๙๘	๕๕ / ๒๖.๓๔
๕.ท่านมีความเห็นว่า ปัจจุบันฝ่ายทะเบียนมี การวางแผนเพื่อภารกิจ ตาม พ.ร.บ.อำนาจ ความสะอาดฯ พ.ศ.๒๕๕๘ มากน้อยเพียงใด	๙ / ๔.๓๙	๑๘ / ๘.๗๘	๘๗ / ๔๒.๔๔	๘๓ / ๔๐.๔๙	๘ / ๓.๙๐
๖.ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชา มีบทบาทสำคัญใน การวางแผนเพื่อภารกิจ ตาม พ.ร.บ.อำนาจ ความสะอาดฯ พ.ศ.๒๕๕๘ มากน้อยเพียงใด	๖ / ๒.๙๓	๑๔ / ๖.๘๓	๕๘ / ๒๘.๒๙	๑๐๑ / ๔๙.๒๗	๒๖ / ๑๒.๖๘
๗.ท่านเห็นว่าเมื่อ พ.ร.บ.อำนาจความสะอาดฯ พ.ศ.๒๕๕๘ มีผลบังคับใช้ จำเป็นต้องมีการ เชื่อมโยงข้อมูลด้านทะเบียนระหว่างบุคคลหรือ ส่วนงานมากน้อยเพียงใด	๖ / ๒.๙๓	๑๐ / ๔.๘๘	๖๙ / ๓๓.๖๖	๙๕ / ๔๖.๓๔	๒๕ / ๑๒.๒๐

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ (คน/ร้อยละ)				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
๘.ท่านคิดว่า ท่านมีส่วนร่วมหรือเกี่ยวข้องในภารกิจด้านทะเบียนเพื่อ ดำเนินการตาม พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกฯ พ.ศ.๒๕๕๘ มากน้อย เพียงใด	๔ / ๑.๙๕	๑๗ / ๘.๒๙	๗๔ / ๓๖.๑๐	๘๖ / ๔๑.๙๕	๒๔ / ๑๑.๗๑
๙.ท่านในฐานะผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียน คิดว่า มีความพร้อมในการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกฯ พ.ศ.๒๕๕๘ มากน้อยเพียงใด	๙ / ๔.๓๙	๑๓ / ๖.๓๔	๘๘ / ๔๒.๙๓	๗๔ / ๓๖.๑๐	๒๑ / ๑๐.๒๔
๑๐.ส่วนงาน(ฝ่ายทะเบียน) ของท่านมีความพร้อมในการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกฯ พ.ศ.๒๕๕๘ มากน้อยเพียงใด	๖ / ๒.๙๓	๑๕ / ๗.๓๒	๗๗ / ๓๗.๕๖	๘๖ / ๔๑.๙๕	๒๑ / ๑๐.๒๔
๑๑.ท่านมีความเห็นว่า หลังจาก พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกฯ พ.ศ.๒๕๕๘ มีผลบังคับใช้ ภารกิจของท่านจะมีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น	๑๐ / ๔.๘๘	๒๐ / ๙.๗๖	๘๘ / ๔๒.๙๓	๗๐ / ๓๔.๑๕	๑๗ / ๘.๒๙
๑๒.ท่านคิดว่าประชาชนในพื้นที่ของท่าน มีการรับรู้เกี่ยวกับ พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกฯ พ.ศ.๒๕๕๘ มากน้อยเพียงใด	๒๐ / ๙.๗๖	๔๓ / ๒๐.๙๘	๙๗ / ๔๗.๓๒	๔๐ / ๑๙.๕๑	๕ / ๒.๔๔

ตอนที่ ๓

ข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียนที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

ด้านโครงสร้างของฝ่ายทะเบียน

(๑) เห็นว่ามีความเหมาะสมอยู่แล้ว เนื่องจากมีการแบ่งแยกงานด้านทะเบียน ออกเป็นกลุ่มงานที่ชัดเจน และเหมาะสมแล้ว

(๒) เห็นควรมีการปรับปรุงเพิ่มเติม

(๒.๑) ควรมีการปรับโครงสร้างฝ่ายทะเบียนให้มีแบ่งแยกงานให้ชัดเจน
เพิ่มขึ้น และมีรูปแบบที่เป็นสากล

(๒.๒) ควรมีการจัดการประสานงานด้านการเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆระหว่าง
ส่วนงานของกรุงเทพมหานครและส่วนงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

(๒.๓) ควรมีการจัดการเกี่ยวกับบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับปริมาณ
งานและลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ มีอัตรากำลังที่เพียงพอ

(๒.๔) ควรมีการจัดกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องกับส่วนงานภายนอก เช่น งานที่
เกี่ยวข้องกับบุคคลต่างด้าว งานที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนตามกฎหมายต่างประเทศ

ด้านอำนาจและหน้าที่ ของฝ่ายทะเบียน

(๑) เห็นว่ามีความเหมาะสมอยู่แล้ว เนื่องจากมีการกำหนดหน้าที่ และอำนาจที่
ชัดเจน และเหมาะสมอยู่แล้ว

(๒) เห็นควรมีการปรับปรุงเพิ่มเติม

(๒.๑) อำนาจหน้าที่มีข้อจำกัด ในกรณีที่ประชาชนต้องติดต่องานหลาย
กลุ่มงาน

(๒.๒) ควรมีการปรับปรุงเพิ่มเติมเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่เป็นนายทะเบียน

(๒.๓) ควรมีการจัดการเกี่ยวกับการมอบหมายงานในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ
บุคคลต่างด้าวหรืองานทะเบียนที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายต่างประเทศ

ด้านบุคลากร มีความเห็นว่า

(๑) ควรมีเพิ่มอัตรากำลังบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสม
กับภารกิจที่เพิ่มขึ้น

(๒) ควรจัดให้มีการอบรมเสริมความรู้แก่บุคลากรเจ้าหน้าที่ ทั้งในเรื่องภาระ
งานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเพิ่มขึ้น รวมถึงการเสริมความรู้ให้แก่บุคลากรในเรื่องที่จำเป็นตาม
สภาวการณ์ เช่น การเสริมความรู้ในเรื่องภาษาเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงาน มีความเห็นว่า

(๑) ควรมีการจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมในการจัดหาครุภัณฑ์ อุปกรณ์และ
เครื่องใช้สำนักงาน ให้มีความเหมาะสมกับภาระงานที่ต้องปฏิบัติ เช่น จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์
เพิ่มเติม

(๒) ปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง

(๓) ด้านข้อมูล ต้องมีระบบการจัดเก็บที่ปลอดภัย มีการตรวจสอบถูกต้องเป็น

ปัจจุบันรวมถึงการเชื่อมโยงข้อมูลจากส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้

(๔) ควรมีการจัดทำคู่มือ และคำแนะนำสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน

(๕) มีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ทั้งในส่วนที่แนะนำเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และคำแนะนำสำหรับประชาชน

**แบบสอบถามความรู้ความเข้าใจในการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับ
พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘
ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน กรุงเทพมหานคร**

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ประกอบด้วย ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ ๒ ความรู้ความเข้าใจในการเตรียมความพร้อมด้านการทะเบียนเพื่อรองรับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียนที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ตามความเป็นจริงของท่าน

(๑) หน่วยงานที่ท่านสังกัด สำนักงานเขต.....

(๒) เพศ ชาย หญิง

(๓) อายุ ต่ำกว่า ๓๐ ปี ระหว่าง ๓๐-๔๐ ปี

ระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี ๕๑ ปีขึ้นไป

(๔) วุฒิการศึกษา ต่ำกว่าปริญญา ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

(๕) ตำแหน่งปัจจุบัน

เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ

เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ/ชำนาญการ

พนักงานปกครองปฏิบัติงาน/ชำนาญงาน

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน/ชำนาญงาน

อื่นๆ (ลูกจ้างโครงการ/ลูกจ้างช่วยราชการ)

(๖) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในฝ่ายทะเบียน

๑ เดือน - ๕ ปี มากกว่า ๕ ปี - ๑๐ ปี

มากกว่า ๑๐ ปี - ๒๐ ปี มากกว่า ๒๐ ปีขึ้นไป

(๗) ทราบหรือไม่ว่า มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งจะมีผลบังคับใช้ นับตั้งแต่วันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๘

ทราบ

ไม่ทราบ

ตอนที่ ๒ ความรู้ความเข้าใจในการเตรียมความพร้อมด้านการทะเบียนเพื่อรองรับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘
โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องตาราง ๕ ระดับ ตามความรู้ความเข้าใจของท่าน

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
๑.ท่านมีความเข้าใจใน พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกฯ พ.ศ.๒๕๕๘ อย่างน้อยเพียงใด					
๒.ท่านเห็นว่ากรุงเทพมหานครได้ดำเนินการเพื่อรองรับ พ.ร.บ. อำนวยความสะดวก พ.ศ.๒๕๕๘ อย่างน้อยเพียงใด					
๓.ท่านเห็นว่า กรุงเทพมหานครได้สื่อสารทำความเข้าใจแก่ เจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครอย่างน้อยเพียงใด					

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
๔.ท่านมีความเห็นว่า ฝ่ายทะเบียนมีส่วนเกี่ยวข้องกับ พ.ร.บ. อำนาจความสะดวก พ.ศ.๒๕๕๘ มากน้อยเพียงใด					
๕.ท่านมีความเห็นว่า ปัจจุบันฝ่ายทะเบียนมารวางแผนเพื่อภารกิจตาม พ.ร.บ.อำนาจความสะดวก พ.ศ.๒๕๕๘ มากน้อยเพียงใด					
๖.ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชา มีบทบาทสำคัญในการวางแผนเพื่อภารกิจตาม พ.ร.บ.อำนาจความสะดวก พ.ศ.๒๕๕๘ มากน้อยเพียงใด					
๗.ท่านเห็นว่า เมื่อ พ.ร.บ.อำนาจความสะดวก พ.ศ.๒๕๕๘ มีผลบังคับใช้จำเป็นต้องมีการเชื่อมโยงข้อมูลด้านทะเบียนระหว่างบุคคลหรือส่วนงานมากน้อยเพียงใด					
๘.ท่านคิดว่า ท่านมีส่วนร่วมหรือเกี่ยวข้องในภารกิจด้านทะเบียนเพื่อดำเนินการตาม พ.ร.บ.อำนาจความสะดวก พ.ศ.๒๕๕๘ มากน้อยเพียงใด					
๙.ท่านในฐานะผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียน คิดว่ามีความพร้อมในการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.อำนาจความสะดวก พ.ศ.๒๕๕๘ มากน้อยเพียงใด					
๑๐.ส่วนงาน(ฝ่ายทะเบียน) ของท่านมีความพร้อมในการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.อำนาจความสะดวกมากน้อยเพียงใด					
๑๑.ท่านมีความเห็นว่า หลังจาก พ.ร.บ.อำนาจความสะดวก พ.ศ. ๒๕๕๘ มีผลบังคับใช้ ภารกิจของท่านจะมีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น					
๑๒.ท่านคิดว่าประชาชนในพื้นที่ของท่าน มีการรับรู้เกี่ยวกับ พ.ร.บ.อำนาจความสะดวก พ.ศ.๒๕๕๘ มากน้อยเพียงใด					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียนที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติการ อำนาจความสะดวก ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาเพื่อการจัดทำรายงานส่วนบุคคล ในหลักสูตรนักบริหารมหานคร ระดับกลาง รุ่นที่ ๑๖ ของ นางสุชีวา นภาพรรณสกุล หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบึงกุ่ม ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านมา ณ โอกาสนี้



พระราชบัญญัติ

การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ

พ.ศ. ๒๕๕๘

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.

ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๖ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๘
เป็นปีที่ ๙๐ ในรัชกาลปัจจุบัน

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า

โดยที่เป็นการสมควรมีกฎหมายว่าด้วยการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ

จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของ สภานิติบัญญัติแห่งชาติ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑ พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘”

มาตรา ๒ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป เว้นแต่มาตรา ๑๗ ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

มาตรา ๓ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับกับบรรดาการอนุญาต การจดทะเบียนหรือการแจ้ง ที่มีกฎหมายหรือกฎกำหนดให้ต้องขออนุญาต จดทะเบียน หรือแจ้ง ก่อนจะดำเนินการใด

บทบัญญัติของกฎหมายหรือกฎใดที่ขัดหรือแย้งกับพระราชบัญญัตินี้ให้ใช้พระราชบัญญัตินี้แทน
มาตรา ๔ ในพระราชบัญญัตินี้

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง

“อนุญาต” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ยินยอมให้บุคคลใดกระทำการใดที่มีกฎหมายกำหนดให้ต้องได้รับความยินยอมก่อนกระทำการนั้น และให้หมายความรวมถึงการออกใบอนุญาต การอนุมัติ การจดทะเบียน การขึ้นทะเบียน การรับแจ้ง การให้ประทานบัตรและการให้อาชญาบัตรด้วย

“ผู้อนุญาต” หมายความว่า ผู้ซึ่งกฎหมายกำหนดให้อำนาจในการอนุญาต

“พนักงานเจ้าหน้าที่” หมายความว่า พนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาต

“กฎหมายว่าด้วยการอนุญาต” หมายความว่า บรรดากฎหมายที่มีบทบัญญัติกำหนดให้การดำเนินการใดหรือการประกอบกิจการใดจะต้องได้รับอนุญาตก่อนจึงจะดำเนินการได้

“คำขอ” หมายความว่า คำขออนุญาต

มาตรา ๕ พระราชบัญญัตินี้มิให้ใช้บังคับแก่

(๑) รัฐสภาและคณะรัฐมนตรี

(๒) การพิจารณาพิพากษาคดีของศาลและการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการพิจารณาคดี การบังคับคดี และการวางทรัพย์

(๓) การดำเนินงานตามกระบวนการยุติธรรมทางอาญา

(๔) การอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(๕) การอนุญาตที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการทางทหารด้านยุทธการ รวมทั้งตามกฎหมายเกี่ยวกับการควบคุมยุทธภัณฑ์ และกฎหมายว่าด้วยโรงงานผลิตอาวุธของเอกชน

การยกเว้นมิให้นำบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้มาใช้บังคับแก่การดำเนินกิจการใดหรือกับหน่วยงานใดนอกจากที่กำหนดไว้ในวรรคหนึ่ง ให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา

มาตรา ๖ ทุกห้าปีนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ให้ผู้อนุญาตพิจารณากฎหมายที่ให้อำนาจในการอนุญาตว่าสมควรปรับปรุงกฎหมายนั้นเพื่อยกเลิกการอนุญาตหรือจัดให้มีมาตรการอื่นแทนการอนุญาตหรือไม่ ทั้งนี้ ในกรณีที่มีความจำเป็นผู้อนุญาตจะพิจารณาปรับปรุงกฎหมายหรือจัดให้มีมาตรการอื่นแทนในกำหนดระยะเวลาที่เร็วกว่านั้นก็ได้

ให้ผู้อนุญาตเสนอผลการพิจารณาตามวรรคหนึ่งต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณายกเลิกการอนุญาตหรือจัดให้มีมาตรการอื่นแทนการอนุญาต ในกรณีนี้ให้คณะรัฐมนตรีรับฟังความคิดเห็นของคณะกรรมการพัฒนากฎหมายตามกฎหมายว่าด้วยคณะกรรมการกฤษฎีกาประกอบการพิจารณาด้วย

มาตรา ๗ ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้การกระทำใดจะต้องได้รับอนุญาต ผู้อนุญาตจะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วย หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ

ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้ขออนุญาตจะต้องยื่นมาพร้อมกับคำขอ และจะกำหนดให้ยื่นคำขอผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์แทนการมายื่นคำขอด้วยตนเองก็ได้

คู่มือสำหรับประชาชนตามวรรคหนึ่งให้ปิดประกาศไว้ ณ สถานที่ที่กำหนดให้ยื่นคำขอ และเผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเมื่อประชาชนประสงค์จะได้สำเนาคู่มือดังกล่าว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่จัดสำเนาให้ โดยจะคิดค่าใช้จ่ายตามควรแก่กรณีก็ได้ ในกรณีเช่นนั้นให้ระบุค่าใช้จ่ายดังกล่าวไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนด้วย

ให้เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการตรวจสอบขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตที่กำหนดตามวรรคหนึ่งว่าเป็นระยะเวลาที่เหมาะสมตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือไม่ ในกรณีที่เห็นว่าขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร ให้เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาและสั่งการให้ผู้อนุญาตดำเนินการแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็ว

เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ส่วนราชการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำขอและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตไว้ ณ ที่เดียวกันตามแนวทางที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนด

มาตรา ๘ ให้เป็นหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอจะต้องตรวจสอบคำขอและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ยื่นพร้อมคำขอให้ถูกต้องครบถ้วน หากเห็นว่าคำขอไม่ถูกต้องหรือยังขาดเอกสารหรือหลักฐานใดให้แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบทันที ถ้าเป็นกรณีที่สามารถแก้ไขหรือเพิ่มเติมได้ ในขณะนั้น ให้แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมให้ครบถ้วน ถ้าเป็นกรณีที่ไม่อาจดำเนินการได้ในขณะนั้นให้บันทึกความบกพร่องและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่จะต้องยื่นเพิ่มเติม พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาที่ผู้ยื่นคำขอจะต้องดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเพิ่มเติมไว้ในบันทึกดังกล่าวด้วยและให้พนักงานเจ้าหน้าที่และผู้ยื่นคำขอลงนามไว้ในบันทึกนั้น

ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มอบสำเนาทันทีตามวรรคหนึ่งให้ผู้ยื่นคำขอไว้เป็นหลักฐาน

ในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอได้จัดทำคำขอถูกต้องและแนบเอกสารหรือหลักฐานครบถ้วนตามที่ระบุในคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ แล้ว หรือได้แก้ไขหรือยื่นเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมครบถ้วนตามที่พนักงานเจ้าหน้าที่แนะนำหรือตามที่ปรากฏในบันทึกตามวรรคหนึ่งแล้ว พนักงานเจ้าหน้าที่จะเรียกเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมอื่นได้อีกไม่ได้ และจะปฏิเสธการพิจารณาคำขอนั้นโดยอาศัยเหตุแห่งความไม่สมบูรณ์ของคำขอหรือความไม่ครบถ้วนของเอกสารหรือหลักฐานไม่ได้ เว้นแต่เป็นกรณีที่ความไม่สมบูรณ์หรือความไม่ครบถ้วนนั้นเกิดจากความประมาทเลินเล่อหรือทุจริตของพนักงานเจ้าหน้าที่ และเป็นผลให้ไม่อาจอนุญาตได้ในกรณีนี้ให้ผู้อนุญาตสั่งการตามที่เห็นสมควร และให้ดำเนินการทางวินัยหรือดำเนินคดีกับพนักงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องโดยไม่ชักช้า

มาตรา ๙ ในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอไม่แก้ไขเพิ่มเติมคำขอหรือไม่ส่งเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมตามที่พนักงานเจ้าหน้าที่แจ้งให้ทราบหรือตามที่ปรากฏในบันทึกที่จัดทำตามมาตรา ๘ วรรคหนึ่ง ให้พนักงานเจ้าหน้าที่คืนคำขอให้แก่ผู้ยื่นคำขอพร้อมทั้งแจ้งเป็นหนังสือถึงเหตุแห่งการคืนคำขอให้ทราบด้วย

ผู้ยื่นคำขอจะอุทธรณ์คำสั่งคืนคำขอตามวรรคหนึ่ง ตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองหรือจะยื่นคำขอใหม่ก็ได้ แต่ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ต้องยื่นคำขอใดภายในระยะเวลาที่กำหนด ผู้ยื่นคำขอจะต้องยื่นคำขอนั้นใหม่ภายในระยะเวลาดังกล่าว

มาตรา ๑๐ ผู้อนุญาตต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาที่ระบุไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ และแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่พิจารณาแล้วเสร็จ เมื่อครบกำหนดเวลาตามที่ระบุไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ แล้ว หากผู้อนุญาตยังพิจารณาไม่แล้วเสร็จ ให้แจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ยื่นคำขอทราบถึงเหตุแห่งความล่าช้าทุกเจ็ดวันจนกว่าจะพิจารณาแล้วเสร็จ พร้อมทั้งส่งสำเนาการแจ้งดังกล่าวให้คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการทราบทุกครั้ง

ในกรณีที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเห็นว่าความล่าช้านั้นเกินสมควรแก่เหตุหรือเกิดจากการขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของหน่วยงานของผู้อนุญาต ให้คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการรายงานต่อคณะรัฐมนตรีพร้อมทั้งเสนอแนะให้มีการพัฒนาหรือปรับปรุงหน่วยงานหรือระบบการปฏิบัติราชการของหน่วยงานนั้น

ในกรณีไม่แจ้งตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสอง ให้ถือว่าผู้อนุญาตกระทำการหรือละเว้นกระทำการเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่น เว้นแต่จะเป็นเพราะมีเหตุสุดวิสัย

มาตรา ๑๑ ในกรณีที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับใดออกใช้บังคับและมีผลให้ต้องเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข หรือรายละเอียดอื่นใดที่ปรากฏในคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ การเปลี่ยนแปลงเช่นนั้น มิให้ใช้บังคับกับการยื่นคำขอที่ยื่นไว้แล้วโดยชอบก่อนวันที่กฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับดังกล่าวมีผลใช้บังคับ เว้นแต่กฎหมายนั้นจะบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น แต่สำหรับในกรณีกฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับนั้นจะบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่นได้ก็แต่เฉพาะในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ยื่นคำขอ

มาตรา ๑๒ ในกรณีที่กฎหมายกำหนดอายุใบอนุญาตไว้ และกิจการหรือการดำเนินการที่ได้รับใบอนุญาตนั้นมีลักษณะเป็นกิจการหรือการดำเนินการที่เห็นได้ว่าผู้ได้รับใบอนุญาตจะประกอบกิจการหรือดำเนินการนั้นต่อเนื่องกัน คณะรัฐมนตรีจะกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายนั้น ๆ แทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตก็ได้ และเมื่อหน่วยงานซึ่งมีอำนาจออกใบอนุญาตได้รับค่าธรรมเนียมดังกล่าวแล้ว ให้ออกหลักฐานการต่ออายุใบอนุญาตให้แก่ผู้รับใบอนุญาตโดยเร็ว และให้ถือว่าผู้รับใบอนุญาตได้รับการต่ออายุใบอนุญาตตามกฎหมายนั้น ๆ แล้ว

การกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตตามวรรคหนึ่งให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ในพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวให้ระบุชื่อพระราชบัญญัติและประเภทของใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติดังกล่าวที่ผู้รับใบอนุญาตอาจดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้

ก่อนตราพระราชกฤษฎีกาตามวรรคสอง ให้คณะรัฐมนตรีสั่งร่างพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวให้สภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภาเป็นเวลาไม่น้อยกว่าสามสิบวัน เมื่อพ้นกำหนดเวลาดังกล่าวแล้ว หากสภาผู้แทนราษฎรหรือวุฒิสภาได้มีมติทักท้วงให้นำความกราบบังคมทูลเพื่อทรงตราพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวต่อไป

ให้เป็นหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการที่จะหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาต เพื่อเสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีในการดำเนินการตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง

มาตรา ๑๓ ให้เป็นหน้าที่ของผู้อนุญาตที่จะต้องกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการตรวจสอบการประกอบกิจการหรือการดำเนินกิจการของผู้ได้รับอนุญาตให้เป็นไปตามที่กฎหมายว่าด้วยการอนุญาตกำหนด และให้เป็นหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่และผู้อนุญาตที่จะต้องตรวจสอบตามหลักเกณฑ์และแนวทางดังกล่าว

เมื่อมีผู้ได้รับความเดือดร้อนรำคาญ หรือเสียหายจากการประกอบกิจการหรือการดำเนินกิจการของผู้ได้รับอนุญาต ไม่ว่าความจะปรากฏต่อพนักงานเจ้าหน้าที่เองหรือมีผู้ร้องเรียน ให้เป็นหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่จะดำเนินการตรวจสอบและสั่งการตามอำนาจหน้าที่โดยเร็ว

มาตรา ๑๔ ในกรณีจำเป็นและสมควรเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้คณะรัฐมนตรีมีมติจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับคำขอตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตขึ้น

ให้ศูนย์รับคำขออนุญาตตามวรรคหนึ่งมีฐานะเป็นส่วนราชการตามมาตรา ๑๘ วรรคสี่ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ โดยอยู่ในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี และจะให้มีสาขาของศูนย์ประจำกระทรวงหรือประจำจังหวัดด้วยก็ได้

การจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาตตามวรรคหนึ่งให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ในพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวให้กำหนดรายชื่อกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตที่จะให้อยู่ภายใต้การดำเนินการของศูนย์รับคำขออนุญาต

ในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับคำขอ จะกำหนดในพระราชกฤษฎีกาให้ผู้ยื่นคำขอ ยื่นคำขอผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ก็ได้

มาตรา ๑๕ เมื่อมีการจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาตตามมาตรา ๑๔ แล้ว ให้ดำเนินการและมีผลดังต่อไปนี้

(๑) ในกรณีที่กฎหมายว่าด้วยการอนุญาตหรือกฎที่ออกตามกฎหมายดังกล่าวกำหนดให้ต้องยื่นคำขอ หรือส่งเอกสารหรือหลักฐาน หรือค่าธรรมเนียมใด ณ สถานที่ใด ถ้าได้มีการยื่นคำขอ หรือส่ง

เอกสารหรือหลักฐาน หรือค่าธรรมเนียม ณ ศูนย์รับคำขออนุญาตแล้ว ให้ถือว่าได้มีการยื่นคำขอ หรือส่งเอกสารหรือหลักฐาน หรือค่าธรรมเนียมโดยชอบตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตนั้นแล้ว

(๒) บรรดาเงินค่าธรรมเนียมหรือเงินอื่นใดที่ศูนย์รับคำขออนุญาตได้รับไว้ตาม (๑) ให้ศูนย์รับคำขออนุญาตนำส่งคลังเป็นรายได้แผ่นดินในนามของหน่วยงานของผู้อนุญาต หรือส่งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แล้วแต่กรณี และแจ้งให้หน่วยงานของผู้อนุญาตทราบ

(๓) ในกรณีที่หน่วยงานของผู้อนุญาตมีสิทธิหักค่าใช้จ่ายจากเงินที่จะต้องนำส่งคลัง ให้ศูนย์รับคำขออนุญาตหักเงินดังกล่าวแทนและส่งมอบเงินที่หักไว้คืนให้แก่หน่วยงานของผู้อนุญาต โดยให้ศูนย์รับคำขออนุญาตมีสิทธิหักค่าใช้จ่ายของศูนย์รับคำขออนุญาตตามอัตราที่จะได้ตกลงกับหน่วยงานของผู้อนุญาต

(๔) ระยะเวลาตามมาตรา ๑๐ ให้นับแต่วันที่ศูนย์รับคำขออนุญาตส่งเรื่องให้ผู้อนุญาต โดยศูนย์รับคำขออนุญาตจะต้องส่งเรื่องให้ผู้อนุญาตไม่ช้ากว่าสามวันทำการและให้นำมาตรา ๑๐ วรรคสี่มาใช้บังคับโดยอนุโลม

(๕) ให้เป็นหน้าที่ของผู้อนุญาตที่จะต้องส่งคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ ที่ถูกต้อง และเป็นปัจจุบันให้ศูนย์รับคำขออนุญาตตามจำนวนที่จำเป็น และดำเนินการให้มีการฝึกอบรมหรือชี้แจงแก่เจ้าหน้าที่ของศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อให้เกิดความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ด้วย

(๖) ให้เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของศูนย์รับคำขออนุญาตที่จะต้องดำเนินการตามมาตรา ๘ และต้องรับผิดชอบในฐานะเช่นเดียวกับพนักงานเจ้าหน้าที่ตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๘

มาตรา ๑๖ ให้ศูนย์รับคำขออนุญาตมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) รับคำขอและค่าธรรมเนียม รวมตลอดทั้งคำอุทธรณ์ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาต

(๒) ให้ข้อมูล ชี้แจง และแนะนำผู้ยื่นคำขอหรือประชาชนให้ทราบถึงหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการขออนุญาต รวมตลอดทั้งความจำเป็นในการยื่นคำขออื่นใดที่จำเป็นต้องดำเนินการ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตทั้งปวง ในการประกอบกิจการหรือดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใด

(๓) ส่งคำขอ หรือคำอุทธรณ์ ที่ได้รับจากผู้ยื่นคำขอหรือผู้ยื่นคำอุทธรณ์พร้อมทั้งเอกสารหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และคอยติดตามเร่งรัดหน่วยงานดังกล่าวเพื่อดำเนินการ ให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนดตามพระราชบัญญัตินี้ และคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ หรือตามกฎหมายที่ให้สิทธิในการอุทธรณ์

(๔) ในกรณีที่เห็นว่าหลักเกณฑ์หรือวิธีการในการยื่นคำขอ มีรายละเอียดหรือกำหนดให้ต้องส่งเอกสารที่ไม่จำเป็น หรือเป็นภาระเกินสมควรแก่ประชาชน ให้เสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

(๕) รวบรวมปัญหาและอุปสรรคจากการอนุญาตและการดำเนินการของศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเพื่อรายงานต่อคณะรัฐมนตรีพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมต่อไป

(๖) เสนอแนะในการพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลา เกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ รวมถึงข้อเสนอในการออกกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือกำหนดหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกมากขึ้น

มาตรา ๑๗ ให้ผู้อนุญาตจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ ให้เสร็จสิ้นภายในหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

มาตรา ๑๘ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ
พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา
นายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ โดยที่ปัจจุบันมีกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตจำนวนมาก การประกอบกิจการของประชาชนจะต้องขออนุญาตจากส่วนราชการหลายแห่ง อีกทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตบางฉบับไม่ได้กำหนดระยะเวลา เอกสารและหลักฐานที่จำเป็น รวมถึงขั้นตอนในการพิจารณาไว้ทำให้เป็นอุปสรรคต่อประชาชนในการยื่นคำขออนุญาตดำเนินการต่าง ๆ ดังนั้น เพื่อให้มีกฎหมายกลางที่จะกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต และมีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำร้องและศูนย์รับคำขออนุญาต ณ จุดเดียว เพื่อให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการขออนุญาตซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

ประวัติผู้เขียนเอกสารรายงานการศึกษาส่วนบุคคล

ชื่อ	นางสุชีวา นภาพรรณสกุล	
วันเดือนปีเกิด	๕ มีนาคม ๒๕๐๘	
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบึงกุ่ม	
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	๙๙๙ ถนนเสรีไทย แขวงคลองกุ่ม เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๔๐	
ประวัติการศึกษา		
พ.ศ.๒๕๒๙	วิทยาศาสตร์บัณฑิต(เกษตรศาสตร์)	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
พ.ศ.๒๕๓๕	ศิลปศาสตรบัณฑิต(รัฐศาสตร์)	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ.๒๕๔๗	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(รัฐศาสตร์)	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ประวัติรับราชการ		
๒๑ เมษายน ๒๕๓๒	นักพัฒนาชุมชน ๓	
	หมวดส่งเสริมและพัฒนาชุมชน	สำนักงานเขตบางกอกน้อย
๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๓๓	นักพัฒนาชุมชน ๓	
	หมวดพัฒนาชุมชน งานส่งเสริมและพัฒนาชุมชน	สำนักงานเขตบางพลัด
๙ กันยายน ๒๕๓๔	นักพัฒนาชุมชน ๔	
	หมวดพัฒนาชุมชน งานส่งเสริมและพัฒนาชุมชน	สำนักงานเขตบางพลัด
๑ เมษายน ๒๕๓๕	นักพัฒนาชุมชน ๔	
	งานส่งเสริมและพัฒนาชุมชน	สำนักงานเขตบางพลัด
๑๔ มกราคม ๒๕๓๗	นักพัฒนาชุมชน ๔	
	งานพัฒนาชุมชน	สำนักงานเขตบางพลัด
๒๕ กรกฎาคม ๒๕๓๗	เจ้าพนักงานปกครอง ๔	
	งานทะเบียนราษฎร ฝ่ายทะเบียน	สำนักงานเขตราชเทวี

๑ ตุลาคม ๒๕๓๗	เจ้าพนักงานปกครอง ๕		
	งานทะเบียนราษฎร	ฝ่ายทะเบียน	สำนักงานเขตราชเทวี
๑๒ มกราคม ๒๕๔๑	เจ้าพนักงานปกครอง ๖		
	งานทะเบียนทั่วไป	ฝ่ายทะเบียน	สำนักงานเขตราชเทวี
๑๖ กรกฎาคม ๒๕๔๖	เจ้าพนักงานปกครอง ๖		
	งานทะเบียนทั่วไป	ฝ่ายทะเบียน	สำนักงานเขตดุสิต
๑๐ มิถุนายน ๒๕๔๗	เจ้าพนักงานปกครอง ๖		
	งานปกครอง	ฝ่ายปกครอง	สำนักงานเขตราชเทวี
๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๔๙	เจ้าพนักงานปกครอง ๗ ๖		
	งานปกครอง	ฝ่ายปกครอง	สำนักงานเขตราชเทวี
๔ มกราคม ๒๕๕๖	เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ		
	ฝ่ายทะเบียน		สำนักงานเขตบึงกุ่ม