

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

โครงการปรับปรุงกระบวนการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล

จัดทำโดย นายทรงพล ช่วยเกตุ
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตประเวศ

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๖
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

โครงการปรับปรุงกระบวนการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล

จัดทำโดย นายทรงพล ช่วยเกิด
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตประเวศ

หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๖
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘

รายงานนี้เป็นความคิดเห็นเฉพาะบุคคลของผู้ศึกษา

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

คนไทยทุกคนต้องมีชื่อตัวและชื่อสกุล เพราะชื่อตัวและชื่อสกุลเป็นเครื่องกำหนดให้รู้ว่าบุคคลนั้น คือใคร มีภูมิลำเนาอยู่ที่ไหน และมีสถานะเป็นชายหรือหญิง เป็นผู้เยาว์หรือบรรลุนิติภาวะ เป็นโสดหรือมีคู่สมรสแล้ว เป็นต้น

ในสมัยโบราณ ตั้งแต่สมัยสุโขทัยลงมา คนไทยไม่มีนามสกุลใช้ คงนิยมใช้เรียกชื่อตัว ชื่อบิดามารดาหรือผู้มีอาวุโสตั้งให้ การไม่มีชื่อสกุลประจำตระกูล เป็นเหตุให้เกิดความขัดข้องยุ่งยากต่างๆ นานา ไม่ว่าจะเป็นทางราชการหรือทางส่วนตัวหรือในการปกครองบ้านเมือง ด้วยเหตุดังกล่าว พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ ๖ จึงได้ทรงดำริให้คนไทยทุกคนต้องมีชื่อตัวและชื่อสกุล เพื่อที่จะทราบตำแหน่ง ระบุพรรณ สัตว์นุษย์บุคคล และเพื่อเกลาเหล่ากว่าสืบมาแต่บิดามารดาได้ เพื่อจะได้จัดทำทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย และการจดทะเบียนสมรสไว้เป็นการสืบไป โดยพระองค์ได้ออกพระราชบัญญัติขนานนามสกุล พระพุทธศักราช ๒๔๕๖ ซึ่งเป็นพระราชบัญญัติเกี่ยวกับนามสกุลฉบับแรก เพื่อเป็นหลักให้คนไทยทุกคนได้มีชื่อตัวและชื่อสกุล

ปัจจุบันคนไทยให้ความสำคัญกับชื่อตัว ชื่อสกุล และมีการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุลเป็นจำนวนมาก ด้วยเหตุผลต่างๆ เช่น ความเป็นสิริมงคลหรือเพื่อให้มีความหมายที่ดี มีความไพเราะหรือให้ถูกต้องตามหลักภาษา เป็นต้น ซึ่งหลักเกณฑ์และวิธีการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล เป็นไปตามพระราชบัญญัติชื่อบุคคล พ.ศ.๒๕๐๕ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๓๐ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ.๒๕๔๘ และระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการทะเบียนชื่อบุคคล พ.ศ.๒๕๕๑

สำนักงานเขตประเวศ โดยฝ่ายทะเบียน มีหน้าที่ให้บริการเปลี่ยนชื่อตัวและตั้งชื่อสกุลใหม่แก่ประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในท้องที่เขตประเวศ ซึ่งในแต่ละวันจะมีประชาชนมาขอเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล วันละประมาณ ๑๕ ราย โดยประชาชนที่ประสงค์จะเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล ต้องมายื่นคำขอต่อนายทะเบียนท้องที่ตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนชื่อบุคคล ณ จุดบริการงานทะเบียนทั่วไป ซึ่งอยู่ในส่วนของฝ่ายทะเบียน เพื่อให้นายทะเบียนท้องที่พิจารณาอนุญาต และออกหนังสือสำคัญการเปลี่ยนชื่อตัว (แบบ ข.๓) ชื่อสกุล (แบบ ข.๒) ให้ เมื่อได้รับหนังสือสำคัญดังกล่าวแล้ว ต้องนำไปยื่นคำร้องต่อนายทะเบียนท้องที่ตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร ณ จุดบริการงานทะเบียนราษฎร ซึ่งอยู่ในส่วนของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เพื่อแก้ไขรายการชื่อตัว ชื่อสกุลในทะเบียนบ้านและในฐานข้อมูลการทะเบียนราษฎร ทำให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเสียเวลารอคิวให้บริการ เนื่องจากกระบวนการให้บริการไม่ต่อเนื่อง และไม่แล้วเสร็จในจุดเดียว ส่งผลให้ประชาชนไม่พอใจ ร้องเรียนว่าเจ้าหน้าที่ทำงานล่าช้า

ดังนั้น การที่จะทำให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องเสียเวลารอคอยนาน และเกิดความประทับใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อสำนักงานเขตประเวศ และกรุงเทพมหานคร จึงได้เสนอโครงการปรับปรุงกระบวนการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วิธิดำเนินการ คือ รวมกระบวนการออกหนังสือสำคัญและกระบวนการแก้ไขรายการในทะเบียนบ้านให้อยู่ ณ จุดเดียว คือ จุดบริการกลุ่มงานทะเบียนทั่วไป โดยมอบหมายให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานทะเบียนทั่วไป มีหน้าที่ออกหนังสือสำคัญการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล ตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนชื่อบุคคล และมีหน้าที่แก้ไขรายการชื่อตัว ชื่อสกุลในทะเบียนบ้าน โดยแต่งตั้งเป็นผู้ช่วยนายทะเบียนท้องที่ ตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร ทำให้สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานจากเดิม ๖ ขั้นตอน เหลือ ๔ ขั้นตอน และลดระยะเวลาให้บริการจากเดิม ๓๐ นาที เหลือ ๒๐ นาที ประชาชนผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็วและเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตประเวศ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย การปรับปรุงกระบวนการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล จะประสบความสำเร็จ ผู้บริหารเขตจะต้องให้ความสำคัญและให้การสนับสนุน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต้องให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน และที่สำคัญต้องประสานสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง เพื่อพัฒนาระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้สอดคล้องกับกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพราะจะช่วยให้การทำงานของเจ้าหน้าที่สะดวกและรวดเร็วขึ้น ทำให้การบริการของสำนักงานเขตประเวศมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study) โครงการปรับปรุงกระบวนการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาจากบุคคลหลายท่าน ผู้จัดทำรายงานขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษา นางวิภารัตน์ ไชยานุกิจ รองผู้อำนวยการสำนักพัฒนาสังคม และ ดร.รัฐ ธนาดิเรก ที่กรุณาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็นต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตประเวศ ที่ช่วยสืบค้นข้อมูล เอกสารรวบรวมข้อมูล และพิมพ์รายงานในการจัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคลในครั้งนี้

ขอขอบคุณผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เพื่อนๆ ผู้เข้าอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๖ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครที่ได้ให้คำแนะนำ การอำนวยความสะดวกและคอยให้กำลังใจ จนสามารถจัดทำรายงานให้แล้วเสร็จสมบูรณ์

ทรงพล ช่วยเกตุ

สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

กิตติกรรมประกาศ

สารบัญ

หลักการและเหตุผล

๑

วัตถุประสงค์

๖

เป้าหมาย

๗

ปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ

๗

ขั้นตอนการดำเนินการ

๗

ระยะเวลาดำเนินการ

๙

งบประมาณที่ต้องใช้

๙

แผนปฏิบัติการ Action Plan

๑๐

แนวทางในการบริหารความเสี่ยง

๑๑

การประเมินผล

๑๑

ข้อเสนอแนะ

๑๒

บรรณานุกรม

๑๓

ประวัติผู้เขียน

๑๔

โครงการปรับปรุงกระบวนการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล

หลักการและเหตุผล

คนไทยทุกคนต้องมีชื่อตัวและชื่อสกุล เพราะชื่อตัวและชื่อสกุลเป็นเครื่องกำหนดให้รู้ว่าบุคคลนั้นคือใคร มีภูมิลำเนาอยู่ที่ไหน และมีสถานะเป็นชายหรือหญิง เป็นผู้เยาว์หรือบรรลุนิติภาวะ เป็นโสดหรือมีคู่สมรสแล้ว เป็นต้น

ในสมัยโบราณ ตั้งแต่สมัยสุโขทัยลงมา คนไทยไม่มีนามสกุลใช้ คงนิยมใช้เรียกชื่อตัว ชื่อบิดามารดาหรือผู้มีอาวุโสตั้งให้ เช่น ผู้ชายเรียกชื่อสั้นๆว่า “พ่อมี” “เจ้ามา” หรือถ้าเป็นผู้หญิงก็เรียกว่า “แม่เป้า” “แม่ปุก” หรือตามภาษาราชการก็ระบุว่า นายนั้น อำแดงนี้ เป็นต้น ต่างกับชาวต่างประเทศ เช่น ชาวจีนเขานิยมใช้แซ่ และชื่อรวมกันไป เช่น นายเม้ง แซ่ตัน ก็เป็นเครื่องชี้ชัดว่า คนนี้ ชื่อสกุลนี้ หรือถ้าเป็นชาวตะวันตกก็นิยมใช้นามสกุลสำหรับบอกให้รู้ว่าใครเป็นใคร ในวงศวานว่านเครือไหน และนิยมใช้กันมาจนถึงทุกวันนี้ เนื่องจากคนในแต่ละประเทศแต่ละเมือง และแต่ละหมู่บ้านย่อมมีมากด้วยกัน ถ้าไม่มีนามสกุลใช้ก็ย่อมทำให้ไม่สามารถรู้เทือกเถาเหล่ากอของแต่ละคนแต่ละครอบครัวว่า ใครจะสืบเชื้อสายจากใครก็ไม่อาจทราบได้ ถ้าจะบอกก็ต้องอ้างอิงไปถึงพ่อ แม่ ปู่ ย่า ตา ยาย ตามลำดับ เพราะเป็นวิธีเดียวที่ป้องกันความเข้าใจผิดได้ เช่น ในสมัยสุโขทัย พ่อขุนรามคำแหง ก็ยังประกาศพระนามของพระองค์เองไว้ในศิลาจารึกโดยอ้างถึงพระนามพระชนกชนนีไว้ด้วย มิฉะนั้น เราก็คงไม่รู้ว่าพระองค์เป็นใคร ดังปรากฏว่า “พ่อกูชื่อขุนศรีอินทราทิตย์ แม่กูชื่อนางเสือง” และในสมัยกรุงศรีอยุธยาก็เช่นกัน เช่น ในเสภาเรื่องขุนช้างขุนแผน มักจะเรียกชื่อว่า พลายแก้ว พลายงาม เป็นต้น

การไม่มีชื่อสกุลประจำตระกูล เป็นเหตุให้เกิดความขัดข้องยุ่งยากต่างๆ นานัปการ ไม่ว่าจะทางราชการหรือทางส่วนตัว หรือในการปกครองบ้านเมือง และในระหว่างสังคมมนุษย์ย่อมสับสนอลเวงเป็นอันมาก ถ้าญาติผู้หนึ่งไม่รู้จักญาติผู้ใหญ่ หรือไม่รู้จักลำดับสูงต่ำในสกุลกำเนิดของตนเอง ไม่มีการติดต่อรวบรวมกันเป็นหมู่เหล่า ไม่มีใครรักใคร่นับถือเชิดชูใคร ใครก็ไม่ช่วยเหลือใคร นานๆเข้าก็อาจถึงกับกลายเป็นอื่นกันไปทั้งสิ้นหรือกลับไปรวมอยู่แต่กับสิ่งใกล้ชิดที่ไม่มีสายสัมพันธ์กันเลย เช่น ไปใกล้หมู่บ้านคนจีนก็ถือเอาความใกล้ชิดสนิทสนมไปมาหาสู่จนกลายเป็นคนจีน ไปอยู่ใกล้บ้านเขมรก็เอาอย่างเขมร แล้วก่อความสัมพันธ์กันขึ้นเองตามวิสัยสันดานเดิม โดยไม่คำนึงถึงการสืบสกุลรุ่นชาติ นานหนักเข้าก็อาจทำให้ชาติไทยแตกแยกกันทีละน้อยๆ จนถึงสลายตัวไปในที่สุด นอกจากนั้นในทางปกครองหรือทางศาลซึ่งเกี่ยวกับจะต้องให้ความคุ้มครองความยุติธรรม ตลอดจนการลงโทษ หรือในกรณีอื่นๆทั่วไป ก็จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีวิธีการจำกัดสำหรับจัดการกับประชาชนทั่วไป จึงจะสะดวกและเรียบร้อย

ด้วยเหตุดังกล่าว พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ ๖ จึงได้ทรงดำริให้คนไทยทุกคนต้องมีชื่อตัวและชื่อสกุล เพื่อที่จะทราบตำหนิ รูปพรรณสัณฐานบุคคล และเทือกเขาเหล่ากอว่าสืบมาแต่บิดามารดาใด เพื่อจะได้จัดทำทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย และการจดทะเบียนสมรสไว้เป็นการสืบไป โดยพระองค์ได้ออกพระราชบัญญัติขนานนามสกุล พระพุทธศักราช ๒๔๕๖ ซึ่งเป็นพระราชบัญญัติเกี่ยวกับนามสกุลฉบับแรก เพื่อเป็นหลักให้คนไทยทุกคนได้มีชื่อตัวและชื่อสกุล

ในพระราชบัญญัติฉบับนี้ได้วางหลักการมีชื่อตัวและชื่อสกุลไว้เป็นการเหมาะสมอย่างยิ่งสำหรับเวลานั้นโดยเฉพาะ มีอยู่มาตรานึ่งคือ ในมาตรา ๑๓ กำหนดให้มีเสนาบดีมีหน้าที่คิดชื่อสกุลและพิมพ์เป็นเล่มให้นายอำเภอทุกท้องที่ เพื่อเป็นเค้าให้ราษฎรได้เลือกถือชื่อสกุลที่เหมาะสม นอกจากพระราชบัญญัติดังกล่าวแล้ว พระองค์ก็ยังได้วางหลักการสำหรับผู้ร่วมสกุลกันและใช้นามสกุลร่วมกัน ลงวันที่ ๑๕ มกราคม พุทธศักราช ๒๔๕๗ ประกาศห้ามไม่ให้เอานามพระนครและห้ามไม่ให้เอาศัพท์ที่ใช้เป็นบรมนามาภิไธย มาใช้เป็นนามสกุล ลงวันที่ ๒ มีนาคม พุทธศักราช ๒๔๕๘ ประกาศเพิ่มเครื่องหมายนามสกุลราชตระกูล ลงวันที่ ๑ มกราคม พุทธศักราช ๒๔๕๘

นอกจากนี้พระองค์ยังได้พระราชทานนามสกุลสำหรับราชตระกูล เชื้อพระวงศ์ ข้าราชการ ตลอดจนสามัญชนทั่วไป เพื่อให้มีนามสกุลใช้เป็นเกียรติเป็นมงคลแก่ผู้สืบสกุลต่อไป เมื่อพระองค์จะพระราชทานนามสกุลแก่ผู้ใด พระองค์จะต้องศึกษาให้ทราบถึงความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกันของแต่ละสกุล โดยเฉพาะเลือด พระองค์ทรงอุตสาหาสืบเสาะค้นคว้าจนได้ความว่า บรรพบุรุษได้ทำคุณงามความดีมีวิถีสถาบันและอาชีพอะไร ก็จะทรงแปลงคำมาจัดสรรให้ได้มงคลนามต่างๆ ขึ้นให้ไพเราะเหมาะสมด้วยประการทั้งปวง พระองค์ทรงแยกเชื้อพระวงศ์ชั้นสูงไว้ฝ่ายหนึ่ง ส่วนขุนนาง ข้าราชการบริพารก็ทรงจำแนกออกเป็นประเภทต่างๆ เช่น มีกรรการเหล่ากอปกครองบ้านเมืองมาเก่า ก็ทรงขนานนามสกุลให้เป็นผู้มาจากแหล่งต่างๆ นั้น เช่น ณ ระนอง, ณ ถลาง, ณ เชียงใหม่ ถ้าสกุลเป็นทหารก็จะมีคำว่า โยธิน เสนิณรงค์ เป็นต้น ถ้าเคยรับราชการเกี่ยวกับกรมม้าหรือทหารม้า ก็จะมีคำว่า อัศว ประกอบด้วย และถ้าเกี่ยวกับช่างก็ใช้คำว่า คช คชา หัสศ เป็นต้น ส่วนผู้มีอาชีพทางแพทย์ก็มีคำว่า วิทย์ เวช แพทย์ ประกอบด้วย ถ้าเป็นครูบาอาจารย์ มักจะมีคำว่า บัณฑิตย์ ครู แต่ถ้าเป็นพ่อค้าก็มีคำว่า วาณิช เข้าประกอบด้วย ถ้าเป็นทหารเรือก็จะมีคำว่า นาวิ นาวิ นลชลา ผู้ที่เป็นข้าราชการสำนักก็จะมีคำว่า เสวี เสวก อยู่ด้วยเสมอ ถ้าเกี่ยวข้องกับการเงินก็มีคำว่า ธน ประกอบ เหล่านี้เป็นต้น

นอกจากพระองค์ได้พระราชทานนามสกุลให้แก่คนไทยแล้ว การพระราชทานนามสกุลยังแผ่ขยายวงกว้างออกไปจนถึงชนชาติอื่นที่เข้าพึ่งพระบรมโพธิสมภาร ที่มีจิตใจเอนเอียงมาเป็นชาติไทย ขอพระราชทานนามสกุลเพื่อเป็นศักดิ์ศรีของครอบครัวตน พระองค์ท่านก็ทรงใช้ความพยายามแปลงภาษาต่างประเทศให้เป็นศัพท์สำเนียงไทย และพระราชทานให้ใช้เป็นชื่อสกุลแก่ครอบครัวนั้นๆ ดังตัวอย่างเช่น บรรพบุรุษเป็นจีน แซ่เล่า บุตรหลานก็จะได้รับพระราชทานนามสกุลเป็นไทยว่า “เลาะห์” ถ้าเป็นแซ่เบ็ ก็แปลงเป็น “อัศว” แซ่ตัน เป็น “ตันทะ” กิม เป็น “กาญจน” หรือ “สุวรรณ” มิสเตอร์เจมส์ วิลเลียมแฮนดริกซ์ แปลงเป็น “อหันทริก” มิสเตอร์อีริก เซนต์ลอสัน เป็น “ลวสันต์” ทั้งนี้ นอกจากจะเป็นวิธีที่ทรงยกย่องเจ้าของสกุลนั้นๆ ว่าเป็นผู้อันควรมีเกียรติที่พระมหากษัตริย์ไทยทรงยอมรับนับถือแล้ว ยังเป็นการประกาศอย่างชัดแจ้งไปในตัวว่าสกุลนี้เป็นคนไทย ขณะเดียวกันก็ได้กลืนเอาศัพท์สำเนียงชื่อแซ่เดิมให้ค่อยๆ จางไปพร้อมกับความเป็นไทยเข้ามาแทนอีกแล้ว บรรดาผู้ดำรงสกุลและบุตรหลานผู้จะสืบสกุลไปในภายหน้า ก็ย่อมนิยมยินดีว่าเป็นชนชาติไทยผู้มีเกียรติ เขาทั้งหลายย่อมจะรักษาไว้ซึ่งศักดิ์ศรีและสืบสกุลไทยที่ได้รับพระราชทานนี้ต่อไปด้วยความจงรักภักดีต่อประเทศชาติไทยไปชั่วนิรันดร นี่แหละคือพระราชปราธนาอันยิ่งใหญ่ที่เราควรนับได้ว่าเป็นผลพลอยได้อย่างมหาศาล นอกจากนี้พระองค์ยังได้ทรงจัดให้มีตราประจำตระกูลสำหรับสืบสกุลชั้นสูงขึ้นไว้สำหรับพระราชทานแก่เจ้านายข้าราชการทั้งหญิงชายที่ทำความดีความชอบไว้ในแผ่นดิน ตามตำแหน่งยศและความดีงามของแต่ละท่าน ตราตระกูลชนิดนี้เรียกว่า “ตราจุลจอมเกล้าฯ” ใช้ประดับอกเบื้องซ้ายในเวลาแต่งเครื่องยศ มีคำขวัญจารึกอยู่บนดวงตราว่า “เราจะบำรุงวงศ์ตระกูลให้เจริญ” เพื่อเตือนใจให้ผู้รับตลอดจนบุตรหลานแห่งสกุลอันได้รับเกียรตินั้นๆ ให้ประพฤติแต่ความดีงาม และพระราชทานให้ยึดถือไว้เป็นเครื่องเชิดชูอันมีศักดิ์ศรียิ่งแก่สกุลนั้นๆ ชั่วลูกชั่วหลาน

ประโยชน์ของนามสกุลหรือชื่อสกุล

๑. นามสกุลเป็นหลักของการสืบสายโลหิต เป็นศักดิ์ศรีและแสดงสายสัมพันธ์ในทางร่วมสายโลหิตของบุคคล
๒. นามสกุลก่อให้เกิดความเป็นหมู่คณะ ส่งเสริมความรักความสามัคคีระหว่างเครือญาติตั้งแต่คนชั้นสูงตลอดชั้นต่ำทั่วไป
๓. นามสกุลเป็นหลักชัยแห่งครอบครัวเพื่อให้ลูกหลานทำความดี

พระราชบัญญัติชื่อบุคคล พ.ศ.๒๕๐๕ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๓๐ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ.๒๕๔๘ และระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการทะเบียนชื่อบุคคล พ.ศ.๒๕๕๑ เป็นกฎหมายที่บังคับใช้ในปัจจุบัน ได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการเปลี่ยนชื่อตัวและชื่อสกุล ไว้ดังนี้

หลักเกณฑ์การเปลี่ยนชื่อตัว

๑. ต้องไม่ฟ้องหรือมุ่งหมายให้คล้ายกับพระปรมาภิไธย พระนามของพระราชินี หรือราชทินนาม

๒. ต้องไม่มีคำหรือความหมายหยาบคาย

๓. ผู้ได้รับหรือเคยได้รับพระราชทานบรรดาศักดิ์ แต่ได้ออกจากบรรดาศักดิ์นั้น โดยมีได้ถูกถอดถอนจะใช้ราชทินนามเป็นชื่อตัวได้

วิธีการปฏิบัติการเปลี่ยนชื่อตัว

๑. ให้ยื่นคำขอตามแบบ ข.๑ ต่อนายทะเบียนท้องที่ที่ตนมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน

๒. นายทะเบียนท้องที่ ตรวจสอบบัตรประจำตัวประชาชน/รายการทะเบียนบ้านในฐานข้อมูลการทะเบียนราษฎร/ตรวจสอบชื่อ ตามหลักเกณฑ์

กรณีใช้ราชทินนามของตนเป็นชื่อตัว ให้นายทะเบียนท้องที่ตรวจสอบสำเนาทะเบียนบัตรฐานันดรของผู้ยื่นคำขอ ซึ่งได้รับการรับรองจากสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีว่าได้รับหรือเคยได้รับพระราชทานบรรดาศักดิ์ และได้ออกจากบรรดาศักดิ์โดยมิได้ถูกถอดถอน ฯลฯ ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการทะเบียนชื่อบุคคล พ.ศ.๒๕๕๑ ข้อ ๗

๓. เมื่อนายทะเบียนท้องที่เห็นว่าถูกต้องให้ส่งอนุญาตในคำขอแล้วให้บันทึกในทะเบียนชื่อตัว ตามแบบ ข.๓/๑ และให้ออกหนังสือสำคัญแสดงการเปลี่ยนชื่อตัว ตามแบบ ข.๓

๔. เรียกเก็บค่าธรรมเนียมการออกหนังสือสำคัญแสดงการเปลี่ยนชื่อตัว ฉบับละ ๕๐ บาทตามกฎหมายกระทรวงมหาดไทย พ.ศ.๒๕๕๐

๕. นายทะเบียนท้องที่แจ้งนายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถื่น ตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร เพื่อขอแก้ไขรายการทะเบียนบ้านในฐานข้อมูลการทะเบียนราษฎรให้ถูกต้องตามกฎหมาย

หลักเกณฑ์การเปลี่ยนชื่อสกุล (กรณีจดทะเบียนตั้งชื่อสกุลใหม่)

๑. ไม่ฟ้องหรือมุ่งหมายให้คล้ายกับพระปรมาภิไธยหรือพระนามของพระราชินี

๒. ไม่ฟ้องหรือมุ่งหมายให้คล้ายราชทินนาม เว้นแต่ราชทินนามของตน ของบุพการี หรือของผู้สืบสันดาน

๓. ไม่ซ้ำกับชื่อสกุลที่ได้รับพระราชทานจากพระมหากษัตริย์ หรือชื่อสกุลที่ได้จดทะเบียนไว้แล้ว หรือชื่อสกุลในฐานข้อมูลทะเบียนชื่อบุคคล และในฐานข้อมูลการทะเบียนราษฎร

๔. ไม่มีคำหรือความหมายหยาบคาย

๕. มีพยัญชนะไม่เกินกว่าสิบพยัญชนะ เว้นแต่กรณีใช้ราชทินนามเป็นชื่อสกุล

๖. ไม่ต้องห้ามตามประกาศห้ามมิให้ผู้ที่ไม่ได้รับพระราชทานนามสกุลใช้ “ณ” นำหน้านามสกุล ลงวันที่ ๑๕ ธันวาคม พุทธศักราช ๒๔๕๘

๗. ไม่ต้องห้ามตามประกาศเพิ่มเติมเรื่องหมายนามสกุลสำหรับราชตระกูล ลงวันที่ ๑ มกราคม พุทธศักราช ๒๔๕๘

๘. ไม่ต้องห้ามตามประกาศห้ามมิให้อาณามพระมหานครและมิให้อาศัพท์ที่ใช้เป็นพระบรมนามาภิไธย มาใช้เป็นนามสกุล ลงวันที่ ๒ มีนาคม พุทธศักราช ๒๔๕๘

วิธีการปฏิบัติการจดทะเบียนตั้งชื่อสกุลใหม่

๑. ให้ยื่นคำขอตามแบบ ข.๑ ต่อนายทะเบียนท้องที่ที่ตนมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน
 ๒. นายทะเบียนท้องที่ตรวจบัตรประจำตัวประชาชน/รายการทะเบียนบ้านในฐานข้อมูลการทะเบียนราษฎร/ตรวจสอบชื่อสกุลตามหลักเกณฑ์
 - กรณีใช้ราชทินนามของตน หรือของบุพการี หรือของผู้สืบสันดานเป็นชื่อสกุล ให้นายทะเบียนท้องที่ตรวจสอบสำเนาทะเบียนบัตรฐานันดรของผู้ยื่นคำขอ ซึ่งได้รับการรับรองจากสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี/บันทึกปากคำ ปค.๑๔ ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยฯ ข้อ ๑๑ หรือข้อ ๑๒
 ๓. เมื่อนายทะเบียนท้องที่เห็นว่าถูกต้องให้ส่งอนุญาตในคำขอแล้วให้บันทึกในทะเบียนชื่อสกุลตามแบบ ข.๒/๑ และให้ออกหนังสือสำคัญแสดงการจดทะเบียนชื่อสกุลตามแบบ ข.๒
 - กรณีการใช้ราชทินนามของตน หรือของบุพการี หรือของผู้สืบสันดานเป็นชื่อสกุล เมื่อนายทะเบียนท้องที่เห็นว่าถูกต้อง ให้เสนอไปยังนายทะเบียนจังหวัดเพื่อเสนอนายทะเบียนกลางให้นายทะเบียนกลางนำเสนอรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย นำความกราบบังคมทูลขอพระบรมราชานุญาต เมื่อได้รับ พระบรมราชานุญาตแล้ว ให้นายทะเบียนกลางแจ้งนายทะเบียนจังหวัดเพื่อแจ้งนายทะเบียนท้องที่ดำเนินการตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยฯ ข้อ ๑๑ หรือข้อ ๑๒ ต่อไป
 ๔. เรียกเก็บค่าธรรมเนียมการออกหนังสือสำคัญแสดงการเปลี่ยนชื่อสกุล ฉบับละ ๑๐๐ บาท ตามกฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ.๒๕๕๐
 ๕. นายทะเบียนท้องที่แจ้งนายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่น ตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร เพื่อขอแก้ไขรายการทะเบียนบ้านในฐานข้อมูลการทะเบียนราษฎรให้ถูกต้องตามกฎหมาย
- สำนักงานเขตประเวศ เป็น ๑ ใน ๕๐ สำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับ การปกครอง การทะเบียน การจัดทำแผนพัฒนาเขต การจัดทำมีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การพัฒนาคุณภาพชีวิต การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน เป็นต้น โดยแบ่งส่วนราชการออกเป็น ๑๐ ฝ่าย
- ฝ่ายทะเบียน เป็นส่วนราชการ ๑ ใน ๑๐ ฝ่าย ของสำนักงานเขตประเวศ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการทะเบียนราษฎร ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนแรงงานต่างด้าว สัญชาติ ทะเบียนทั่วไป (ได้แก่ ทะเบียนครอบครัว ทะเบียนชื่อบุคคล) การควบคุมดูแลศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) การจัดทำบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้งและพิจารณากำหนดหน่วยเลือกตั้ง การดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบ และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องที่ได้รับมอบหมาย และเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ ถูกต้องตามกฎหมายและระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้อง ฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตประเวศ ได้แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการทะเบียนออกเป็น ๓ กลุ่มงาน ดังนี้
๑. กลุ่มงานทะเบียนราษฎร มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการทะเบียนราษฎร ทะเบียนแรงงานต่างด้าว สัญชาติ การจัดทำบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้งและกำหนดหน่วยเลือกตั้ง
 ๒. กลุ่มงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน
 ๓. กลุ่มงานทะเบียนทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับทะเบียนครอบครัว ทะเบียนชื่อบุคคล

ตารางสถิติการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล ของสำนักงานเขตประเวศ

ปี พ.ศ.	จำนวนการเปลี่ยนชื่อตัว (ราย)	จำนวนการเปลี่ยนชื่อสกุล (ราย)	รวม
๒๕๔๘	๒,๑๐๔	๗๔๕	๒,๘๔๙
๒๕๔๙	๒,๑๖๙	๖๔๙	๒,๘๑๘
๒๕๕๐	๒,๐๐๖	๘๑๐	๒,๘๑๖
๒๕๕๑	๒,๑๖๓	๑,๗๑๒	๓,๘๗๕
๒๕๕๒	๒,๐๓๗	๑,๕๗๐	๓,๖๐๗
๒๕๕๓	๑,๗๕๗	๑,๓๙๖	๓,๑๕๓
๒๕๕๔	๑,๖๔๙	๑,๓๑๖	๒,๙๖๕
๒๕๕๕	๑,๕๒๐	๑,๓๔๑	๒,๘๖๑
๒๕๕๖	๑,๕๕๒	๑,๒๙๐	๒,๘๔๒
๒๕๕๗	๑,๔๗๔	๑,๓๕๓	๒,๘๒๗

ตารางสถิติการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานเขตประเวศ

ปี พ.ศ.	จำนวน (ราย)	หมายเหตุ
๒๕๕๓	๓๓,๒๐๒	
๒๕๕๔	๓๒,๔๓๘	
๒๕๕๕	๓๒,๖๑๓	
๒๕๕๖	๓๓,๒๙๐	
๒๕๕๗	๓๒,๖๑๖	

เขตประเวศ เป็นเขตขนาดใหญ่ มีจำนวนประชากรตามทะเบียนบ้าน ๑๖๗,๙๔๔ คน ในแต่ละวันมีประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในท้องที่เขตประเวศ มาเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล วันละประมาณ ๑๕ ราย โดยประชาชนที่ประสงค์จะเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล ต้องมายื่นคำขอต่อนายทะเบียนท้องที่ ตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนชื่อบุคคล ณ จุดบริการงานทะเบียนทั่วไป ซึ่งอยู่ในส่วนของฝ่ายทะเบียน เพื่อให้ให้นายทะเบียนท้องที่พิจารณาอนุญาตและออกหนังสือสำคัญการเปลี่ยนชื่อตัว (แบบ ช.๓) ชื่อสกุล (แบบ ช.๒) ให้ โดยใช้ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๑๕ นาที/ราย เมื่อประชาชนได้รับหนังสือสำคัญแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือ นำหนังสือสำคัญดังกล่าวไปยื่นคำร้องต่อนายทะเบียนท้องถื่น ตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร ณ จุดบริการงานทะเบียนราษฎร ซึ่งอยู่ในส่วนของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เพื่อแก้ไขรายการชื่อตัว ชื่อสกุล ในทะเบียนบ้านและในฐานข้อมูลการทะเบียนราษฎร ใช้ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๑๕ นาที/ราย โดยต้องไปปรับบัตรคิวใหม่และรอรับบริการตามลำดับคิว แต่เนื่องจากในแต่ละวันมีประชาชนมาใช้บริการเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร เช่น แจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้ายเข้า-ย้ายออก เป็นจำนวนมาก วันละประมาณ ๑๔๐ คน ทำให้ต้องเสียเวลารอคอยเพื่อแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน เป็นเหตุให้ผู้รับบริการไม่พอใจและมีข้อร้องเรียนการให้บริการจากผู้รับบริการอยู่เสมอ

ซึ่งเมื่อนำมาทบทวนสาเหตุของปัญหา ส่วนหนึ่งพบว่ามาจากกระบวนการที่ซ้ำซ้อนและจุด การให้บริการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล ของกลุ่มงานทะเบียนทั่วไป กับจุดแก้ไขรายการทะเบียนบ้านในฐานะข้อมูล การทะเบียนราษฎรของกลุ่มงานทะเบียนราษฎร อยู่คนละที่กัน คือ กลุ่มงานทะเบียนทั่วไป อยู่ในส่วนของฝ่าย ทะเบียน ส่วนกลุ่มงานทะเบียนราษฎร อยู่ในส่วนของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ทำ ให้การให้บริการขาดความต่อเนื่อง และใช้เวลารอคอยมากเกินไป โดยกระบวนการที่ ๑ การเปลี่ยน ชื่อตัว ชื่อสกุล ใช้ระยะเวลา ๑๕ นาที และกระบวนการที่ ๒ การแก้ไขรายการทะเบียนบ้าน ใช้ระยะเวลา ๑๕ นาที รวมระยะเวลาที่ต้องใช้ทั้งสิ้น ๓๐ นาที (ไม่นับระยะเวลาอคอย)

ดังนั้น เพื่อพัฒนาการให้บริการด้านการทะเบียนชื่อบุคคล ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นมากกว่า ปัจจุบัน จึงเสนอโครงการปรับปรุงกระบวนการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล โดยการรวมกระบวนการออกหนังสือ สำคัญและการแก้ไขรายการในทะเบียนบ้านมาไว้ ณ จุดบริการงานทะเบียนทั่วไป เพียงจุดเดียว ซึ่งจะทำให้ ขั้นตอนการทำงานลดลง และระยะเวลาให้บริการลดลง ตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ที่ต้องการความสะดวก รวดเร็ว

กรอบแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๑๒ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๕๖-๒๕๕๙) ยุทธศาสตร์ที่ ๕ พัฒนา ระบบบริหารจัดการ เพื่อเป็นต้นแบบด้านบริหารมหานคร โดยพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการเพิ่มคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ นโยบายของคู่มือราชการกรุงเทพมหานคร หม่อมราชวงศ์สุขุมพันธุ์ บริพัตร ต้องการยกระดับสมรรถนะของหน่วยงานของรัฐให้มีประสิทธิภาพ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๖ ได้ กำหนดเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการที่มีความมุ่งหมายให้บรรลุเป้าหมาย คือ

๑. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
๒. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
๓. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
๔. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
๕. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
๖. ประชาชนได้รับความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
๗. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

แนวคิด Lean Government หรือการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของภาครัฐ เป็น กระบวนการในการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และลดความสูญเปล่าที่เกิดจากการ ทำงาน ไม่ว่าจะขั้นตอนการทำงานที่มากเกินความจำเป็น การใช้เวลา งบประมาณ อัตรากำลัง หรือการใช้ ทรัพยากรที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ในกระบวนการทำงาน โดยการใช้เครื่องมือ/เทคนิคในการจัดกระบวนการ เป็น การเพิ่มขีดความสามารถให้แก่องค์กรในการดำเนินงาน เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความ พึงพอใจให้กับผู้รับบริการ/ประชาชน ขณะเดียวกันให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการควบคู่ ไปด้วย

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็วขึ้น กว่าเดิม และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตประเวศ
๒. เพื่อสร้างภาพลักษณ์ความเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศในการให้บริการ (Best Service Organization) ตามนโยบายของกรุงเทพมหานคร

เป้าหมาย

๑. ลดระยะเวลาการให้บริการของกระบวนการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล และการแก้ไขรายการในทะเบียนบ้านจาก ๓๐ นาที เหลือ ๒๐ นาที

๒. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ ของผู้ใช้บริการ

ปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ

การดำเนินการตามโครงการปรับปรุงกระบวนการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุลของสำนักงานเขต ประเวศ จะประสบความสำเร็จต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยหลัก ดังนี้

๑. ผู้บริหารเขตประเวศให้การสนับสนุนการปรับปรุงการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว

๒. บุคลากรของฝ่ายทะเบียนมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

๓. วัสดุ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการทำงานมีประสิทธิภาพและมีจำนวนเพียงพอ

๔. ระบบ Online ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ มีความเร็วสูงและพร้อมใช้งาน

ขั้นตอนการดำเนินการ

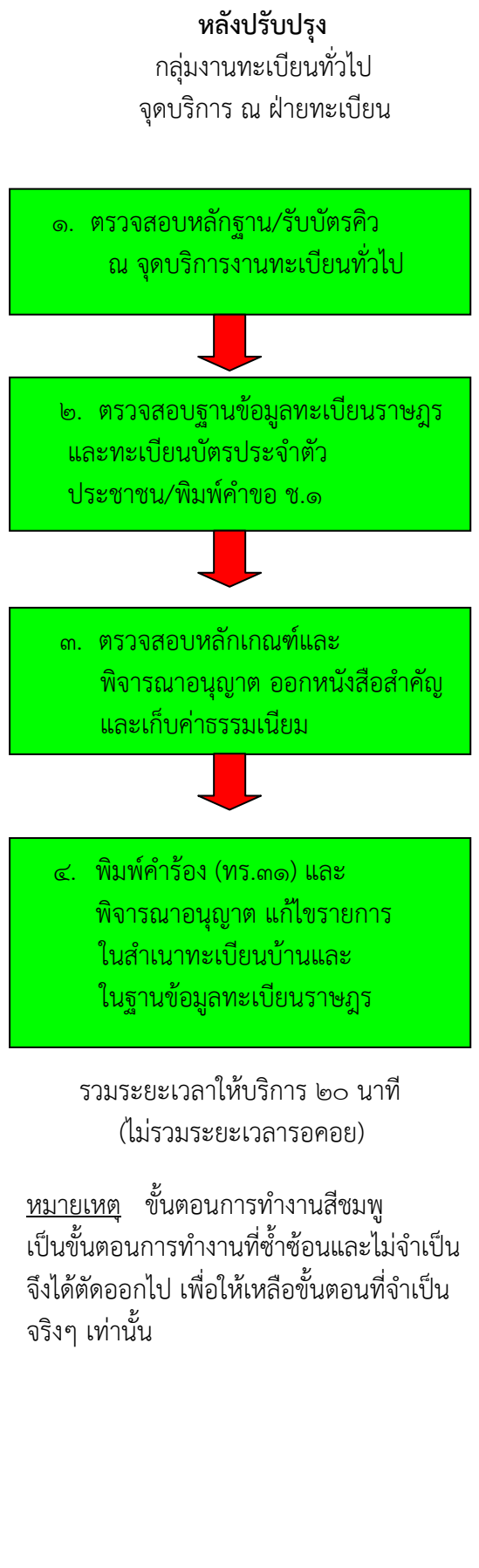
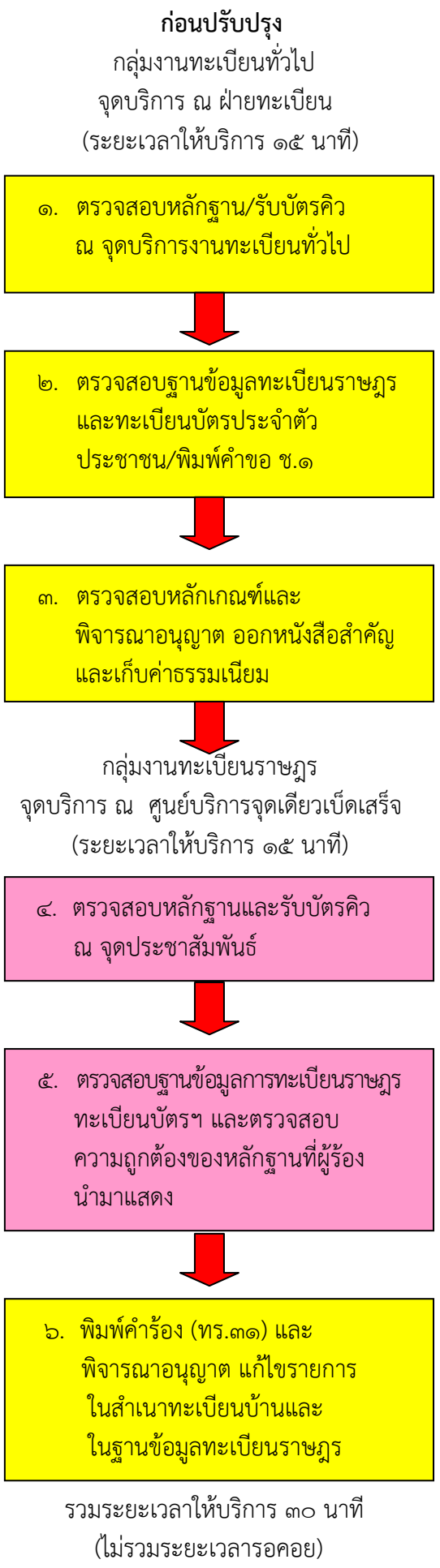
การปรับปรุงกระบวนการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล มีแนวทางการดำเนินการและขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

๑. ศึกษาปัญหาและหาแนวทางแก้ไขปัญหา โดยการระดมความคิดจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนผู้เกี่ยวข้อง

๒. จัดทำโครงการพร้อมเสนอปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน แนวทางแก้ไข และเสนอโครงการต่อผู้อำนวยการเขตประเวศเพื่อขอความเห็นชอบและอนุมัติโครงการ

๓. กำหนดแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล โดยนำแนวคิดระบบ Lean มาประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อกำจัดความสูญเสียด้านเวลาในการทำงาน รวมขั้นตอนหลายๆขั้นตอนไว้ด้วยกัน และตัดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนและไม่จำเป็นออก เพื่อลดขั้นตอนและเวลาสูญเสียด้านการรอคอยที่ไม่เกิดประโยชน์กับประชาชนผู้รับบริการ ทำให้ได้แนวทางการปฏิบัติงานแบบใหม่ คือ รวมกระบวนการออกหนังสือสำคัญและกระบวนการแก้ไขรายการในทะเบียนบ้านให้อยู่ ณ จุดเดียว คือ จุดบริการกลุ่มงานทะเบียนทั่วไป โดยมอบหมายให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานทะเบียนทั่วไป มีหน้าที่ออกหนังสือสำคัญการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล ตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนชื่อบุคคล และมีหน้าที่แก้ไขรายการชื่อตัว ชื่อสกุลในทะเบียนบ้าน โดยแต่งตั้งเป็นผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น ตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร ทำให้สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานจากเดิม ๖ ขั้นตอน เหลือ ๔ ขั้นตอน และลดระยะเวลาให้บริการจากเดิม ๓๐ นาที เหลือ ๒๐ นาที (รายละเอียดตามแผนภูมิกระบวนการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล ก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุง)

แผนภูมิกระบวนการงานการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล



๔. จัดทำคำสั่งมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบให้แก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน เพื่อให้สอดคล้องกับภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามโครงการฯ

๕. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่กลุ่มงานทะเบียนทั่วไปเป็นผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่นเขต ประเวศ ตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ.๒๕๓๔ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๕๑ เพื่อให้มีหน้าที่รับผิดชอบในการแก้ไขรายการชื่อตัว ชื่อสกุลในทะเบียนบ้าน

๖. จัดเตรียมสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการดำเนินการ

๗. ประชุมข้าราชการและลูกจ้างฝ่ายทะเบียน เพื่ออธิบายให้ทุกคนรู้และเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

๘. ดำเนินการตามแผนขั้นตอนของโครงการ

โดยหัวหน้าฝ่ายทะเบียนต้องควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างใกล้ชิด เพื่อคอยให้คำแนะนำหรือช่วยเหลือแก่เจ้าหน้าที่ในกรณีการปฏิบัติงานมีปัญหาเกิดขึ้น

๙. ติดตามผล เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านการเปลี่ยนชื่อตัวชื่อสกุล โดยวัดจากร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระยะเวลาดำเนินการ

เริ่มดำเนินการโครงการฯ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๕๘ เป็นต้นไป

งบประมาณ

ไม่มี

แผนปฏิบัติการ Action Plan

ขั้นตอน/ กิจกรรมหลัก	ระยะเวลาดำเนินการ												ผู้รับผิดชอบ
	ต.ค. ๕๘	พ.ย. ๕๘	ธ.ค. ๕๘	ม.ค. ๕๙	ก.พ. ๕๙	มี.ค. ๕๙	เม.ย. ๕๙	พ.ค. ๕๙	มิ.ย. ๕๙	ก.ค. ๕๙	ส.ค. ๕๙	ก.ย. ๕๙	
๑. ศึกษาปัญหาและหาแนวทางการแก้ไขปัญหา	↔												ฝ่ายทะเบียน
๒. จัดทำโครงการและเสนอขออนุมัติโครงการต่อผู้อำนวยการเขตประเวศ		↔											ฝ่ายทะเบียน
๓. กำหนดแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการเปลี่ยนชื่อตัวชื่อสกุล			↔										ฝ่ายทะเบียน
๔. จัดทำคำสั่งมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบ				↔									ฝ่ายทะเบียน
๕. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่นเขตประเวศ				↔									ฝ่ายทะเบียน
๖. ประชุมเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนเพื่อให้ทราบถึงหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย					↔								ฝ่ายทะเบียน
๗. จัดเตรียมสถานที่และวัสดุอุปกรณ์					↔								ฝ่ายทะเบียน
๘. ดำเนินการตามแผนและโครงการฯ						↔						ฝ่ายทะเบียน	
๙. การประเมินผลการดำเนินงาน						↔						ฝ่ายทะเบียน	

แนวทางในการบริหารความเสี่ยง

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น	แนวทางการบริหารความเสี่ยง
๑. การให้บริการ	- มีผู้มาใช้บริการในเวลาเดียวกันเป็นจำนวนมาก	- เพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ โดยให้เจ้าหน้าที่จากกลุ่มงานอื่นมาช่วย - ให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยไม่พักเที่ยง
๒. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	- เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	- ประชุมชี้แจงให้ทราบเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบและขั้นตอนในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ - ผู้บังคับบัญชาควบคุมดูแลและให้คำแนะนำการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่อย่างใกล้ชิด
๓. ระบบคอมพิวเตอร์	- ระบบ Online ชัดข้อง	- ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กองพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ กรุงเทพมหานคร และศูนย์บริหารการทะเบียน ภาค ๑ กรมการปกครอง - แจ้งให้ประชาชนทราบ

การประเมินผล

โครงการปรับปรุงกระบวนการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล เป็นการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยการรวมขั้นตอนการปฏิบัติงาน จากเดิมผู้รับบริการต้องติดต่อขอรับบริการ ๒ จุดบริการ คือจุดบริการกลุ่มงานทะเบียนทั่วไป เพื่อออกหนังสือสำคัญการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล และจุดบริการกลุ่มงานทะเบียนราษฎร เพื่อแก้ไขรายการชื่อตัว ชื่อสกุล ในทะเบียนบ้าน เหลือเพียงจุดบริการเดียว คือ จุดบริการกลุ่มงานทะเบียนทั่วไป โดยการรวมกระบวนการออกหนังสือสำคัญและกระบวนการแก้ไขรายการในทะเบียนบ้านไว้ด้วยกัน แล้วเพิ่มอำนาจหน้าที่ให้แก่เจ้าหน้าที่กลุ่มงานทะเบียนทั่วไป โดยการแต่งตั้งให้เป็นผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น ทำให้สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดระยะเวลาการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม โดยมีตัวชี้วัดความสำเร็จ การประเมินผล ดังนี้

ตัวชี้วัดความสำเร็จ

๑. ระยะเวลาให้บริการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล ไม่เกิน ๒๐ นาที/ราย (ไม่นับเวลารอคอย)
๒. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุลไม่น้อยกว่าร้อยละ

๙๕ ของผู้ให้บริการ

วิธีการประเมินผล

การประเมินผลโครงการปรับปรุงกระบวนการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล ประเมินจากรยะเวลาให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกเดือน และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์และพิจารณาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลโครงการปรับปรุงกระบวนการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล คือ

๑. การบันทึก โดยใช้แบบฟอร์มบันทึกเวลาเริ่มต้นให้บริการและเวลาให้บริการแล้วเสร็จแล้วให้ผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน

๒. แบบสอบถาม โดยแจกแบบสอบถามแก่ประชาชนผู้ให้บริการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล ณ จุดบริการงานทะเบียนทั่วไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

โครงการปรับปรุงกระบวนการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยการรวมขั้นตอนการออกหนังสือสำคัญการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุลและกระบวนการแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน ให้มาปฏิบัติงานที่จุดบริการเดียวคือจุดบริการงานทะเบียนทั่วไป และเพิ่มอำนาจหน้าที่ให้แก่เจ้าหน้าที่กลุ่มงานทะเบียนทั่วไป โดยการแต่งตั้งให้เป็นผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น ทำให้ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและลดระยะเวลาการให้บริการ และประชาชนได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็วและมีความพึงพอใจ การนำโครงการนี้ไปสู่การปฏิบัติจริงมีทั้งปัจจัยสนับสนุนและอุปสรรค ดังนี้

๑. ปัจจัยสนับสนุน ได้แก่

- ผู้บริหารเขตให้ความสำคัญและสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องต่างๆ
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนให้ความร่วมมือและร่วมกันปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ

๒. อุปสรรค ได้แก่

- กฎหมาย ระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติงานล้าสมัย ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

- ระบบ Online ชัดข้อง ไม่สามารถเชื่อมต่อข้อมูลกับสำนักทะเบียนกลางได้ ทำให้ไม่สามารถให้บริการประชาชนในช่วงเวลาดังกล่าวได้

ข้อเสนอแนะในการนำโครงการไปพัฒนาต่อไป

ต้องมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยี โดยประสานสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง เพื่อพัฒนาระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้สอดคล้องกับกระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น

บรรณานุกรม

กระทรวงมหาดไทย กรมการปกครอง , คู่มือปฏิบัติงานทะเบียนชื่อบุคคล , กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น , ๒๕๕๖

กระทรวงมหาดไทย กรมการปกครอง , คู่มือปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร , กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น , ๒๕๕๔

คู่มือการเพิ่มประสิทธิภาพฯ ด้วยระบบ Lean สืบค้นจาก [www. http://๒๐๓.๑๕๕.๒๒๐.๑๗๔/pdf/Lean.pdf](http://๒๐๓.๑๕๕.๒๒๐.๑๗๔/pdf/Lean.pdf)

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖

แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๑๒ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๕๖-๒๕๕๙) : สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายทรงพล ช่วยเกิดุ
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)
ประวัติการรับราชการ	พ.ศ.๒๕๓๓ เจ้าพนักงานปกครอง ๓ งานทะเบียน สำนักงานเขตประเวศ พ.ศ.๒๕๓๕ เจ้าพนักงานปกครอง ๔ งานทะเบียน สำนักงานเขตประเวศ พ.ศ.๒๕๓๗ เจ้าพนักงานปกครอง ๕ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตประเวศ พ.ศ.๒๕๔๑ เจ้าพนักงานปกครอง ๖ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตประเวศ พ.ศ.๒๕๕๐ เจ้าพนักงานปกครอง ๗ว ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตสะพานสูง
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ หัวหน้าฝ่ายทะเบียน
สถานที่ทำงาน	สำนักงานเขตประเวศ