

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การสร้างเครือข่ายการให้บริการเปลี่ยนชื่อตัว
และตั้งชื่อสกุลใหม่ให้กับประชาชนในพื้นที่เขตตลิ่งชัน

จัดทำโดย นางอังคณา โรยสุวรรณ
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ
สังกัด ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตตลิ่งชัน

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๓
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๑. ชื่อเรื่อง การสร้างเครือข่ายการให้บริการเปลี่ยนชื่อตัว และตั้งชื่อสกุลใหม่ให้กับประชาชนในพื้นที่เขตตลิ่งชัน

๒. หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานคร เป็นรูปแบบการบริหารการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ เป็นศูนย์รวมของความเจริญด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ ซึ่งตามมาตรา ๘๘ กำหนดให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่ จัดให้มีบริการสาธารณะ ๒๗ ประการ อำนาจหน้าที่ประการหนึ่ง คือ การทะเบียน และยังมีกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการแก่ประชาชนทั่วพื้นที่กรุงเทพมหานครให้ได้รับประโยชน์สูงสุดและทั่วถึง ซึ่งประชาชนทุกคนควรได้รับบริการที่มีมาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม โดยเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ประกอบกับ แผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี มีเป้าหมายในการให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และโปร่งใส โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัย (SMART SERVICE) มีการสร้างเครือข่ายภาคประชาชนเพื่อเข้าถึงการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง

ฝ่ายทะเบียน มีหน้าที่รับผิดชอบงานทะเบียนชื่อบุคคล ซึ่งให้บริการประชาชนเกี่ยวกับการเปลี่ยนชื่อตัว และตั้งชื่อสกุลใหม่ ปัจจุบันประชาชน มีความนิยมในการเปลี่ยนชื่อตัวและตั้งชื่อสกุลใหม่ตามหลักสมัยนิยมมากขึ้น สาเหตุที่นิยมเปลี่ยนชื่อตัว และตั้งชื่อสกุลใหม่ มีสาเหตุหลายประการ เช่น มาจากสภาพชีวิตและความเป็นอยู่ในปัจจุบัน อยู่ในสภาพที่ค่อนข้างแย่มาก ไม่สามารถหาทางออกได้ การเปลี่ยนชื่ออาจส่งผลให้เกิดเรื่องดีๆ หรือมีโชคช่วยได้ หรือมีอาการเจ็บป่วย ต้องใช้ระยะเวลาในการรักษาอย่างยาวนาน เป็นโรคป่วยเรื้อรัง แต่ยังสามารถเคลื่อนไหวร่างกายได้ ถือว่าการเปลี่ยนชื่อก็มีส่วนช่วยบรรเทาอาการที่เกิดขึ้นให้ลดลงได้ หรือชื่อเดิมมีกาลิ หรือมีความไม่เหมาะสมกับเจ้าของชื่อซึ่งเป็นเจ้าดวงชะตา และลักษณะการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุลใหม่ มีอยู่ ๓ ลักษณะ คือ ลักษณะที่ ๑ เป็นการเปลี่ยนชื่อตัว และตั้งชื่อสกุลใหม่เพื่อให้มีความหมายที่ดี ลักษณะที่ ๒ การเปลี่ยนชื่อตัว และตั้งชื่อสกุลใหม่เพื่อเสริมดวงชะตา แก้ไขดวงชะตา และลักษณะที่ ๓ การเปลี่ยนชื่อตัวและตั้งชื่อสกุลใหม่ โดยใช้หลักตำราทักษาปกรณ์ คือ การเปลี่ยนชื่อตัว และตั้งชื่อสกุลใหม่ให้สอดคล้องกับสิริมงคล ๗ อย่าง คือ บริวาร อายุ เดช ศรี มุละ อุตสาหะ มนตรี ด้วยสาเหตุปัญหาด้านสุขภาพ การเจ็บป่วย การประสบอุบัติเหตุ การประกอบอาชีพไม่ดีเท่าที่ควร ดัดจริตประสบแต่ปัญหาต่างๆ ประกอบธุรกิจขาดทุน ล้มเหลว ความเชื่อเรื่องการเปลี่ยนชื่อตัว และตั้งชื่อสกุลใหม่ ในสังคมไทยจึงถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญ ประชาชนที่มีความเชื่อทางด้านศาสตร์การเปลี่ยนชื่อมักจะนิยมไปขอให้ผู้มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับศาสตร์การเปลี่ยนชื่อ หรือพระภิกษุที่ศึกษาด้านศาสตร์การเปลี่ยนชื่อ เป็นผู้ตั้งให้ ซึ่งบางรายยอมจ่ายค่าบริการในการเปลี่ยนชื่อตัว และตั้งชื่อสกุลใหม่ให้ตั้งแต่ ๕๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท

จากสถิติการให้บริการเปลี่ยนชื่อตัว และตั้งชื่อสกุลใหม่ ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตตลิ่งชัน มีประชาชนมาใช้บริการเฉลี่ยปีละประมาณ ๗๔๗ ราย ซึ่งกรณีดังกล่าวมีประชาชนจำนวนไม่น้อยที่ประสงค์จะดำเนินการเกี่ยวกับการเปลี่ยนชื่อตัว และตั้งชื่อสกุลใหม่ มาติดต่อ ณ ฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตตลิ่งชันแล้ว แต่ไม่สามารถดำเนินการได้ ด้วยปรากฏว่า ชื่อตัว ชื่อสกุลที่ขอจัดตั้งใหม่ ไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัติชื่อบุคคล พ.ศ.๒๕๐๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมทั้งระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการทะเบียนชื่อบุคคล พ.ศ.๒๕๕๑ เช่น ชื่อใหม่ ที่จะเปลี่ยนเป็นชื่อที่ไม่สามารถยืนยันความหมายได้

ตามพจนานุกรม หรือไม่มีความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ฉบับปี พ.ศ. ๒๕๔๒ หรือพจนานุกรมฉบับอื่น หรือเป็นคำที่ประดิษฐ์ขึ้นมาเอง หรือชื่อสกุลที่ขอจัดตั้งใหม่ ซ้ำซ้อนกับชื่อสกุล ในฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร เป็นต้น โดยส่วนใหญ่ประชาชนที่จะมาใช้บริการเปลี่ยนชื่อตัว ตั้งชื่อสกุลใหม่ จะไม่ทราบและไม่เข้าใจหลักเกณฑ์และข้อกำหนดในการดำเนินการเปลี่ยนชื่อตัว และตั้งชื่อสกุลใหม่ แต่จะมีความเชื่อและความมุ่งหวังที่สูงในการเปลี่ยนชื่อตัว และการตั้งชื่อสกุลใหม่ เพราะเชื่อว่าสามารถ ทำให้ชีวิตของพวกเขาดีขึ้น ช่วยเสริมดวงชะตา ต่อชะตาอายุให้ยืนยาวขึ้น สุขภาพดีขึ้น และเป็นสิริมงคล ให้กับชีวิตตนเองมากขึ้น และหากไม่สามารถดำเนินการได้ก็จะทำให้ส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจของ ประชาชน เกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการ อันจะนำไปสู่ภาพลักษณ์การให้บริการในเชิงลบ ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตตลิ่งชัน

ดังนั้น จึงได้มีแนวคิดในการพัฒนาการให้บริการเพื่อสร้างเครือข่ายการให้บริการ เปลี่ยนชื่อตัว และตั้งชื่อสกุลใหม่ให้กับประชาชนในพื้นที่เขตตลิ่งชัน โดยมีประธานชุมชนซึ่งเป็นบุคคล ที่อยู่ในพื้นที่เขตตลิ่งชันทั้ง ๔๓ ชุมชน ร่วมเป็นเครือข่ายเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวข้างต้น เนื่องจาก ประชาชนผู้ใช้บริการการเปลี่ยนชื่อตัว และตั้งชื่อสกุลใหม่เป็นบุคคลที่มีภูมิลำเนาทะเบียนบ้านอยู่ใน พื้นที่เขตตลิ่งชัน ซึ่งประธานชุมชนถือเป็นบุคคลสำคัญที่สมาชิกในชุมชนให้การยอมรับและได้รับการ เลือกตั้งจากสมาชิกในชุมชนด้วยตนเอง จึงมีบทบาทสำคัญเป็นอย่างยิ่งสามารถทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ถ่ายทอด และทำความเข้าใจหลักเกณฑ์ ข้อกำหนดเกี่ยวกับการเปลี่ยนชื่อตัว และตั้งชื่อสกุลใหม่ให้กับ ประชาชนในพื้นที่เขตตลิ่งชันได้เป็นอย่างดี จึงได้จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนชื่อตัว และ ตั้งชื่อสกุลใหม่ ให้กับประธานชุมชนพื้นที่เขตตลิ่งชัน จำนวน ๔๓ ชุมชน เพื่อสร้างเครือข่ายทำหน้าที่ เป็นผู้ช่วยเจ้าหน้าที่งานทะเบียนชื่อบุคคล ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตตลิ่งชันขึ้น

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ หนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง กับการเปลี่ยนชื่อตัว ตั้งชื่อสกุลใหม่ แก่ประธานชุมชนในพื้นที่เขตตลิ่งชัน

๓.๒ เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่เขตตลิ่งชันได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนชื่อตัว และตั้งชื่อสกุลใหม่ โดยประธานชุมชนในพื้นที่เขตตลิ่งชันที่ผ่านการอบรมฯ และจากระบบ Application Line อย่างถูกต้องและเป็นไปตามระเบียบ

๓.๓ เพื่อให้การให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจ โดยไม่มีเรื่องร้องเรียน

๔. เป้าหมาย

๔.๑ จัดอบรมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ หนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง กับการเปลี่ยนชื่อตัว ตั้งชื่อสกุลใหม่ ให้แก่ประธานชุมชนในพื้นที่เขตตลิ่งชัน จำนวน ๔๓ ชุมชน

๔.๒ สร้าง Application Line “ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่งานทะเบียนชื่อบุคคล” ให้กับ ประธานชุมชนครบทั้ง ๔๓ ชุมชนในพื้นที่เขตตลิ่งชัน

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานฯ

๕.๑ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน (SWOT Analysis) เป็นเครื่องมือ ที่ศึกษาหาสาเหตุเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยมีการวิเคราะห์ อย่างเป็นระบบทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกหน่วยงาน เพื่อให้ทราบว่าปัจจุบันหน่วยงานอยู่ใน

สถานการณ์ใดเพื่อนำการวิเคราะห์ไปกำหนดทิศทางในอนาคตของหน่วยงานของเราว่าต้องการอะไร อย่างไรก็ตาม การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน (SWOT Analysis) ประกอบด้วย

จุดแข็งขององค์กร (S=Strengths) หมายถึง การวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ในองค์กร โดยวิเคราะห์ว่าปัจจัยในองค์กรที่เป็นข้อได้เปรียบหรือจุดเด่นขององค์กรที่ควรนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรได้ และควรดำรงไว้เพื่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร

จุดอ่อนขององค์กร (W=Weaknesses) หมายถึง การวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ในองค์กร โดยวิเคราะห์ว่าปัจจัยใดภายในองค์กรที่เป็นจุดด้อยหรือข้อเสียเปรียบขององค์กรที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือขจัดให้หมดไป ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

โอกาสทางสภาพแวดล้อม (O=Opportunities) หมายถึง สภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งต้องคาดคะเนการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น เศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี และการแข่งขัน เพื่อการแสวงหาประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมเหล่านี้

อุปสรรคทางสภาพแวดล้อม (T=Threats) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กรใดที่สามารถส่งผลกระทบต่อระดับมหภาคในทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งองค์กรจะต้องหลีกเลี่ยงหรือปรับสภาพองค์กรให้มีความแข็งแกร่งพร้อมที่จะเผชิญ แรงกระทบดังกล่าวได้

จากการวิเคราะห์ (SWOT) ขององค์กรรวมถึงสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก และพฤติกรรมกาให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตตลิ่งชัน ได้ข้อสรุปดังนี้

จุดแข็ง (Strengths)

๑. มีโครงสร้างและสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน
๒. สถานที่ตั้งมีทัศนียภาพสวยงาม ร่มรื่น และการคมนาคมสะดวก
๓. วัฒนธรรมองค์กรเป็นที่ยอมรับของผู้ปฏิบัติงานทั้งหมด เช่น การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ การมีคุณธรรมจรรยาบรรณของการเป็นข้าราชการ
๔. บุคลากรมีจิตใจให้บริการ (Service Mind)
๕. กฎหมายและระเบียบที่ใช้ในการปฏิบัติงานระบุเรื่องอำนาจหน้าที่ไว้ชัดเจน เพื่อให้การบริการเป็นไปด้วยความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ

จุดอ่อน (Weaknesses)

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีมากเกินไปจนเกิดความจำป็น ทำให้เกิดความล่าช้า
๒. กฎหมายและระเบียบที่ใช้ในการปฏิบัติงานทะเบียนชื่อบุคคล ไม่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการ และหน่วยงานไม่สามารถดำเนินการปรับปรุงแก้ไขได้เอง
๓. การให้บริการเชิงรุกยังมีไม่เพียงพอ
๔. สถานที่นั่งรอรับบริการคับแคบ เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เช่น ชุดคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ หมึกพิมพ์ โต๊ะ เก้าอี้ มีสภาพเก่าและชำรุด ไม่สามารถอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานได้ในระดับมาตรฐานทั่วไป

๕. บุคลากรขาดทักษะและการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง เช่น การใช้โปรแกรมปฏิบัติงานด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ต้องมีการปฏิบัติงานในลักษณะที่ทดแทนกันได้
๖. อัตรากำลังของบุคลากรในหน่วยงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

โอกาส (Opportunities)

๑. ประชาชนเข้าถึงการใช้งานอินเทอร์เน็ตได้สะดวกรวดเร็ว และแพร่หลายมากขึ้น
๒. ประชาชนให้ความเชื่อมั่นในการให้บริการภาครัฐมากขึ้น
๓. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการแสดงความคิดเห็นและการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่โดยจัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นเป็นเป็นระยะๆ

อุปสรรค (Threats)

๑. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ปฏิบัติงานในปัจจุบันไม่เพียงพอต่อการให้บริการ นอกจากนี้ระบบปฏิบัติงานยังมีความล่าช้าไม่ทันสมัย และขัดข้องบ่อย
๒. บุคลากรยังยึดติดกับวัฒนธรรมองค์กรแบบเก่าๆ ขาดความริเริ่มสร้างสรรค์และการทำงานเป็นทีม
๓. ประชาชนผู้ใช้บริการมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่อัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีเท่าเดิม ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้บริการไม่ทั่วถึง มีความล่าช้าและเกิดเรื่องร้องเรียนตามมา
๔. ประชาชนผู้ใช้บริการไม่ทราบข้อมูล กฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับทะเบียนชื่อบุคคล ทำให้ไม่สามารถเตรียมความพร้อมก่อนมาใช้บริการได้
๕. กฎหมายและระเบียบที่ใช้ในการปฏิบัติงานทะเบียนชื่อบุคคลในปัจจุบัน ไม่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนในยุคนี้ และหน่วยงานไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปรับปรุงได้เอง

๕.๒ แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะ

ความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะเป็นความพอใจที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่บุคคลได้คาดหวังไว้ในบริการสาธารณะต่างๆ นั้น เป็นความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ ดังนั้นในการให้บริการสาธารณะของรัฐทุกประเภทควรตั้งอยู่บนพื้นฐานความพึงพอใจของประชาชน โดยมีสิทธิเสรีภาพขั้นพื้นฐานของประชาชน ให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างเสมอภาค คนในสังคมมีความรู้สึกได้รับประโยชน์สูงสุดร่วมกัน ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะเกิดขึ้นต่อเมื่อหลังจากการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานของรัฐแล้ว ถือว่าเป็นบริการสาธารณะที่เป็นธรรมที่สุด

๕.๓ แนวความคิดเกี่ยวกับหลักการของการบริการงานคุณภาพ

- ๕.๓.๑ องค์กรให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ มีความเข้าใจความต้องการ และมุ่งหวังที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการ
- ๕.๓.๒ ผู้นำขององค์กรเป็นผู้กำหนดวัตถุประสงค์ทิศทางและบรรยากาศการทำงาน
- ๕.๓.๓ บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วม
- ๕.๓.๔ มีกระบวนการทำงานที่ดีเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ
- ๕.๓.๕ มีระบบในการบริการหรือจัดการ
- ๕.๓.๖ พัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

๕.๓.๗ ตัดสินใจโดยยึดถือความเป็นจริงจากเอกสารและข้อมูล

๕.๔ แนวความคิดการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. ๒๕๓๕ กล่าวไว้ว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ความรู้ในผลิตภัณฑ์หรือในกระบวนการดำเนินงานใดๆ ที่อาศัยเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ การติดต่อสื่อสาร การรวบรวม และการนำข้อมูลมาใช้อย่างทันการณ์ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพทางการผลิตการบริการ การบริหารและการดำเนินงาน รวมทั้งเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ซึ่งจะส่งผลต่อความได้เปรียบทางด้านเศรษฐกิจการค้าและการพัฒนาด้านคุณภาพชีวิต และคุณภาพของประชาชนในสังคม

หรืออาจกล่าวได้ว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ” หมายถึง เทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวกับการดำเนินงานต่างๆ เพื่อจัดทำสารสนเทศไว้ใช้งาน ซึ่งประกอบด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีโทรคมนาคมเป็นหลัก และยักรวมถึงเทคโนโลยีอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำข้อมูลข่าวสารมาใช้ให้เกิดประโยชน์โดยมีคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการจัดการและจัดเก็บข้อมูล ส่วนการสื่อสารโทรคมนาคม ใช้เป็นสื่อในการจัดส่งข้อมูลเผยแพร่ภาพและเสียงออกไปเพื่อสื่อสารกัน

การพัฒนากระบวนการให้บริการประชาชน ประกอบด้วย

๑. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกันและกัน และวางรูปแบบการให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากภาครัฐได้ทุกเรื่อง โดยไม่คำนึงว่าผู้รับบริการจะมาขอรับบริการที่ใด (No Wrong Door)

๒. ยกระดับการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) ด้วยการเชื่อมโยงและบูรณาการกระบวนการงานบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่างๆ มาไว้ ณ สถานที่เดียวกันเพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการได้สะดวกรวดเร็ว ณ จุดเดียว เช่น ศูนย์รับคำขออนุญาต ศูนย์ช่วยเหลือเด็กและสตรีในภาวะวิกฤติ (One Stop Crisis:OSCC) เป็นต้น

๓. ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการประชาชน (e-service) เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ง่ายขึ้น รวมทั้งพัฒนารูปแบบการบริการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเป็นผู้เลือกรูปแบบการรับบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของตนเอง โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ เช่น m-Government ซึ่งให้บริการผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile GC Service) ที่ส่งข้อมูลข่าวสารและบริการถึงประชาชนแจ้งข่าวภัยธรรมชาติ ข้อมูลการเกษตร พืชผล หรือการติดต่อและแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านสังคมเครือข่ายออนไลน์ (Social Network) เป็นต้น

๔. ส่งเสริมให้มีเว็บกลางภาครัฐ (Web Portal) เพื่อเป็นช่องทางของบริการภาครัฐทุกประเภท โดยให้เชื่อมโยงกับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกหน่วยงานของภาครัฐ รวมถึงข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้

๕. ยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่มีความเชื่อมโยงกันระหว่างหลายส่วนราชการนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศ และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยทบทวนขั้นตอน ปรับปรุงกระบวนการ หรือแก้ไข กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวและเอื้อต่อการแข่งขันของประเทศ

๖. ส่งเสริมให้มีการนำระบบการรับประกันคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement) มาใช้ในภาครัฐ ซึ่งเป็นการกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐที่มีต่อประชาชน โดยการกำหนดระดับการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมการกำหนดลักษณะ ความสำคัญ ระยะเวลา รวมถึงการขดเชยกรณีการให้บริการไม่เป็นไปตามกำหนด

๗. ส่งเสริมให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบบริการภาครัฐโดยใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัวประชาชน ในการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การให้บริการประชาชนตามวงจรชีวิต โดยเฉพาะการใช้ประโยชน์จากบัตรสมาชิกการ์ด (Smart Card) หรือเลขประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก

๕.๕ แนวคิดการสร้างเครือข่าย (Networking)

เครือข่าย (Network) หมายถึง การเชื่อมโยงของคนของกลุ่มหรือกลุ่มองค์กรที่สมัครใจที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารร่วมกัน หรือทำกิจกรรมร่วมกัน โดยมีการจัดระเบียบโครงการของคนในเครือข่ายด้วยความเป็นอิสระ เท่าเทียมกัน ภายใต้พื้นฐานของความเคารพสิทธิ เชื่อถือ เอื้ออาทรซึ่งกันและกัน อาจเป็นกิจกรรมเฉพาะกิจตามความจำเป็น หรือจะเป็นเครือข่ายที่ดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่องระยะยาวก็ได้ ซึ่งประโยชน์ของการสร้างเครือข่ายมีดังนี้

๕.๕.๑ ช่วยให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

๕.๕.๒ ช่วยลดการทำงานและการใช้ทรัพยากรซ้อน

๕.๕.๓ เกิดความเข้าใจมากขึ้น นำไปสู่การทำงานร่วมกัน เพื่อประโยชน์ของทุกฝ่าย

๕.๕.๔ สนองความต้องการของกลุ่ม/องค์กรเครือข่าย

๕.๕.๕ ช่วยชี้ให้เห็นถึงปัญหาและความไม่เข้าใจอันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและ
การทำความเข้าใจ

๕.๕.๖ ช่วยเชื่อมโยงระหว่างรัฐกับชุมชน

๕.๕.๗ ทำให้คนในชุมชนได้รับความช่วยเหลือ

๕.๖ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ กับการพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการภาครัฐ

“ปัจจุบันมีกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตจำนวนมาก การประกอบกิจการของประชาชนจะต้องขออนุญาตจากส่วนราชการหลายแห่ง อีกทั้งกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตบางฉบับไม่ได้กำหนดระยะเวลา เอกสาร และหลักฐานที่จำเป็นรวมถึงขั้นตอนในการพิจารณาไว้ ทำให้เป็นอุปสรรคต่อประชาชนในการยื่นคำขออนุญาตดำเนินการต่างๆ ดังนั้น เพื่อให้มีกฎหมายกลางที่จะกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต และจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำร้องและศูนย์รับคำขออนุญาต ณ จุดเดียวและเพื่อให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการขออนุญาตกับประชาชน ซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้”

การปฏิรูประบบราชการเป็นงานสำคัญของประเทศ ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยได้ให้ความสนใจและดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยตลอด ที่ผ่านมาระบบราชการไทยมักจะถูกวิพากษ์วิจารณ์ด้านประสิทธิภาพการให้บริการอยู่เสมอ เนื่องจากขาดตัวชี้วัดในการดำเนินงาน ทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์ถึงผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานบริการได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะปัจจุบันที่ประเทศกำลังพัฒนาสู่ความเป็นสากล งานพิจารณาคำขออนุญาตของประชาชนและภาคเอกชนทั้งในด้านทั่วไป

รวมถึงในด้านที่เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ ซึ่งในอดีตมีการดำเนินการล่าช้า ตลอดจนมีปัญหาด้านกฎระเบียบ เทคโนโลยี และวิธีปฏิบัติงานที่ขาดความทันสมัยมีขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อน จึงเกิดเป็นความคาดหวังที่ต้องการเห็นภาพลักษณ์ใหม่ของระบบราชการไทย ด้วยเหตุนี้การปฏิรูประบบราชการจึงเป็นภารกิจที่รัฐบาลยุคประเทศไทย ๔.๐ ต้องดำเนินการให้เห็นเป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนเพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการของภาคราชการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของส่วนรวม นำบริการที่ดี มีคุณภาพมาสู่ประชาชน สร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อระบบราชการ ตลอดจนยกระดับขีดความสามารถให้ระบบราชการไทยสามารถขับเคลื่อนประเทศไปในทิศทางเดียวกัน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

๕.๔ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

หมวด ๑ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

มาตรา ๖ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย

ดังต่อไปนี้

(๑) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน

(๒) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

(๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

(๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น

(๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์

(๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ

(๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

หมวด ๒ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน

มาตรา ๗ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึง การปฏิบัติ

ราชการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ

มาตรา ๘ ในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่วนราชการจะต้องดำเนินการโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับบริการจากรัฐ และจะต้องมีแนวทางการบริหารราชการ

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๑ แนวทางการดำเนินการ

๖.๑.๑ เสนอขออนุมัติการดำเนินการโครงการการสร้างเครือข่ายการให้บริการเปลี่ยนชื่อตัว และตั้งชื่อสกุลใหม่ ให้กับประชาชนในพื้นที่เขตตลิ่งชันต่อผู้อำนวยการเขตตลิ่งชัน

๖.๑.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการเขต เป็นประธาน ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต เป็นรองประธาน หัวหน้าฝ่ายทุกฝ่ายเป็นกรรมการ หัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนทั่วไป เป็นเลขานุการ เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานทะเบียนทั่วไป เป็นผู้ช่วยเลขานุการ โดยมีหัวหน้าฝ่ายทะเบียน และหัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนทั่วไป เป็นวิทยากรผู้ให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประธานชุมชนในพื้นที่เขตตลิ่งชัน

๖.๑.๓ จัดประชุมชี้แจงคณะทำงานและบุคลากรในกลุ่มงานทะเบียนทั่วไป

๖.๑.๔ มอบหมายภารกิจให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในแต่ละส่วนปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานและขั้นตอนที่ได้วางไว้

๖.๑.๕ จัดทำเอกสารคู่มือเกี่ยวกับทะเบียนชื่อบุคคลเพื่อมอบให้กับประธานชุมชนในพื้นที่เขตตลิ่งชันที่เข้ารับการอบรมฯ

๖.๑.๖ จัดทำหนังสือเชิญประธานชุมชนในพื้นที่เขตตลิ่งชัน เพื่ออบรมสร้างความเข้าใจและให้ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนชื่อตัว และตั้งชื่อสกุลใหม่ โดยประธานชุมชนที่ผ่านการอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนชื่อตัว และตั้งชื่อสกุลใหม่แล้ว จะเรียกว่า “ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่งานทะเบียนชื่อบุคคล”

๖.๑.๗ สร้างเครือข่าย Application Line “ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่งานทะเบียนชื่อบุคคล” ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตตลิ่งชัน โดยสร้างการเชื่อมต่อกับเว็บไซต์คนไทยดอทคอม

๖.๑.๘ จัดระบบการใช้งานโดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการให้คำปรึกษาตอบคำถามและตรวจสอบเอกสารจากผู้ช่วยเจ้าหน้าที่งานทะเบียนชื่อบุคคล ส่งข้อมูลเข้ามาในระบบ Application Line

๖.๑.๙ รายงานสรุปผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

๖.๒ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๒.๑ ผู้บริหารสำนักงานเขตตลิ่งชัน

๖.๒.๒ ประธานชุมชนในพื้นที่เขตตลิ่งชัน

๖.๒.๓ เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตตลิ่งชัน

๖.๓. ขั้นตอนการดำเนินการมีแผนการดำเนินการ (Action plan) ดังนี้

ลำดับที่	รายละเอียดการดำเนินงาน	เดือนที่ ๑	เดือนที่ ๒	เดือนที่ ๓	เดือนที่ ๔	เดือนที่ ๕
๑	จัดทำและขออนุมัติโครงการจากผู้อำนวยการเขต	↔				
๒	เวียนแจ้งแผนการดำเนินงานตามโครงการฯ		↔			
๓	แต่งตั้งคณะทำงานและวิทยากร -จัดทำคำสั่งคณะทำงานตามโครงการ		↔			
๔	จัดประชุมชี้แจงคณะทำงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง			↔		
๕	มอบหมายภารกิจ -จัดทำคำสั่งมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบภารกิจ -จัดทำเอกสารคู่มือ			↔		
๖	จัดทำหนังสือเชิญประชุมประธานชุมชนในพื้นที่เขตตลิ่งชัน				↔	

ลำดับที่	รายละเอียดการดำเนินงาน	เดือนที่ ๑	เดือนที่ ๒	เดือนที่ ๓	เดือนที่ ๔	เดือนที่ ๕
๗	จัดประชุมสร้างความเข้าใจ ความรู้ให้แก่ประธานชุมชน ในพื้นที่เขตตลิ่งชัน				↔	
๘	สร้าง Application Line “ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่งานทะเบียน ชื่อบุคคล” และเชิญประธาน ชุมชนเข้าร่วมเครือข่าย				↔	
๙	จัดระบบการใช้งานโดยจัด ให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ ให้คำปรึกษา ตอบคำถาม หรือ ตรวจสอบเอกสาร					↔
๑๐	ดำเนินการเปิดให้บริการโดย ให้กลุ่มเครือข่าย “ผู้ช่วย เจ้าหน้าที่งานทะเบียน ชื่อบุคคล” มีส่วนร่วมในการ ดำเนินการ					↔

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ – กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จระดับผลผลิต (Output) และหรือระดับผลลัพธ์ (Outcome)
ระดับผลผลิต (Output)

๙.๑.๑ ประธานชุมชนในพื้นที่เขตตลิ่งชัน จำนวน ๔๓ ชุมชน มีความรู้ความเข้าใจ
เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ หนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนชื่อ ตั้งชื่อสกุลใหม่

๙.๑.๒ มีเครือข่าย “ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่งานทะเบียนชื่อบุคคล” เพื่อการมีส่วนร่วม
ในการให้บริการ จำนวน ๑ เครือข่าย

๙.๑.๓ มีเอกสารคู่มือเกี่ยวกับทะเบียนชื่อบุคคล

ระดับผลลัพธ์ (Outcome)

๙.๑.๑ เพื่อสร้างความพึงพอใจในการรับบริการการเปลี่ยนชื่อ ตั้งชื่อสกุลใหม่
ให้มากขึ้นกว่าเดิมปราศจากเรื่องร้องเรียน

๙.๑.๕ ลดระยะเวลาและขั้นตอนในการติดต่อรับบริการในการเปลี่ยนชื่อ ตั้งชื่อสกุลใหม่จาก ๕๐ นาที เป็นไม่เกิน ๓๕ นาที หรือน้อยกว่านั้น

๙.๒ วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามผลการประเมินผล (สำเร็จ)

๙.๒.๑ ใบลงทะเบียนผู้เข้ารับการอบรมความรู้เกี่ยวกับทะเบียนชื่อบุคคล

๙.๒.๒ บันทึกการขอรับบริการงานทะเบียนชื่อบุคคล โดยผ่าน Application - Line “ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่งานทะเบียนชื่อบุคคล”

๙.๒.๓ แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและจากรายงานการให้บริการผ่านApplication Line “ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่งานทะเบียนชื่อบุคคล”

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ ควรมีการแก้ไขข้อระเบียบกฎหมายเกี่ยวกับการปฏิบัติงานการเปลี่ยนชื่อตัวตั้งชื่อสกุลใหม่ ให้รองรับการทำงานในยุคปัจจุบันที่เป็นยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ ยุคที่มีการแข่งขันทางด้านงานบริการสูงเพื่อให้เกิดความพึงพอใจที่ดีต่อหน่วยงาน และสร้างภาพลักษณ์องค์กรที่ดีขึ้นในมุมมองของประชาชน

๑๐.๒ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานไปยังกลุ่มงานอีก ๒ กลุ่มงาน คือกลุ่มงานทะเบียนราษฎร กลุ่มงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน

๑๐.๓ ควรมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูล ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนชื่อตัวและตั้งชื่อสกุลใหม่ให้กับประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตตลิ่งชัน
ประจำวันที่.....

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่างๆ ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตตลิ่งชัน รวมทั้งเป็นตัวชี้วัดระดับสำนักงานเขต ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการงานทะเบียนให้มีความเหมาะสมต่อไป แบบสอบถามแบ่งเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ สอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนประเภทต่างๆ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม

ชื่อ-สกุล.....ผู้กรอกแบบสอบถาม ติดต่อบริการประเภท

งานทะเบียนทั่วไป (สมรส หย่า เปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล) งานทะเบียนบัตร งานทะเบียนราษฎร

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวกและคล่องตัว					
๑.๒ มีความชัดเจนและโปร่งใสในการประสานงาน					
๑.๓ ให้บริการรวดเร็วและทันตามกำหนดเวลา					
๑.๔ มีความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ					
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๒.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส					
๒.๒ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ					
๒.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
๒.๔ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และให้บริการเป็นอย่างดี					
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ					
๓.๒ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ได้รับทราบ					
๓.๓ คุณภาพและความถูกต้องของข้อมูลที่ให้บริการ					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

(เพิ่มเติม).....
.....

