

รายงานส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจดทะเบียนตั้งชื่อสกุล

จัดทำโดย นายสมนึก ต้นโพธิ์
เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ
สังกัด ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคันนายาว

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๘
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๑. หัวข้อ การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจดทะเบียนตั้งชื่อสกุล

๒. ความสำคัญของการศึกษา / ที่มาของการนำเสนอ

สำนักงานเขตเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักด้านการให้บริการประชาชน โดยประชาชนที่มาติดต่อราชการเกินกว่าร้อยละ ๘๐ มาติดต่อขอรับบริการฝ่ายทะเบียน ซึ่งฝ่ายทะเบียนมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานทะเบียนต่างๆ ได้แก่ การทะเบียนราษฎร งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนแรงงานต่างด้าว สัญชาติ ทะเบียนทั่วไป ได้แก่ ทะเบียนครอบครัว ทะเบียนชื่อบุคคล การควบคุมดูแลศูนย์บริการจดทะเบียนเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) การจัดทำบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้งและการพิจารณากำหนดหน่วยเลือกตั้งการดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบและหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย จึงถือได้ว่าฝ่ายทะเบียน เป็นส่วนราชการที่มีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับประชาชนตั้งแต่เกิดจนตายนับว่ามีความสำคัญยิ่งต่อสิทธิประโยชน์ของประชาชน ทั้งนี้ การให้บริการจดทะเบียนตั้งชื่อสกุลถือเป็นหนึ่งในบริการด้านการทะเบียนที่มีความสำคัญโดยมีการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการจดทะเบียนตั้งชื่อสกุลไว้อย่างชัดเจนตามพระราชบัญญัติชื่อบุคคล พ.ศ. ๒๕๐๕ อาทิเช่น

(๑) ไม่ฟ้องหรือมุ่งหมายให้คล้ายกับพระปรมาภิไธย หรือพระนามของพระราชินี

(๒) ไม่ฟ้องหรือมุ่งหมายให้คล้ายกับราชทินนาม เว้นแต่เป็นราชทินนามของตน ของบุพการี หรือผู้สืบสันดาน

(๓) ไม่ซ้ำกับชื่อสกุลพระราชทานของพระมหากษัตริย์ หรือชื่อสกุลที่ได้จดทะเบียนไว้แล้ว

(๔) ไม่มีคำหรือความหมายหยาบคาย

(๕) มีพยัญชนะไม่เกิน ๑๐ พยัญชนะ เว้นแต่กรณีเป็นราชทินนาม เป็นต้น

อีกทั้ง หนังสือกรมการปกครอง ที่ มท ๐๓๐๙.๓/ ว.๑๑๘๓๗ ลงวันที่ ๑๘ สิงหาคม ๒๕๔๘ ประกอบกับ หนังสือกรมการปกครอง ที่ มท ๐๓๐๙.๓/๙๐๘๔ ลงวันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๓ กำหนดผู้มีอำนาจในการจดทะเบียนตั้งชื่อสกุลโดยให้ผู้อำนวยการเขตปฏิบัติหน้าที่ในฐานะนายทะเบียนท้องที่ด้วยตนเอง เพื่อให้การจดทะเบียนตั้งชื่อสกุลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบและป้องกันรักษาสิทธิประโยชน์ของประชาชน โดยมีได้มอบอำนาจให้แก่เจ้าหน้าที่ดำเนินการเช่นเดียวกันกับการจดทะเบียนประเภทอื่นๆ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบางรายยังขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานตามนัยแห่งบทบัญญัติของกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง แต่ทว่าประชาชนที่มาขอรับบริการจดทะเบียนตั้งชื่อสกุลส่วนใหญ่มีความคาดหวังว่าจะได้รับการตามความต้องการและตามฤกษ์ยามตามหลักโหราศาสตร์ที่ตนเองได้กำหนดไว้แล้ว ซึ่งในกรณีที่ประชาชนมาขอรับบริการจดทะเบียนตั้งชื่อสกุลแต่ชื่อสกุลที่เตรียมมาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดหรือมาใช้บริการในช่วงซึ่งนายทะเบียนติดภารกิจเร่งด่วนเป็นผลให้ประชาชนไม่สามารถจดทะเบียนตั้งชื่อสกุลได้ โดยตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาจะมีสถิติการร้องเรียนการให้บริการจากผู้รับบริการจดทะเบียนตั้งชื่อสกุลอย่างต่อเนื่อง

ผู้ศึกษาได้ตระหนักและเล็งเห็นความสำคัญของปัญหาดังกล่าว โดยเห็นว่าหากหน่วยงานมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารให้คำปรึกษาและนัดหมายล่วงหน้าก่อนเข้ารับบริการจะช่วยลดสถิติการร้องเรียนการให้บริการงานทะเบียนได้ จึงมีแนวคิดที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการและ

มีการพัฒนาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานและให้คำแนะนำให้กับประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจดทะเบียนตั้งชื่อสกุลได้เป็นอย่างดี ส่งผลให้ประชาชนจะได้รับบริการที่ดีที่สุด มีความพึงพอใจในการให้บริการและเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่หน่วยงานต่อไป

๓. วัตถุประสงค์

- ๓.๑ มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการจดทะเบียนตั้งชื่อสกุล
- ๓.๒ มีการพัฒนาความรู้ ทักษะและความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการจดทะเบียนตั้งชื่อสกุลได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ
- ๓.๓ ลดปัญหาเรื่องร้องเรียนการให้บริการงานทะเบียนจากประชาชนผู้รับบริการ
- ๓.๔ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนให้ได้รับบริการที่ดี ทันสมัย สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

๔. เป้าหมาย

- ๔.๑ สามารถเพิ่มช่องทางการให้บริการโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการจดทะเบียนตั้งชื่อสกุลอย่างน้อย ๒ รูปแบบ ได้แก่ เว็บไซต์และโปรแกรม Line Official
- ๔.๒ มีคู่มือการปฏิบัติงาน (Best Practice) เกี่ยวกับการให้บริการจดทะเบียนตั้งชื่อสกุลอย่างน้อย ๑ ฉบับ
- ๔.๓ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการให้บริการจดทะเบียนตั้งชื่อสกุลเพิ่มขึ้นอย่างน้อยร้อยละ ๘๐
- ๔.๔ สามารถลดเรื่องร้องเรียนการให้บริการงานทะเบียนได้อย่างน้อยร้อยละ ๘๐
- ๔.๕ ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการจดทะเบียนตั้งชื่อสกุลอย่างน้อยร้อยละ ๘๐

๕. แนวคิด/หลักการที่ใช้ในการศึกษา

๕.๑ แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ e-government

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า e-government คือ การที่ภาครัฐนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการและพัฒนาหน่วยงานของรัฐ โดยการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ดังนั้น รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงถือว่าเป็นวิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ หรือเรียกง่ายๆ ว่าเป็นวิธีการบริหารจัดการ หน่วยงานของรัฐบาลสมัยใหม่ เพราะเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของภาครัฐ ปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน บริการข้อมูลต่างๆ แก่ประชาชน ทำให้ประชาชนได้รับการบริการจากภาครัฐที่ดีขึ้นและมีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น อีกทั้งทำให้ประเทศมีความสามารถในการแข่งขันกับนานาประเทศได้ดีขึ้นด้วย กระบวนการทำงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์คือ การนำบริการต่าง ๆ ของภาครัฐมาทำการออนไลน์ ผ่านระบบเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ตนั่นเอง ดังนั้น สื่ออิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการเข้าถึงบริการของ

ภาครัฐ ความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะเกิดขึ้นได้จากความร่วมมือทั้งจากภาครัฐ และภาคประชาชน ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้นอกจากการบริการที่มีประสิทธิภาพแล้ว การเกิดธรรมาภิบาลและความโปร่งใสที่มีเพิ่มมากขึ้นในกระบวนการทำงานของระบบราชการก็เป็นผลลัพธ์ประการหนึ่ง เพราะหน่วยงานของรัฐ มีการเปิดเผยข้อมูลของตน และประชาชนสามารถเข้าไปตรวจสอบได้ซึ่งจะนำไปสู่การลดการคอร์รัปชันได้ในที่สุด โดยสรุปแม้ว่ารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะถูกมองว่าเป็นเพียงเครื่องมือหนึ่งในการเข้าถึงบริการของหน่วยงานของรัฐ แต่ในความเป็นจริงแล้วรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นรูปแบบการทำงานใหม่ของหน่วยงานของรัฐในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อเสริมและสร้างให้เกิดความทันสมัยในการบริหารงานของภาครัฐและนำไปสู่การให้บริการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (สำนักงานเลขาธิการผู้แทนราษฎร: ๒๕๕๘)

จากแนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ e-government ซึ่งภาครัฐส่งเสริม สนับสนุนให้หน่วยงานต่างๆ ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศรูปแบบต่างๆ ในการเพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชน ซึ่งผู้ศึกษามีแนวคิดที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจดทะเบียนตั้งชื่อสกุล จะทำให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

๕.๒ แนวคิดของ SWOT Analysis

SWOT Analysis เป็นการวิเคราะห์สภาพองค์การหรือหน่วยงานในปัจจุบัน เพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดเด่น จุดด้อย หรือสิ่งที่อาจเป็นปัญหาสำคัญในการดำเนินงานสู่สภาพที่ต้องการในอนาคต SWOT เป็นตัวย่อของข้อความที่มีความหมาย ดังนี้

- Strengths หมายถึง จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ
- Weaknesses หมายถึง จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ
- Opportunities หมายถึง โอกาสที่จะดำเนินการได้
- Threats หมายถึง อุปสรรค ข้อจำกัด หรือปัจจัยที่คุกคามการดำเนินงานขององค์กร

ขั้นตอนวิธีการดำเนินการทำ SWOT Analysis การวิเคราะห์ SWOT จะครอบคลุมขอบเขตของปัจจัยที่กว้าง ด้วยการระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคขององค์กร ทำให้มีข้อมูล ในการกำหนดทิศทางหรือเป้าหมายที่จะถูกสร้างขึ้นมาจากจุดแข็งขององค์กร และแสวงหาประโยชน์จากโอกาสทางสภาพแวดล้อม และสามารถ กำหนดกลยุทธ์ที่มุ่งเอาชนะอุปสรรคทางสภาพแวดล้อมหรือลดจุดอ่อนขององค์กรให้มัน้อยที่สุดได้ ภายใต้การวิเคราะห์ SWOT นั้น จะต้องวิเคราะห์ทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก องค์กร โดยมีขั้นตอนดังนี้

(๑) การประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กร จะเกี่ยวกับการวิเคราะห์และพิจารณาทรัพยากรและความสามารถภายในองค์กร ทุกๆ ด้าน เพื่อที่จะระบุจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กรแหล่งที่มาเบื้องต้นของข้อมูลเพื่อการประเมินสภาพแวดล้อมภายใน คือ ระบบข้อมูลเพื่อการบริหารที่ครอบคลุมทุกด้าน ทั้งในด้านโครงสร้าง ระบบ ระเบียบ วิธีปฏิบัติงาน บรรยากาศในการทำงาน และทรัพยากร (คน เงิน วัสดุ การจัดการ) ค่านิยมองค์กร รวมถึงการพิจารณาผลการดำเนินงานที่ผ่านมาขององค์กร เพื่อที่จะเข้าใจสถานการณ์และผลของวิธีการดำเนินการก่อนหน้าด้วย

- จุดแข็งขององค์กร (S-Strengths) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ในองค์กรนั้นเองว่าปัจจัยใดภายในองค์กรที่เป็นข้อได้เปรียบหรือจุดเด่นขององค์กรที่องค์กรควรนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรได้ และควรดำรงไว้เพื่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร

- จุดอ่อนขององค์กร (W-Weaknesses) เป็นการวิเคราะห์ ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ในองค์กรนั้น ๆ เองว่าปัจจัยภายในองค์กรที่เป็นจุดด้อยข้อเสียเปรียบขององค์กรที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือจัดให้หมดไป อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

(๒) การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอก โดยพิจารณาโอกาสและอุปสรรคทางการดำเนินงานขององค์กรที่จะได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมต่างๆ ได้แก่

- โอกาสทางสภาพแวดล้อม (O-Opportunities) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กร ปัจจัยใดที่สามารถส่งผล กระทบประโยชน์ ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการดำเนินการขององค์กรในระดับมหภาค และองค์กรสามารถฉกฉวยข้อดีเหล่านี้มาเสริมสร้างให้หน่วยงานเข้มแข็งขึ้นได้

- อุปสรรคทางสภาพแวดล้อม (T-Threats) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กร ปัจจัยใดที่สามารถส่งผล กระทบในระดับมหภาคในทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายทั้งทางตรงและทางอ้อมซึ่งองค์กรจำต้องหลีกเลี่ยง หรือปรับสภาพองค์กรให้มี ความแข็งแกร่งพร้อมที่จะเผชิญแรงกระแทกดังกล่าวได้



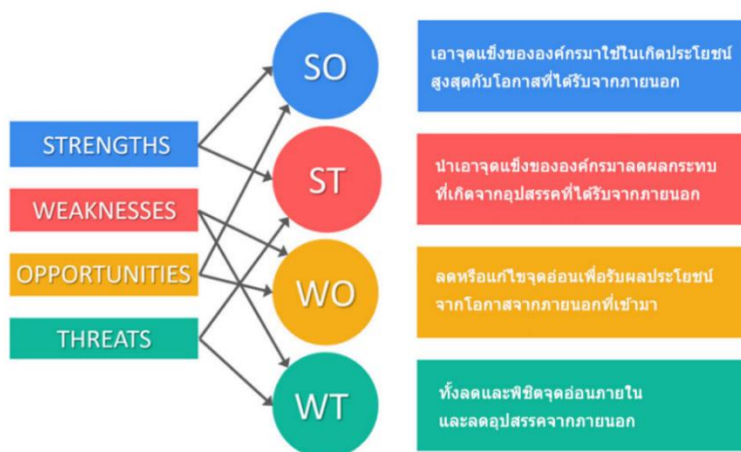
(๓) ระบุสถานการณ์จากการประเมินสภาพแวดล้อมเมื่อได้ข้อมูลเกี่ยวกับ จุดแข็ง-จุดอ่อน โอกาส-อุปสรรค จากการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกด้วยการประเมินสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกแล้ว ให้นำจุดแข็ง-จุดอ่อนภายในมาเปรียบเทียบกับ โอกาส-อุปสรรค จากภายนอก เพื่อดูว่าองค์กรกำลังเผชิญสถานการณ์เช่นใดและภายใต้สถานการณ์เช่นนั้นองค์กรควรจะทำอย่างไร ตามแนวคิดการจับคู่ TOWS Matrix เข้าด้วยกันเพื่อใช้หาความสัมพันธ์กันในการสร้างกลยุทธ์ (Strategy) ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ และนำมาใช้ในองค์กร กล่าวคือ

๑) กลยุทธ์เชิงรุก (SO Strategy) มาจาก จุดแข็ง + โอกาส (Strength + Opportunity) เป็นการนำจุดแข็งขององค์กรมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับโอกาสที่ได้รับจากภายนอก

๒) กลยุทธ์เชิงรับ (ST Strategy) มาจาก จุดแข็ง + อุปสรรค (Strength + Threats) เป็นการนำจุดแข็งขององค์กร มาหลีกเลี่ยงหรือลดผลกระทบที่เกิดจากอุปสรรคที่ได้รับจากภายนอก

๓) กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO Strategy) มาจาก จุดอ่อน + โอกาส (Weakness + Opportunity) ในขณะที่องค์กรมีจุดอ่อน แต่มีโอกาหรือสภาวะแวดล้อมที่ดีเข้ามามากมาย กลยุทธ์เชิงแก้ไขโดยลดหรือแก้ไขจุดอ่อนขององค์กร ทำให้ปัญหาน้อยที่สุด เพื่อรับผลประโยชน์จากโอกาสที่เข้ามา

๔) กลยุทธ์เชิงป้องกัน (WT Strategy) มาจาก จุดอ่อน + อุปสรรค (Weakness + Threats) ในขณะที่องค์กรมีจุดอ่อนและมีอุปสรรคจากภายนอกเข้ามาอีก จุดประสงค์ของกลยุทธ์เชิงป้องกันคือ ทั้งลดและพิชิตจุดอ่อน หลีกเลี่ยงอุปสรรคเพื่อประคองให้องค์กรอยู่รอด ในระหว่างนี้พยายามลดจุดอ่อนและรอโอกาสใหม่ๆ ที่เข้ามา หรือควรวรรวมกับหน่วยงานอื่นเพื่อเพิ่มจุดแข็ง



ผู้ศึกษาจึงทำการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้อง SWOT Analysis และนำจุดแข็ง-จุดอ่อนมาเปรียบเทียบกับโอกาส-อุปสรรคที่องค์กรกำลังเผชิญสถานการณ์ เพื่อนำมากำหนดเป็นกลยุทธ์ในการดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพให้บริการจดทะเบียนตั้งชื่อสกุล ดังนี้

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness=W)
๑. ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการจดทะเบียนตั้งชื่อสกุล ๒. มีระบบเชื่อมโยงฐานข้อมูลและโปรแกรมให้บริการด้านการทะเบียนที่มีเสถียรภาพ ๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นและมีจิตสำนึกในการให้บริการ ๔. สำนักงานเขตจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้กับผู้รับบริการไว้อย่างครบถ้วน	๑. ผู้บริหารมีภารกิจหลากหลายและเร่งด่วนทำให้ไม่สามารถให้บริการจดทะเบียนตั้งชื่อสกุลได้ หากมิได้นัดหมายล่วงหน้า ๒. เจ้าหน้าที่บางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการให้บริการจดทะเบียนตั้งชื่อสกุล
โอกาส (Opportunities)	ข้อจำกัด (Threats=T)
๑. นโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ e-government มีการสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน	๑. พระราชบัญญัติชื่อบุคคล พ.ศ. ๒๕๐๕ และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง กำหนดให้ผู้อำนวยการเขตหรือผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตที่ได้รับมอบหมาย

โอกาส (Opportunities) (ต่อ)	ข้อจำกัด (Threats=T)(ต่อ)
๒. ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ประชาชนมีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา	<p>เป็นนายทะเบียนรับจดทะเบียนตั้งชื่อสกุลเท่านั้น มิได้มอบอำนาจการดำเนินการให้กับเจ้าหน้าที่ ทำให้การบริการอาจไม่ได้รับความสะดวก</p> <p>๒. ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบหลักเกณฑ์และแนวทางการจดทะเบียนตั้งชื่อสกุล</p> <p>๓. ประชาชนมีความเชื่อส่วนตัวในเรื่องวัน เวลาที่มาขอแก้ไขชื่อสกุล</p>

จากการวิเคราะห์วิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก SWOT ดังกล่าวข้างต้นผู้ศึกษาได้ทำการจับคู่ TOWS Matrix สามารถกำหนดกลยุทธ์ได้ดังนี้

๑) กลยุทธ์เชิงรุก (SO Strategy) โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประกอบกับพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยการนำจุดแข็งขององค์กรมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับโอกาสที่ได้รับจากภายนอก เนื่องจากผู้บริหารให้ความสำคัญกับการจดทะเบียนตั้งชื่อสกุล ประกอบกับมีระบบเชื่อมโยงฐานข้อมูลและโปรแกรมให้บริการด้านการทะเบียนที่มีเสถียรภาพโดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความกระตือรือร้นและมีจิตสำนึกในการให้บริการ อีกทั้ง สำนักงานเขตจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้กับผู้รับบริการไว้อย่างครบถ้วน โดยมีโอกาสที่เข้ามาคือ นโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ e-government มีการสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน ประกอบกับปัจจุบันความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ประชาชนมีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา

๒) กลยุทธ์เชิงรับ (ST Strategy) โดยการพัฒนาทักษะการเจรจาและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมาใช้เพื่อหลีกเลี่ยงหรือลดผลกระทบที่เกิดจากอุปสรรคที่ได้รับจากภายนอกเนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความกระตือรือร้นและมีจิตสำนึกในการให้บริการ โดยการให้บริการประชาชนภายใต้ความคาดหวังและความเชื่อเพื่อให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพประชาชนพึงพอใจในการให้บริการสูงสุด

๓) กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO Strategy) โดยการประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการให้บริการจดทะเบียนตั้งชื่อสกุลให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและประชาชนได้รับทราบผ่านช่องทางออนไลน์ที่หลากหลาย ซึ่งถือเป็นการลดหรือแก้ไขจุดอ่อนของหน่วยงานทำให้ปัญหาน้อยที่สุดเพื่อรับผลประโยชน์ภายใต้โอกาสด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เข้ามาสนับสนุนความสำเร็จ

๔) กลยุทธ์เชิงป้องกัน (WT Strategy) โดยการตรวจสอบภารกิจของผู้บริหารล่วงหน้าพร้อมจัดทำคู่มือหรือแผนปฏิบัติการเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการให้บริการจดทะเบียนตั้งชื่อสกุลให้ประชาชนได้รับทราบ เพื่อช่วยลดจุดอ่อนหลีกเลี่ยงอุปสรรคให้ประชาชนสามารถได้รับบริการได้ตามที่ต้องการ

จากการวิเคราะห์จับคู่ TOWS Matrix ดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำกลยุทธ์เชิงรุก (SO Strategy) มาปรับใช้กับการเพิ่มประสิทธิภาพในการจดทะเบียนตั้งชื่อสกุล คือ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ให้คำปรึกษาและนัดหมายก่อนเข้ามาใช้บริการและพัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการจดทะเบียนตั้งชื่อสกุลพร้อมทั้งการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

๕.๓ แนวคิด PDCA หรือ Deming Cycle

PDCA คือ เทคนิคการแก้ปัญหาและปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องใน ๔ ขั้นตอน ประกอบด้วย PLAN – DO – CHECK – ACT เป็นขั้นตอนที่สามารถช่วยปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจที่มีความเป็นกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ บางครั้งก็ถูกเรียกว่า Deming Cycle (วงจรเดมมิง) หรือ Shewhart Cycle นำเสนอโดย Walter A. Shewhart วิศวกรผู้เป็นนักฟิสิกส์และนักสถิติชาวอเมริกัน ในช่วงปี ๑๙๒๐ และแนวคิดดั้งเดิมก็ถูกนำมาพัฒนาให้ดีขึ้นโดย W.Edwards Deming วิศวกรชาวอเมริกันโดย PDCA ถือเป็นกระบวนการทำงานเพื่อปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย

P (Plan) การวางแผน : ขั้นตอนสำคัญที่สุดในของวงจรมันี่ การกำหนดเป้าหมายและกระบวนการในการสร้างผลลัพธ์ที่ต้องการโดยมีตัวชี้เป้าหมายที่สร้างวัดผลได้ซึ่งมาจากการรวบรวมข้อมูลและกระบวนการทำงานในปัจจุบันมาวางแผนเพื่อไปให้ไปถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดย

- การนิยามปัญหา – เพื่อการเลือกปัญหาและระบุปัญหาให้ชัดเจน
- การวิเคราะห์ปัญหาและตั้งเป้าหมาย – เพื่อกำหนดขอบเขตและตั้งเป้าหมายของการแก้ปัญหา
- การวิเคราะห์สาเหตุ – เพื่อค้นหาสาเหตุที่แท้จริง (Root Cause Analysis)
- การกำหนดมาตรการแก้ไข – เพื่อค้นหาแนวทางแก้ปัญหาที่เหมาะสมที่สุด

D (Do) การลงมือปฏิบัติ : ขั้นตอนการลงมือปฏิบัติตามเป้าหมายและแผนที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพแวดล้อมที่มีการควบคุม เพื่อให้คุณสามารถประเมินผลลัพธ์ได้โดยไม่รบกวนการทำงานอื่น และไม่ให้ปัจจัยภายนอกที่ไม่เกี่ยวข้องกับขบวนการมากระทบการลงมือปฏิบัติงาน

C (Check) การตรวจสอบ : ขั้นตอนการตรวจสอบจะมีการตรวจสอบข้อมูลและผลลัพธ์จากการลงมือปฏิบัติว่าเป็นไปตามเป้าที่วางไว้หรือไม่ โดยพิจารณาจากข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนการลงมือปฏิบัติ จะทำให้ทราบว่าการดำเนินการที่ผ่านมาควรมีการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นได้อย่างชัดเจน

A (ACT หรือ Adjust) การดำเนินงานปรับปรุงให้เหมาะสม : ขั้นตอนการปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามแผนที่วางไว้ โดยใช้ข้อมูลและผลลัพธ์ที่ได้จากขั้นตอน D และ C เพื่อเข้าสู่เป้าหมายให้มากที่สุด โดยค้นหาปัญหา, ขั้นตอนที่ทำให้ติดขัด, ความไม่มีประสิทธิภาพหรือโอกาสในการปรับปรุง แล้วทำการปรับปรุงและแก้ไขแผนใหม่ให้ดียิ่งขึ้นโดยการวนกลับไปตัว P ใหม่ ขั้นตอนจะเริ่มวงจร PDCA ไปจนกว่าจะได้เข้าถึงเป้าหมายที่เราต้องการ (ที่มา : <https://www.thinkaboutwealth.com/pdca/>)

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕											
	พ.ศ.๒๕๖๔			พ.ศ.๒๕๖๕								
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง : เจ้าหน้าที่ระบบคอมพิวเตอร์ และหัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนทั่วไป												
- ปรับปรุงรูปแบบการให้ความรู้ความ เข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติ ในการให้บริการจดทะเบียนตั้งชื่อสกุลให้ เหมาะสมมากยิ่งขึ้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง : หัวหน้าฝ่ายทะเบียนและ หัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนทั่วไป												

๗. ประโยชน์จากการศึกษา

๗.๑ หน่วยงานมีการเพิ่มช่องทางการให้บริการจดทะเบียนตั้งชื่อสกุล ได้แก่ เว็บไซต์และโปรแกรม Line Official เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนให้ได้รับบริการที่ดีที่สุด

๗.๒ มีคู่มือการปฏิบัติงาน (Best Practice) เกี่ยวกับการให้บริการจดทะเบียนตั้งชื่อสกุลและเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการจดทะเบียนตั้งชื่อสกุลได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

๗.๓ สามารถช่วยลดเรื่องร้องเรียนการให้บริการงานทะเบียนจากประชาชนผู้รับบริการ

๗.๔ ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีงานให้แก่หน่วยงานและกรุงเทพมหานครต่อไป

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ระดับผลผลิต (Output)

๑. เพิ่มช่องทางการให้บริการโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการจดทะเบียนตั้งชื่อสกุลอย่างน้อย ๒ รูปแบบ ได้แก่ เว็บไซต์และโปรแกรม Line Official

๒. มีคู่มือการปฏิบัติงาน (Best Practice) เกี่ยวกับการให้บริการจดทะเบียนตั้งชื่อสกุลอย่างน้อย ๑ ฉบับ

ระดับผลลัพธ์ (Outcome)

๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการให้บริการจดทะเบียนตั้งชื่อสกุล เพิ่มขึ้นอย่างน้อยร้อยละ ๘๐

๒. เรื่องร้องเรียนการให้บริการงานทะเบียน ลดลงอย่างน้อยร้อยละ ๘๐

๓. ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการจดทะเบียนตั้งชื่อสกุล อย่างน้อยร้อยละ ๘๐

๙.๒ วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผล

๑. รายงานผลการดำเนินการกิจกรรม

๒. แบบประเมินความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการให้บริการจดทะเบียนตั้งชื่อสกุล

๓. รายงานสรุปเรื่องร้องเรียนด้านการให้บริการงานทะเบียน

๔. แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการจดทะเบียนตั้งชื่อสกุล

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย : ควรมีการแก้ไขกฎหมาย กฎ ระเบียบและหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องกับการจดทะเบียนตั้งชื่อสกุล โดยให้ผู้อำนวยการเขตมอบอำนาจให้แก่เจ้าหน้าที่ดำเนินการรับจดทะเบียนได้เช่นเดียวกับการจดทะเบียนประเภทอื่นๆ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว

๑๐.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ :

๑๐.๒.๑ หน่วยงานควรมีการจัดอุปกรณ์และเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ทันสมัยให้เพียงพอกับการใช้งาน

๑๐.๒.๒ ควรมีการส่งเสริมการจัดการองค์ความรู้ (KM) ที่เกี่ยวข้องกับการจดทะเบียนเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

เอกสารอ้างอิง

เว็บไซต์ Think about Wealth. บทความเรื่อง การวิเคราะห์ SWOT ของตัวเอง. สืบค้นจาก <https://www.thinkaboutwealth.com/swot/>

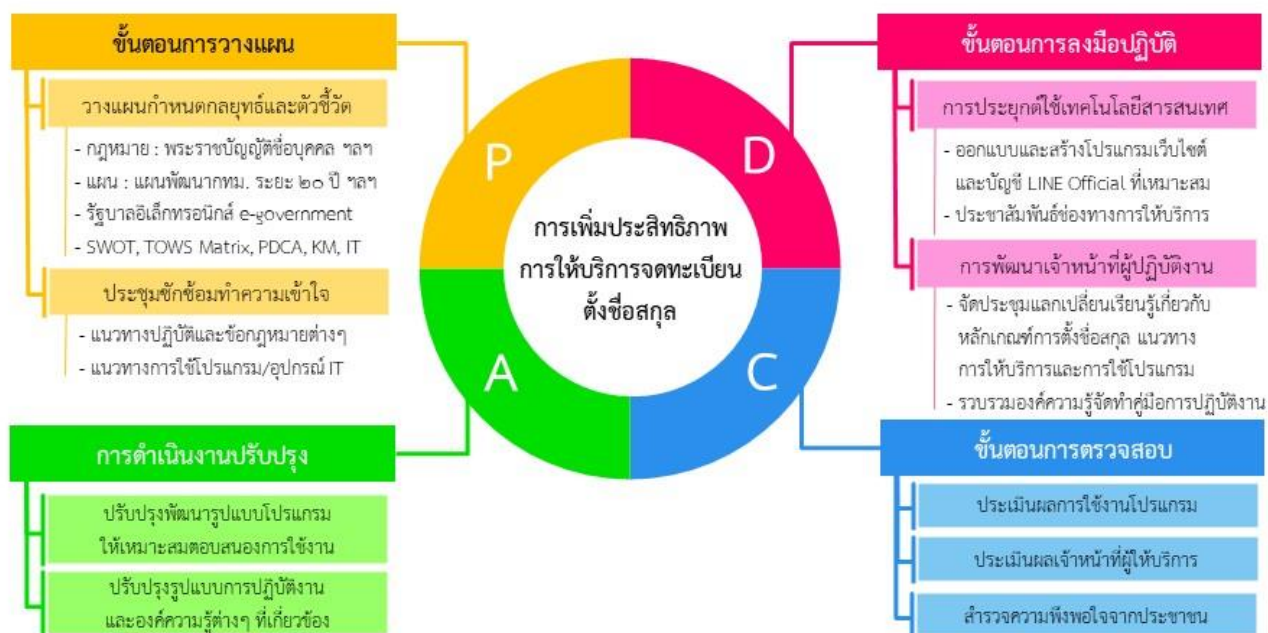
เว็บไซต์ Think about Wealth. บทความเรื่อง PDCA วงจรการควบคุมและปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง. สืบค้นจาก <https://www.thinkaboutwealth.com/pdca/>

ส่วนการทะเบียนทั่วไป สำนักบริหารการทะเบียน. หนังสือคู่มือปฏิบัติงานชื่อบุคคลและคำนำหน้านาม. กรุงเทพมหานคร : กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, ๒๕๕๖

สำนักงานเลขาธิการผู้แทนราษฎร. การบริการจัดการภาครัฐ : รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government). กรุงเทพมหานคร : สำนักงานเลขาธิการผู้แทนราษฎร, ๒๕๕๘

ภาคผนวก

แผนผังความคิดการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจดทะเบียนตั้งชื่อสกุล



การออกแบบโปรแกรมโดยการสร้างเว็บไซต์ด้วยโปรแกรม Google site และการสร้างบัญชี LINE Official

ตัวอย่างการสร้างเว็บไซต์ด้วยโปรแกรม Google site

ตัวอย่างโปรแกรม Line Official

