

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลสถิติบัตร
และมรณบัตร ของฝ่ายทะเบียน สำนักงาน
เขตคันทนาว ด้วยระบบคอมพิวเตอร์

จัดทำโดย นางอรุณี อินทร์งาม

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ

สังกัด สำนักงานเขตคันทนาว

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๑๙
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗

๑. ชื่อเรื่อง การพัฒนาจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลสูติบัตร และมรณบัตร ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต
คันนายาว ด้วยระบบคอมพิวเตอร์

๒. หลักการและเหตุผล

งานด้านทะเบียน เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย เมื่อมีคนเกิดจะออกสูติบัตรให้เป็นหลักฐาน เมื่อมีคนตายจะออกมรณบัตรให้เป็นหลักฐาน ฉะนั้นสูติบัตร และมรณบัตรจึงเป็นเอกสารหลักฐานที่มีความสำคัญยิ่ง ปัจจุบันการออกเอกสารด้านทะเบียน สูติบัตร มรณบัตรจะออกโดยระบบคอมพิวเตอร์ และจัดเก็บข้อมูลในฐานข้อมูลระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งกรุงเทพมหานครเริ่มใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๓๙ ส่วนต่างจังหวัดเริ่มใช้เมื่อปี พ.ศ.๒๕๔๐ ทำให้การค้นหาข้อมูลสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ซึ่งเดิมการออกสูติบัตร และมรณบัตร จะออกด้วยมือ คือ การเขียนด้วยมือ

สำนักงานเขตคันนายาวเป็นสำนักงานเขตซึ่งแยกออกมาจากสำนักงานเขตบึงกุ่ม เมื่อวันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๔๐ ฝ่ายทะเบียนจึงได้รับโอนเอกสารสูติบัตร และมรณบัตรแบบเดิมซึ่งออกด้วยมือ (ก่อนที่จะเปลี่ยนเป็นระบบคอมพิวเตอร์) เป็นจำนวนมาก ตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๐๐ - ๒๕๓๘ ซึ่งจัดเก็บในแฟ้มเอกสารในห้องเก็บเอกสาร ต่อมาสำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้จัดเก็บข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์บางส่วนคือ สูติบัตรตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๒๗ - ๒๕๔๐ มรณบัตรตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๒๘ - ๒๕๔๐ ทำให้ยังมีสูติบัตร และมรณบัตรบางส่วนยังไม่ได้จัดเก็บในระบบคอมพิวเตอร์ คือ สูติบัตรตั้งแต่ ปี พ.ศ.๒๕๐๐ - ๒๕๒๖ มรณบัตรตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๐๐ - ๒๕๒๗ เมื่อมีประชาชนมาขอคัดและรับรองเอกสารสูติบัตร และมรณบัตรแบบเดิมที่เขียนด้วยมือ เจ้าหน้าที่จะต้องเข้าไปค้นหาเอกสารในห้องเก็บเอกสาร เมื่อค้นพบแล้วจะให้ประชาชนนำไปถ่ายเอกสาร แล้วนำมาให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการรับรองเอกสาร และมอบให้ประชาชน ซึ่งจะใช้เวลาานานมาก เมื่อมีการค้นหาสูติบัตร และมรณบัตรดังกล่าวบ่อยครั้ง อาจทำให้เอกสารชำรุดสูญหาย เนื่องจากเป็นเอกสารที่มีสภาพเก่ามาก

เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๑๒ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๕๖ - ๒๕๕๙) ในยุทธศาสตร์ที่ ๕ ว่าด้วยการพัฒนาระบบบริหารจัดการ เพื่อเป็นต้นแบบบริหารมหานครตามยุทธศาสตร์ที่ ๕.๒ การพัฒนาระบบบริการประชาชน เมื่อส่งมอบบริการที่ดีที่สุดแก่ประชาชน และนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (ม.ร.ว. สุขุมพันธุ์ บริพัตร) ๖ นโยบาย ๑๐ มาตรการเร่งด่วน โดยเฉพาะมาตรการที่ ๗ เพิ่มจุดบริการงานทะเบียนราษฎรในห้างสรรพสินค้า และขยายเวลาในการให้บริการถึง ๒๒.๐๐ น. และนำพากรุงเทพมหานครสู่การเป็นมหานคร ๖ ด้าน ได้แก่ ๑. มหานครแห่งความปลอดภัย ๒. มหานครแห่งความสุข ๓. มหานครสีเขียว ๔. มหานครแห่งการเรียนรู้ ๕. มหานครแห่งโอกาสของทุกคน ๖. มหานครแห่งอาเซียน อีกทั้งวิสัยทัศน์ของสำนักงานเขตคันนายาว คือ คันนายาวจะเป็นเขตที่อยู่อาศัยตามมาตรฐานผังเมือง มีสิ่งแวดล้อม คุณภาพชีวิต ระบบสาธารณูปโภค

สาธารณูปการที่ดี มีความปลอดภัย และสร้างความพึงพอใจสูงสุดในการบริการ ซึ่งฝ่ายทะเบียนเป็นส่วนราชการ ๑ ใน ๑๐ ฝ่าย ของสำนักงานเขตคันนายาวที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ เพราะตัวชี้วัดของฝ่ายทะเบียน คือ ความพึงพอใจของประชาชน

ฝ่ายทะเบียน ประกอบด้วย ๔ กลุ่มงาน คือ

๑. กลุ่มงานทะเบียนราษฎร มีหน้าที่รับแจ้งเกี่ยวกับบ้าน รับแจ้งการเกิด รับแจ้งการตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การแก้ไขรายการในเอกสารทางทะเบียนราษฎร การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน การจัดทำบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ฯลฯ

๒. กลุ่มงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

๓. กลุ่มงานทะเบียนทั่วไป มีหน้าที่ในการจดทะเบียนสมรส ทะเบียนการหย่า จดทะเบียนรับรองบุตร จดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม ทะเบียนยกเลิกรับบุตรบุญธรรม การเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล

๔. กลุ่มงานธุรการ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณ การเบิกจ่ายตามงบประมาณ ซึ่งประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่สำนักงานเขตคันนายาว จะมาขอรับบริการที่ฝ่ายทะเบียนเป็นส่วนใหญ่

ดังนั้น เพื่อให้การค้นหาเอกสารสูติบัตร และมรณบัตร แบบเดิมที่เขียนด้วยมือ เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว เมื่อประชาชนมาติดต่อขอคัดและรับรองเอกสารจะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ และเพื่อเป็นการป้องกันเอกสารชำรุดสูญหาย จึงมีความจำเป็นต้องจัดเก็บข้อมูลสูติบัตร และมรณบัตรแบบเดิมที่เขียนด้วยมือของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคันนายาว ลงในระบบคอมพิวเตอร์

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อพัฒนาการจัดเก็บข้อมูลสูติบัตร และมรณบัตรโดยระบบคอมพิวเตอร์ ป้องกันเอกสารชำรุด และสูญหาย

๓.๒ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการค้นหาเอกสารของเจ้าหน้าที่

๓.๓ เพื่อลดระยะเวลา ขั้นตอนในการค้นหาเอกสารของเจ้าหน้าที่ และลดระยะเวลารอคอยเมื่อประชาชนมาขอรับบริการคัดและรับรองเอกสาร

๓.๔ เพื่อลดปัญหาการร้องเรียนของประชาชนว่าเจ้าหน้าที่ทำงานล่าช้า

๓.๕ เพื่อให้บริการที่ทันสมัย เป็นที่พึงพอใจของประชาชน

๔. เป้าหมาย

สามารถจัดเก็บข้อมูลสูติบัตร ปี พ.ศ.๒๕๐๐ – ๒๕๒๖ และมรณบัตร ปี พ.ศ. ๒๕๐๐ – ๒๕๒๗ แบบเดิมที่เขียนด้วยมือของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคันนายาว โดยระบบคอมพิวเตอร์ ได้เป็นผลสำเร็จภายในเวลา ๗ เดือน

๕. ปัจจัยความสำเร็จ

๕.๑ โครงการจัดเก็บข้อมูลสถิติบัตร และมรณบัตรแบบเดิมที่เขียนด้วยมือในระบบคอมพิวเตอร์ได้รับความเห็นชอบและอนุมัติให้ดำเนินการได้

๕.๒ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานทะเบียนราษฎรให้ความร่วมมือ ตั้งใจ และเต็มใจในการปฏิบัติงานตามขั้นตอน โดยการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีม หมายถึง การรวมกันทำงานของสมาชิกที่มากกว่า ๑ คน โดยที่สมาชิกทุกคนนั้นจะต้องมีเป้าหมายเดียวกัน จะทำอะไรแล้วทุกคนต้องยอมรับร่วมกัน มีการวางแผนการทำงานร่วมกัน การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญในทุกองค์กร การทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงาน การทำงานเป็นทีมมีบทบาทสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของงานที่ต้องอาศัยความร่วมมือของกลุ่มสมาชิกเป็นอย่างดี

หลักการทำงานเป็นทีม

๑. ทีมต้องมีอุดมการณ์ที่แน่นอนและสมาชิกทุกคนยอมรับ
๒. ถือความถูกต้อง ซึ่งไม่จำเป็นต้องถูกใจ
๓. ประนีประนอมกัน โดยมีน้ำใจของความร่วมมือเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมอันเดียวกัน
๔. อภัยซึ่งกันและกัน
๕. อย่าพยายามเอาเปรียบกัน
๖. ถือว่าทุกคนมีความสำคัญเท่ากัน
๗. เคารพในสิทธิและเสรีภาพส่วนตัวของผู้อื่น
๘. อย่าเด่นแต่ผู้เดียว ต้องเด่นทั้งทีม
๙. ถือว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นของธรรมดา
๑๐. เมื่อมีปัญหาหรือไม่พอใจอะไร อย่าเก็บไว้หรือนำไปพูดลับหลังให้นำปัญหานั้นมาพูดกันให้เข้าใจ
๑๑. รู้จักแบ่งงานและประสานกัน
๑๒. มีความเป็นอิสระในการทำงานพอสมควร
๑๓. ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของทีมอย่างเคร่งครัด
๑๔. ยอมรับผิดเมื่อทำผิด
๑๕. เมื่อมีการขัดแย้งกันในกลุ่ม ให้ถือว่าเป็นการมองปัญหาคนละด้าน
- ๕.๓. วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินงานต้องมีสภาพพร้อมใช้งาน

**ตารางเปรียบเทียบขั้นตอนการให้บริการคัดและรับรองสูติบัตร และมรณบัตรแบบเดิมที่เขียนด้วยมือ
กับแบบที่คัดและรับรองจากระบบคอมพิวเตอร์**

ขั้นตอนการให้บริการคัดและรับรองสำเนา สูติบัตร และมรณบัตรแบบเดิมที่เขียนด้วยมือ	ขั้นตอนในการให้บริการคัดและรับรองสำเนา สูติบัตร และมรณบัตรในระบบคอมพิวเตอร์
๑. เรียกตรวจสอบบัตรประจำตัวประชาชนของ ผู้ยื่นคำขอ หรือผู้มีส่วนได้เสีย	๑. เรียกตรวจสอบบัตรประชาชนของผู้ยื่นคำขอหรือ ผู้มีส่วนได้เสีย
๒. สอบถามชื่อตัว – ชื่อสกุล / วัน เดือน ปีเกิด ของผู้ที่ต้องการขอคัดสำเนาสูติบัตรหรือวัน เดือน ปี ที่ตาย สำหรับผู้ที่ต้องการขอคัดสำเนามรณบัตร	๒. สอบถามชื่อตัว – ชื่อสกุล / วัน เดือน ปีเกิด ของผู้ที่ต้องการขอคัดสำเนาสูติบัตรหรือ วัน เดือน ปี ที่ตาย สำหรับผู้ที่ต้องการขอคัดสำเนามรณบัตร โดยสามารถตรวจสอบในระบบคอมพิวเตอร์ได้เลย แล้วพิมพ์ออกมา
๓. นำข้อมูลที่ได้ไปค้นหาเอกสารที่เขียนด้วยมือว่า เก็บอยู่แฟ้มใด อยู่ตู้เก็บเอกสารใด ในห้องเก็บ เอกสาร	๓. ออกคำร้องขอคัดและรับรองเอกสารโดยระบบ คอมพิวเตอร์ รับรองเอกสารมอบให้แก่ประชาชน และเก็บค่าธรรมเนียม ฉบับละ ๑๐ บาท
๔. เมื่อพบแล้วนำเอกสารที่ค้นได้ให้ประชาชน นำไปถ่ายเอกสาร	
๕. ออกคำร้องขอคัดและรับรองเอกสารโดยระบบ คอมพิวเตอร์ รับรองเอกสารมอบให้แก่ประชาชน และเก็บค่าธรรมเนียม ฉบับละ ๑๐ บาท	
- เจ้าหน้าที่มีขั้นตอนความยุ่งยากในการค้นหาและ ใช้เวลาประมาณ ๑๕-๒๐ นาที/ราย - ประชาชนผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวก ลำบาก	- เจ้าหน้าที่มีความสะดวกในการค้นหา และใช้ เวลาประมาณ ๕-๑๐ นาที/ราย - ประชาชนผู้รับบริการ ได้รับการบริการด้วยความ สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย ไม่ต้องรอนาน

๖. การกิจที่ดำเนินการ

ในการจัดเก็บข้อมูลสูติบัตร และมรณบัตรแบบเดิมที่เขียนด้วยมือในระบบคอมพิวเตอร์ในครั้งนี้
ผู้จัดทำรายงานได้นำหลัก PDCA หรือวงจรเดมมิง มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินการ โดยใช้กรอบระยะเวลา

กำหนดเรื่องที่ต้องดำเนินการ กำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ดำเนินการ ผู้จัดทำรายงานได้วางแผนการดำเนินงานไว้ดังนี้

ลำดับ ที่	การดำเนินงาน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗												ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.		
๑.	วางแผนการดำเนินงาน													ผู้จัดทำ รายงาน	
๒.	ขั้นตอนการดำเนินงาน													กลุ่มงาน ทะเบียน ราษฎร	
	๒.๑ จัดเตรียมรวบรวม ข้อมูลสูติบัตร และมรณ บัตรแบบเดิมที่เขียน ด้วยมือ														
	๒.๒ นำข้อมูลที่ได้มาคัด แยกเอกสารเรียงลำดับ ตามวัน เดือน ปี ที่ออก เอกสาร โดยแยกเป็น รายปี														
	๒.๓ นำข้อมูลที่ได้มาคัด เรียงลำดับไว้แล้วไป ดำเนินการสแกนข้อมูล														
	๒.๔ จัดทำระบบ ไฟล์ข้อมูล - การจัดเก็บเอกสารลงใน ระบบคอมพิวเตอร์ - การสืบค้นเอกสาร ด้วยโปรแกรม คอมพิวเตอร์														
๓.	ประเมินผลการ ดำเนินงาน													ผู้จัดทำ รายงาน	
๔.	ปรับปรุง/พัฒนาการ ดำเนินงาน														

๖.๑ P : Plan วางแผน วางแผนการดำเนินงาน โดย

๖.๑.๑ จัดประชุมชี้แจง ให้เจ้าหน้าที่ทราบเกี่ยวกับลักษณะของโครงการ เสนอโครงการเพื่อขอรับความเห็นชอบ และอนุมัติโครงการ โดยปฏิบัติหน้าที่ในวันเวลาราชการการปกติ ระหว่างเวลา ๐๘.๐๐ – ๑๖.๐๐ น. เพื่อจัดเก็บข้อมูลสูติบัตร และมรณบัตร แบบเดิมที่เขียนด้วยมือ สลับสับเปลี่ยนกับการปฏิบัติงานในเวลาปกติ โดยไม่มีค่าใช้จ่ายในโครงการ

๖.๑.๒ ร่วมกันกำหนดขั้นตอน วิธีการดำเนินงานและจัดทำคำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามโครงการ

๖.๑.๓ ชักซ้อมความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงาน และจัดเก็บข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ทราบ

๖.๒ D : Do การดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๖.๒.๑ รวบรวมจัดเตรียมสูติบัตร และมรณบัตรแบบเดิมที่เขียนด้วยมือ

- สูติบัตร ตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๐๐ – ๒๕๒๖ มรณบัตร ตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๐๐ – ๒๕๒๗ ว่าสูติบัตร และมรณบัตร ในแต่ละปีมีจำนวนเท่าใด

ตารางแสดงจำนวนสูติบัตรแบบเดิมที่เขียนด้วยมือ

สูติบัตร/ปี พ.ศ.	จำนวน/ฉบับ
๒๕๐๐	๑๔๐
๒๕๐๑	๑๕๖
๒๕๐๒	๑๔๙
๒๕๐๓	๑๕๗
๒๕๐๔	๑๔๗
๒๕๐๕	-
๒๕๐๖	๑๗๘
๒๕๐๗	๑๗๑
๒๕๐๘	๑๗๗
๒๕๐๙	๑๗๓
๒๕๑๐	๑๕๑
๒๕๑๑	๑๘๒
๒๕๑๒	๑๔๘
๒๕๑๓	๑๔๘
๒๕๑๔	-
๒๕๑๕	๑๙๑
๒๕๑๖	๙๗

สุติบัตร/ปี พ.ศ.	จำนวน/ฉบับ
๒๕๑๗	๑๒๘
๒๕๑๘	๑๐๗
๒๕๑๙	๑๐๔
๒๕๒๐	๑๑๑
๒๕๒๑	๙๒
๒๕๒๒	๙๓
๒๕๒๓	๗๖
๒๕๒๔	๘๙
๒๕๒๕	๑๓๕
๒๕๒๖	๑๘๗
รวม	๓,๒๙๙

หมายเหตุ ปี พ.ศ.๒๕๐๔ และปี พ.ศ.๒๕๑๔ ไม่มีข้อมูล เนื่องจากไม่ได้รับการส่งมอบสุติบัตรจากสำนักงานเขตบึงกุ่ม

ตารางแสดงจำนวนมรณบัตรแบบเดิมที่เขียนด้วยมือ

สุติบัตร/ปี พ.ศ.	จำนวน/ฉบับ
๒๕๐๐	๙
๒๕๐๑	๘
๒๕๐๒	๒๗
๒๕๐๓	๒๕
๒๕๐๔	๒๒
๒๕๐๕	๓๓
๒๕๐๖	๓๙
๒๕๐๗	๑๓
๒๕๐๘	๔๐
๒๕๐๙	-
๒๕๑๐	๓๕
๒๕๑๑	๓๕๖
๒๕๑๒	๔๑
๒๕๑๓	๒๘
๒๕๑๔	๓๔

สุติบัตร/ปีพ.ศ.	จำนวน/ฉบับ
๒๕๑๕	๒๖
๒๕๑๖	๘๕
๒๕๑๗	๙๐
๒๕๑๘	๗๗
๒๕๑๙	๙๐
๒๕๒๐	๗๐
๒๕๒๑	๔๑
๒๕๒๒	๕๒
๒๕๒๓	๖๗
๒๕๒๔	๕๐
๒๕๒๕	๔๔
๒๕๒๖	๗๖
๒๕๒๗	๘๐
รวม	๑,๕๕๘

หมายเหตุ ปี พ.ศ.๒๕๐๙ ไม่มีข้อมูล เนื่องจากไม่ได้รับการส่งมอบมรดกบัตรจากสำนักงานเขตบึงกุ่ม
 ๖.๒.๒ นำข้อมูลที่ได้นำคัดแยกเอกสาร เรียงลำดับเอกสารตาม วัน เดือน ปี ที่ออก
 เอกสาร เรียงจากน้อยไปหามาก โดยแยกเป็นรายปี

๖.๒.๓ นำข้อมูลที่เรียงลำดับไว้แล้วไปดำเนินการสแกนข้อมูล

- จำนวนสุติบัตร และมรดกบัตรแบบเดิมที่เขียนด้วยมือ รวมทั้งหมด ๔,๙๕๗
 ฉบับ ให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานทะเบียนราษฎรดำเนินการสแกนข้อมูล โดยเฉลี่ยวันละประมาณ ๖๕ ฉบับ

๖.๒.๔ จัดทำระบบไฟล์ข้อมูล

- สร้างไฟล์ข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์แล้วนำข้อมูลที่สแกนไว้มาจัดเก็บในไฟล์
 ที่สร้างไว้ และใช้โปรแกรมประยุกต์ เช่น ไมโครซอฟ ออฟฟิศ แอ็กเซส มาใช้ในการสืบค้น

- นำไฟล์ข้อมูลที่สร้างขึ้นดังกล่าวไปลงไว้บนหน้าจอ (Desktop) เพื่อให้สะดวก
 ในการค้นหา

๖.๓ C : Check ประเมินผลการดำเนินงานกิจกรรม เพื่อตรวจสอบงานที่ดำเนินการไปแล้ว

- โดยการจัดประชุมรับฟังความคิดเห็น และปัญหาอุปสรรคในการทำงานทุกสิ้นเดือน

๖.๔ A : Action นำปัญหาอุปสรรคที่ได้จากการประชุม มาพัฒนาปรับปรุงงาน เพื่อให้งาน
 ประสบความสำเร็จ พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบทุกสิ้นเดือน

๗. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดเก็บข้อมูลสถิติบัตร และมรณบัตรแบบเดิมที่เขียนด้วยมือในระบบคอมพิวเตอร์ มีดังนี้

๑. ผู้อำนวยการเขต ให้ความเห็นชอบ และอนุมัติโครงการ
๒. ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต ที่ควบคุม กำกับ ดูแล การปฏิบัติงานฝ่ายทะเบียน ให้ความเห็นชอบในการดำเนินงานตามโครงการ
๓. หัวหน้าฝ่ายทะเบียน เป็นผู้ควบคุมกำกับดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน
๔. ผู้จัดทำรายงานและเจ้าหน้าที่กลุ่มงานทะเบียนราษฎร เป็นผู้ปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ให้แล้วเสร็จ

๘. ระยะเวลาการดำเนินงาน

เดือน มีนาคม ๒๕๕๗ – กันยายน ๒๕๕๗

๙. แนวทางการประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

๙.๑.๑ ระดับผลผลิต (Output)

- จัดเก็บข้อมูลสถิติบัตร ปี พ.ศ.๒๕๐๐ - ๒๕๒๖ และมรณบัตร ปี พ.ศ.๒๕๐๐ - ๒๕๒๗ แบบเดิมที่เขียนด้วยมือของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคันนายาวในระบบคอมพิวเตอร์ได้เป็นผลสำเร็จภายในเวลา ๗ เดือน ได้ ๑๐๐%

๙.๑.๒ ระดับผลลัพธ์ (Outcome)

- ลดรอบเวลาการให้บริการประชาชนลงได้ต่ำกว่ามาตรฐานที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้อย่างน้อย ๕ นาที
- ประชาชนมีความพึงพอใจในการขอรับบริการเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๙.๒ วิธีการประเมิน

๙.๒.๑ โดยการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเจ้าหน้าที่กลุ่มงานทะเบียนราษฎร ด้วยการทอแบบสอบถาม

๙.๒.๒ โดยการสังเกตพฤติกรรมของประชาชนที่มาใช้บริการ

๙.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

๙.๓.๑ ใช้แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการคัด และรับรองสำเนาสถิติบัตร และมรณบัตรแบบเดิมที่เขียนด้วยมือในระบบคอมพิวเตอร์ ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคันนายาว ใช้สอบถามประชาชนผู้มาใช้บริการ แบ่งระดับความคิดเห็นเป็น ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด แบบสอบถามประกอบด้วย ๒ ส่วน ได้แก่ ตอนที่ ๑ ความ

คิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านการคัดและรับรองเอกสารทางทะเบียน ตอนที่ ๒ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

๙.๓.๒ ใช้แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บข้อมูลสถิติบัตร และมรณบัตร แบบเดิมที่เขียนด้วยมือในระบบคอมพิวเตอร์ ใช้สอบถามเจ้าหน้าที่กลุ่มงานทะเบียนราษฎร แบ่งระดับความคิดเห็นเป็น ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด แบบสอบถามประกอบด้วย ๒ ส่วน ได้แก่ ตอนที่ ๑ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านการคัดและรับรองเอกสารทางทะเบียน ตอนที่ ๒ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

๙.๓.๓ ใช้แบบสังเกตพฤติกรรมของประชาชนผู้มาใช้บริการ

๑๐. ข้อเสนอแนะ

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ควรจัดทำโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ให้ทุกสำนักทะเบียนทั่วประเทศจัดเก็บข้อมูลเอกสารทางทะเบียนที่เขียนด้วยลายมือ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการตรวจสอบและค้นหาข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องต่างๆ โดยไม่ต้องทำหนังสือตรวจสอบหรือขอข้อมูลจากสำนักทะเบียนอื่น เพราะทำให้งานล่าช้าไม่คล่องตัว เนื่องจากต้องรอหนังสือตอบกลับจากสำนักทะเบียนที่ขอข้อมูลไป



หลักการและทฤษฎี

สภาพปัญหา
แผนบริหารราชการ กทม.
นโยบายผู้บริหาร
วิสัยทัศน์ สขช. คำนายก

วางแผน
ขั้นตอนการดำเนินงาน
การประเมินผลการดำเนินงาน
การปรับปรุง / พัฒนางาน
การกิจที่ดำเนินการ

เป้าหมาย
ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
ผู้ช่วยผู้อำนวยการ
หัวหน้าฝ่ายทะเบียน
ผู้จัดทำ รายงานงาน
ผู้จัดทำ รายงานงาน

ผู้ดูแลข้อมูลปี พ.ศ. ๒๕๕๐-๒๕๕๖
ผู้ดูแลข้อมูลปี พ.ศ. ๒๕๕๐-๒๕๕๖

การพัฒนาจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลสู่ผู้บริหาร และมอบตัวต่อฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคันนายาว ด้วยระบบคอมพิวเตอร์

วัตถุประสงค์
เพื่อพัฒนาการจัดเก็บข้อมูลสู่ผู้บริหาร มรณบัตร
เพื่อลดระยะเวลา ขั้นตอนในการค้นหาและรอคอย
เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการค้นหา
เพื่อลดปัญหาการร้องเรียน
เพื่อให้บริการที่ทันสมัย

ปัจจัยความสำเร็จ

บุคลและงบประมาณ

ระดับผลผลิต
ระดับผลลัพธ์
ตัวชี้วัดความสำเร็จ



โครงการได้รับความเห็นชอบและอนุมัติให้ดำเนินการได้
อนุมัติให้ความร่วมมือ ตั้งใจ และเห็นใจในการปฏิบัติงาน
วัสดุอุปกรณ์มีความพร้อม

สำรวจความคิดเห็นของประชาชนและ จบท.
สังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ
แบบสำรวจ
แบบสังเกต