

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การให้บริการเปลี่ยนชื่อตัวและชื่อสกุลแบบครบวงจร

จัดทำโดย นายदनัย มีวน

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ
สังกัด ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดกระบัง

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๑๙
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗

๑. ชื่อเรื่อง การให้บริการเปลี่ยนชื่อตัวและชื่อสกุลแบบครบวงจร

๒. หลักการและเหตุผล

ตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๑๒ ปี (พ.ศ.๒๕๕๒ - ๒๕๖๓) แบ่งช่วงการนำแผนดังกล่าวสู่การปฏิบัติเป็น ๓ ระยะ ระยะละ ๔ ปี ระยะที่ ๑ พ.ศ. ๒๕๕๒ - ๒๕๕๕ ระยะที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๕๙ และระยะที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๓

ตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๑๒ ปี ระยะที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๕๙ เป็นแผนในการพัฒนากรุงเทพมหานครสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดกระบัง เป็นหน่วยงานหนึ่งที่สนับสนุนแผนพัฒนากรุงเทพมหานครให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวกสบาย รวดเร็วในการติดต่อประสานงานด้านเอกสารตามกฎหมายที่ถูกต้อง เพื่อให้เป็นการส่งมอบบริการที่ดีที่สุดให้กับประชาชน รวมทั้งปัจจุบันสำนักงานเขตลาดกระบังมีประชากรตามหลักฐานทางทะเบียนจำนวน ๑๖๖,๔๓๗ คน มีประชากรแฝงอีกจำนวนมาก เนื่องจากในพื้นที่สำนักงานเขตลาดกระบังมีนิคมอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ มีสถาบันการศึกษาหลายแห่งเช่น สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีแรงงานต่างด้าว มีพื้นที่ใกล้เคียงกับสนามบินสุวรรณภูมิ ประกอบกับมีพื้นที่ติดต่อกับจังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดฉะเชิงเทรา ดังนั้นประชาชนทั้งในพื้นที่และนอกพื้นที่จึงมาติดต่อขอรับบริการทางด้านงานทะเบียนเป็นจำนวนมากประมาณเฉลี่ย ๓๐๐ รายต่อวัน โดยเฉพาะผู้มาติดต่อขอทำบัตรประจำตัวประชาชน ทำให้มีผลกระทบต่อการให้บริการที่ล่าช้า มีคิวสะสมต้องรอนาน ดังนั้นผู้มาติดต่อขอเปลี่ยนชื่อตัว - ชื่อสกุล เมื่อกลุ่มงานทะเบียนทั่วไปออกเอกสารสำคัญการเปลี่ยนชื่อตัว - ชื่อสกุลให้แล้วประชาชนต้องไปติดต่อขอแก้ไขรายการในทะเบียนบ้านที่กลุ่มงานทะเบียนราษฎร ก่อนที่จะไปติดต่อขอเปลี่ยนบัตรประจำตัวประชาชนที่กลุ่มงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน สรุปแล้วผู้มาติดต่อขอเปลี่ยนชื่อตัว - ชื่อสกุลจะต้องดำเนินการติดต่อถึง ๓ กลุ่มงาน ๓ คิวการให้บริการทำให้ประชาชนที่มาติดต่อเสียเวลา และเกิดความยุ่งยากในการมาติดต่อประสานงานในเรื่องการเปลี่ยนชื่อตัว - ชื่อสกุล

ผู้จัดทำรายงานจึงคิดแนวทางการพัฒนาการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว โดยลดขั้นตอนการให้บริการเป็นการเปลี่ยนชื่อตัว - ชื่อสกุลครั้งเดียวครบวงจร กล่าวคือ เปลี่ยนชื่อตัว - ชื่อสกุลและแก้ไขรายการในทะเบียนบ้านและขอเปลี่ยนบัตรประจำตัวประชาชนในคราวเดียวกัน ไม่ต้องรอคิวหลายคิว จึงเป็นที่มาของโครงการเปลี่ยนชื่อตัว - ชื่อสกุลแบบครบวงจร

การจัดทำรายงานฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๑๒ ปี ระยะ ๒ (พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๕๙) ซึ่งเป็นไปตามวิสัยทัศน์ ปี ๒๕๕๙ : กรุงเทพมหานครเป็นศูนย์กลางในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และมุ่งสู่มหานครน่าอยู่อย่างยั่งยืน เพื่อส่งมอบแก่ประชาชนและก้าวสู่ความเป็นมหานครแห่งการบริหารจัดการโดยประชาชนมีส่วนร่วม และสอดคล้องกับ

ยุทธศาสตร์ที่ ๕ พัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นต้นแบบด้านบริหารมหานครซึ่งปัจจุบันโลกได้รับการพัฒนาด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มการบริหารจัดการ และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน รวมทั้งมีการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการที่มีคุณภาพและเพิ่มความประทับใจและความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ กรุงเทพมหานครมีภารกิจที่ต้องดำเนินการมากกับประชากรที่มาติดต่อในแต่ละวัน

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๒ : ส่งมอบบริการที่ดีที่สุดแก่ประชาชน

๑. ดำเนินการเพื่อให้บริการทุกรูปแบบถูกต้อง รวดเร็ว ทัวถึงและเป็นธรรม
๒. ขยายช่องทางการให้บริการ ให้มีความหลากหลายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ งานบริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน
๓. ติดตามและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของกรุงเทพมหานคร

ตารางเปรียบเทียบจำนวนผู้มาติดต่อขอเปลี่ยนชื่อตัว ของสำนักงานเขตลาดกระบัง

ประจำเดือน	ปี พ.ศ. ๒๕๕๕	ปี พ.ศ. ๒๕๕๖	ปี พ.ศ. ๒๕๕๗
มกราคม	๑๖๕	๑๖๔	๑๖๘
กุมภาพันธ์	๑๖๑	๑๒๔	๑๑๕
มีนาคม	๑๗๙	๑๓๗	๑๕๙
เมษายน	๑๖๗	๑๔๑	-
พฤษภาคม	๑๘๒	๑๕๘	-
มิถุนายน	๑๔๗	๑๓๐	-
กรกฎาคม	๑๖๔	๑๑๕	-
สิงหาคม	๑๔๒	๑๓๖	-
กันยายน	๑๓๒	๑๕๓	-
ตุลาคม	๑๔๑	๑๗๑	-
พฤศจิกายน	๑๔๒	๑๐๖	-
ธันวาคม	๑๐๘	๑๒๐	-
รวม	๑,๘๓๐	๑,๖๕๘	๔๓๒

**ตารางเปรียบเทียบจำนวนผู้มาติดต่อขอเปลี่ยนชื่อสกุลในทุกกรณี
ของสำนักงานเขตลาดกระบัง**

ประจำเดือน	ปี พ.ศ. ๒๕๕๕	ปี พ.ศ. ๒๕๕๖	ปี พ.ศ. ๒๕๕๗
มกราคม	๑๑๖	๑๐๓	๙๕
กุมภาพันธ์	๑๐๐	๙๔	๘๖
มีนาคม	๑๐๑	๗๑	๑๐๖
เมษายน	๙๕	๙๒	-
พฤษภาคม	๑๑๘	๑๒๑	-
มิถุนายน	๘๘	๙๘	-
กรกฎาคม	๘๙	๙๓	-
สิงหาคม	๖๒	๗๓	-
กันยายน	๙๒	๑๐๕	-
ตุลาคม	๙๕	๙๗	-
พฤศจิกายน	๙๓	๗๔	-
ธันวาคม	๕๙	๙๔	-
รวม	๑,๑๐๘	๑,๑๑๕	๒๘๗

ขั้นตอนการขอเปลี่ยนชื่อตัว - ชื่อสกุลปัจจุบัน

๑. ขอรับบัตรคิว เพื่อขอเปลี่ยนชื่อตัวและชื่อสกุล และรอกลุ่มงานทะเบียนทั่วไปเรียกให้บริการตามลำดับคิว
 ๒. ขอรับบัตรคิว เพื่อขอแก้ไขรายการในทะเบียนบ้านและรอกลุ่มงานทะเบียนราษฎรเรียกให้บริการตามลำดับคิว
 ๓. ขอรับบัตรคิว เพื่อขอเปลี่ยนบัตรประจำตัวประชาชน และรอกลุ่มงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชนเรียกให้บริการตามลำดับคิว
- ซึ่งขั้นตอนแบบเก่าเป็นการปฏิบัติงานที่ซับซ้อนยังไม่มีประสิทธิภาพต่อนโยบายแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๑๒ ปี ระยะที่ ๒ จึงควรมนำหลักการบริหาร (Rean) มาใช้เพื่อลดรอบและขั้นตอนในการให้บริการเปลี่ยนชื่อตัวและชื่อสกุล

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อพัฒนาปรับปรุงระบบบริการงานทะเบียนให้สามารถบริการแบบครบวงจรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถรับกับจำนวนผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้นทั้งในปัจจุบันและในอนาคตได้อย่างเพียงพอ

๓.๒ เพื่อให้ประชาชนที่มาติดต่อขอเปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล ได้รับการบริการที่สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

๓.๓ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๓.๔ เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจในการให้บริการเปลี่ยนชื่อตัว - ชื่อสกุล ของสำนักงานเขตลาดกระบัง

๓.๕ เพื่อสร้างรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ทันใจ

๓.๖ สร้างภาพลักษณ์องค์กรที่ดีให้เกิดกับสำนักงานเขตลาดกระบังและกรุงเทพมหานคร

๔. เป้าหมาย

สามารถลดขั้นตอนการให้บริการเปลี่ยนชื่อตัว - ชื่อสกุลจากเดิม ๓ ขั้นตอน ให้เหลือเพียง ๒ ขั้นตอนและคิวการให้บริการ ๓ บัตรคิว ลดลงเหลือ ๑ บัตรคิวให้บริการเท่านั้น โดยลดรอบเวลาการนั่งรอคอยให้สั้นลงอย่างน้อย ๔๕ นาทีต่อราย ภายในปีงบประมาณ ๒๕๕๘

๕. ปัจจัยความสำเร็จ

๕.๑ ผู้บริหารหน่วยงานให้ความสำคัญต่อโครงการและให้การสนับสนุนในกิจกรรมที่จะดำเนินการ

๕.๒ การบริหารจัดการของผู้รับผิดชอบโครงการ

๕.๓ ได้รับความร่วมมือหรือสนับสนุนจากกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

๕.๔ มีการจัดประชุมภายในของหน่วยงานเพื่อซักซ้อม ความรู้ ความเข้าใจ และสามารถประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบรายละเอียดของโครงการ

๕.๕ มอบหมายให้ฝ่ายประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูล ความรู้ ความเข้าใจ ให้กับผู้มาติดต่อขอรับบริการตามโครงการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล ของสำนักงานเขตลาดกระบัง

ความรู้ทางวิชาการ

แนวคิดของ Lean Government เป็นแนวคิดที่จะปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยลดความสูญเสียทั้งในส่วนองภาครัฐและประชาชน เพื่อให้เหลือขั้นตอนเนื้องานแท้ การนำแนวคิด Lean มาใช้เพื่อพัฒนางานการให้บริการเปลี่ยนชื่อตัวและชื่อสกุลของฝ่ายทะเบียน

สำนักงานเขตลาดกระบัง โดยมุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง และเพิ่มคุณค่าแก่ทุกฝ่ายด้วยการประยุกต์ใช้ Lean ในงานประจำอย่างสอดคล้องในทิศทางเดียวกัน เป้าหมายของ Lean คือ การออกแบบระบบการผลิต ที่มุ่งให้เกิดความปลอดภัย (Safety) คุณภาพการบริการที่ดี (Quality) ระบบการส่งมอบงานที่ดี (Delivery) ต้นทุนที่จะลดลง (Cost) และที่สำคัญบุคลากรที่ทำงานต้องมีความสุขในการทำงานด้วย (Morale)

การประยุกต์ใช้แนวคิด Lean การให้บริการเปลี่ยนชื่อตัวและชื่อสกุลแบบครบวงจร

๑. Specify Value ระบุคุณค่าการบริการจากมุมมองของผู้รับบริการ เช่น การเข้ารับบริการรวดเร็ว ได้รับการบริการอย่างเท่าเทียม กำหนดปริมาณหรือจำนวนผู้รับบริการ การมีมาตรฐาน

๒. Identify the Value Stream สร้างกระแสคุณค่าในทุกขั้นตอนการดำเนินงาน เริ่มตั้งแต่ การติดต่อขอรับบัตรคิว การเรียกให้บริการตามลำดับ การตรวจสอบหลักฐานเอกสาร การจ่ายค่าธรรมเนียม การออกเอกสารสำคัญ เพื่อพิจารณาว่าขั้นตอนใดที่ไม่เพิ่มคุณค่าและสูญเปล่า

๓. Continuous Flow ทำให้กระบวนการ / กิจกรรมต่างๆ ที่มีคุณค่าเพิ่มดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่จุดเริ่มต้นสู่จุดสิ้นสุด โดยปราศจากการติดขัด การอ้อม การย้อนกลับ การคอย หรือการเกิดของเสีย เพื่อให้กระบวนการทำงานมีความกระชับและเชื่อมโยงกัน

๔. Pull System ให้ผู้รับบริการเป็นผู้ดึงคุณค่าจากกระบวนการทำงาน โดยให้ความสำคัญเฉพาะสิ่งที่ประชาชนหรือลูกค้าต้องการเท่านั้น

๕. Pursue Perfection การดำเนินการพัฒนาปรับปรุงเฉพาะสิ่งที่มีคุณค่าต่อประชาชน/ลูกค้าเท่านั้น โดยไม่ให้เกิดความสูญเปล่าในระบบอย่างต่อเนื่อง จนเป็นวัฒนธรรมการทำงาน

การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานตามแนวคิดของ Lean Government จึงเป็นการทำงานในสิ่งที่เป็นเนื้องานจริง ๆ โดยไม่เสียเวลาไปกับความสูญเสีย เพื่อให้เกิดเนื้องานเท่าเดิมในเวลาที่สั้นลง หรือเกิดเนื้องานมากขึ้นในระยะเวลาเท่าเดิม รวมทั้งการได้เนื้องานมากขึ้นในเวลาที่สั้นลง

ความสูญเสีย (Wastes) ที่มักจะเกิดขึ้นในการทำงาน แบ่งออกได้เป็น ๘ ประการ โดยมีอยู่ ๗ ประการที่เป็นเรื่องที่สามารถหลีกเลี่ยง หรือปรับปรุงได้โดยการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนหรือวิธีการทำงาน ได้แก่

๑. ความสูญเสียอันเนื่องมาจากการรอนาน (Waiting) เป็นความสูญเสียในการรอคอยหรือรอนาน ซึ่งทำให้สูญเสียเวลาและประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน

๒. ความสูญเสียเนื่องมาจากการเคลื่อนย้ายงาน (Transport) เป็นความสูญเสียในการเคลื่อนย้ายงานจากจุดหนึ่งไปสู่อีกจุดหนึ่ง ทั้งที่เกิดขึ้นด้วยความจำเป็น และด้วยความไม่จำเป็น

๓. ความสูญเสียเนื่องมาจากการแก้ไขข้อผิดพลาด (Defect) เป็นความสูญเสียจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด ส่งผลเสียต่องานที่ทำ และทำให้ต้องนำมาแก้ไขใหม่

๔. ความสูญเสียเนื่องมาจากการทำงานซ้ำซ้อน (Over processing)

เป็นความสูญเสียจากการทำงานซ้ำซ้อน ตรวจสอบแล้วตรวจสอบอีก ดังนั้น จึงควรทำงานให้ถูกต้องตั้งแต่แรกเพื่อจะได้ไม่ต้องนำกลับมาทำใหม่

๕. ความสูญเสียเนื่องมาจากการเก็บงานไว้ทำ (Inventory) เป็นความสูญเสียจากการที่ผู้ปฏิบัติงานเก็บงานไว้ทำในภายหลัง ซึ่งจะส่งผลเสียต่องาน ทำให้ไม่สามารถทำงานให้เสร็จสิ้นได้อย่างรวดเร็ว

๖. ความสูญเสียเนื่องมาจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงาน (Movement) เป็นความสูญเสียที่เกิดจากการที่ผู้ปฏิบัติงานต้องเคลื่อนไหว หรือเคลื่อนที่โดยเปล่าประโยชน์ ซึ่งสามารถแก้ไขได้โดยการจัดผังการทำงานใหม่

๗. ความสูญเสียอันเนื่องมาจากการทำงานมากเกินไป (Over producing) เป็นความสูญเสียที่เกิดจากการทำงานมากเกินไปโดยงานที่ทำมากนั้น ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ เช่น การทำงานนอกเหนือจากงานที่รับผิดชอบในขณะที่งานที่ตนเองรับผิดชอบยังรอให้ทำอยู่ถือเป็นการทำงานที่มากเกินไปความจำเป็นและไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ซึ่งจะต้องมีการศึกษาการแบ่งภาระงานให้เกิดความสมดุล การลดความสูญเสียในการทำงาน คือ การลดขั้นตอนที่เป็นความสูญเสียลงให้เหลือแต่ขั้นตอนที่เป็นเรื่องงานจริงๆ เครื่องมือที่ใช้ในการลดความสูญเสียนั้น สามารถทำได้โดยใช้เทคโนโลยีและไม่ใช้เทคโนโลยี

การลดความสูญเสียโดยใช้เทคโนโลยี จากการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-Government ทำให้เราสามารถนำ IT มาใช้เพื่อช่วยลดความสูญเสียในการทำงานลงได้ และยังเป็นการส่งเสริมให้เกิดความโปร่งใส (Transparency) ในการปฏิบัติงานอีกด้วย อีกทั้งยังส่งผลให้เกิดการปรับปรุงแก้ไขหรือยกเลิกขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือเป็นอุปสรรค (Deregulation) และการ Privatization –Self Service หรือการที่ประชาชนใช้บริการด้วยตนเอง

การลดความสูญเสียโดยไม่ใช้เทคโนโลยี เช่น การวิเคราะห์กระบวนการทำงาน (Process analysis) โดยใช้แผนผังการไหล (Flow diagram) ที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของจุดต่างๆ ในกระบวนการให้บริการและแผนภูมิกระบวนการงาน (Process chart) เพื่อตรวจสอบว่าความสูญเสียเกิดขึ้น ณ จุดใดของงาน ซึ่งแผนภูมิกระบวนการงานนั้นเป็นเครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์กิจกรรมในกระบวนการว่าเป็นกิจกรรมที่เป็นประโยชน์หรือเป็นความสูญเสีย

๖. การกิจที่ดำเนินการ

๖.๑ ศึกษาข้อมูลว่ามีปัจจัยอะไรที่สนับสนุนการปรับปรุงงานและสาเหตุของการปรับปรุงเกิดจากปัญหาอะไร

๖.๒ ผู้ศึกษาเป็นผู้วางแผนเพื่อหาแนวทางการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ในโครงการ

๖.๓ จัดการประชุมเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียน เพื่อซักซ้อมความเข้าใจในกิจกรรมที่จะต้องดำเนินการประกอบด้วย กลุ่มงานทะเบียนราษฎร กลุ่มงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน กลุ่มงานธุรการ และเจ้าหน้าที่แผนกประชาสัมพันธ์

๖.๔ จัดทำโครงการเพื่อเสนอขอความเห็นชอบต่อผู้บริหารของหน่วยงาน

๖.๕ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบรายละเอียดของโครงการ

๖.๖ ดำเนินการตามแผนหรือโครงการที่กำหนดไว้

๖.๗ ติดตามประเมินผล สรุปจากแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน

เมื่อนำแผนงานตามโครงการไปปฏิบัติซึ่งสามารถลดขั้นตอนและคิวการให้บริการได้ปรากฏตามตาราง ดังนี้

ตารางเปรียบเทียบขั้นตอนการขอเปลี่ยนชื่อตัวและชื่อสกุล

(เป็นกระบวนการต่อเนื่องในการให้บริการต่อผู้รับบริการ ๑ ราย)

โดยเปรียบเทียบจากปัจจุบันกับกระบวนการนำเสนอของผู้จัดทำรายงาน

ขั้นตอนปัจจุบัน	ขั้นตอนตามผู้เสนอผลงาน
ขั้นตอนที่ ๑ ๑.๑ ประชาชนติดต่อขอรับบัตรคิวการขอเปลี่ยนชื่อตัว - ชื่อสกุลที่จุดประชาสัมพันธ์ ๑.๒ นั่งรอกกลุ่มงานทะเบียนทั่วไป เรียกให้บริการตามลำดับคิว ๑.๓ เข้ารับบริการตามช่องบริการที่เรียก พร้อมยื่นหลักฐานเอกสารที่เกี่ยวข้อง ๑.๔ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร พิจารณาแล้วเห็นว่าเอกสารถูกต้องครบถ้วน จึงดำเนินการพิมพ์คำร้อง และให้ผู้ขอเปลี่ยนชื่อตัว - ชื่อสกุลตรวจสอบ ความถูกต้องของคำร้องที่จัดพิมพ์ เมื่อถูกต้องแล้วผู้ร้องต้องลงลายมือชื่อในคำร้อง พร้อมเรียกเก็บค่าธรรมเนียม ๑.๕ ออกเอกสารสำคัญให้ผู้ร้องขอเปลี่ยนชื่อตัว - ชื่อสกุล	ขั้นตอนที่ ๑ ๑.๑ ประชาชนติดต่อขอรับบัตรคิวการขอเปลี่ยนชื่อตัว - ชื่อสกุลที่จุดประชาสัมพันธ์ ๑.๒ นั่งรอกกลุ่มงานทะเบียนทั่วไป เรียกให้บริการตามลำดับคิว ๑.๓ เข้ารับบริการตามช่องบริการที่เรียก พร้อมยื่นหลักฐานเอกสารที่เกี่ยวข้อง ๑.๔ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร พิจารณาแล้วเห็นว่าเอกสารถูกต้องครบถ้วน จึงดำเนินการพิมพ์คำร้อง และให้ผู้ขอเปลี่ยนชื่อตัว - ชื่อสกุลตรวจสอบ ความถูกต้องของคำร้องที่จัดพิมพ์ เมื่อถูกต้องแล้วผู้ร้องต้องลงลายมือชื่อในคำร้อง พร้อมเรียกเก็บค่าธรรมเนียม ๑.๕ ออกเอกสารสำคัญให้ผู้ร้องขอเปลี่ยนชื่อตัว - ชื่อสกุล ๑.๖ แกะใบรายการบุคคลในทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน

ขั้นตอนที่ ๒ ๒.๑ ติดต่อขอรับบัตรคิว เพื่อแก้ไขรายการบุคคล ในทะเบียนบ้าน ที่กลุ่มงานทะเบียนราษฎร ๒.๒ นั่งรอกลุ่มงานทะเบียนราษฎรเรียกให้บริการ ตามลำดับคิว ๒.๓ เข้ารับบริการตามช่องบริการที่เรียก พร้อมยื่น เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ๒.๔ ผู้ช่วยนายทะเบียนตรวจสอบแล้วเห็นว่า หลักฐานถูกต้องครบถ้วน จึงดำเนินการแก้ไข รายการบุคคลในทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน ๒.๕ มอบทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน พร้อมเอกสาร หลักฐานคืนให้กับประชาชน ขั้นตอนที่ ๓. ๓.๑ ติดต่อขอรับบัตรคิวเพื่อขอเปลี่ยนบัตร ประจำตัวประชาชน ๓.๒ นั่งรอกลุ่มงานทะเบียนบัตรประจำตัว ประชาชนเรียกให้บริการตามลำดับคิว ๓.๓ เข้ารับบริการตามช่องบริการที่เรียก พร้อมยื่น เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ๓.๔ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารหลักฐานเพื่อ พิจารณาอนุญาตคำขอมีบัตรประจำตัว ประชาชน หากถูกต้องครบถ้วนก็จะส่งให้ ดำเนินการพิมพ์ลายนิ้วมือ การถ่ายรูป การ พิมพ์บัตรประจำตัวประชาชน และลงชื่อรับ บัตรประจำตัวประชาชน พร้อมพิมพ์ ลายนิ้วมืออีกครั้งก่อนรับบัตรประจำตัว ประชาชน	ขั้นตอนที่ ๒ ใช้บัตรช่องทางพิเศษเร่งด่วน (Fast track) ให้กับประชาชนที่มาขอเปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล เพื่อ ขอเปลี่ยนบัตรประจำตัวประชาชนได้ทันที โดยไม่ ต้องรอคอยคิวในการเปลี่ยนบัตรประจำตัว ประชาชน
---	---

๗. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาการให้บริการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุลแบบครบวงจร

๗.๑ ผู้บริหารของสำนักงานเขตลาดกระบัง ซึ่งได้แก่ผู้อำนวยการเขตลาดกระบัง ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตลาดกระบังที่ควบคุมกำกับดูแลการปฏิบัติงานงานฝ่ายทะเบียน หัวหน้าฝ่ายทะเบียน ซึ่งเป็นผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการให้ความเห็นชอบในการดำเนินการตามกิจกรรมหรือโครงการ

๗.๒ ผู้จัดทำรายงานและบุคลากรในฝ่ายทะเบียนเขตลาดกระบังทั้ง ๒ กลุ่มงาน ประกอบด้วยกลุ่มงานทะเบียนทั่วไปรับผิดชอบออกหนังสือสำคัญ และรับผิดชอบในการแก้ไขรายการบุคคลในทะเบียนบ้าน ส่วนกลุ่มงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชนมีหน้าที่อนุญาตคำร้องขอมีบัตรประจำตัวประชาชนให้ผู้ร้องโดยไม่ต้องไปขอรับคิวทำบัตรประจำตัวประชาชนใหม่

๗.๓ กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ศึกษารายละเอียดทำความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการเปลี่ยนชื่อตัวและชื่อสกุลแบบครบวงจร โดยให้คำแนะนำประชาชนได้รับทราบรายละเอียดของโครงการได้อย่างถูกต้อง และประชาชนเกิดความเข้าใจในการให้บริการ

๗.๔ ประชาชนผู้มาใช้บริการให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

๘. ระยะเวลาการดำเนินการ

ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๕๗ - เดือนกันยายน ๒๕๕๘

๙. แนวทางการประเมิน

๙.๑ ตัวชี้ความสำเร็จ

๙.๑.๑ ลดขั้นตอนการเปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล ได้ไม่น้อยกว่า ๑ ขั้นตอน

๙.๑.๒ ลดรอบเวลาการนั่งคอยคิวเพื่อรับบริการในการเปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล การแก้ไขทะเบียนบ้านและการเปลี่ยนบัตรประจำตัวประชาชนได้ไม่น้อยกว่า ๔๕ นาที/ราย

๙.๒ วิธีประเมิน

โดยการสำรวจความคิดเห็นจาก

๙.๒.๑ ประชาชนผู้มาใช้บริการ ด้วยการตอบแบบสอบถามหลังการได้รับบริการแล้ว

๙.๒.๒ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายทะเบียน และฝ่ายอื่นๆ ภายในสำนักงานเขตลาดกระบังด้วยการตอบแบบสอบถาม

๙.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

๙.๓.๑ ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการการเปลี่ยนชื่อตัวและชื่อสกุลแบบครบวงจรของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตลาดกระบัง โดยสอบถามประชาชนผู้มาใช้บริการ แบ่งระดับความคิดเห็นเป็น ๕ ระดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด แบบสอบถามประกอบด้วย ๓ ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในการเปลี่ยนชื่อตัวและชื่อสกุลแบบครบวงจร

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการในการเปลี่ยนชื่อตัวและชื่อสกุลแบบครบวงจรและอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

๙.๓.๒ ใช้แบบสอบถามความคิดเห็นต่อผลลัพธ์ในการให้บริการเปลี่ยนชื่อตัวและชื่อสกุลตามโครงการ ใช้สอบถามเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียนและฝ่ายอื่นๆภายในสำนักงานเขตลาดกระบัง โดยแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด แบบสอบถามประกอบด้วย ๓ ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการเปลี่ยนชื่อตัว - ชื่อสกุลแบบครบวงจร

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการเปลี่ยนชื่อตัว - ชื่อสกุลแบบครบวงจร และอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

๑๐. ข้อเสนอแนะ

ควรมีการสานต่อโครงการและหาแนวทางปรับปรุงพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องให้ดียิ่งขึ้น เช่น เพิ่มช่องบริการ อุปกรณ์การปฏิบัติงาน รวมทั้งต้องสอดคล้องกับอัตรากำลังเพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการที่มีแนวโน้มมากขึ้นทุกปี