

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปกครอง
และฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตที่บรรจุใหม่
หรือปรับเปลี่ยนสายงานใหม่

จัดทำโดย นายสิทธิเดช พิมอ้วน

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ

สังกัด สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๐
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗

บทสรุปผู้บริหาร

สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขต โดยทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงาน ผู้ช่วยเหลือ ที่ปรึกษา และผู้สนับสนุน ในการปฏิบัติงานฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนตามวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน ทำให้เจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียนได้มีโอกาสได้เห็นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทั้งสองฝ่ายในมุมกว้างเห็นการปฏิบัติงานที่มีข้อผิดพลาดของเจ้าหน้าที่ที่บรรจุใหม่หรือปรับเปลี่ยนสายงานใหม่ของทั้งสองฝ่ายเห็นปัญหาอุปสรรคและข้อติดขัดต่างๆ รวมทั้งประเด็นข้อหารือในกรณีต่างๆ จากการปฏิบัติงาน จึงมีแนวคิดเสนอให้มีการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตที่บรรจุใหม่หรือปรับเปลี่ยนสายงานใหม่ โดยการจัดโครงการฝึกอบรมสัมมนาและศึกษาดูงานแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตที่บรรจุใหม่หรือปรับเปลี่ยนสายงานใหม่ และการจัดทีมงานเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียนออกตรวจนิเทศงานของฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียน ของ ๕๐ สำนักงานเขต ซึ่งทั้ง ๒ โครงการดังกล่าว มีวัตถุประสงค์สำคัญสรุปได้ดังนี้

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตที่บรรจุใหม่หรือปรับเปลี่ยนสายงานใหม่มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมาย ภารกิจ อำนาจหน้าที่ และแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องของฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียน

๒. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตที่บรรจุใหม่หรือปรับเปลี่ยนสายงานใหม่ซึ่งผ่านการฝึกอบรมนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตที่บรรจุใหม่หรือปรับเปลี่ยนสายงานใหม่มีการสร้างเครือข่ายการปฏิบัติงานด้านการปกครองและการทะเบียนร่วมกันระหว่าง ๕๐ สำนักงานเขต

๔. เพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตที่บรรจุใหม่หรือปรับเปลี่ยนสายงานใหม่ได้รับความพึงพอใจและประทับใจในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

ในการดำเนินการดังกล่าวจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานในการมองเห็นความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นและเห็นความจำเป็นที่จะต้องมีการจัดโครงการเจ้าหน้าที่ของสำนักงานปกครองและทะเบียนที่จะต้องเสียสละแรงกายและแรงใจเพื่อที่จะผลักดันและดำเนินงานตามโครงการให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตที่พร้อมและยินดีจะรับการถ่ายทอดความรู้จากวิทยากรผู้บรรยายให้ความรู้ในเรื่องต่างๆ และผู้สนับสนุนจากหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อมซึ่งจะต้องให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตนเอง

เมื่อได้มีการดำเนินโครงการตามแนวทางที่ตั้งไว้ผู้ได้รับผลประโยชน์ในเบื้องต้นคือบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนที่บรรจุใหม่หรือปรับเปลี่ยนสายงานใหม่ที่จะเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านการปกครองและทะเบียนอย่างมืออาชีพ มีความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย อำนาจหน้าที่ และแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องของฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนอย่างชัดเจน ซึ่งจะสามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และท้ายที่สุดผู้ได้รับผลประโยชน์คือกรุงเทพมหานครซึ่งจะได้รับการยอมรับให้เป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศด้านการให้บริการ (Best Service Organization) ตามนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

๑. ชื่อเรื่อง การพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของ สำนักงานเขตที่บรรจุใหม่หรือปรับเปลี่ยนสายงานใหม่

๒. หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่มีขนาดใหญ่เป็นมหานครอันดับหนึ่งใน ๑๕ มหานครของโลกมีอัตราการเจริญเติบโตและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพราะเป็นศูนย์กลางความเจริญของประเทศเพียงจุดเดียว ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม วัฒนธรรม การศึกษา ฯลฯ จึงเป็นแรงผลักดันให้ประชากรจากทั่วทุกภูมิภาคของประเทศเคลื่อนย้ายถิ่นที่อยู่เข้ามาในพื้นที่กรุงเทพมหานครจนทำให้ในปัจจุบันนี้กรุงเทพมหานครมีจำนวนประชากรมากกว่า ๑๐ ล้านคน การที่กรุงเทพมหานครมีประชากรเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากดังกล่าวทำให้มีปัญหาต่าง ๆ ตามมา ได้แก่ ปัญหาเรื่องที่อยู่อาศัย การจราจร ตลอดจนปัญหาทางด้านการจัดบริการสาธารณูปการต่างๆ ของภาครัฐ ซึ่งไม่สามารถขยายได้ทันต่อการเติบโตของกรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานครได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาตามนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ที่ ๕ พัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นต้นแบบด้านการบริหารมหานคร (Mastering Best Service and Mega-City Management) โดยมุ่งเน้นการบริหารจัดการที่มีคุณภาพและสร้างความประทับใจหรือความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรชั้นนำด้านการบริการ (Best Service Organization) การมุ่งการพัฒนาด้านการบริหารจัดการโดยให้ความสำคัญในเรื่องการเรียนรู้และพัฒนาการบริหารจัดการที่ดี การจัดการข้อมูลข่าวสารและการพัฒนาเทคโนโลยีที่มีคุณภาพ รวมทั้งการเพิ่มศักยภาพและคุณภาพของบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานมากขึ้น เป็นภารกิจสำคัญที่จะทำให้อุตสาหกรรมที่ตั้งไว้บรรลุผล

สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญต่อการบริหารราชการกรุงเทพมหานคร และเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขต เพื่อให้การบริการแก่ประชาชนในด้านต่างๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานปกครองและทะเบียน ที่ทำหน้าที่เป็นผู้ประสาน (Coordinator) คือ ผู้ที่ทำให้การปฏิบัติงานของฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียน รวมทั้งหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เชื่อมโยงเข้าด้วยกันเพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างคล่องตัว เป็นผู้ช่วยเหลือ (Facilitator) คือ เป็นผู้ที่คอยให้การช่วยเหลือให้การปฏิบัติงานของฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียน รวมทั้งหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง มีความสะดวกยิ่งขึ้น เป็นที่ปรึกษา (Advisor) คือ เป็นผู้ให้คำแนะนำการปฏิบัติงานในภารกิจที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียน และเป็นผู้สนับสนุน (Supporter) คือ เป็นผู้ส่งเสริมการปฏิบัติงานของฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ ทั้งนี้ บทบาทหน้าที่สำคัญประการหนึ่งของสำนักงานปกครองและทะเบียนในการทำให้ภารกิจ การปฏิบัติงานของทั้งสองฝ่ายบรรลุเป้าหมายคือการเป็นพี่เลี้ยงที่ทำหน้าที่คอยให้คำปรึกษา แนะนำ ในกฎหมายและระเบียบปฏิบัติต่างๆ ของทั้งฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียน

สำนักงานเขตเป็นหน่วยงานหลักที่มีหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่างๆ ทั้งงานด้านการทะเบียน การออกหนังสือรับรอง การดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยในพื้นที่ การรักษาความสะอาดของถนนหนทางต่างๆ เป็นต้น ซึ่งภารกิจเหล่านี้เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องพบปะและประสานกับประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียน มีภารกิจสำคัญที่จะต้องให้บริการ

แก่ประชาชนตั้งแต่เรื่องการแจ้งการเกิด การแจ้งย้ายเข้าทะเบียนบ้าน การทำบัตรประจำตัวประชาชน การเปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล การออกหนังสือรับรองบุคคลในกรณีต่างๆ การดำเนินงานสมาคมและมูลนิธิ การทำพินัยกรรม และการแจ้งการตายของบุคคล ซึ่งภารกิจเหล่านี้นอกจากจะเป็นเรื่องของการบริการประชาชนแล้ว ยังเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของชาติด้วย ในการให้บริการแก่ประชาชนจึงจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการทำงานที่ถูกต้องเพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจและประทับใจในการบริการ รวมถึงได้ปฏิบัติหน้าที่ในการสอดส่องดูแลสถานการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของชาติได้ แต่ข้อเท็จจริงในปัจจุบันพบว่าบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของทั้ง ๕๐ สำนักงานเขต ส่วนมากเป็นบุคลากรผู้ได้รับการบรรจุและแต่งตั้งใหม่ รวมทั้งเป็นผู้ได้รับการปรับเปลี่ยนสายงานใหม่ ซึ่งขาดความรู้ความเข้าใจในกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและขาดประสบการณ์ในการทำงานด้านดังกล่าว โดยการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จะยึดถือและปฏิบัติตามรูปแบบเก่าๆ ที่ได้เคยถือปฏิบัติมาหรือทำตามอย่างที่รุ่นพี่ที่ทำงานมาก่อนได้ทำการสอนงานหรือถ่ายทอดความรู้ให้ ซึ่งบางครั้งรุ่นพี่มีการสอนงานหรือถ่ายทอดความรู้ที่ไม่เป็นไปตามกฎหมาย หรือระเบียบปฏิบัติที่ถูกต้อง ทำให้บ่อยครั้งเกิดปัญหาข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานขึ้นและส่งผลให้มีการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จากประชาชนผู้มาขอรับบริการ

จากข้อเท็จจริงดังกล่าวมา การที่จะทำให้นักบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนที่บรรจุใหม่หรือปรับเปลี่ยนสายงานใหม่สามารถเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านการปกครองและทะเบียนอย่างมืออาชีพ มีความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบ ภารกิจ อำนาจหน้าที่ และแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องของฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนอย่างชัดเจน สามารถที่จะให้การบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพจากผู้ที่มีความรู้ความชำนาญมีความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติที่ถูกต้อง รวมถึงได้รับการถ่ายทอดประสบการณ์จากการปฏิบัติงานในกรณีต่างๆ เพื่อเป็นเกร็ดความรู้สำหรับการนำไปประยุกต์ใช้สำหรับการปฏิบัติงานและให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งจะทำให้การให้บริการของทั้งสองฝ่ายมีความเป็นเลิศด้านการให้บริการ (Best Service Organization) ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตที่บรรจุใหม่หรือปรับเปลี่ยนสายงานใหม่มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมาย ภารกิจ อำนาจหน้าที่ และแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องของฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียน

๓.๒ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตที่บรรจุใหม่หรือปรับเปลี่ยนสายงานใหม่ซึ่งผ่านการฝึกอบรมนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓.๓ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตที่บรรจุใหม่หรือปรับเปลี่ยนสายงานใหม่มีการสร้างเครือข่ายการปฏิบัติงานด้านการปกครองและการทะเบียนร่วมกันระหว่าง ๕๐ สำนักงานเขต

๓.๔ เพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตที่บรรจุใหม่หรือปรับเปลี่ยนสายงานใหม่ได้รับความพึงพอใจและประทับใจในการบริการของเจ้าหน้าที่

๔. เป้าหมาย

๔.๑ จัดการฝึกอบรมสัมมนาและศึกษาดูงานแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตที่บรรจุใหม่หรือปรับเปลี่ยนสายงานใหม่ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมาย ภารกิจ อำนาจหน้าที่ และแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องของฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียน เพื่อลดปัญหาอุปสรรคข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และเกิดการสร้างเครือข่ายการปฏิบัติงานด้านการปกครองและการทะเบียนร่วมกันของเจ้าหน้าที่ทั้ง ๕๐ สำนักงานเขต โดยแบ่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของทั้ง ๒ ฝ่ายๆ ละ ๑ คน จำนวน ๕๐ สำนักงานเขต เข้ารับการอบรมสัมมนาและศึกษาดูงานโดยดำเนินการฝึกอบรมเป็น ๓ รุ่น รวมผู้เข้ารับการอบรมทั้งสิ้น ๓๐๐ คน กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จภายใน ๖ เดือน

๔.๒ การจัดทีมงานเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียนออกตรวจนิเทศงานของฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียน ของ ๕๐ สำนักงานเขต เพื่อรับทราบสถานการณ์และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบ ช่วยเหลือและสนับสนุนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ และเพื่อนำผลจากการติดตามนิเทศงานจากทั้ง ๕๐ สำนักงานเขต ไปปรับปรุงการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยในการออกตรวจนิเทศงานแก่ฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนกำหนดออกตรวจนิเทศงานหลังจากได้ดำเนินการฝึกอบรมสัมมนาและศึกษาดูงานแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตที่บรรจุใหม่หรือปรับเปลี่ยนสายงานใหม่เสร็จสิ้นแล้ว เป็นเวลา ๒ เดือน กำหนดระยะเวลาในการตรวจนิเทศงานให้แล้วเสร็จภายใน ๓ เดือน

๕. ปัจจัยความสำเร็จ

ในการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตที่บรรจุใหม่หรือปรับเปลี่ยนสายงานใหม่ ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การดำเนินการบรรลุผลสำเร็จตามที่ตั้งไว้คือการร่วมมือร่วมใจกันของเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขต รวมถึงเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องทุกคน ซึ่งแนวคิดสำคัญที่นำมาใช้ในการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวคือแนวคิดเรื่องการมีส่วนร่วม (Participation)

การมีส่วนร่วม (Participation) ตามพจนานุกรมอังกฤษฉบับออกฟอร์ด ได้ให้นิยามไว้ว่า “เป็นการมีส่วนร่วม (ร่วมกับคนอื่น) ในการกระทำบางอย่างหรือบางเรื่อง” คำว่า การมีส่วนร่วม โดยมากมักจะใช้ในความหมายตรงข้ามกับคำว่า “การเฉยเมย (Apathy)” ฉะนั้น คำว่าการมีส่วนร่วมตามความหมายข้างต้น จึงหมายถึง การที่บุคคลกระทำการในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือในประเด็นที่บุคคลนั้นสนใจ ไม่ว่าเขาจะได้ปฏิบัติการเพื่อแสดงถึงความสนใจอย่างจริงจังหรือไม่ก็ตาม และไม่จำเป็นที่บุคคลนั้นจะต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับกิจกรรมนั้นโดยตรงก็ได้ แต่การมีทัศนคติ ความคิดเห็น ความสนใจ ห่วงใยก็เพียงพอแล้วที่จะเรียกว่าเป็นการมีส่วนร่วมได้

การทำงานแบบมีส่วนร่วมไม่ว่าจะเป็นระดับครอบครัว ระดับโรงเรียน ระดับชุมชน ระดับองค์กร หรือระดับประเทศ นับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการพัฒนาสังคมปัจจุบัน เพราะจะช่วยให้ผู้มีส่วนร่วมเกิดความรู้สึกความเป็นเจ้าของ (ownership) และจะทำให้ผู้มีส่วนร่วมหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้นยินยอมปฏิบัติตาม (compliance) และรวมถึงตกลงยอมรับ (commitment) ได้อย่างสมัครใจ เต็มใจ และสบายใจ ซึ่งการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการดังกล่าวมี ๕ ขั้น ดังนี้

๑. ชั้นมีส่วนร่วมในการค้นหาสภาพปัญหาและสาเหตุของปัญหาในการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตลอดจนกำหนดความต้องการของหน่วยงาน และมีส่วนร่วมในการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการ

๒. ชั้นมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินการ โดยเจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ของการดำเนินการ กำหนดวิธีการและแนวทางการดำเนินงาน ตลอดจนกำหนดทรัพยากรและแหล่งทรัพยากรที่ใช้

๓. ชั้นมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามโครงการ เป็นขั้นตอนที่เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการดำเนินการตามโครงการที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งในขั้นตอนนี้จะมีการสนับสนุนทรัพยากรต่างๆ วัสดุ อุปกรณ์และแรงงานของเจ้าหน้าที่ทุกคนเข้าร่วม

๔. ชั้นการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์จากความสำเร็จในการดำเนินการตามโครงการเป็นขั้นตอนที่เจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการได้รับผลจากการดำเนินการคือได้รับความพึงพอใจในผลสำเร็จของโครงการที่จัดขึ้นและได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน รวมทั้งหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง

๕. ชั้นการมีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินโครงการ เป็นขั้นที่เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการตามโครงการร่วมประเมินผลของโครงการว่าผลการดำเนินโครงการเป็นเช่นใด การดำเนินการตามโครงการนั้นๆประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด มีสิ่งใดที่เป็นปัญหาในการดำเนินโครงการซึ่งจะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขปัญหาข้อผิดพลาดในการดำเนินโครงการครั้งต่อไป

ในชั้นการมีส่วนร่วมดำเนินการทั้งห้าขั้นตอนข้างต้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของโครงการแต่ละรายจะเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานแต่ละขั้นตอนที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อยู่ที่บทบาทและหน้าที่ของบุคคลนั้นๆ ว่าจะต้องทำอะไรในขั้นตอนไหน แต่ทั้งนี้ผู้มีส่วนร่วมทั้งหมดต่างมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการดำเนินการร่วมกันคือเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตที่บรรจุใหม่หรือปรับเปลี่ยนสายงานใหม่มีศักยภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานของบุคลากรทั้งสองฝ่ายในด้านการบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๖. การกิจที่ต้องดำเนินการ

เพื่อให้การดำเนินการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขต ที่บรรจุใหม่หรือปรับเปลี่ยนสายงานใหม่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ผู้จัดทำรายงานฯ ได้กำหนดภารกิจและขั้นตอนในการดำเนินการแต่ละเป้าหมายไว้ ดังนี้

๖.๑ การจัดการฝึกอบรมสัมมนาและศึกษาดูงานแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตที่บรรจุใหม่หรือปรับเปลี่ยนสายงานใหม่มีขั้นตอนดังนี้

๖.๑.๑ ขั้นตอนการเตรียมการ มีภารกิจที่ต้องดำเนินการดังนี้

๖.๑.๑.๑ ประชุมชี้แจงเหตุผลความจำเป็นแก่บุคลากรของสำนักงานปกครองและทะเบียน

๖.๑.๑.๒ จัดทำโครงการเพื่อขออนุมัติโครงการตามขั้นตอน

๖.๑.๑.๓ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

- สำนักงานเขต
- กองการเจ้าหน้าที่
- สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

๖.๑.๒ ขั้นตอนการดำเนินการ มีภารกิจที่ต้องดำเนินการดังนี้

๖.๑.๒.๑ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการโครงการ และคณะกรรมการกำหนดหลักสูตร

๖.๑.๒.๒ จัดประชุมคณะกรรมการกำหนดหลักสูตร เพื่อกำหนดเนื้อหาหลักสูตรและขอบเขตที่จะทำการฝึกอบรมสัมมนาและศึกษาดูงาน และจัดทำแบบทดสอบความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเนื้อหาหลักสูตรที่จะใช้ในการทดสอบก่อนและหลังการฝึกอบรมสัมมนา โดยกำหนดเนื้อหาหลักสูตร ดังนี้

- **หลักสูตรฝ่ายปกครอง** ประกอบด้วย

- ทะเบียนสมาคมและมูลนิธิ
- ทะเบียนมัสยิดและทะเบียนศาลเจ้า
- ทะเบียนพินัยกรรม
- การจัดการเลือกตั้ง
- การสอบสวนรับรองบุคคลกรณีต่างๆ
- ทะเบียนนิติกรรมต่างๆ
- ศึกษาดูงานระบบการจัดเก็บเอกสารทะเบียนสมาคม

และมูลนิธิ ณ สำนักงานเขต

- **หลักสูตรฝ่ายทะเบียน** ประกอบด้วย

- ทะเบียนราษฎร
- ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน
- ทะเบียนครอบครัว
- ทะเบียนชื่อบุคคล
- ทะเบียนแรงงานต่างด้าว
- ศึกษาดูงานระบบการจัดเก็บเอกสารทะเบียนราษฎร

ณ สำนักงานเขต

- **หลักสูตรความรู้เพิ่มเติม** ประกอบด้วย

- การเขียนหนังสือราชการ
- ประสพการณ์นักบริหารงานปกครองและทะเบียน
- การประสานงานระหว่างองค์กร

ฯลฯ

๖.๑.๒.๓ กำหนดสถานที่การฝึกอบรมสัมมนาและศึกษาดูงาน โดยจัดการฝึกอบรม ณ ศูนย์ฝึกอบรมสถาบันข้าราชการกรุงเทพมหานคร (หนองจอก) แบบพักค้าง และศึกษาดูงานระบบการจัดเก็บเอกสารทะเบียนสมาคมและมูลนิธิ ของฝ่ายปกครอง และทะเบียนราษฎรของฝ่ายทะเบียน ณ สำนักงานเขตที่ได้รับรางวัลชนะเลิศลำดับที่ ๑ จากการจัดอันดับสำนักงานเขตดีเด่นของกรุงเทพมหานคร

๖.๑.๒.๔ ประสานและติดต่อวิทยากรที่จะทำการบรรยายให้ความรู้ ประกอบด้วย วิทยากรจากกรมการปกครอง สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักงานเขต และผู้ทรงคุณวุฒิของกรุงเทพมหานคร

๖.๑.๒.๕ กำหนดกลุ่มเป้าหมายในการเข้ารับกาฝึกอบรมสัมมนาและศึกษาดูงาน เพื่อให้ได้กลุ่มเป้าหมายตรงตามวัตถุประสงค์ของโครงการ โดยกำหนดให้ผู้เข้าร่วมโครงการเป็นข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนที่ได้รับการบรรจุและแต่งตั้งใหม่ หรือปรับเปลี่ยนสายงานใหม่ของ ๕๐ สำนักงานเขต จำนวน ๓๐๐ คน

๖.๑.๒.๖ จัดเตรียมเอกสารการฝึกอบรมและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

- เอกสารการลงทะเบียน
- เอกสารการฝึกอบรม
- แบบทดสอบผู้เข้ารับการฝึกอบรม
- เอกสารใบสำคัญการเบิกค่าเดินทาง
- ใบประกาศนียบัตรผู้ผ่านการฝึกอบรม

ฯลฯ

๖.๑.๒.๗ ประชุมชี้แจงและซักซ้อมภารกิจของคณะกรรมการดำเนินการโครงการเพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติระหว่างกาฝึกอบรมร่วมกันของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ให้สอดคล้องกันและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

๖.๑.๒.๘ ดำเนินการฝึกอบรมสัมมนาตามหลักสูตรที่กำหนด โดยกิจกรรมที่ดำเนินการในระหว่างกาฝึกอบรม ประกอบด้วย

- การทดสอบความรู้ความสามารถตามเนื้อหาหลักสูตรของผู้เข้ารับการฝึกอบรมก่อนการฝึกอบรมสัมมนา (Pre-test)

- การบรรยายภาควิชาการตามหลักสูตร

- การแบ่งกลุ่มสัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์

ในหัวข้อที่กำหนดของฝ่ายปกครองและทะเบียน

- กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์

- การทดสอบความรู้ความสามารถตามเนื้อหาหลักสูตรของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลังการฝึกอบรมสัมมนาเสร็จสิ้น (Post-test)

๖.๑.๒ ขั้นตอนการประเมินผลโครงการ โดยประเมินผลโครงการ ดังนี้

- ผลการทดสอบก่อนและหลังการฝึกอบรมสัมมนาของผู้เข้าร่วมโครงการ

- การถาม-ตอบปัญหาข้อสงสัยในการบรรยายภาควิชาการของผู้เข้าร่วม

โครงการ

- การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการสัมมนา

- การมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ของผู้เข้าร่วมโครงการ

๖.๒ การจัดทีมงานเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียนออกตรวจนิเทศงานของฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียน ของ ๕๐ สำนักงานเขตมีขั้นตอน ดังนี้

๖.๒.๑ ขั้นตอนการเตรียมการ มีภารกิจที่ต้องดำเนินการดังนี้

๖.๒.๑.๑ ประชุมชี้แจงเหตุผลความจำเป็นแก่บุคลากรของสำนักงาน

ปกครองและทะเบียน

๖.๒.๑.๒ จัดทำโครงการเพื่อขออนุมัติโครงการตามขั้นตอน

๖.๒.๒ ขั้นตอนการดำเนินการ มีภารกิจที่ต้องดำเนินการดังนี้

๖.๒.๒.๑ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการโครงการ

๖.๑.๒.๒ จัดประชุมคณะกรรมการดำเนินการโครงการ เพื่อกำหนดขอบเขตงานที่จะทำการนิเทศของฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียน และกำหนดวันเวลาที่จะเข้าทำการนิเทศงานของแต่ละสำนักงานเขต ดังนี้

๖.๑.๒.๒.๑ งานที่จะทำการนิเทศ

- ฝ่ายปกครอง ประกอบด้วย
 - งานทะเบียนสมาคมและมูลนิธิ
 - งานทะเบียนมัสยิดและทะเบียนศาลเจ้า
 - งานทะเบียนพินัยกรรม
 - งานการจัดการเลือกตั้ง
 - งานการสอบสวนรับรองบุคคลกรณีต่างๆ
 - งานทะเบียนนิติกรรมต่างๆ
- ฝ่ายทะเบียน ประกอบด้วย
 - งานทะเบียนราษฎร
 - งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน
 - งานทะเบียนครอบครัว
 - งานทะเบียนชื่อบุคคล
 - งานทะเบียนแรงงานต่างด้าว

๖.๑.๒.๒.๒ กำหนดวันที่จะออกนิเทศงาน ดังนี้

- วันที่ ๑ เขตพระนคร ป้อมปราบศัตรูพ่าย ดุสิต ราชเทวี
- วันที่ ๒ เขตพระโขนง คลองเตย วัฒนา
- วันที่ ๓ เขตยานนาวา บางคอแหลม สาทร
- วันที่ ๔ บางรัก สัมพันธวงศ์ ปทุมวัน
- วันที่ ๕ เขตบางกะปิ บึงกุ่ม สะพานสูง
- วันที่ ๕ เขตมีนบุรี หนองจอก ลาดกระบัง
- วันที่ ๖ เขตวังทองหลาง ลาดพร้าว จตุจักร
- วันที่ ๗ เขตดอนเมือง สายไหม หลักสี่ ดินแดง
- วันที่ ๘ เขตบางเขน คลองสามวา คันนายาว
- วันที่ ๘ เขตบางนา ประเวศ สวนหลวง
- วันที่ ๙ เขตปทุมธานี บางซื่อ ห้วยขวาง
- วันที่ ๑๐ เขตราชบุรีบูรณะ ทุ่งครุ คลองสาน
- วันที่ ๑๑ เขตบางกอกน้อย บางกอกใหญ่ ตลิ่งชัน
- วันที่ ๑๒ เขตหนองแขม ภาษีเจริญ จอมทอง
- วันที่ ๑๓ เขตบางพลัด ทวีวัฒนา บางบอน
- วันที่ ๑๔ เขตบางขุนเทียน บางแค ธนบุรี

๖.๑.๒.๓ ดำเนินการออกตรวจนิเทศงานตามตารางที่กำหนด ทั้งนี้วัน เวลาและสำนักงานเขตที่ออกตรวจอาจสับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม

๖.๒.๓ ขั้นตอนการสรุปและประเมินผลการตรวจนิเทศงาน

๖.๒.๓.๑ ประชุมสรุปผลการตรวจนิเทศงานของสำนักงานเขต เพื่อรับทราบ ปัญหาอุปสรรคที่พบในการปฏิบัติงานของแต่ละสำนักงานเขต

๖.๒.๓.๒ สรุปผลการตรวจนิเทศงานฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของ ๕๐ สำนักงานเขต และนำเสนอเรียนให้ผู้บริหารกรุงเทพมหานครทราบ

๗. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินโครงการ ซึ่งมีบทบาทในการสนับสนุนการ ดำเนินงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ประกอบด้วย

๑. ผู้บังคับบัญชา เป็นผู้ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะพิจารณาว่าโครงการดังกล่าวมีความ จำเป็นและเหมาะสมเพียงใดที่จะต้องมีการดำเนินการ

๒. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานปกครองและทะเบียน เป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญที่จะต้องร่วม ดำเนินการตามโครงการในภารกิจต่างๆที่เกี่ยวข้องทั้ง ๒ โครงการ ตั้งแต่เริ่มต้นโครงการจนเสร็จสิ้นโครงการ

๓. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตที่บรรจุใหม่ หรือปรับเปลี่ยนสายงานใหม่ของ ๕๐ สำนักงานเขต เป็นกลุ่มเป้าหมายที่จะต้องเข้ารับการฝึกอบรมใน โครงการดังกล่าว การดำเนินการของเจ้าหน้าที่โครงการจะบรรลุวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด อยู่ที่ ความตั้งใจและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

๔. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของ ๕๐ สำนักงานเขต ซึ่งมี หน้าที่ที่จะต้องรับการตรวจนิเทศงานจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานปกครองและทะเบียนและนำความรู้ ที่ได้รับการรับการตรวจนิเทศงานไปใช้ปฏิบัติงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชนในโอกาสต่อไป

๕. บุคลากรที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองการเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูล สถิติจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตที่บรรจุใหม่หรือ ปรับเปลี่ยนสายงานใหม่ เจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นผู้คอยอำนวยความสะดวกในการกำหนดสถานที่ฝึกอบรมโดยใช้ที่ศูนย์ฝึกอบรมสถาบันข้าราชการกรุงเทพมหานคร (หนองจอก) และวิทยากรผู้บรรยายให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียน ของสำนักงานเขตที่บรรจุใหม่หรือปรับเปลี่ยนสายงานใหม่ของ ๕๐ สำนักงานเขต

๘. ระยะเวลาการดำเนินการ

๘.๑ การจัดการฝึกอบรมสัมมนาและศึกษาดูงานแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปกครอง และฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตที่บรรจุใหม่หรือปรับเปลี่ยนสายงานใหม่ เป็นการดำเนินการฝึกอบรม สัมมนาแบบพักค้าง ณ ศูนย์ฝึกอบรมสถาบันข้าราชการกรุงเทพมหานคร (หนองจอก) และศึกษาดูงาน ระบบการจัดเก็บเอกสารทะเบียนสมาคมและมูลนิธิ และทะเบียนราษฎร ณ สำนักงานเขตที่ได้รับ รางวัลชนะเลิศลำดับที่ ๑ การจัดอันดับสำนักงานเขตดีเด่น รวมเป็นเวลา ๕ วัน ๔ คืน ระหว่าง เดือนมกราคม ถึงเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ กำหนดการฝึกอบรมจำนวน ๓ รุ่น ซึ่งในการดำเนินการ ตามโครงการดังกล่าวข้างต้น สามารถเขียนเป็นแผนปฏิทินการปฏิบัติงานโครงการได้ดังนี้

กิจกรรม	แผนปฏิทินการทำงาน											
	ปีงบประมาณ ๒๕๕๘											
	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. ศึกษาความจำเป็นของการฝึกอบรม	/											
๒. ประชุมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	/											
๓. ทำรายละเอียดโครงการและขออนุมัติหลักสูตร		/										
๔. ประสานสำนักงานเขตขอรายชื่อ ประธานวิทยากรและประธานขอใช้สถานที่			/									
๕. จัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง			/									
๖. ดำเนินการฝึกอบรมตามโครงการ				/	/							
๗. ประเมินผลการฝึกอบรม/สรุป/วิเคราะห์ผลการฝึกอบรม						/						

๘.๒ การจัดทีมงานเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียนออกตรวจนิเทศงานของฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียน ของ ๕๐ สำนักงานเขต เป็นการนัดคณะเจ้าหน้าที่ของสำนักงานปกครองและทะเบียนออกตรวจนิเทศงานเพื่อทบทวนความรู้ในเรื่องกฎหมาย ระเบียบและแนวทางปฏิบัติแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียน โดยออกตรวจนิเทศงานตามกลุ่มเขตพื้นที่ที่มีความใกล้เคียงกันและสลับสับเปลี่ยนหมุนเวียนจนครบ ๕๐ สำนักงานเขต กำหนดระยะเวลาออกตรวจนิเทศงานระหว่างเดือนมีนาคม – เดือนพฤษภาคม ๒๕๕๘ (หลังการฝึกอบรมสัมมนาและศึกษาดูงานแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตที่บรรจุใหม่หรือปรับเปลี่ยนสายงานใหม่) ซึ่งในการดำเนินการตามโครงการดังกล่าวข้างต้น สามารถเขียนเป็นแผนปฏิทินการปฏิบัติงานโครงการได้ดังนี้

กิจกรรม	แผนปฏิทินการทำงาน											
	ปีงบประมาณ ๒๕๕๘											
	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. ศึกษาความจำเป็นของการ ออกตรวจนิเทศงาน	/											
๒. ประชุมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	/											
๓. ทำรายละเอียดโครงการและขออนุมัติโครงการ		/										
๔. ประสานสำนักงานเขตเพื่อแจ้งกำหนดการออกตรวจนิเทศงาน			/									
๕. จัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง			/									
๖. ดำเนินการออกตรวจนิเทศงานตามที่กำหนด							/	/	/			
๗. ประเมินผลการออกตรวจนิเทศงาน/สรุป/วิเคราะห์ผลการออกตรวจนิเทศงาน										/		

๙. แนวทางการประเมิน

๙.๑ การประเมินผลโครงการการจัดการฝึกอบรมสัมมนาและศึกษาดูงานแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตที่บรรจุใหม่หรือปรับเปลี่ยนสายงานใหม่ มีดังนี้

๙.๑.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ผลผลิต (Output)

- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตที่บรรจุใหม่หรือปรับเปลี่ยนสายงานใหม่ได้เข้ารับการฝึกอบรมในโครงการดังกล่าวไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕

ผลลัพธ์ (Outcome)

- ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ผ่านการฝึกอบรมเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐

- ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฯ มีการสร้างเครือข่ายการปฏิบัติงานด้านการปกครองและการทะเบียนร่วมกันระหว่าง ๕๐ สำนักงานเขต

- ประชาชนผู้มารับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตที่บรรจุใหม่หรือปรับเปลี่ยนสายงานใหม่ได้รับความพึงพอใจและประทับใจในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ เพิ่มขึ้นร้อยละ ๙๐

๙.๑.๒ วิธีการประเมินผล ประกอบด้วย

๙.๑.๒.๑ การประเมินผลระหว่างการฝึกอบรม

- การทดสอบความรู้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมก่อนการฝึกอบรม

Pre-test และหลังการฝึกอบรม Post- test

- การสังเกตความสนใจ ความกระตือรือร้นการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทั้งการบรรยายภาควิชาการ การศึกษาดูงาน และกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์

๙.๑.๒.๒ การประเมินผลหลังการฝึกอบรม

- การตรวจสอบข้อร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ
- การสอบถามความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ผ่านการฝึกอบรม

๙.๑.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล ประกอบด้วย

๙.๑.๓.๑ แบบทดสอบความรู้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมก่อนการฝึกอบรม Pre-test และหลังการฝึกอบรม Post- test ซึ่งดำเนินการออกแบบทดสอบโดยเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน

๙.๑.๓.๒ แบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขต

๙.๑.๓.๓ ผู้จัดทำรายงานฯ โทรศัพท์สอบถามความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขต

๙.๑.๓.๔ ผู้จัดทำรายงานฯ เป็นผู้สังเกตความสนใจ ความกระตือรือร้นการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทั้งการบรรยายภาควิชาการ การศึกษาดูงาน และกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

๙.๒ การประเมินผลโครงการการจัดทีมงานเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียน ออกตรวจนิเทศงานของฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียน มีดังนี้

๙.๒.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ผลผลิต (Output)

- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตได้รับการตรวจนิเทศงานจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานปกครองและทะเบียนครบทั้ง ๕๐ สำนักงานเขต คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ผลลัพธ์ (Outcome)

- การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตมีความผิดพลาดลดน้อยลงไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐
- ประชาชนผู้มารับบริการจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตได้รับความพึงพอใจและประทับใจในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐

๙.๒.๒ วิธีการประเมินผล ประเมินหลังจากการออกตรวจนิเทศงานเสร็จสิ้นแล้ว ประกอบด้วย

- การตรวจสอบข้อร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ
- ตรวจสอบจำนวนเรื่องที่ส่งกลับคืนให้ฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตแก้ไข

๙.๒.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล ประกอบด้วย

๙.๒.๓.๑ แบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขต

๙.๒.๓.๒ เจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียนสำรวจจำนวนเรื่องที่ส่งกลับคืนให้ฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตแก้ไข

๑๐. ข้อเสนอแนะ

สิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งใหม่หรือปรับเปลี่ยนสายงานใหม่ทุกคนคือ การได้รับการถ่ายทอดความรู้หรือสอนงานจากบังคับบัญชาหรือรุ่นพี่ที่มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ เข้าใจแก่นแท้ของเนื้อหา ซึ่งจะทำให้ผู้รับการถ่ายทอดความรู้หรือสอนงานเกิดความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาที่ปฏิบัติ เข้าใจกฎหมาย ระเบียบและแนวทางปฏิบัติต่างๆ รวมทั้งได้รับการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ เทคนิค วิธีการ และข้อคิดสำหรับการปฏิบัติงานในกรณีต่างๆ ได้เป็นอย่างดี ซึ่งผู้ถ่ายทอดความรู้หรือผู้สอนงานให้แก่ข้าราชการที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งใหม่หรือปรับเปลี่ยนสายงานใหม่หากจะกล่าวว่าพวกเขาคือครูผู้ให้ความรู้ด้านการปฏิบัติงานราชการเป็นผู้จุดแสงสว่างให้เกิดขึ้นในปัญหาของเขาเหล่านั้นก็คงได้ หากกรุงเทพมหานครได้ให้ความสำคัญหรือส่งเสริมให้ผู้บังคับบัญชาหรือรุ่นพี่ที่มีประสบการณ์ในการทำงานได้มีการถ่ายทอดความรู้หรือสอนงานแก่ข้าราชการผู้ได้รับการบรรจุแต่งตั้งใหม่หรือปรับเปลี่ยนสายงานในเรื่องของการปฏิบัติงานราชการ รวมทั้งกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องต่างๆ อย่างถูกต้อง การจัดโครงการอบรมให้ความรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตที่บรรจุใหม่หรือปรับเปลี่ยนสายงานใหม่ที่เสนอโดยผู้เสนอรายงานผลก็จะลดความสำคัญลงหรืออาจจะไม่จำเป็นต้องมีการดำเนินโครงการก็ได้

สิ่งสำคัญอีกประการในการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตที่บรรจุใหม่หรือปรับเปลี่ยนสายงานใหม่ โดยการจัดโครงการฝึกอบรมสัมมนาและศึกษาดูงานแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตที่บรรจุใหม่หรือปรับเปลี่ยนสายงานใหม่และโครงการจัดทีมงานเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียนออกตรวจนิเทศงานของฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียน เป้าหมายหลักของทั้ง ๒ โครงการ คือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขต ซึ่งเป็นผู้ที่มีภารกิจและหน้าที่โดยตรงที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งการเข้าร่วมการฝึกอบรมตามโครงการและการเข้ารับการตรวจนิเทศงานของเจ้าหน้าที่ดังกล่าว ผู้บังคับบัญชาบางคนอาจจะไม่สนับสนุนเพราะเกรงว่าจะส่งผลกระทบกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรายอื่นที่ยังอยู่ปฏิบัติงานตามปกติ แต่ถ้าหากได้มีการทำความเข้าใจกับผู้บังคับบัญชาให้เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นของทั้งสองโครงการแล้ว เชื่อแน่ว่าผู้บังคับบัญชาทุกคนมีความประสงค์อย่างยิ่งที่จะให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานซึ่งอยู่ใต้การบังคับบัญชาเข้าร่วมโครงการดังกล่าว

นอกจากนี้การดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่องนับเป็นสิ่งจำเป็นต่อการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทั้ง ๒ ฝ่าย เพราะในแต่ละปีมีข้าราชการที่ได้รับการบรรจุใหม่และปรับเปลี่ยนสายงานใหม่อยู่เสมอ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องจัดอบรมและออกตรวจนิเทศงานอยู่เสมอ โดยการจัดโครงการฝึกอบรมสัมมนาและศึกษาดูงานแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตที่บรรจุใหม่หรือปรับเปลี่ยนสายงานใหม่ควรมีการจัดอย่างน้อยทุกๆ ๒ ปี และโครงการจัดทีมงานเจ้าหน้าที่สำนักงานปกครองและทะเบียนออกตรวจนิเทศงานของฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนควรมีการออกตรวจนิเทศงานทุกๆ ปี ซึ่งจะทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของทั้ง ๒ ฝ่าย ได้รับการพัฒนาศักยภาพและมีความตื่นตัวต่อการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

.....

ภาคผนวก

๑. ในการกำหนดหน่วยเลือกตั้งกฎหมายกำหนดให้หน่วยเลือกตั้งหนึ่ง มีผู้มีสิทธิเลือกตั้งจำนวนเท่าใด

ก. ๖๐๐ คน	ข. ๗๐๐ คน
ค. ๘๐๐ คน	ง. ๙๐๐ คน

ก. เป็นทรัพย์สินที่จัดสรรไว้โดยเฉพาะ
ข. มีวัตถุประสงค์เพื่อการกุศลสาธารณะ
ค. การดำเนินกิจการมิได้มุ่งหาผลประโยชน์มาแบ่งปันกัน
ง. ถูกทุกข้อ

ก. ปลัดกระทรวงมหาดไทย ข. อธิบดีกรมการปกครอง
ค. ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ง. ปลัดกรุงเทพมหานคร

ก. ภายใน ๑๔ วัน นับตั้งแต่วันที่ครบวาระ
ข. ภายใน ๑๔ วัน นับตั้งแต่วันที่มติที่ประชุม
ค. ภายใน ๓๐ วัน นับตั้งแต่วันที่ครบวาระ
ง. ภายใน ๓๐ วัน นับตั้งแต่วันที่มติที่ประชุม

ก. ปลัดกระทรวงมหาดไทย ข. อธิบดีกรมการปกครอง
ค. ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ง. ปลัดกรุงเทพมหานคร

ก. ภายใน ๑๔ วัน นับตั้งแต่วันที่ครบวาระ
ข. ภายใน ๑๔ วัน นับตั้งแต่วันที่มติที่ประชุม
ค. ภายใน ๓๐ วัน นับตั้งแต่วันที่ครบวาระ
ง. ภายใน ๓๐ วัน นับตั้งแต่วันที่มติที่ประชุม

ก. ๕ คน ข. ๑๐ คน

ค. ๑๕ คน ง. แล้วแต่ข้อบังคับของสมาคมจะกำหนดไว้

ก. ช้าง มีอายุย่างเข้าปีที่แปด ข. ม้า โคตัวผู้ กระบือ ล่อ ลา มีอายุย่างเข้าปีที่ ๖
ค. ช้าง ม้า โคนี กระบือ ล่อ ลา ที่มีอายุย่างเข้าปีที่สี่ เมื่อจะนำออกนอกราชอาณาจักร
ง. ถูกทุกข้อ

๙. ข้อใดต่อไปนี้ ไม่ใช่ แบบของพินัยกรรม

- ก. พินัยกรรมทำเป็นเอกสารฝ่ายเมือง ข. พินัยกรรมทำเป็นเอกสารรับ
- ค. พินัยกรรมทำด้วยวาจา ง. พินัยกรรมเขียนเองทั้งฉบับ

๑๐. พินัยกรรมแบบธรรมดา ผู้ทำพินัยกรรมต้องลงลายมือชื่อต่อหน้าพยานอย่างน้อยกี่คน

- ก. ๑ คน ข. ๒ คน
- ค. ๓ คน ง. ไม่ต้องมีพยาน

๑๑. การทำพินัยกรรมแบบเอกสารฝ่ายเมือง ในที่ว่าการอำเภอ กิ่งอำเภอ หรือสำนักงานเขต คัดอัตราค่าธรรมเนียมฉบับละเท่าใด

- ก. ๑๐ บาท ข. ๒๐ บาท
- ค. ๕๐ บาท ง. ๑๐๐ บาท

๑๒. ข้อใดกล่าวถูกต้อง

- ก. งานทะเบียนศาลเจ้ากฤหมายกำหนดให้หมายถึงเฉพาะศาลเจ้าที่ตั้งอยู่ในที่ดินซึ่งราชการเป็นเจ้าของ หรือเป็นผู้ปกปักรักษาเท่านั้น
 - ข. ผู้จัดการปกครองศาลเจ้า เป็นผู้มีหน้าที่จัดการงานทั่วไป ในกิจการทั่วไปของศาลเจ้า
 - ค. ผู้ตรวจตราสอดส่องศาลเจ้า มีอำนาจหน้าที่ตรวจตราในกิจการอันเกี่ยวข้องกับศาลเจ้าทุกประการ
 - ง. และทะเบียนทั้งหมดของศาลเจ้า
- ง. ถูกทุกข้อ

๑๓. การสอบสวนรับรองประเภทใด สามารถมอบอำนาจให้บุคคลกระทำการแทนได้

- ก. รับรองการมีชีวิต
- ข. รับรองว่าเป็นบุคคลคนเดียวกัน
- ค. รับรองสถานที่เกิด
- ง. รับรองการลงลายมือชื่อผู้มอบอำนาจ

๑๔. การสอบสวนรับรองในกรณีต่างๆ ข้อใดกล่าวถูกต้อง

- ก. ไม่มีค่าธรรมเนียมทุกประเภท
- ข. การสอบสวนรับรองบางกรณีสามารถมอบอำนาจให้บุคคลกระทำการแทนได้
- ค. บางกรณีต้องมีพยานบุคคลที่น่าเชื่อถืออย่างน้อย ๒ คน
- ง. ถูกทุกข้อ

๑๕. ข้อใดกล่าว ไม่ ถูกต้อง

- ก. การสอบสวนรับรองในบางกรณีต่างๆ ไม่ต้องนำพยานบุคคลไปด้วยก็ได้
- ข. รับรองลายมือชื่อให้ความยินยอมบุตรเดินทางไปต่างประเทศ ไม่จำเป็นต้องพาบุตรไปแสดงตัวด้วย
- ค. รับรองสถานภาพการสมรสสามารถมอบอำนาจให้บุคคลกระทำการแทนได้
- ง. ในการสอบสวนรับรองกรณีต่างๆ หากผู้ร้องไม่มีพยานมาด้วย สามารถยื่นคำร้องขอให้เจ้าหน้าที่จัดหาพยานให้ด้วยได้

๑๖. "นายทะเบียน" ตาม พ.ร.บ.การทะเบียนราษฎร พ.ศ. ๒๕๔๓ หมายถึง

- ก. นายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนสาขา
- ข. ผู้ช่วยนายทะเบียน
- ค. นายทะเบียนสำนักประจำทะเบียนอำเภอ
- ง. ถูกทุกข้อ

๑๗. "ทะเบียนบ้าน" หมายความว่า

- ก. เอกสารที่ทางราชการออกให้เพื่อเป็นหลักฐานประจำตัวบุคคลหนึ่งบุคคลใด
- ข. เอกสารที่ทางราชการออกให้เพื่อแสดงเชื้อชาติของบุคคล
- ค. เอกสารที่นายทะเบียนออกให้เพื่อเป็นหลักฐานแสดงกรรมสิทธิ์บ้านและที่ดิน
- ง. เอกสารที่นายทะเบียนออกให้เพื่อแสดงรายการของคนที่อาศัยอยู่ในบ้าน

๑๘. เมื่อคนเกิดในบ้าน กฎหมายกำหนดเป็นหน้าที่ของใครจะต้องแจ้งการเกิด

- ก. เจ้าบ้าน หรือลุง ป้า น้า อา ของเด็ก
- ข. เจ้าบ้าน หรือบิดา มารดา
- ค. เจ้าบ้าน หรือบิดาเท่านั้น
- ง. เจ้าบ้านเท่านั้น เพราะเป็นเจ้าของบ้าน ซึ่งเป็นสถานที่ที่เด็กเกิด

๑๙. การประกาศจำนวนราษฎรทั่วราชอาณาจักร ซึ่งจำแนกเป็นรายจังหวัดเป็นอำนาจหน้าที่

- ก. ผู้อำนวยการทะเบียนกลาง
- ข. คณะกรรมการการเลือกตั้ง
- ค. ผู้ว่าราชการจังหวัด กรณีราษฎรของจังหวัด
- ง. นายอำเภอ หรือปลัดเทศบาล กรณีจำนวนราษฎรของเขตอำเภอหรือเขตเทศบาล

๒๐. "ทะเบียนบ้านกลาง" หมายถึง

- ก. เป็นทะเบียนบ้านที่จัดทำขึ้นสำหรับทะเบียนท้องถิ่นแต่ละแห่ง
- ข. เป็นทะเบียนบ้านสำนักทะเบียนกลางเป็นผู้ออกให้สำนักทะเบียนท้องถิ่น
- ค. เป็นทะเบียนบ้านสำหรับลงรายการของบุคคลที่ไม่อาจมีชื่อในทะเบียนบ้านได้
- ง. เป็นทะเบียนบ้านสำหรับลงรายการของบุคคลต่างด้าว

คำชี้แจง

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจและรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆของฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขต เพื่อนำข้อมูลจากการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ () ชาย () หญิง
๒. อายุ.....ปี
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด.....
๔. ฝ่ายที่ท่านใช้บริการหรือติดต่อประสานงาน
() ฝ่ายปกครอง () ฝ่ายทะเบียน

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับข้อมูลและความ
 คิดเห็นของท่านมากที่สุด

หัวข้อการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
๑. ความสวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อยของพื้นที่ให้บริการ					
๒. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์					
๓. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
๔. ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว					
๕. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจบริการ					
๖. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถสามารถตอบปัญหา ข้อสงสัย ได้อย่างถูกต้อง					
๗. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ					
๘. ท่านได้รับการบริการที่ประทับใจ					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ

.....

.....

.....