

## ๑. ชื่อเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนสำหรับผู้ที่มีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์

### ๒. หลักการและเหตุผล

บัตรประจำตัวประชาชนเป็นเอกสารสำคัญที่ทางราชการออกให้แก่บุคคลผู้มีสัญชาติไทย เพื่อให้บุคคลใช้สำหรับเป็นเอกสารในการแสดงตนหรือใช้เป็นเอกสารสำคัญประกอบหลักฐานในการดำเนินการต่าง ๆ

มาตรา ๕ และมาตรา ๖ แห่งพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๔ กำหนดให้ผู้มีสัญชาติไทยซึ่งมีอายุตั้งแต่เจ็ดปีบริบูรณ์แต่ไม่เกินเจ็ดสิบปีบริบูรณ์ และมีชื่อในทะเบียนบ้านต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน โดยให้ยื่นคำขอมีบัตรต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายในกำหนดหกสิบวันนับแต่วันที่อายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์ และตามระเบียบกรมการปกครองว่าด้วยการทำบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. ๒๕๕๔ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม หมวด ๘ บทเบ็ดเตล็ด ข้อ ๕๖ กำหนดว่าทุกเดือนมกราคมของทุกปี ให้นายอำเภอจัดให้มีการณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ที่จะต้องขอมีบัตรในปีนั้นทราบเป็นการล่วงหน้าอย่างทั่วถึง ในการนี้สำนักงานเขตดอนเมืองจึงได้จัดทำประกาศสำนักงานเขตดอนเมือง เรื่องแจ้งเตือนให้บุคคลสัญชาติไทยที่มีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์ยื่นขอทำบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรกเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ที่จะต้องขอมีบัตรในปีนั้นทราบเป็นการล่วงหน้า โดยติดประกาศไว้ที่สำนักงานเขตดอนเมืองและนำลงในเว็บไซต์ของสำนักงานเขตดอนเมือง แต่จากการตรวจเช็คผู้ที่มีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์ยังมิได้มาจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนกันครบทุกคน ซึ่งจะเป็นปัญหากับผู้ที่มีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์แล้วยังมิได้มาจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน เช่น เมื่อจะต้องมีการเดินทางโดยใช้ยานพาหนะประเภทเครื่องบินซึ่งต้องมีการขอตรวจดูบัตรประชาชนสำหรับผู้ที่มีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์ขึ้นไป หรือเมื่อบุคคลต้องใช้แสดงตนในการทดสอบทางการศึกษาในระดับชาติขั้นพื้นฐานทดสอบโอเน็ต O – NET (Ordinary National Education Test) คือการทดสอบทางการศึกษาในระดับชาติขั้นพื้นฐานใน ๕ กลุ่มสาระการเรียนรู้คือ กลุ่มสังคม ศาสนาและวัฒนธรรม กลุ่มภาษาไทย กลุ่มคณิตศาสตร์ กลุ่มวิชาอังกฤษ และกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์ ซึ่งผู้ทดสอบสามารถนำคะแนน O – NET ไปประกอบและสมัครเข้าเรียนในชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๑ โดยจะใช้คะแนน O – NET ๒๐ % จาก ๑๐๐% และอีก ๘๐ % เป็นคะแนนสอบแต่ละโรงเรียน

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นสำนักงานเขตดอนเมืองประสบกับสภาพปัญหาบุคคลที่มีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์แล้วยังมิได้มาทำบัตรประชาชนเมื่อเกิดกรณีมีความจำเป็นต้องใช้บัตรประจำตัวประชาชนตามกรณีดังกล่าวมา ก็จะเร่งรีบมายื่นขอทำบัตรประจำตัวประชาชนในขณะนั้นเดี๋ยวนั้น โดยที่บางรายมีเอกสารหลักฐานในการยื่นขอจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนครบถ้วนถูกต้อง บางรายก็มีเอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วนทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ ดังนั้นเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวจึงควรได้มีการศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนสำหรับผู้ที่มีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์ เพื่อพัฒนางานในการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนสำหรับผู้ที่มีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์ ในพื้นที่เขตดอนเมืองให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยจะเป็นการให้บริการในเชิงรุกเพื่อให้ผู้ที่มีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์ ในพื้นที่เขตดอนเมืองได้เข้ามาใช้บริการภายในกำหนดเวลา อันเป็นการช่วยป้องกันปัญหาของประชาชนที่จะเกิดขึ้นในภายภาคหน้าหากไม่มายื่นขอทำบัตรประจำตัวประชาชนเมื่ออายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์ โดยแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพนอกจากจะจัดทำประกาศสำนักงานเขตดอนเมืองในเรื่องดังกล่าวแล้ว อาจดำเนินการดังนี้

๑. ร่วมกับโรงเรียนในพื้นที่เขตตอนเมืองที่มีการจัดการเรียนการสอนในระดับประถมศึกษาในการประชุมผู้ปกครองโดยจัดประชุมในวันอาทิตย์เพื่อมิให้เกิดผลกระทบต่อการเรียนการสอนของโรงเรียนและการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตตอนเมือง เพื่ออธิบายให้ความรู้แก่ผู้ปกครองในการนำบุตรหลานที่มีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์แล้วยังมิได้ทำบัตรประจำตัวประชาชนไปยื่นคำขอทำบัตรประจำตัวประชาชนพร้อมหลักฐานเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๒. จัดหน่วยบริการรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ (Bangkok Mobile Service) ในวันที่มีการประชุมผู้ปกครอง โดยประสานขอความร่วมมือจากสำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานครในการขอใช้บริการรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ออกให้บริการในวันอาทิตย์ที่มีการประชุมผู้ปกครองของโรงเรียนในพื้นที่เขตตอนเมืองที่มีการจัดการเรียนการสอนในระดับประถมศึกษาเพื่อให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนแก่ผู้ที่มีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์แล้วยังมิได้ทำบัตรประจำตัวประชาชน

๓. จัดทำหนังสือถึงผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานครและโรงเรียนในสังกัดเอกชน พื้นที่เขตตอนเมือง ที่มีการจัดการเรียนการสอนในระดับประถมศึกษา เพื่อขอความร่วมมือแจ้งผู้ปกครองที่มีเด็กอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์และมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน ให้นำเด็กพร้อมหลักฐานเอกสารไปยื่นคำร้องขอมีบัตรประจำตัวประชาชนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายในกำหนดหกสิบวันนับแต่วันที่เด็กมีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์

๔. จัดทำหนังสือถึงเจ้าบ้านของบ้านที่มีผู้ที่มีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์ เพื่อให้บิดา มารดา หรือเจ้าบ้านนำเด็กพร้อมหลักฐานไปยื่นขอทำบัตรประจำตัวประชาชน ณ สำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นแห่งใดแห่งหนึ่งที่มีความสะดวก

รายงานการศึกษานี้มีความสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๕ มหานครประชาธิปไตย ที่บรรจุอยู่ในแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๗๕) และลงไปในประเด็นยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๕.๒ เมืองธรรมาภิบาล (Good Governance) ที่นำมาใช้ในการบริหารด้วยเหตุเพราะช่วยสร้างสรรค์และส่งเสริมองค์กรให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพ พนักงานต่างทำงานอย่างซื่อสัตย์และขยันหมั่นเพียร ทำให้ผลประกอบการขององค์กรขยายตัวมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้แล้วยังทำให้บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์กร อันจะทำให้เกิดการพัฒนาดังต่อเนื่อง กอปรกับวิสัยทัศน์ของสำนักงานเขตตอนเมืองที่ว่า “คุณภาพชีวิตดี มีความปลอดภัย ลดปัญหาการจราจร ตอนเมืองสะอาด” และพันธกิจของสำนักงานเขตตอนเมืองข้อหนึ่งที่ว่า สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนในการบริการ และกอปรกับเพื่อเป็นการทำให้ดีที่สุด บริการให้ดีที่สุด (The best) และเป็นการป้องกันปัญหา ที่จะเกิดขึ้นกับประชาชน (Do it problem) ในการที่ประชาชนผู้มีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์แล้วยังมิได้ทำบัตรบัตรประจำตัวประชาชน

### ๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อประชาสัมพันธ์ให้บุคคลสัญชาติไทยที่มีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์ ในพื้นที่เขตตอนเมือง มายื่นคำขอทำบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรกภายใน ๖๐ วันนับแต่วันที่อายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์

๒. เพื่อให้ผู้ยื่นคำขอมีบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรกเมื่ออายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์สามารถเตรียมเอกสารหลักฐานได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง ไม่ต้องกลับไปเตรียมเอกสารหลักฐานอีกครั้ง

๓. เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนของ

## สำนักงานเขตดอนเมือง

### ๔. เป้าหมาย

๑. ร่วมกับโรงเรียนในพื้นที่เขตดอนเมืองทั้งโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานครและสังกัดเอกชนจำนวน ๑๑ โรงเรียนที่มีการจัดการเรียนการสอนในระดับประถมศึกษาในการประชุมผู้ปกครอง เพื่ออธิบายให้ความรู้แก่ผู้ปกครองในการนำบุตรหลานที่มีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์แล้วยังมิได้ทำบัตรประจำตัวประชาชนไปยื่นคำขอทำบัตรประจำตัวประชาชนพร้อมหลักฐานเอกสารที่เกี่ยวข้อง
๒. จัดหน่วยบริการรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ (Bangkok Mobile Service) ในวันที่มีการประชุมผู้ปกครองจำนวน ๑๑ ครั้ง เพื่อให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนแก่ผู้ที่มีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์แล้วยังมิได้ทำบัตรประจำตัวประชาชน
๓. จัดทำหนังสือถึงผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานครและโรงเรียนในสังกัดเอกชน พื้นที่เขตดอนเมืองที่มีการจัดการเรียนการสอนในระดับประถมศึกษาจำนวน ๑๑ โรงเรียน เพื่อขอความร่วมมือแจ้งผู้ปกครองที่มีเด็กอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์และมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน ให้นำเด็กพร้อมหลักฐานเอกสารไปยื่นคำร้องขอมีบัตรประจำตัวประชาชนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายในกำหนดหกสิบวันนับแต่วันที่เด็กมีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์
๔. ทุกเดือนจัดทำหนังสือถึงเจ้าบ้านของบ้านที่มีผู้ที่มีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์ เพื่อให้บิดามารดา หรือเจ้าบ้านนำเด็กพร้อมหลักฐานไปยื่นขอทำบัตรประจำตัวประชาชน ณ สำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นแห่งใดแห่งหนึ่งที่มีความสะดวก

### ๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

#### ๕.๑ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (Swot Analysis)

Swot Analysis เป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์สำหรับองค์กร หรือโครงการ ซึ่งช่วยผู้บริหารกำหนดจุดแข็งและจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายใน โอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนผลกระทบที่มีศักยภาพจากปัจจัยเหล่านี้ต่อการทำงานขององค์กร เทคนิคนี้ อัลเบิร์ตฮัมฟรีย์ (Albert Humphrey) ได้ชื่อว่าเป็นผู้ริเริ่มแนวคิดนี้ โดยนำเทคนิคนี้มาแสดงในงานสัมมนาที่มหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด

SWOT มาจากตัวย่อภาษาอังกฤษ ๔ ตัว ได้แก่

**S** มาจาก Strengths หมายถึง จุดเด่นหรือจุดแข็งซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายใน เป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายใน

**W** มาจาก Weaknesses หมายถึง จุดด้อยหรือจุดอ่อน ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายใน เป็นปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายใน

**O** มาจาก Opportunities หมายถึง โอกาสซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นผลจากการที่สภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรเอื้อประโยชน์หรือส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กร โอกาสแตกต่างจากจุดแข็งตรงที่โอกาสนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายนอก แต่จุดแข็งเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายใน

**T** มาจาก Threats หมายถึง อุปสรรค ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นข้อจำกัดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอก

(ข้อมูลจากเอกสารการบรรยายวิชาการจัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคลของนายสุพร เจริญรังสี และข้อมูลจาก <https://th.m.wikipedia.org>)

## วิเคราะห์ปัจจัยภายในที่องค์กรสามารถควบคุมได้

| จุดแข็ง (Strengths)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | จุดอ่อน (Weaknesses)                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>๑. กรุงเทพมหานครมีนโยบายที่ชัดเจนว่าจะบริหารงานให้กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรด้านการบริการประชาชนที่ดีที่สุด (Best Service Organization) ซึ่งการให้บริการประชาชนที่ดีที่สุด ก็คือการบริการที่ทำให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด</p> <p>๒. กรุงเทพมหานครมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service mind) มีความพร้อมที่จะให้บริการอย่างเต็มกำลังความสามารถ</p> <p>๓. ระบบการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนที่ทันสมัย</p> | <p>- จำนวนบุคลากรมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ</p> <p>ประชาชน เนื่องจากเขตดอนเมืองเป็นเขตรอยต่อที่อยู่ติดกับปริมณฑล จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดนนทบุรี มีประชากรแฝง (ประชากร ที่มีได้มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านเขตดอนเมือง) มาใช้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนเป็นจำนวนมาก</p> |

## วิเคราะห์ปัจจัยภายนอกที่องค์กรไม่สามารถควบคุมได้

| โอกาส (Opportunities)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | อุปสรรค (Threats)                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>๑. สำนักงานเขตดอนเมืองได้รับความร่วมมือจากผู้บริหารสถานศึกษาทั้งโรงเรียนในสังกัด กรุงเทพมหานคร และโรงเรียนในสังกัดเอกชน ในการช่วยแจ้งผู้ปกครองให้นำเด็กที่มีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์มายื่นคำขอมีบัตรประจำตัวประชาชนภายในหกสิบวันนับแต่วันที่เด็กมีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์</p> <p>๒. ได้รับความร่วมมือจากเจ้าบ้านของบ้านที่มีเด็กอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์ ในการแจ้งให้เด็กในบ้านของตนไปยื่นคำขอมีบัตรประจำตัวประชาชน</p> <p>๓. มีระบบเทคโนโลยีที่เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการประชาสัมพันธ์ให้เด็กที่มีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์มายื่นคำขอมีบัตรประจำตัวประชาชนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ สำนักทะเบียนอำเภอ หรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นแห่งใดแห่งหนึ่งที่มีความสะดวก ภายในกำหนดหกสิบวันนับแต่วันที่เด็กมีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์</p> | <p>- บิดา มารดา ผู้ปกครองหรือบุคคลซึ่งรับดูแลผู้ที่มีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์ บางรายมีกิจธุระหรือต้องไปประกอบอาชีพจึงยังไม่สามารถนำเด็กมายื่นคำขอมีบัตรประจำตัวประชาชนได้ภายในหกสิบวันนับแต่วันที่เด็กมีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์</p> |

## ๕.๒ แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะไว้ ซึ่งจะขอนำมากล่าวถึงในที่นี้ คือ

มิลเลท (Millett n.d.อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ ๒๕๓๖, ๑๔-๑๕) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง ดังนี้

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลโดยได้รับมาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลาหรือไม่ทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) Millett เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลา จะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน ด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ให้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ลูซี, กิลเบิร์ต และบิคเฮด (Lucy, Gilbert and Birkhead n.d. อ้างถึงใน สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร ๒๕๓๘, ๑-๙) มองว่าการให้บริการสาธารณะมี ๔ องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

๑. ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร

๓. ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร และ

๔. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ

เป็นการพิจารณาโดยใช้แนวความคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ จากความหมายดังกล่าว มีประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่งก็คือการมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการ

แมคคูลลาส (Maccullough n.d.อ้างถึงใน สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร

๒๕๓๘, ๑-๘) มีความเห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย ๓ องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

นิพนธ์ คำพา (๒๕๑๘) ได้ศึกษาวิจัยในเรื่องปัญหาในการบริหารราชการส่วนภูมิภาค: ศึกษาเฉพาะกรณีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนระดับอำเภอพบว่าปัญหาอุปสรรคที่ทำให้การบริการประชาชนในระดับอำเภอไม่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ทำให้ทัศนคติที่ไม่ดีในการทำงานของข้าราชการ วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ไม่เพียงพอ จำนวนประชากรในเขตการปกครองมีมากเกินไป และการปฏิบัติงานของนายอำเภอที่ไม่สนใจในเรื่องการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยเสนอแนะให้มีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ เปลี่ยนแปลงทัศนคติในการทำงานของข้าราชการ เพิ่มวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และให้นายอำเภอให้ความสนใจเกี่ยวกับการบริการในระดับอำเภอมากขึ้น

#### ๕.๓ แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ มักนิยมศึกษากันสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เป็นจำนวนมาก เช่น

วรูม (Vroom n.d.อ้างถึงในสำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร ๒๕๓๘, ๑-๓) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

วอลเลสเทน (Wallesteinn.d.อ้างถึงในสำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร ๒๕๓๘, ๑-๓) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End State in Feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

โวลแมน (Wolman n.d.อ้างถึงในสำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร ๒๕๓๘, ๑-๓) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

เชลเล่ (Shelly n.d.อ้างถึงในสำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร ๒๕๓๘, ๑-๔) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

شريณี เดชจินดา (๒๕๓๐) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของ

บุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

หลุยส์ จาปาเทศ (๒๕๓๓) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด การแสดงออก

๕.๔ แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

อมร รักษาสัตย์ (ม.ป.ป. อ้างถึงในฉัตรชัย คงสุข ๒๕๓๕, ๒๓) กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรฐานอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริการได้ เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมีใช้สักแต่จะให้เสร็จไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจของประชาชน

ปรัชญา เวสารัชช์ (๒๕๒๖, ๒๕๑) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ด้วย

๑. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ

๑.๑ ให้บริการเท่ากันแก่สมาชิกสังคม

๑.๒ ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัย

น้ำท่วม

๑.๓ ให้คำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

๑.๔ ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงเสมอ

๒. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารราชการในสังคมประชาธิปไตย ซึ่งจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้แนะทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

เจดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ (๒๕๓๔, ๓๒) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะต่าง ๆ นั้น ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นสิ่งบ่งชี้ได้ว่าบริการสาธารณะดังกล่าว ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะนี้ มีนักวิชาการบางท่านได้ให้ความหมายไว้ ได้แก่ ไมเคิล อาร์ ฟิตซ์เจอร์ลด์ (Michael R. Fitzgerald) โรเบิร์ต เอฟ ดูแรนท์ (Robert F. Durant) จอห์น ดี มิลเลท (John D. Millet) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลมีความแตกต่างกันไป ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเป็นเกณฑ์ (Criteria) ซึ่งแต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสิน (Judgement) ของบุคคลโดยการประเมินผล สามารถแบ่งออกได้ ๒ ด้าน คือ

๑. ด้านอัตวิสัย ซึ่งเกิดจากการรับรู้การส่งมอบบริการ

๒. ด้านวัตถุวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของบริการ

จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ และความพึงพอใจของผู้รับบริการดังกล่าว พอที่จะสรุปได้ว่าการให้บริการสาธารณะต้องจัดให้อยู่ภายใต้กฎเกณฑ์เดียวกัน เข้าถึงบริการได้ง่าย ตลอดจนเป็นการบริการที่ผู้ขอรับบริการมีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ กล่าวคือ มีขั้นตอนที่ไม่สลับซับซ้อน มีความพอเพียงในการให้บริการและเข้าถึงแหล่งบริการอย่างสะดวก

ประสิทธิภาพของการให้บริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพและหรือคุณภาพของบริการก็คือ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการอันเป็นความรู้สึกเชิงบวก ความรู้สึกพึงพอใจดังกล่าว เป็นความรู้สึกที่มีภูมิหลังจากอรรถวิสัยของตัวบุคคลและวัตถุวิสัยที่มากระทบ อย่างไรก็ตามแม้ว่าความพึงพอใจจะเกี่ยวพันกับทัศนคติ แต่ก็สามารถที่จะวัดได้

ด้วยเหตุนี้ องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ จึงมีความสำคัญที่หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะต้องให้ความสนใจ ทั้งนี้เพื่อค้นหามูลเหตุแห่งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่จะนำไปสู่การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

สรุปความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (Swot Analysis) ในการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนสำหรับผู้ที่มีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์ และการศึกษาแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะและความพึงพอใจของผู้รับบริการแล้ว เห็นควรนำจุดแข็งและโอกาสที่มีอยู่มาให้บริการในเชิงรุก ส่วนจุดอ่อนและอุปสรรคเห็นควรนำมาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข โดยนำจุดแข็งในเรื่องของนโยบายที่ชัดเจนของกรุงเทพมหานครที่จะบริหารงานให้กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรด้านการบริการที่ดีที่สุด (Best Service Organization) ซึ่งการให้บริการประชาชนที่ดีที่สุดก็คือการบริการที่ทำให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด การมีบุคลากรที่มีคุณภาพมีจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service mind) มีความพร้อมที่จะให้บริการอย่างเต็มกำลังความสามารถ การมีระบบการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนที่ทันสมัย และโอกาสที่มีอยู่คือการได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วนเป็นอย่างดี กอปรกับระบบเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินการ มาให้บริการในเชิงรุกเป็นการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ให้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม ด้วยการร่วมมือกับโรงเรียนทั้งโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานครและโรงเรียนในสังกัดเอกชนในพื้นที่เขตดอนเมืองที่มีการจัดการเรียนการสอนในระดับประถมศึกษา ในการประชุมผู้ปกครองโดยทางสำนักงานเขตจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้าไปให้ความรู้ขั้นตอนวิธีการแก่ผู้ปกครองในการนำเด็กที่มีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์แล้วยังมิได้จัดทำบัตรประจำตัวประชาชนไปยื่นคำขอจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนพร้อมหลักฐานเอกสารที่เกี่ยวข้อง และในทุกครั้งที่มีการจัดประชุมผู้ปกครองก็จัดหน่วยบริการรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ (Bangkok Mobile Service) ออกให้บริการด้วย นอกจากนี้แล้วยังจัดทำหนังสือถึงผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานครและโรงเรียนในสังกัดเอกชน พื้นที่เขตดอนเมืองที่มีการจัดการเรียนการสอนในระดับประถมศึกษาเพื่อขอความร่วมมือแจ้งผู้ปกครองที่มีเด็กอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์และมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน ให้นำเด็กพร้อมหลักฐานเอกสารไปยื่นคำร้องขอมีบัตรประจำตัวประชาชนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายในกำหนดหกสิบวันนับแต่วันที่เด็กมีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์ และในแต่ละเดือนก็จัดทำหนังสือถึงเจ้าบ้านของบ้านที่มีผู้ที่มีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์เพื่อให้บิดามารดาหรือเจ้านำนำเด็กพร้อมหลักฐานไปยื่นขอทำบัตรประจำตัวประชาชน ณ สำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นแห่งใดแห่งหนึ่งที่มีความสะดวก สำหรับจุดอ่อนและอุปสรรคที่มีอยู่คือจำนวนบุคลากรมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนในพื้นที่เขตดอนเมืองเนื่องจากเขตดอนเมืองเป็นเขตรอยต่อที่อยู่ติดกับปริมณฑลจังหวัดปทุมธานีและจังหวัดนนทบุรีมีประชากรแฝง (ประชากรที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านเขตดอนเมือง) มาใช้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนเป็นจำนวนมาก และบิดามารดา ผู้ปกครองหรือบุคคลซึ่งรับดูแลผู้ที่มีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์ บางรายมีกิจธุระหรือต้องไปประกอบอาชีพจึงยังไม่สามารถนำเด็กมายื่นคำขอมีบัตรประจำตัวประชาชนได้ภายในหกสิบวันนับแต่วันที่เด็กมีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์เห็นควรดำเนินการปรับปรุงแก้ไขโดยจัดสรรอัตรากำลังเจ้าหน้าที่เพิ่มให้แก่

สำนักงานเขตดอนเมืองเนื่องจากเป็นสำนักงานเขตที่มีประชาชนมาติดต่อขอทำบัตรประจำตัวประชาชนเป็นจำนวนมากเพราะเป็นเขตติดต่อกับปริมณฑลและเป็นสถานที่ตั้งของท่าอากาศยานดอนเมือง และเห็นควรจัดให้มีการบริการทำบัตรประจำตัวประชาชนในวันเสาร์อย่างต่อเนื่องตลอดไป

## ๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

จากการวิเคราะห์ สรุปแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนสำหรับผู้ที่มีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์ ในพื้นที่เขตดอนเมือง มีขั้นตอนในการดำเนินการตามลำดับขั้นตอนที่สำคัญ ๓ ขั้นตอน คือ ขั้นตอนเตรียมการก่อนการดำเนินการ (The preparation) ขั้นตอนการดำเนินการ (The Operation) และขั้นตอนติดตามประเมินผล (The follow – up evaluation)

### ๖.๑ ขั้นตอนเตรียมการก่อนการดำเนินการ (The preparation)

- เขียนโครงการประชาสัมพันธ์ให้บุคคลสัญชาติไทยทำบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรกเมื่ออายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์ เพื่อเสนอขออนุมัติโครงการฯ จากผู้อำนวยการเขตดอนเมือง

### ๖.๒ ขั้นตอนการดำเนินการ (The Operation)

เมื่อได้รับอนุมัติให้ดำเนินโครงการฯ แล้ว ดำเนินการต่าง ๆ ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

๖.๒.๑ จัดทำประกาศสำนักงานเขตดอนเมืองเรื่องแจ้งเตือนให้บุคคลสัญชาติไทยที่มีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์ยื่นขอทำบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรก เสนอผู้อำนวยการเขตลงนาม

๖.๒.๒ เมื่อผู้อำนวยการเขตลงนามในประกาศสำนักงานเขตดอนเมืองในเรื่องดังกล่าวแล้ว จัดทำสำเนาประกาศฯ ติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตดอนเมือง

๖.๒.๓ เพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์โดยนำประกาศฯ ลงในเว็บไซต์ของสำนักงานเขตดอนเมือง

๖.๒.๔ ประสานโรงเรียนในพื้นที่เขตให้จัดประชุมผู้ปกครองโดยทางสำนักงานเขตจะจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปเข้าร่วมประชุมด้วย เพื่อแนะนำขั้นตอนวิธีการในการที่ผู้ปกครองจะนำเด็กที่มีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์แล้วยังมิได้จัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ไปยื่นขอทำบัตรประจำตัวประชาชน พร้อมหลักฐานเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๖.๒.๕ ประสานสำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เพื่อขอใช้บริการรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ (Bangkok Mobile Service) ในการออกให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนในวันที่มีการประชุมผู้ปกครองของทุกโรงเรียนในพื้นที่เขตดอนเมืองที่มีการจัดการเรียนการสอนในระดับประถมศึกษา

๖.๒.๖ จัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการสถานศึกษาโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร พื้นที่เขตดอนเมือง จำนวน ๖ โรงเรียน (ภาคผนวก ก) เพื่อขอความร่วมมือจากทางโรงเรียนแจ้งผู้ปกครองที่มีเด็กอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์และมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน ให้นำเด็กพร้อมหลักฐานเอกสารไปยื่นคำร้องขอมีบัตรประจำตัวประชาชนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายในกำหนดหกสิบวันนับแต่วันที่เด็กมีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์

๖.๒.๗ จัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการสถานศึกษาโรงเรียนในสังกัดเอกชน พื้นที่เขตดอนเมือง จำนวน ๕ โรงเรียน (ภาคผนวก ข) เพื่อขอความร่วมมือจากทางโรงเรียนแจ้งผู้ปกครองที่มีเด็กอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์และมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน ให้นำเด็กพร้อมหลักฐานเอกสารไปยื่นคำร้องขอมีบัตรประจำตัวประชาชนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายในกำหนดหกสิบวันนับแต่วันที่เด็กมีอายุครบ

## เจ็ดปีบริบูรณ์

๖.๒.๘ จัดส่งหนังสือในข้อ ๖.๒.๖ และข้อ ๖.๒.๗ ที่มีเนื้อหาประสานขอความร่วมมือโรงเรียนแจ้งผู้ปกครองที่มีเด็กอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์และมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน ให้นำเด็กพร้อมหลักฐานไปยื่นคำร้องขอมีบัตรประจำตัวประชาชนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายในกำหนดหกสิบวันนับแต่วันที่เด็กอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์ โดยหลักฐานในการยื่นขอมีบัตรประจำตัวประชาชน มีดังนี้ คือ

๖.๒.๘.๑ สูติบัตร (ฉบับจริง)

๖.๒.๘.๒ ทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน (ถ้ามี)

๖.๒.๘.๓ หลักฐานการเปลี่ยนชื่อตัว – ชื่อสกุล ของเด็ก บิดา มารดา (ถ้ามี)

ทั้งนี้ ให้ผู้ปกครองนำเด็ก (ที่ยังมิได้ทำบัตรประจำตัวประชาชน) พร้อมหลักฐานดังกล่าวข้างต้น ไปติดต่อขอรับบริการที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตดอนเมือง ตั้งแต่วันจันทร์ ถึงวันเสาร์ ระหว่างเวลา ๐๘.๐๐ – ๑๖.๐๐ น. (เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)

๖.๒.๙ จัดทำรูปแบบหนังสือที่จะส่งถึงเจ้าบ้านในพื้นที่เขตดอนเมืองที่มีเด็กอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์อาศัยอยู่ในทะเบียนบ้าน (ภาคผนวก ค) เพื่อให้บิดา มารดา หรือเจ้าบ้านนำเด็ก พร้อมหลักฐานไปยื่นขอทำบัตรประจำตัวประชาชน ณ สำนักทะเบียนอำเภอ หรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นแห่งใดแห่งหนึ่งที่มีความสะดวก โดยมีรายละเอียดของหนังสือแจ้งเจ้าบ้าน ดังนี้ คือ

๖.๒.๙.๑ เรียน เจ้าบ้าน เลขที่.....แขวง.....เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐

๖.๒.๙.๒ แจ้งว่าในเดือน.....พ.ศ. ....นี้ มีบุคคลใดบ้างในทะเบียนบ้านของท่านจะมีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์ ซึ่งมีหน้าที่ต้องไปติดต่อ ณ สำนักทะเบียนอำเภอ หรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นใดก็ได้ที่สะดวก เพื่อขอมีบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรกภายในหกสิบวันนับแต่วันที่อายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์

๖.๒.๙.๓ ให้บิดา มารดา หรือเจ้าบ้าน นำเด็กผู้มีรายชื่อดังกล่าวไปยื่นคำขอมีบัตรประจำตัวประชาชนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ในวันจันทร์ถึงวันเสาร์ ระหว่างเวลา ๐๘.๐๐ – ๑๖.๐๐ น. (เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)โดยให้นำเด็กพร้อมหลักฐานไปแสดง ดังนี้ คือ สูติบัตร (ฉบับตัวจริง) ทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน (ถ้ามี) หลักฐานการเปลี่ยนชื่อตัว – ชื่อสกุล ของเด็ก บิดา มารดา (ถ้ามี)

โดยเสนอขอรับความเห็นชอบรูปแบบของหนังสือที่จะส่งถึงเจ้าบ้านในพื้นที่เขตดอนเมือง จากผู้อำนวยการเขตเสียก่อน เมื่อได้รับความเห็นชอบแล้วจึงจัดทำดำเนินการต่อไป

๖.๒.๑๐ ในแต่ละเดือน ตรวจสอบรายชื่อเด็กที่มีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์จากฐานข้อมูลของระบบทะเบียนราษฎร เพื่อจัดส่งหนังสือถึงเจ้าบ้านของบ้านที่มีเด็กอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์ ให้แจ้งเด็กที่มีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์ไปยื่นคำร้องขอมีบัตรประจำตัวประชาชนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ โดยจัดส่งหนังสือถึงเจ้าบ้านฯ ทางไปรษณีย์ล่วงหน้าก่อนที่เด็กจะมีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์

๖.๒.๑๑ จัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้แก่ผู้ที่มีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์ที่ยื่นคำขอมีบัตรประจำตัวประชาชน โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

๖.๒.๑๑.๑ รับบัตรคิวที่เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์

๖.๒.๑๑.๒ ช่องบริการตรวจสอบรายละเอียดข้อมูลการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนและภาพใบหน้า (กรณีขอมีบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรกเมื่ออายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์ การตรวจสอบรายละเอียดข้อมูลการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนและภาพใบหน้า จะขึ้นที่หน้าจอคอมพิวเตอร์ว่าตรวจสอบไม่พบข้อมูล)

๖.๒.๑๑.๓ ช่องบริการพิมพ์ลายนิ้วมือและถ่ายรูปทำบัตรประจำตัวประชาชน

๖.๒.๑๑.๔ ช่องบริการอนุญาตให้จัดทำบัตรประจำตัวประชาชนโดยพนักงานเจ้าหน้าที่

๖.๒.๑๑.๕ ช่องบริการผลิตบัตรประจำตัวประชาชน และสแกนเอกสารที่เกี่ยวข้องในการขอมีบัตรประจำตัวประชาชน

#### ๖.๓ ขั้นตอนการติดตามประเมินผล (The follow – up evaluation)

๖.๓.๑ กลุ่มงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตดอนเมือง จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานในการเข้าร่วมประชุมผู้ปกครอง

๖.๓.๒ กลุ่มงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตดอนเมือง จัดทำรายงานผลการออกปฏิบัติงานการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน ณ รถบริการทะเบียนเคลื่อนที่

๖.๓.๓ กลุ่มงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตดอนเมือง จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนกรณีทำบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรกให้แก่ผู้ที่มีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์ตามที่ได้ยื่นคำขอมีบัตรประจำตัวประชาชน ณ สำนักงานเขตดอนเมือง ต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเป็นประจำทุกเดือน

๖.๓.๔ หากกรณีไม่สามารถให้บริการได้ในทันที ตรวจสอบว่าในแต่ละเดือนมีการจัดทำบันทึกสองฝ่าย (ภาคผนวก ง) คือบันทึกที่ระบุความบกพร่องและกำหนดระยะเวลาที่จะนำเอกสารหลักฐานมายื่นซึ่งการกำหนดระยะเวลานี้จะกำหนดโดยผู้ยื่นคำขอ บันทึกสองฝ่ายนี้จัดทำสองฉบับโดยประชาชนเก็บไว้หนึ่งฉบับเจ้าหน้าที่เก็บไว้หนึ่งฉบับเป็นการลงนามไว้ทั้งสองฝ่ายในบันทึกนั้น

๖.๓.๕ กลุ่มงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ฯ ทดแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการทำบัตรประจำตัวประชาชนกรณีทำบัตรให้แก่ผู้ที่มีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์ (ภาคผนวก จ) และรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

#### ๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

วันที่ ๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๙ ถึงวันที่ ๓๐ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

#### ๘. งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินการ

ไม่ใช้งบประมาณเพิ่มเติมในการดำเนินการ เพียงใช้งบประมาณหมวดค่าตอบแทนใช้สอยและวัสดุ (ค่าวัสดุ) ที่มีอยู่แล้วประจำปีงบประมาณในการดำเนินการ

#### ๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

แนวทางการติดตามและประเมินผลประกอบด้วย

๑. ตัวชี้วัดความสำเร็จระดับผลผลิต (Output) และระดับผลลัพธ์ (Outcome) ที่ใช้ในการประเมินผลของโครงการหรือข้อเสนอในการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน โดยต้องสอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของโครงการหรือข้อเสนอในการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน

## ๒. วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล

| เป้าหมาย/วัตถุประสงค์                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ตัวชี้วัด                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | วิธีการ/เครื่องมือ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>เป้าหมาย (Output)</p> <p>๑. ร่วมกับโรงเรียนในพื้นที่เขตตอนเมืองทั้งโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานครและสังกัดเอกชนจำนวน ๑๑ โรงเรียนที่มีการจัดการเรียนการสอนในระดับประถมศึกษาในการประชุมผู้ปกครอง</p> <p>๒. จัดหน่วยบริการรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ (Bangkok Mobile Service) ในวันที่มีการประชุมผู้ปกครองจำนวน ๑๑ ครั้ง</p> <p>๓. จัดทำหนังสือถึงผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร พื้นที่เขตตอนเมือง จำนวน ๖ โรงเรียน และหนังสือถึงผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนในสังกัดเอกชน พื้นที่เขตตอนเมือง จำนวน ๕ โรงเรียน</p> <p>๔. จัดทำหนังสือถึงเจ้าบ้านของบ้านที่มีผู้มีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์ ซึ่งมีหน้าที่ต้องไปติดต่อ ณ สำนักทะเบียนอำเภอ หรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นแห่งใดก็ได้ที่มีความสะดวก เพื่อขอมีบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรก ภายในหกสิบวันนับแต่วันที่อายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์ โดยตรวจสอบรายชื่อเด็กจากฐานข้อมูลของระบบทะเบียนราษฎร เพื่อจัดส่งหนังสือถึงเจ้าบ้านของบ้านที่มีเด็กอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์</p> | <p>- มีการเข้าร่วมประชุมผู้ปกครองของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนจำนวน ๑๑ ครั้ง โดยเป็นการ เข้าร่วมประชุมกับโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร ๖ ครั้ง</p> <p>โรงเรียนในสังกัดเอกชน ๕ ครั้ง</p> <p>- มีการออกหน่วยบริการของรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่จำนวน ๑๑ ครั้ง</p> <p>- มีการจัดทำหนังสือถึงผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร พื้นที่เขต ตอนเมือง จำนวน ๖ โรงเรียน และหนังสือถึงผู้บริหารสถาน -ศึกษาโรงเรียนในสังกัดเอกชน พื้นที่เขตตอนเมือง จำนวน ๕ โรงเรียน</p> <p>- มีการจัดทำหนังสือถึงเจ้าบ้านของบ้านที่มีผู้มีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์</p> | <p>- รายงานผลการเข้าร่วมประชุมผู้ปกครองของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน</p> <p>- รายงานผลการออกให้บริการของรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่</p> <p>- ดูจากหลักฐานการจัดทำหนังสือถึงผู้บริหารสถานศึกษาทั้งโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานครและโรงเรียนในสังกัดเอกชนรวมทั้งสิ้น ๑๑ ฉบับ</p> <p>- ดูจากหลักฐานการจัดส่งหนังสือถึงเจ้าบ้านฯ ทางไปรษณีย์</p> |

| เป้าหมาย/วัตถุประสงค์                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ตัวชี้วัด                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | วิธีการ/เครื่องมือ                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>วัตถุประสงค์ (Outcome)</b><br>๑. เพื่อประชาสัมพันธ์ให้บุคคลสัญชาติไทยที่มีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์ มายื่นคำขอทำบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรกภายในหกสิบวันนับแต่วันที่มียุครบเจ็ดปีบริบูรณ์<br>๒. เพื่อให้ผู้ยื่นคำขอมีบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรกเมื่ออายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์ สามารถเตรียมเอกสารหลักฐานได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง ไม่ต้องกลับไปเตรียมเอกสารหลักฐานอีกครั้ง<br>๓. เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตดอนเมือง | - ร้อยละ ๘๐ ของผู้ที่มีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์ มายื่นขอทำบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรกภายในหกสิบวันนับแต่วันที่มียุครบเจ็ดปีบริบูรณ์<br>- ร้อยละ ๘๐ ของผู้ที่มีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์ที่มายื่นขอทำบัตรประจำตัวประชาชนสามารถเตรียมเอกสารหลักฐานได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง<br>- ร้อยละ ๙๐ ของผู้มาใช้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด | - ตรวจสอบจากรายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือนในการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนสำหรับผู้ที่มีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์<br>- ตรวจสอบว่ามีการจัดทำบันทึกข้อตกลงสองฝ่าย ในการทำบัตรประจำตัวประชาชนให้แก่ผู้ที่มีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์ หรือไม่<br>- แบบสอบถามความพึงพอใจ |

#### ๑๐. ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (Swot Analysis) และการศึกษาแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงเห็นควรนำจุดแข็งและโอกาสที่มีอยู่ไปดำเนินการให้บริการในเชิงรุก และปิดจุดอ่อนและอุปสรรคในการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนสำหรับผู้ที่มีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์ ดังนี้

๑๐.๑ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนไปเข้าร่วมประชุมผู้ปกครองของโรงเรียนในพื้นที่เขตดอนเมืองที่มีการจัดการเรียนการสอนในระดับประถมศึกษา เพื่อไปอธิบายให้ความรู้แก่ผู้ปกครองในการนำเด็กที่มีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์แล้วยังมิได้จัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ไปยื่นขอทำบัตรประจำตัวประชาชนภายในหกสิบวันนับแต่วันที่มียุครบเจ็ดปีบริบูรณ์

๑๐.๒ นอกจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตเข้าร่วมประชุมให้ความรู้แก่ผู้ปกครองแล้ว เห็นควรนำรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ออกให้บริการในคราวเดียวกันด้วย

๑๐.๓ จัดทำหนังสือถึงผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานครและโรงเรียนในสังกัดเอกชน พื้นที่เขตดอนเมืองที่มีการจัดการเรียนการสอนในระดับประถมศึกษาเพื่อขอความร่วมมือแจ้งผู้ปกครองที่มีเด็กอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์และมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน ให้นำเด็กพร้อมหลักฐานเอกสารไปยื่นคำร้องขอมีบัตรประจำตัวประชาชนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายในกำหนดหกสิบวันนับแต่วันที่เด็กมีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์

๑๐.๔ ทุกเดือนจัดทำหนังสือถึงเจ้าบ้านของบ้านที่มีผู้ที่มีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์ เพื่อให้บิดามารดาหรือเจ้าบ้านนำเด็กพร้อมหลักฐานไปยื่นขอทำบัตรประจำตัวประชาชน ณ สำนักทะเบียน

อำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นแห่งใดแห่งหนึ่งที่มีความสะดวก

๑๐.๕ เห็นควรจัดให้มีการบริการทำบัตรประจำตัวประชาชนในวันเสาร์อย่างต่อเนื่องตลอดไป

๑๐.๖ เห็นควรจัดสรรอัตรากำลังเจ้าหน้าที่เพิ่มให้แก่สำนักงานเขตดอนเมือง เนื่องจากเป็นสำนักงานเขตที่มีประชาชนมาติดต่อขอทำบัตรประจำตัวประชาชนเป็นจำนวนมาก เพราะเป็นเขตติดต่อกับปริมณฑลและเป็นสถานที่ตั้งของท่าอากาศยานดอนเมือง

๑๐.๗ เห็นควรให้ทุกสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานครให้บริการในเชิงรุก จะในรูปแบบใดก็ตามที่จะสามารถช่วยให้ผู้ที่มีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์ทราบว่าต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน และต้องยื่นคำขอมีบัตรประจำตัวประชาชนภายในหกสิบวันนับแต่วันที่อายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์

-----

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล  
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการทำบัตรประจำตัว  
ประชาชนสำหรับผู้ที่มีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์

จัดทำโดยนางภพนา ปทุมดิษฐ์  
ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ  
สังกัดฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตดอนเมือง

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๗  
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการ  
ทำบัตรประจำตัวประชาชน (กรณีทำบัตรให้แก่ผู้มีอายุครบเจ็ดปีบริบูรณ์)  
สำนักงานเขตดอนเมือง**

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

๒. อายุ ☐ ๗ - ๑๕ ปี ☐ ๑๖ - ๓๕ ปี ☐ ๓๖ - ๕๕ ปี ☐ ๕๖ ปีขึ้นไป

๓. อาชีพ ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ รับราชการ/ธุรกิจส่วนตัว ☐ พนักงานบริษัท/รับจ้างทั่วไป  
☐ อื่น ๆ ระบุ.....

๔. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนในครั้งนี้ มากน้อยเพียงใด

☐ มากที่สุด

☐ มาก

☐ ปานกลาง

☐ น้อย

☐ น้อยที่สุด

๕. ข้อเสนอแนะ หรือคำติชมของผู้รับบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

(สำนักงานเขตดอนเมือง ขอขอบคุณท่านที่ได้ตอบแบบสอบถามนี้ ความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานเขตดอนเมืองต่อไป)

**บันทึกข้อบกพร่องของเอกสาร**  
**ในการติดต่อราชการ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตดอนเมือง**

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

ผู้ยื่นคำร้อง.....

เรื่องที่ขอดำเนินการ.....

หลักฐานที่นำมาแสดง

- |         |         |
|---------|---------|
| ๑. .... | ๒. .... |
| ๓. .... | ๔. .... |
| ๕. .... | ๖. .... |

ผลการพิจารณา.....

หลักฐานที่ต้องนำมาเพิ่มเติม

- |         |         |
|---------|---------|
| ๑. .... | ๒. .... |
| ๓. .... | ๔. .... |

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ  
( )

ทราบ และจะนำหลักฐานมายื่นเพิ่มเติมภายในวันที่.....

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง  
( )

(โปรดนำเอกสารฉบับนี้ ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในครั้งต่อไป)