

แบบฟอร์มรายงานส่วนบุคคล

๑. หัวข้อ การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสอบสวนรับรองแก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง
สำนักงานเขตมีนบุรี

๒. ความสำคัญของการศึกษา / ที่มาของการนำเสนอ

กรุงเทพมหานคร มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ มาตรา ๘๙ โดยแบ่งพื้นที่การปกครองเป็น ๕๐ เขต

สำนักงานเขตมีนบุรีเป็นส่วนราชการ ๑ ใน ๕๐ เขตของกรุงเทพมหานคร มีผู้อำนวยการเขตเป็นผู้บังคับบัญชา มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติราชการภายในสำนักงานเขต อำนาจหน้าที่เกี่ยวกับด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ด้านการปกครอง เพื่อบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้กับประชาชนในพื้นที่ สำนักงานเขตมีนบุรีแบ่งส่วนราชการภายในเป็น ๑๐ ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายปกครอง ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายโยธา ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ฝ่ายรายได้ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายการคลัง ฝ่ายเทศกิจและฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ฝ่ายปกครอง มีหน้าที่รับผิดชอบงานหลายด้าน เช่น ด้านมวลชน ด้านความมั่นคง การให้บริการประชาชน เป็นต้น โดยเฉพาะงานด้านการให้บริการประชาชนถือว่าเป็นงานบริการที่สำคัญประการหนึ่ง งานบริการมีหลายประเภท เช่น จดทะเบียนพาณิชย์ พินัยกรรม การสอบสวนรับรอง มูลนิธิสมาคม เป็นต้น โดยเฉพาะงานด้านการสอบสวนรับรองเกี่ยวกับบุคคล เมื่อประชาชนมีความจำเป็นต้องใช้ประกอบการทำธุรกรรม เช่น ชื่อไม่ตรงอาจเกิดจากความผิดพลาดของสระไม่สามารถรับมรดกได้ จึงขอให้สำนักงานเขตออกหนังสือรับรองบุคคลเดียวกันเพื่อนำไปประกอบเอกสารในการรับมรดก เป็นต้น การสอบสวนรับรองมีหลายประเภท ได้แก่

๑. รับรองว่าเป็นบุคคลเดียวกัน
 ๒. รับรองลายมือชื่อผู้มอบอำนาจ
 ๓. รับรองสถานที่เกิด-ตาย
 ๔. รับรองผู้ประสบสาธารณภัย
 ๕. รับรองฐานะบุคคลเพื่อรับอุปการะผู้พ้นโทษ
 ๖. รับรองความประพฤติ
 ๗. รับรองว่าบุคคลยังมีชีวิตอยู่เพื่อไปรับบำนาญ
 ๘. รับรองสถานภาพการสมรส
 ๙. รับรองลายมือชื่อกรณีให้ความยินยอมให้บุตรเดินทางไปต่างประเทศ
 ๑๐. รับรองว่าได้รับเงินค่าเลี้ยงดูจากบุตรหรือผู้ส่งเงินในต่างประเทศ
 ๑๑. รับรองสถานะทางครอบครัวของคนงานที่ไปทำงานในต่างประเทศ
 ๑๒. รับรองลายมือชื่อผู้ค้ำประกันในสัญญากู้ยืมเงินกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
 ๑๓. รับรองรายการบริจาคทรัพย์สินเพื่อขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์
- อันเป็นที่สรรเสริญยิ่งดิเรกคุณาภรณ์
๑๔. การสอบสวนเกี่ยวกับสิทธิของบุคคลกรณีอื่น ๆ

การสอบสวนรับรองต้องดำเนินการด้วยความรอบครอบ รัดกุม ต้องดำเนินการภายใต้กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ อาศัยหลักการใช้ดุลพินิจด้านความถูกต้อง (หลักสุจริต) เหตุผลความจำเป็น ความน่าเชื่อถือของพยาน (พยานบุคคล พยานเอกสาร) ความสมเหตุสมผล โดยการรวบรวมพยานหลักฐานและดำเนินการอย่างอื่นใดเพื่อที่จะทราบหรือพิสูจน์ข้อเท็จจริง และต้องผ่านกระบวนการสอบสวนผู้ร้องพร้อมพยานบุคคลอย่างน้อย ๒ คน การดำเนินการต้องรอบครอบและรัดกุม เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงให้เป็นที่ยุติก่อน จึงจะออกหนังสือรับรองได้ ซึ่งการสอบสวนรับรองแต่ละประเภทมีขั้นตอนและวิธีการแตกต่างกันไป เช่น การสอบสวนรับรองว่าเป็นบุคคลเดียวกันส่วนใหญ่เพื่อใช้ในการยืนยันตัวบุคคล ซึ่งอาจเกิดจากความผิดพลาดของสระ (เช่น มะลิ กับ มลิ) หลักการสอบสวนต้องยึดทะเบียนบ้านผู้ร้องเป็นหลัก การรับรองลายมือชื่อผู้มอบอำนาจ เพื่อใช้ในการยืนยันเจตนาของบุคคลหรือนิติบุคคลที่มีความประสงค์จะให้บุคคลหรือนิติบุคคลอื่นดำเนินการแทนตนเป็นอำนาจเฉพาะตัวไม่สามารถมอบอำนาจได้ การสอบสวนรับรองสถานที่เกิดเนื่องจากไม่มีสูติบัตรหรือไม่มีเอกสารแสดงการเกิด มักใช้ในเรื่องเกี่ยวกับการขอสัญชาติ ส่วนใหญ่ฝ่ายปกครองจะแนะนำให้ติดต่อกับฝ่ายทะเบียนก่อนหากฝ่ายทะเบียนไม่สามารถตรวจสอบและออกสูติบัตรให้ได้ ฝ่ายปกครองจึงจะออกหนังสือรับรองให้ การสอบสวนรับรองสถานที่ตาย มักใช้ในเรื่องเกี่ยวกับการรับมรดก เป็นต้น จะเห็นได้ว่าการสอบสวนรับรองแต่ละประเภทส่งผลกระทบต่อสิทธิของประชาชน มีผลทางกฎหมาย มีลักษณะความยุ่งยาก ซับซ้อนแตกต่างกันไป เจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการสอบสวนรับรองจึงจำเป็นต้องมีความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ในการสอบสวนรับรอง หากเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจ อาจทำให้เกิดข้อผิดพลาด และส่งผลกระทบต่อประชาชนทำให้เสียสิทธิอันพึงมีพึงได้ และอาจนำไปสู่การฟ้องร้องส่งผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่และองค์กรที่ออกหนังสือรับรองได้

ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตมีนบุรี มีเจ้าหน้าที่โยกย้ายสับเปลี่ยนสายงานและไม่เคยปฏิบัติงานด้านสอบสวนรับรองมาก่อน บางครั้งเจ้าหน้าที่ต้องทำงานเร่งด่วนที่ตนเองรับผิดชอบให้เสร็จตามกำหนดเวลา จึงไม่สามารถดำเนินการสอบสวนรับรองให้กับประชาชนในทันทีได้ บางครั้งเจ้าหน้าที่ต้องออกไปปฏิบัติภารกิจเร่งด่วนนอกสถานที่ เช่น ตรวจสอบสถานที่ประปรารถณภัย ไปประชุม อบรมสัมมนา ฯลฯ ทำให้มีเจ้าหน้าที่อยู่ปฏิบัติหน้าที่ที่สำนักงานไม่เพียงพอแก่การให้บริการประชาชน ฝ่ายปกครองไม่มีคู่มือปฏิบัติงานด้านการสอบสวนรับรอง ความรู้ส่วนใหญ่จะกระจายอยู่กับเจ้าหน้าที่แต่ละคน เวลาไปอบรมมักจะเก็บคู่มือไว้กับผู้อบรม ไม่มีการรวบรวมบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรเก็บไว้เป็นคู่มือสำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และเนื่องจากการดำเนินการสอบสวนรับรองเป็นเรื่องที่ยุ่งยากซับซ้อน หากเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ ความเข้าใจเรื่องกฎหมาย และขาดทักษะในการสอบสวนรับรอง ประกอบกับไม่มีคู่มือปฏิบัติงานด้านการสอบสวนรับรองให้ศึกษาหาความรู้ บางครั้งอาจทำให้เจ้าหน้าที่ขาดความมั่นใจได้ อีกทั้งการบันทึกปากคำ (ป.ค.๑๔) ผู้ร้องและพยาน ๒ คน ต้องใช้การบันทึกด้วยลายมือของเจ้าหน้าที่ ต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ บางกรณีผู้ร้องไม่มีเอกสารหลักฐานหรือมีเอกสารหลักฐานแต่ไม่เพียงพอและน่าเชื่อถือได้ จึงไม่อาจออกหนังสือรับรองให้กับผู้ร้องได้ ต้องหาทางออกเพื่อแก้ปัญหาให้กับผู้ร้อง จึงอาจทำให้งานมีปัญหา ล่าช้า เกิดข้อผิดพลาด และส่งผลกระทบต่อประชาชนและองค์กรได้

จากปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงมีแนวคิดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสอบสวนรับรองแก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตมีนบุรี เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการสอบสวนรับรองถูกต้อง รวดเร็ว เป็นไปในแนวทางเดียวกัน อยู่ภายใต้กรอบกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและ

หนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่สามารถศึกษาหาความรู้ได้จากคู่มือการปฏิบัติงาน สามารถลดความขัดแย้งในการทำงานระหว่างบุคคลรวมทั้งลดปัญหาความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน ลดระยะเวลาในการสอบสวนรับรอง ย่นย่อการตรวจสอบข้อมูล ทำให้งานประสบผลสำเร็จบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๖๑ – ๒๕๖๕) ด้านที่ ๗ การบริหารจัดการเมืองมหานคร มิติที่ ๗.๓ การบริหารทรัพยากรบุคคล

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสอบสวนรับรอง แก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตมีนบุรี
๒. เพื่อให้ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตมีนบุรี มีคู่มือปฏิบัติงานด้านการสอบสวนรับรอง ใช้และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
๓. เพื่อใช้เป็นองค์ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง
๔. เพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการที่ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตมีนบุรี ได้รับความพึงพอใจในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่และส่งผลดีในภาพรวมในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร

๔. เป้าหมาย

๑. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการสอบสวนรับรอง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตมีนบุรีใช้ปฏิบัติงาน
๒. การจัดทำร่างรูปแบบการสอบสวน (ป.ค.๑๔) แต่ละประเภท

๕. แนวคิด / หลักการที่ใช้ในการศึกษา

๕.๑ หลักกฎหมาย

๕.๑.๑ พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พุทธศักราช ๒๔๕๗ มาตรา ๘๗ กำหนดว่า กรมการอำเภอต้องให้ราษฎรที่มีกิจธุระหาได้ทุกเมื่อ ถ้าราษฎรมาร้องทุกข์อย่างใด ซึ่งกรมการอำเภอช่วยได้ต้องช่วยตามสมควร เพื่อแก้ปัญหาความทุกข์ร้อนของประชาชน จะดำเนินการในกรณีที่ไม่มีความหมายหรือระเบียบกำหนดไว้ โดยให้นายอำเภอหรือผู้อำนวยการเขตแล้วแต่กรณีเป็นผู้ออกให้โดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พุทธศักราช ๒๔๕๗ มาตรา ๘๗

๕.๑.๒ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ มาตรา ๖๒ วรรค ๓ กำหนดว่า บรรดาอำนาจและหน้าที่เกี่ยวกับราชการของกรมการอำเภอหรือนายอำเภอ ซึ่งกฎหมายกำหนดให้กรมการอำเภอและนายอำเภอมีอยู่ให้โอนไปเป็นอำนาจและหน้าที่ของนายอำเภอ

๕.๑.๓ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ มาตรา ๖๙ กำหนดว่า ให้ผู้อำนวยการเขตมีหน้าที่ ดังนี้ (๑) อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายบัญญัติให้เป็นอำนาจหน้าที่ของนายอำเภอ เว้นแต่พระราชบัญญัตินี้จะบัญญัติไว้อย่างอื่น

๕.๒ แนวคิดทฤษฎี

๕.๒.๑ กระบวนการบริหารตามทฤษฎี POSDCORB ของ Gulick และ Urwick หลักในการบริหารจัดการองค์กร ที่ผู้บริหารใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงาน ประกอบด้วย

- ๑) Planning (P) คือ การวางแผนเค้าโครงการกิจกรรมเตรียมการก่อนลงมือปฏิบัติ
- ๒) Organizing (O) คือ การจัดส่วนราชการหรือองค์กรให้เหมาะสมกับงาน

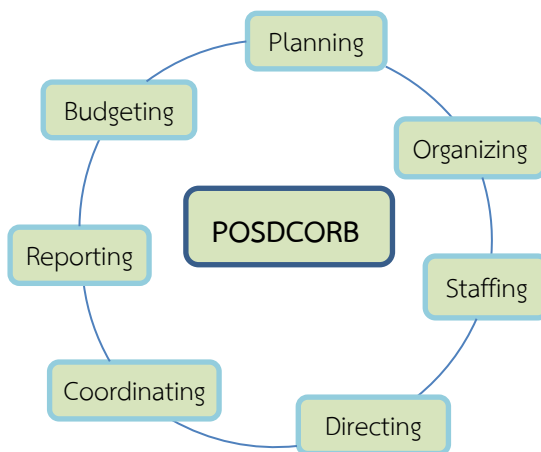
๓) Staffing (S) คือ การจัดหาบุคคลและเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

๔) Directing (D) คือ การอำนวยการ เป็นศิลปะในการบริหารงาน เช่น ภาวะผู้นำ การวินิจฉัยสั่งการ การจูงใจ การตัดสินใจ

๕) Coordinating (Co) คือ การร่วมมือประสานงานเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและราบรื่น ถือว่าการร่วมมือประสานงานคือหัวใจของการบริหาร

๖) Reporting (R) คือ การรายงานผลการปฏิบัติงานแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงผลการปฏิบัติงาน ด้วยการสื่อสารสองทางซึ่งส่งผลต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานให้ตรงกับความต้องการของประชาชน

๗) Budgeting (B) คือ งบประมาณที่เป็นภารกิจเกี่ยวกับการวางแผน



๕.๒.๒ แนวคิดทฤษฎี SWOT Analysis ของอัลเบิร์ต ฮัมฟรี (Albert Humphrey) เป็นการวิเคราะห์องค์กร วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค หลักการสำคัญคือการวิเคราะห์โดยสำรวจสภาพการณ์ ๒ ด้าน คือ สภาพการณ์ภายในและสภาพการณ์ภายนอกขององค์กร เพื่อให้เรา รู้จักตนเองจากสภาพแวดล้อมการทำงาน และเครื่องมือที่ได้จากการต่อยอดกระบวนการวิเคราะห์ นำมาจับคู่เข้าด้วยกันเพื่อใช้หาความสัมพันธ์ในการสร้างกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับสภาพการณ์ นำมาใช้ในการขจัดปัญหา อุปสรรค ลดจุดอ่อน นำจุดเด่นและโอกาสมาพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

Strengths (S) หมายถึง จุดเด่นหรือจุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ เป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพภายในองค์กร ที่สามารถใช้ประโยชน์เพื่อผลักดันองค์กรให้สามารถดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์และภารกิจขององค์กร

Weaknesses (W) หมายถึง จุดด้อยหรือจุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ส่งผลทำให้การดำเนินการไม่บรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งจะต้องหาวิธีแก้ปัญหา

Opportunities (O) หมายถึง โอกาสที่จะดำเนินการได้ ปัจจัยที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรเอื้อประโยชน์หรือส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กร

Threats (T) หมายถึง อุปสรรคหรือปัจจัยคุกคามการดำเนินการขององค์กรซึ่งเกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอกบางครั้งการจำแนกโอกาสและอุปสรรคเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เพราะสองสิ่งนี้สามารถเปลี่ยนแปลงไป สถานการณ์ที่เคยเป็นโอกาสอาจกลับกลายเป็นอุปสรรคได้

SWOT Analysis

		เชิงบวก	เชิงลบ
สภาพแวดล้อมภายใน	S จุดแข็ง (Strengths)	W จุดอ่อน (Weaknesses)	
	O โอกาส (Opportunities)	T อุปสรรค/ภัยคุกคาม (Threats)	
สภาพแวดล้อมภายนอก			

ปัจจัยภายใน	
จุดแข็ง (Strengths) ๑. ฝ่ายปกครองมีอัตรากำลังครบ ๒. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานปกครองส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถด้านการใช้คอมพิวเตอร์ ๓. ฝ่ายปกครองมีเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์พร้อม เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นเอกสาร	จุดอ่อน (Weaknesses) ๑. กลุ่มงานปกครองมีภารกิจหลายด้าน เช่น มีภารกิจต้องลงพื้นที่เร่งด่วน งานนโยบายเจ้าหน้าที่ไปอบรม ประชุม สัมมนา ฯลฯ ๒. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานปกครองมีการโยกย้าย สับเปลี่ยนสายงานหรือมีข้าราชการบรรจุใหม่ ๓. ไม่มีคู่มือด้านการสอบสวนรับรองใช้ในการปฏิบัติงาน
ปัจจัยภายนอก	
โอกาส (Opportunities) ๑. สำนักงานเขตมินบุรีตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสมเป็นจุดศูนย์กลางการเดินทาง มีรถโดยสารผ่านหลายสาย สะดวกในการเดินทาง ๒. สามารถสืบค้น ตรวจสอบข้อมูลทะเบียนราษฎร ณ สำนักงานเขตมินบุรีได้	อุปสรรค (Threats) ๑. ประชาชนมีชื่อตามทะเบียนบ้านอยู่นอกพื้นที่เขตมินบุรี ๒. ประชาชนมีภูมิลำเนาอยู่ต่างพื้นที่ ไม่สามารถนำพยานบุคคลมาให้การรับรองได้ ๓. ประชาชนมาติดต่อฝ่ายปกครองในคราวเดียวกันจำนวนมากหลายราย ในขณะที่เจ้าหน้าที่ยังให้บริการรายอื่นยังไม่แล้วเสร็จ ทำให้ประชาชนต้องรอนาน

๕.๒.๓ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๒) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติ รับผิดชอบ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

ไพโรพนา (๒๕๔๔) ให้ความหมายของการบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข เกิดความสบายใจ

Millet (๑๙๕๔) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยยึดหลักและแนวทาง คือ

๑) การให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่าทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกัน หมายถึง ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกชนชั้น เชื้อชาติ ความยากจน หรือสถานะทางสังคม

๒) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องตรงเวลา ทันต่อเหตุการณ์ ในการบริการจะต้องมองที่ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภาครัฐไม่มีสิทธิละเลย หากไม่ตรงเวลาและทันต่อเหตุการณ์ จะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

๓) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากจะให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลาแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ จำนวนคนที่เหมาะสม ในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

๔) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดหลักประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อไหร่ก็ได้

๕) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลของการปฏิบัติงาน กล่าวคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

๕.๒.๔ วงจรคุณภาพ PDCA ที่คิดค้นโดยวอลเตอร์ ชิวฮาร์ต (Walter Shewhart) เป็นผู้บุกเบิกการใช้สถิติสำหรับวงการอุตสาหกรรมและต่อมาวงจรมันเริ่มรู้จักกันดีเมื่อ เอ็ดวาร์ด เดมมิง (W.Edwards Deming) ปรมาจารย์ด้านการบริหารคุณภาพ เผยแพร่ให้เป็นเครื่องมือสำหรับการปรับปรุงกระบวนการทำงานของพนักงานในโรงงานให้ดียิ่งขึ้นและช่วยคิดค้นปัญหาอุปสรรคในแต่ละขั้นตอนการผลิตโดยพนักงานเอง วงจรนี้เป็นที่รู้จักกันในอีกชื่อว่าวงจรเดมมิง ซึ่งสามารถนำมาใช้ได้กับทุกกิจกรรม ได้แก่

๑) Plan (P) ขั้นตอนการวางแผนก่อนเริ่มปฏิบัติงาน กำหนดระดับความสำคัญของงานและครอบคลุมถึงการกำหนดหัวข้อวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนที่ต้องการลงมือปฏิบัติ

๒) Do (D) การปฏิบัติหลังจากที่เราวางแผนแล้ว ในขั้นตอนต่อไปคือการลงมือทำหรือการปฏิบัติตามขั้นตอนตามแผนโรดแมป (Road Map) และปฏิทินการปฏิบัติงานที่ได้กำหนดไว้

๓) Check (C) การตรวจสอบ คือขั้นตอนการตรวจสอบว่าหลังจากการนำแผนที่วางไว้ไปปฏิบัติจริงเราสามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือมาตรฐานที่เรากำหนดไว้หรือไม่ การไม่ประสบความสำเร็จเกิดจากสาเหตุใด นำผลที่ได้มาสรุปและติดตามผลการดำเนินงานเพื่อใช้ในการปรับปรุงและแก้ไขในการทำงานครั้งต่อไป

๔) Action (A) ขั้นตอนการดำเนินการให้เหมาะสม คือกระบวนการปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหาโดยขั้นตอนนี้เป็นการนำเอาผลลัพธ์ที่ได้จาก ๓ ขั้นตอนการตรวจสอบมาวิเคราะห์และตรวจสอบสาเหตุความผิดพลาดที่เกิดขึ้นมาประเมินเพื่อพัฒนาแผนและเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเดิมเกิดขึ้นอีก



๕.๒.๕ แนวคิดพัฒนาบุคลากร หมายถึง การทำให้บุคคลมีความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพ และทัศนคติที่ดีสามารถปฏิบัติงานที่ยากขึ้น รวมถึงการให้การศึกษาเพิ่มเติมอาจโดยการอบรม การสอนงานหรือการนิเทศงาน การยอมรับการเปลี่ยนแปลงหรือการโยกย้ายสับเปลี่ยนงาน วัตถุประสงค์เพื่อเป็นการพัฒนาและเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีขาดแคลนบุคลากรสามารถปฏิบัติงานแทนได้ เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรให้ได้ผลผลิตสูงสุด และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน

๖. แนวทางการดำเนินการ / ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๑ แนวทางการดำเนินการ

จากการวิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตมินบุรี ฝ่ายปกครองมีภารกิจรับผิดชอบหลายด้าน บางครั้งเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ทัวถึง ทำให้ประชาชนต้องเสียเวลาในการติดต่อราชการ เจ้าหน้าที่มีโยกย้ายสับเปลี่ยนสายงานหรือกรณีมีข้าราชการมาบรรจุใหม่ ยังไม่ทราบหลักเกณฑ์ขั้นตอนการสอบสวนรับรองที่ชัดเจน การออกหนังสือรับรองมีผลตามกฎหมาย อีกทั้งไม่มีคู่มือให้เจ้าหน้าที่ใช้ในการปฏิบัติงาน หากเกิดการผิดพลาดจากการปฏิบัติหน้าที่ จะส่งผลเสียต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่

ออกหนังสือรับรองได้ เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวจึงมีความเห็นว่าควรมีการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสอบสวนรับรองแก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตมินบุรี ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ดังนี้

๖.๑.๑ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการสอบสวนรับรอง (Work Manual) หมายถึงเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร ที่ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตมินบุรี จัดทำขึ้นมาเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงาน ระบุถึงขั้นตอนและรายละเอียดต่าง ๆ ของวิธีการสอบสวนรับรอง เริ่มตั้งแต่การรับเรื่อง ตรวจหลักฐาน การสอบสวน เสนอความเห็น การพิจารณาอนุมัติ การออกหนังสือรับรองจนถึงส่งมอบหนังสือรับรองให้กับประชาชน โดยผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง สามารถนำไปอ้างอิงเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว

ประโยชน์ในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการสอบสวนรับรอง ได้แก่

๑) ฝ่ายปกครองมีคู่มือในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร มีการแสดงรายละเอียด ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกระบวนการปฏิบัติงาน

๒) ใช้เป็นองค์ความรู้ สามารถนำไปอ้างอิงเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว

๓) ลดความผิดพลาดและลดข้อร้องเรียน

กรอบแนวทางการดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการสอบสวนรับรอง ได้แก่

๑) จัดทำโครงการเสนอผู้บริหารเพื่อขออนุมัติโครงการ

๒) จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการสอบสวนรับรอง

๓) จัดประชุมคณะทำงานการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการสอบสวนรับรอง เพื่อกำหนดแผน แนวทางการทำงาน ขั้นตอนการทำงาน ระยะเวลาดำเนินการและจัดแบ่งหน้าที่การปฏิบัติงาน

๔) รวบรวมข้อมูล ระเบียบ หนังสือสั่งการ ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เพื่อให้คณะทำงานการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการสอบสวนรับรองได้สังเคราะห์ข้อมูล ในการจัดทำร่างคู่มือการปฏิบัติงานด้านการสอบสวนรับรอง

๕) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการสอบสวนรับรอง ให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด

๖) ตรวจสอบคู่มือปฏิบัติงานด้านการสอบสวนรับรองก่อนนำไปใช้งาน และดำเนินการแก้ไขทันทีที่พบข้อบกพร่อง

๗) นำคู่มือปฏิบัติงานด้านการสอบสวนรับรองมาใช้ในการปฏิบัติงาน

๘) ติดตามประเมินผลและสรุปผลดำเนินการ

๖.๑.๒ จัดทำร่างรูปแบบบันทึกการสอบปากคำ (ป.ค.๑๔) โดยใช้ระบบเทคโนโลยีเพื่อลดขั้นตอนและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยมีแนวทาง ดังนี้

๑) กำหนดร่างแบบฟอร์มการสอบปากคำ (ป.ค.๑๔) และตรวจสอบความถูกต้องของร่างแบบฟอร์มการสอบปากคำ (ป.ค.๑๔) ก่อนนำไปจัดพิมพ์ในระบบคอมพิวเตอร์และดำเนินการแก้ไขทันทีที่พบข้อบกพร่อง

๒) พิมพ์ร่างแบบฟอร์มการสอบปากคำ (ป.ค.๑๔) ในระบบคอมพิวเตอร์ และใช้โปรแกรมผสานข้อมูลสำคัญในร่างแบบฟอร์มการสอบปากคำ (ป.ค.๑๔) เพื่อลดความซ้ำซ้อนของข้อความ

๓) ตรวจสอบความถูกต้องของร่างแบบฟอร์มการสอบปากคำ (ป.ค.๑๔) ในระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้โปรแกรมผสานข้อมูลสำคัญและดำเนินการแก้ไขทันทีที่พบข้อบกพร่อง

๔) นำร่างแบบฟอร์มการสอบปากคำ (ป.ค.๑๔) ที่ใช้โปรแกรมผสานข้อมูลสำคัญมาใช้และดำเนินการแก้ไขทันทีที่พบข้อบกพร่อง

๕) ติดตามประเมินผลและสรุปผลดำเนินการ

ประโยชน์ของร่างแบบฟอร์มการสอบปากคำ (ป.ค.๑๔) โดยใช้ระบบเทคโนโลยี

๑) มีรูปแบบการสอบสวนและบันทึกการสอบปากคำ (ป.ค.๑๔) เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๒) สะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการสอบและบันทึกปากคำ (ป.ค.๑๔) เนื่องจากมีการจัดความซ้ำซ้อนของข้อความ

๓) ลดความผิดพลาด เนื่องจากสามารถตรวจสอบข้อความในบันทึกการสอบปากคำ (ป.ค.๑๔) ในฉบับแรกว่าถูกต้องหรือไม่ หากไม่ถูกต้องสามารถดำเนินการแก้ไขได้ทันทีก่อนจะสอบและบันทึกปากคำ (ป.ค.๑๔) ฉบับต่อไป เมื่อฉบับแรกข้อความถูกต้อง ฉบับต่อไปย่อมถูกต้องด้วย

๔) ใช้ควมคุมงานและติดตามผลการปฏิบัติงาน สามารถตรวจสอบติดตามผลได้สะดวก รวดเร็ว มีรายละเอียดข้อมูลครบถ้วนเนื่องจากมีการเก็บข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์หรือเก็บไว้ที่บันทึกข้อมูลอื่น

๕) ประหยัดงบประมาณ เนื่องจากไม่เกิดความผิดพลาดหรือเกิดความผิดพลาดน้อยลง

เปรียบเทียบกระบวนการการสอบสวนรับรอง (ป.ค.๑๔)

การสอบ ป.ค. ๑๔ (แบบเดิม)	การสอบ ป.ค. ๑๔ (แบบใช้ระบบเทคโนโลยี)
๑.บันทึกข้อมูลด้วยลายมือในแบบฟอร์มการสอบปากคำ(ป.ค.๑๔) (ผู้ร้องและพยาน ๒ คน)	๑.บันทึกข้อมูลในแบบฟอร์มการสอบปากคำ (ป.ค.๑๔) ในระบบคอมพิวเตอร์
๒.ใช้ระยะเวลาในการบันทึกปากคำ เพราะต้องบันทึกข้อความด้วยลายมือทุกข้อความทุกฉบับ	๒.ลดระยะเวลาในบันทึกปากคำ เนื่องจากใช้โปรแกรมจัดข้อความซ้ำซ้อน
๓.การค้นหาหรือจัดทำสถิติต้องค้นหาในสมุดคุมรวมซึ่งไม่ได้แยกประเภทหนังสือรับรองและมีรายละเอียดไม่ครบถ้วน	๓.ค้นหารายละเอียดข้อมูลได้ง่าย มีรายละเอียดครบถ้วน
๕.เมื่อผู้ร้องคนเดิมมายื่นขอหนังสือรับรองเรื่องเดิม ต้องเริ่มกระบวนการสอบปากคำและออกหนังสือให้ใหม่	๕.เมื่อผู้ร้องคนเดิมมายื่นขอหนังสือรับรองเรื่องเดิมไม่ต้องเริ่มต้นใหม่ทั้งหมดสามารถค้นหาในระบบคอมพิวเตอร์ แก้ไขเฉพาะส่วนที่เปลี่ยนแปลงไปเท่านั้น

๖.๒.๒ จัดทำร่างรูปแบบบันทึกการสอบปากคำ (ป.ค.๑๔) โดยใช้ระบบเทคโนโลยี

กิจกรรม	แผนการดำเนินการ											
	ปีงบประมาณ ๒๕๖๕											
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๑.กำหนดร่างแบบฟอร์มการสอบปากคำ (ป.ค.๑๔) และตรวจสอบความถูกต้อง					↔							
๒.พิมพ์ร่างแบบฟอร์มการสอบปากคำ (ป.ค.๑๔) ในระบบคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมผสมผสานข้อมูลสำคัญ					↔							
๓.ตรวจสอบความถูกต้องของร่างแบบฟอร์มการสอบปากคำ (ป.ค.๑๔) ในระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้โปรแกรมผสมผสานข้อมูล					↔							
๔.นำร่างแบบฟอร์มการสอบปากคำ (ป.ค.๑๔) ที่ใช้โปรแกรมผสมผสานข้อมูลสำคัญมาใช้						↔	↔	↔	↔			
๕.ติดตามประเมินผลและสรุปผลดำเนินการ									↔			

๖.๓ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินการ ได้แก่

๖.๓.๑ เจ้าหน้าที่ของฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตมีนบุรี

๖.๓.๒ ประชาชนผู้มาขอรับบริการ

๗. ประโยชน์จากการศึกษา

๗.๑ ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตมีนบุรี สามารถดำเนินการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๗.๒ ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตมีนบุรี มีคู่มือการปฏิบัติงานด้านการสอบสวนรับรองใช้ในการปฏิบัติงาน

๗.๓ คู่มือการปฏิบัติงานด้านการสอบสวนรับรอง สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับทุกสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณของทางราชการ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ผลผลิต ผลลัพธ์

๙.๑.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

การมีคู่มือปฏิบัติงานด้านการสอบสวนรับรอง

๙.๑.๒ ผลผลิต

การมีร่างสำนวนการสอบสวนรับรองแต่ละประเภท

๙.๑.๓ ผลลัพธ์

การดำเนินการสอบสวนและออกหนังสือรับรองมีความรวดเร็ว ไม่เกิด

ข้อผิดพลาด

๙.๒ เครื่องมือการติดตามและประเมินผลความสำเร็จ

๙.๒.๑ จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่ใช้คู่มือในการปฏิบัติงาน

๙.๒.๒ จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจประชาชนที่มารับบริการ

๙.๒.๓ การจัดเก็บสถิติเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มารับบริการ

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑. ร่างรูปแบบบันทึกการสอบปากคำ (ป.ค.๑๔) โดยใช้ระบบเทคโนโลยี สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการสอบสวนเรื่องอื่น ๆ ของหน่วยงานอื่นได้

๒. กรุงเทพมหานคร ควรสนับสนุนการฝึกอบรมเกี่ยวกับการนำโปรแกรมของระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อนำมาพัฒนาและประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการสอบสวนรับรองให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองทุกสำนักงานเขต