

รายงานส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ
ด้านการทะเบียน สำนักงานเขตวังทองหลาง

จัดทำโดย นางสาวพศุภนันทน์ รอดทอง

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ
สังกัด ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตวังทองหลาง

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๔๐
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๑. หัวข้อ การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านการทะเบียน สำนักงานเขตวังทองหลาง

๒. ความสำคัญของการศึกษา/ที่มาของการนำเสนอ

กรุงเทพมหานคร มหานครแห่งเอเชีย (Bangkok: Vibrant of Asia) วิสัยทัศน์ที่กำหนดขึ้นเพื่อให้กรุงเทพมหานครเป็นมหานครแห่งเอเชียที่ครอบคลุมประเด็นยุทธศาสตร์ ๗ ด้าน ได้แก่ ๑. มหานครปลอดภัย ๒. มหานครสีเขียว สะดวกสบาย ๓. มหานครสำหรับทุกคน ๔. มหานครกระชับ ๕. มหานครประชาธิปไตย ๖. มหานครแห่งเศรษฐกิจและการเรียนรู้ และ ๗. การบริหารจัดการเมืองมหานคร ซึ่งการบริหารจัดการเมืองจะเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนระบบให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ทุกด้านเป็นภารกิจที่สนับสนุนให้เกิดผลผลิต ผลลัพธ์ของการพัฒนากรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย กฎหมาย การบริหารแผนและประเมินผลการบริหารทรัพยากรบุคคล การคลัง และงบประมาณ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งปัจจุบันการใช้เทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการประชาชนได้เข้ามาเป็นส่วนสำคัญในชีวิตประจำวันของประชาชน โดยใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสาร การใช้บริการระบบดิจิทัลกับภาคธุรกิจเอกชน สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน กรุงเทพมหานครซึ่งหน่วยงานภาครัฐที่มุ่งเน้นพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนให้เป็นต้นแบบด้านการบริหารมหานคร ตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๗๕) ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๕) ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การบริหารจัดการเมืองมหานคร ประเด็นยุทธศาสตร์ มิติที่ ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการประชาชน ช่วยเพิ่มศักยภาพด้านการบริหารจัดการเมืองมหานคร เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรชั้นนำด้านการให้บริการทางทะเบียนทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) รองรับกับจำนวนประชาชนที่มามากติดต่อขอรับบริการได้อย่างทั่วถึง สนับสนุนการเป็นระบบราชการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อดิจิทัล ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเพิ่มช่องทางในการติดต่อกับงานทะเบียนที่ง่ายต่อการเข้าถึงการรับบริการลดเวลาารับบริการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี

สำนักงานเขตวังทองหลาง เป็นเขตที่อยู่ในกลุ่มกรุงเทพกลาง มีจำนวนประชากรอาศัยอยู่ประมาณ ๑๑๐,๐๐๐ คน มีพื้นที่ ๑๙.๒๖๕ ตารางกิโลเมตร ได้กำหนดวิสัยทัศน์ คือ เขตวังทองหลางเมืองน่าอยู่ ชุมชนเข้มแข็ง บริการเป็นเลิศ มีการดำเนินการตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร เพื่อให้กรุงเทพมหานครเป็นมหานครแห่งเอเชีย ตอบสนองนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร “ผลักดันหัวใจ แก่ใจทันที Now!” ๕ นโยบายทันที ประกอบด้วย ๑. สะอาด (Clean) บ้านเมืองสะอาด การบริหารราชการใสสะอาด ๒. สะดวก (Convenient) เดินทางสะดวก ใช้ชีวิตสะดวก ข้อมูลสะดวก ๓. ปลอดภัย (Community) เดินทางสะดวก ใช้ชีวิตสะดวก ข้อมูลสะดวก ๔. คุณภาพชีวิตดี (Care) ดูแลคุณภาพชีวิตประชาชน สิ่งแวดล้อม และระบบนิเวศ ๕. วิถีพอเพียง (Common Ways Of Living) ภูมิใจในรากฐานไทย พอใจในความเป็นอยู่ ภารกิจที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียน คือ การจัดตั้งศูนย์บริหารราชการนับไว้สะอาด Bangkok Fast & Clear (BFC) รับคำร้องด้านทะเบียน และการอนุญาตต่าง ๆ เพื่อลด

ขั้นตอน ระยะเวลา ตามมาตรฐาน พระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกฯ เมื่อได้มาติดต่อราชการที่สำนักงานเขตแล้วสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ตามนโยบายที่ ๒ สะดวก (Convenient) มุ่งเน้นให้ประชาชนผู้มารับบริการได้รับความพึงพอใจไม่ต้องติดต่อรับบริการในหลายจุดบริการ เดินทางสะดวกสบาย ใช้ชีวิตสะดวก ข้อมูลสะดวก ด้วยการเพิ่มช่องทางการให้บริการติดต่อราชการที่ง่ายต่อการเข้าถึงการบริการ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกรวดเร็ว ด้วยระบบเทคโนโลยี

ฝ่ายทะเบียนมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการทะเบียนราษฎร ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนทั่วไป ทะเบียนแรงงานต่างด้าว สัญชาติ การควบคุมดูแลศูนย์บริหารราชการฉวไส สะอาด (Bangkok Fast & Clear) (BFC) และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมายซึ่งสถิติในแต่ละวันจะมีประชาชนมาติดต่องานทะเบียนไม่น้อยกว่า ๒๐๐ คนต่อวัน กรุงเทพมหานครมีการให้บริการจองคิวออนไลน์ ผ่าน application BMA Q ซึ่งประชาชนสามารถจองคิวบริการได้ล่วงหน้า ๑ เดือน แต่ด้วยข้อจำกัดของระบบไม่สามารถจองบริการได้มากกว่า ๑ งานและไม่มีพื้นที่ให้บริการด้านการติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่เฉพาะงานได้ จึงมีประชาชนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามที่ฝ่ายทะเบียน เป็นจำนวนมาก บางครั้งบางคนเดินทางเข้ามาติดต่อสอบถามที่สำนักงานเขตโดยมีเอกสารไม่ครบถ้วนบ้าง จึงเกิดปัญหาการร้องเรียนกรณีเดินทางมาแล้ว ไม่สามารถดำเนินการได้หรือโทรศัพท์สายไม่ว่าง ประกอบกับปัจจุบันมีการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) อย่างรวดเร็วและทวีความรุนแรงเป็นอย่างมาก จึงได้มีแนวคิดที่จะปรับปรุงการให้บริการงานด้านการทะเบียน ให้มีการติดต่อสื่อสารที่มีความรวดเร็ว หรือมีการมาขอรับบริการน้อยครั้งที่สุด เพื่อลดการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) แบบชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) โดยการใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ ผ่าน Google Form และหรือ Line Official Account ในรูปแบบ QR CODE เพื่อให้สอดคล้องกับการให้บริการแจ้งย้ายที่อยู่ภายในสำนักทะเบียนเดียวกัน การแจ้งย้ายปลายทาง และการมอบหมายหรือมอบอำนาจให้แจ้งหรือยื่นคำร้องเพื่อดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎรผ่าน Application DOPA Digital ID

๓. วัตถุประสงค์

- ๓.๑ ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการรับบริการด้านการทะเบียน โดยเพิ่มช่องทางการให้บริการ
- ๓.๒ เพื่อลดขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาในการเข้ารับบริการ
- ๓.๓ เพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19)

๔. เป้าหมาย

- ๔.๑ เพิ่มช่องทางการให้บริการโดยใช้ Google Form ในรูปแบบให้ข้อมูล Link หรือ QR CODE เพื่อให้ผู้รับบริการได้กรอกข้อมูลการติดต่อสอบถาม และส่งเอกสารเพื่อตรวจสอบเบื้องต้น ให้แล้วเสร็จภายใน ๑ ครั้ง ตามมาตรฐานเวลา โดยประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโซเชียลมีเดียของสำนักงานเขตวังทองหลาง

๔.๒ มีการสร้าง Line Official Account (Line @) ผ่าน QR CODE เพื่อให้ผู้ให้บริการและผู้รับบริการได้ติดต่อสื่อสารกันเพื่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม หรือส่งเอกสารที่ไม่ครบถ้วนเพิ่มเติม ให้แล้วเสร็จภายใน ๑ ครั้ง ตามมาตรฐานเวลา

๕. แนวคิด/หลักการที่ใช้ในการศึกษา

๕.๑ การวิเคราะห์บริบทการให้บริการงานทะเบียน โครงการการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านการทะเบียน สำนักงานเขตวังทองหลาง โดย SWOT Analysis (Albert Humphrey)

การวิเคราะห์องค์กรด้วย SWOT เป็นหัวใจสำคัญขั้นแรกของการวางแผนดำเนินงาน เพื่อช่วยค้นหาปัญหาหรือประเด็นที่ควรปรับปรุงในองค์กร เพื่อให้ภารกิจหรือโครงการดำเนินงานเป็นไปตามแผนงานและเป้าหมายอย่างเหมาะสม

องค์ประกอบของ SWOT

S (Strength) หมายถึง จุดแข็ง เป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายใน เช่น จุดแข็งด้านทรัพยากรบุคคล

W (Weakness) หมายถึง จุดอ่อนที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายใน ซึ่งจะต้องหาวิธีในการแก้ไขปัญหาสถานการณ์ภายในองค์กร

O (Opportunity) หมายถึง โอกาส จากสภาพแวดล้อมภายนอกที่เอื้อประโยชน์ หรือส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กร โอกาสแตกต่างจากจุดแข็งตรงที่โอกาสนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายนอก

T (Threat) หมายถึง ข้อจำกัดจากสภาพแวดล้อมภายนอก บางครั้งการจำแนกโอกาสและข้อจำกัดหรืออุปสรรคเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เพราะสองสิ่งนี้สามารถเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งการเปลี่ยนแปลงอาจทำให้สถานการณ์ที่เคยเป็นโอกาสกลับกลายเป็นอุปสรรคได้

แผนภาพ SWOT Analysis

S STRENGTHS	W WEAKNESSES	O OPPORTUNITIES	T THREATS
- Things your company does well - Qualities that separate you from your competitors - Internal resources such as skilled, knowledgeable staff - Tangible assets such as intellectual property, capital, proprietary technologies etc.	- Things your company lacks - Things your competitors do better than you - Resource limitations - Unclear unique selling proposition	- Underserved markets for specific products - Few competitors in your area - Emerging need for your products or services - Press/media coverage of your company	- Emerging competitors - Changing regulatory environment - Negative press/media coverage - Changing customer attitudes toward your company

ที่มา SWOT Analysis จาก <https://thewisdom.co/content/what-is-swot-analysis/>

ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์ SWOT Analysis ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตวังทองหลาง

ตารางการวิเคราะห์ SWOT Analysis	
จุดแข็ง (Strength) ๑. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถพร้อมให้ข้อมูลที่ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด ๒. มีกฎหมาย ระเบียบ หนังสือสั่งการ เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ๓. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมด้านเครื่องมือสื่อสาร ๔. มีโครงสร้างอำนาจหน้าที่ตำแหน่งงานที่ชัดเจน โดยใช้คำสั่งมอบหมายงาน ๕. อาคารสถานที่ให้บริการสะอาดสวยงามตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)	จุดอ่อน (Weakness) ๑. เจ้าหน้าที่อยู่ระหว่างปฏิบัติหน้าที่ไม่สามารถตอบข้อซักถามในทันที ๒. เจ้าหน้าที่มาบรรจุใหม่ไม่มีประสบการณ์การทำงาน/เจ้าหน้าที่ขาดขวัญและกำลังใจ ๓. จำนวนคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ๔. คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ไม่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ ทำให้ไม่สามารถใช้อุปกรณ์ที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร
โอกาส (Opportunity) ๑. นโยบายภาครัฐสนับสนุนให้เกิดการให้บริการผ่านระบบดิจิทัล (Digital) ๒. กรุงเทพมหานครสนับสนุนนวัตกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๗๕) ๓. พระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ๔. สภาพสังคมและเศรษฐกิจปัจจุบันที่มีความรวดเร็วผ่านระบบดิจิทัล สื่อสารข้อมูลได้อย่างไร้ขีดจำกัดทั้งสถานที่และเวลา	ข้อจำกัด (Threat) ๑. ผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ ๒. สภากาชาดแพร่ระบาดของโรคภัยธรรมชาติ

จากการที่นำทฤษฎี SWOT Analysis มาช่วยในการวิเคราะห์ ตามตารางดังกล่าวข้างต้น จะเห็นว่าได้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ มีกฎหมาย ระเบียบ หนังสือสั่งการที่ชัดเจน อาคารสถานที่ให้บริการสะอาดสวยงามตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) จุดอ่อนคือบุคลากรบรรจุใหม่ไม่มีประสบการณ์ ขาดความรู้ในการทำงาน และบุคลากรขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานไม่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตประกอบกับคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมีจำนวนน้อย มีโอกาสที่รัฐบาลและ

กรุงเทพมหานครให้การสนับสนุนการใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชน และมีข้อจำกัดคือสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ที่มีการแพร่ระบาดอย่างรวดเร็ว

๕.๒ วิเคราะห์ด้วย TOWS Matrix มาจากคำว่า SWOT ที่กลับหัว ซึ่งเป็นการนำ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ที่ได้จากการกระบวนการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในขององค์กร (SWOT Analysis) มาทำการจับคู่เข้าด้วยกัน โดยที่สามารถแบ่งรูปแบบการจับคู่ กลยุทธ์ของ TOWS ออกเป็น

กลยุทธ์เชิงรุก (SO) สร้างกลยุทธ์โดยใช้ความแข็งแกร่ง ของตนเองไปหาประโยชน์จาก โอกาสที่เปิดอยู่

กลยุทธ์เชิงรับ (ST) สร้างกลยุทธ์โดยเอาความแข็งแกร่ง หลีกเลี่ยงสิ่งที่มาเป็นภัย

กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO) สร้างกลยุทธ์โดยหาประโยชน์จากโอกาสเอาชนะจุดอ่อน ที่ตนเองมีอยู่

และกลยุทธ์เชิงป้องกัน (WT) สร้างกลยุทธ์เพื่อลดจุดอ่อนให้มากที่สุดและหลบหนี ภัยที่เกิดขึ้น

แผนภาพ TOWS Matrix



ที่มา TOWS Matrix จาก <https://www.thinkaboutwealth.com/tows-matrix/>

ตารางที่ ๒ แสดงการวิเคราะห์ TOWS Matrix ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตวังทองหลาง

ปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก	จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
โอกาส (Opportunity)	SO (กลยุทธ์เชิงรุก) ให้ผู้ปฏิบัติงานบริการปฏิบัติตามนโยบายภาครัฐที่สนับสนุนให้เกิดการให้บริการผ่านระบบดิจิทัล (Digital) ปฏิบัติตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปีที่สนับสนุนนวัตกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ หนังสือสั่งการและปฏิบัติตามพระราชบัญญัติอำนาจความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยเคร่งครัดเพื่อความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ	WO (กลยุทธ์เชิงแก้ไข) พัฒนาระบบบริการบนพื้นฐานของเทคโนโลยี ที่เชื่อมโยงกับอินเทอร์เน็ต และระบบดิจิทัล เพื่อการบริการที่สะดวกรวดเร็วไร้ขีดจำกัดด้านสถานที่และเวลา สอดคล้องกับสภาพสังคมและเศรษฐกิจปัจจุบัน
อุปสรรค (Threat)	ST (กลยุทธ์เชิงป้องกัน) ใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ	WT (กลยุทธ์เชิงรับ) กรณีเกิดสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคภัยธรรมชาติ ให้ผู้รับบริการจองคิวผ่านระบบออนไลน์ (BMA Q)

จากการนำทฤษฎี TOWS Matrix มาช่วยในการวิเคราะห์ ตามตารางดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า สามารถนำมากำหนดแผนกลยุทธ์ต่าง ๆ ดังนี้ กลยุทธ์เชิงรุก คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาลและกรุงเทพมหานคร และตามกฎหมาย ระเบียบ พระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ กลยุทธ์เชิงแก้ไข คือ พัฒนาระบบบริการบนพื้นฐานของเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เชื่อมโยงกับอินเทอร์เน็ต และระบบดิจิทัล กลยุทธ์เชิงป้องกัน คือ ใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ และกลยุทธ์เชิงรับ คือ กรณีเกิดสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ให้ผู้รับบริการจองคิวผ่านระบบออนไลน์ (BMA Q) เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่มารับบริการสูงสุด

๕.๓ แนวคิด Lean Government หรือแนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยลดความสูญเสีย ทั้งในส่วนของภาครัฐและประชาชน เพื่อให้เหลือแต่เนื้อแท้ในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนการทำงานที่มากเกินไปจนเกิดความจำเป็น การใช้เวลางบประมาณ อัตราค่าจ้าง หรือการใช้ทรัพยากรที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ในกระบวนการทำงาน โดยการใช้เครื่องมือจัดกระบวนการงาน การเพิ่มขีดความสามารถให้แก่องค์กรในการดำเนินงาน เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ขณะเดียวกันให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการควบคู่ไปด้วย แนวคิด Lean Government มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๓ ส่วน ได้แก่

๑. ประชาชน ได้รับประโยชน์สุข
๒. กระบวนการ มีการลดความสูญเสียในการทำงาน
๓. ผู้ปฏิบัติงาน ไม่เป็นการสร้างภาระให้กับผู้ปฏิบัติงาน โดยจะต้องเคารพในความเป็นปัจเจกบุคคล

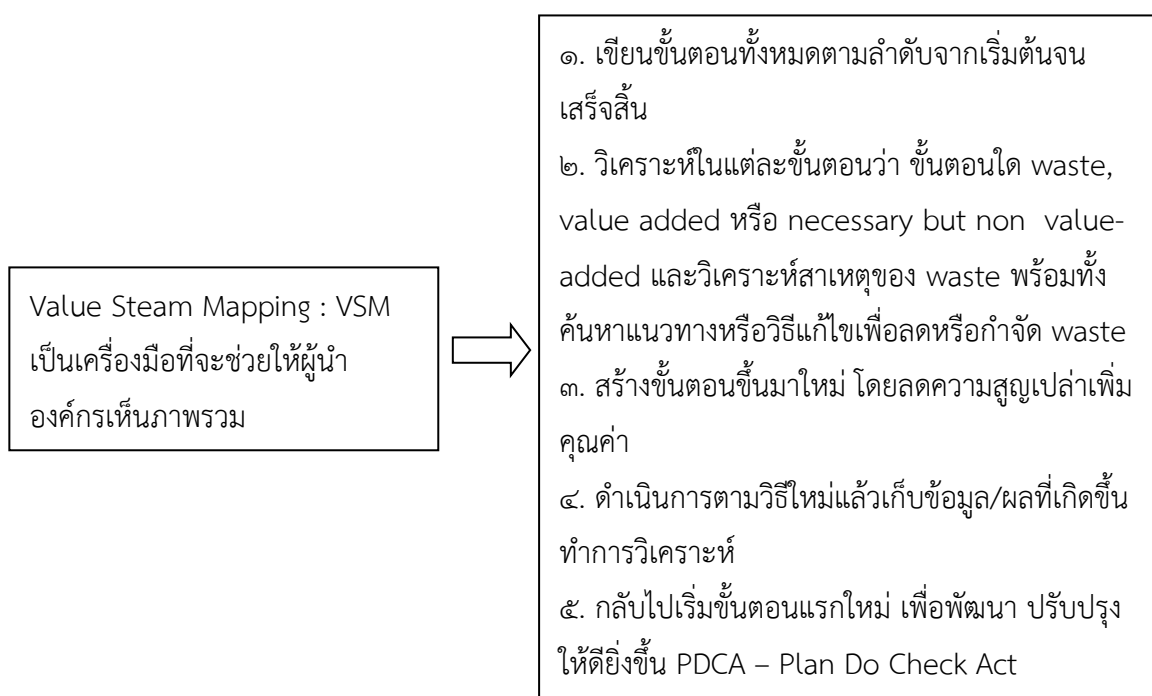
ความสูญเสีย (Waste) ตามแนวคิดของ Lean Government คือ กิจกรรมหรืองานที่เพิ่มค่าใช้จ่ายให้กับภาครัฐหรือประชาชน โดยไม่เพิ่มประโยชน์ในการทำงาน (ในสายตาประชาชน) ซึ่งในทุกการทำงานก็จะมี ความสูญเสียสอดแทรกอยู่กับเนื้องานจริง ดังนั้น ระยะเวลาทั้งหมดในการทำงานจึงมีส่วนที่ใช่ไปกับเนื้องานจริง และส่วนที่ใช่ไปกับความสูญเสียที่เกิดขึ้นในการทำงาน แบ่งออกเป็น ๘ ประการ DOWNTIME ได้แก่

๑. Defect Rework เป็นการสูญเสียจากการทำงานซ้ำ เพื่อแก้ไขข้อบกพร่อง
๒. Overproduction เป็นการสูญเสียจากการผลิตหรือบริการมากเกินไปจนจำเป็น
๓. Waiting เป็นการสูญเสียในการรอคอย หรือรองาน
๔. Not using staff talent เป็นการสูญเสียเนื่องจากไม่ใช้ศักยภาพของบุคลากร (ภูมิความรู้ที่สูญเปล่า)
๕. Transportation เป็นการสูญเสียเนื่องจากการเคลื่อนย้ายงานจากจุดหนึ่งไปสู่อีกจุดหนึ่งด้วยความไม่จำเป็น
๖. Inventory เป็นการสูญเสียเนื่องจากเก็บงานไว้ทำ
๗. Motion เป็นการสูญเสียเนื่องจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงาน
๘. Excessive Processing เป็นความสูญเสียเนื่องจากขั้นตอนการดำเนินงานที่มากเกินไปจนเกิดความจำเป็น

การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานตามแนวคิดของ Lean Government จึงเป็นการทำงานในสิ่งที่เป็เนื้องานจริง โดยไม่เสียเวลาไปกับความสูญเสีย เพื่อให้เกิดเนื้องานเท่าเดิมในเวลาสั้นลง หรือเกิดเนื้องานมากขึ้นในระยะเวลาเท่าเดิม รวมทั้งการได้เนื้องานมากขึ้นในเวลา

สั้นลง โดยใช้แผนผังสายธารคุณค่า (Value Stream Mapping (VSM)) เป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญในการเริ่มต้นวิเคราะห์กระบวนการ โดยทำให้เข้าใจภาพรวมของกระบวนการ (Overall Process) จากมุมมองผู้รับบริการ โดยมุ่งแนวทางปรับปรุงการไหลของทรัพยากรและสารสนเทศ ตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทาน ซึ่งทำให้สามารถระบุกิจกรรมที่จำเป็นสำหรับการจัดความสูญเสียเปล่า ดังนั้น VSM จึงเป็นแนวทางที่ใช้จำแนกกิจกรรมออกเป็น ๓ ประเภท คือ ๑. กิจกรรมที่เพิ่มมูลค่า ๒. กิจกรรมที่ไม่เพิ่มมูลค่าแต่จำเป็น ๓. กิจกรรมที่ไม่เพิ่มมูลค่าถือเป็นความสูญเสียเปล่าและจำเป็นต้องกำจัดออกไป

การคัดเลือกกระบวนการที่ต้องการปรับปรุง โดยใช้ Value Stream Mapping



แนวคิด Lean Government หรือแนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของภาครัฐประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์โครงการการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านการทะเบียนสำนักงานเขตวังทองหลาง โดยลดความสูญเสียเปล่าในการทำงาน รวมทั้งขั้นตอนยุ่งยากหลาย ๆ ขั้นตอนไว้ด้วยกัน และตัดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนและไม่จำเป็นออก เพื่อลดเวลาสูญเสียจากการรอคอยที่ไม่เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการโดยเพิ่มช่องทางการติดต่อสอบถามหรือยื่นคำร้องขอรับบริการงานทะเบียนมากกว่า ๑ ช่องทาง โดยผู้รับบริการไม่ต้องเดินทางมาติดต่อสอบถามด้วยตนเองที่สำนักงานเขตวังทองหลาง โดยผ่าน Google Form และหรือ Line Official Account/QR CODE โดยผู้รับบริการสามารถยื่นคำร้องผ่าน Application DOPA Digital ID เพื่อเป็นการยืนยันตัวตน และสำนักงานเขตวังทองหลางจะจัดเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามและแจ้งเอกสารที่เกี่ยวข้องให้กับผู้รับบริการในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนทุกวัน

๕.๔ แนวคิดวงจรบริหารงานคุณภาพ PDCA หรือที่เรียกว่าวงจรเดมมิง (Deming Cycle) หรือวงจรชูฮาร์ต (Shewhart Cycle) คือวงจรการควบคุมคุณภาพ ขั้นตอนของวงจร PDCA ประกอบด้วย “การวางแผน” อย่างรอบคอบ เพื่อ “การปฏิบัติ” อย่างค่อยเป็นค่อยไป แล้วจึง “ตรวจสอบ” ผลที่เกิดขึ้น วิธีการปฏิบัติใดมีประสิทธิภาพที่สุด ก็จะจัดให้เป็นมาตรฐาน หากไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ ก็ต้องมองหาวิธีการปฏิบัติใหม่หรือใช้ความพยายามให้มากขึ้นกว่าเดิม

๑. Plan (วางแผน) ขั้นตอนการวางแผนครอบคลุมถึงการกำหนดกรอบหัวข้อที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งรวมถึงการพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานพร้อมกับพิจารณาว่ามีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลใดบ้างเพื่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนั้น โดยระบุวิธีการเก็บข้อมูลให้ชัดเจน นอกจากนี้จะต้องวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้ แล้วกำหนดทางเลือกในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงดังกล่าว การวางแผนยังช่วยคาดการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต และช่วยลดความสูญเสียต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ ทั้งในด้านบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ชั่วโมงการทำงานงบประมาณ เวลา ฯลฯ โดยสรุปแล้วการวางแผนช่วยให้รับรู้สภาพปัจจุบัน พร้อมกับการกำหนดสภาพที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต ด้วยการผสมผสานประสบการณ์ ความรู้ และทักษะอย่างลงตัว โดยทั่วไปการวางแผนมีอยู่ด้วยกัน ๒ ประเภทหลัก ๆ ดังนี้

ประเภทที่ ๑ การวางแผนเพื่ออนาคต เป็นการวางแผนสำหรับสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตหรือกำลังจะเกิดขึ้น

ประเภทที่ ๒ การวางแผนเพื่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เป็นการวางแผนเพื่อเปลี่ยนแปลงสภาพที่เกิดขึ้นในปัจจุบันเพื่อสภาพที่ดีขึ้น สามารถควบคุมผลที่เกิดในอนาคตได้ด้วยการเริ่มต้นเปลี่ยนแปลงตั้งแต่ปัจจุบัน

๒. Do (ปฏิบัติตามแผน) หมายถึง การลงมือปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตามทางเลือกที่ได้กำหนดไว้ในขั้นตอนการวางแผน ในขั้นนี้ต้องตรวจสอบระหว่างการปฏิบัติด้วยว่าได้ดำเนินไปในทิศทางที่ต้องการหรือไม่ พร้อมกับสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบด้วยไม่ควรปล่อยให้ถึงวินาทีสุดท้ายเพื่อดูความคืบหน้าที่เกิดขึ้น เพื่อจะได้มั่นใจว่าโครงการปรับปรุงเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

๓. Check (ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน) หมายถึง การประเมินผลที่ได้รับจากการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง แต่ขั้นตอนนี้มักถูกมองข้ามเสมอ การตรวจสอบทำให้ทราบว่า การปฏิบัติในขั้นที่สองสามารถบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ สิ่งสำคัญก็คือต้องรู้ว่า จะตรวจสอบอะไรบ้างและบ่อยครั้งแค่ไหน ข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบจะเป็นประโยชน์สำหรับขั้นตอนถัดไป

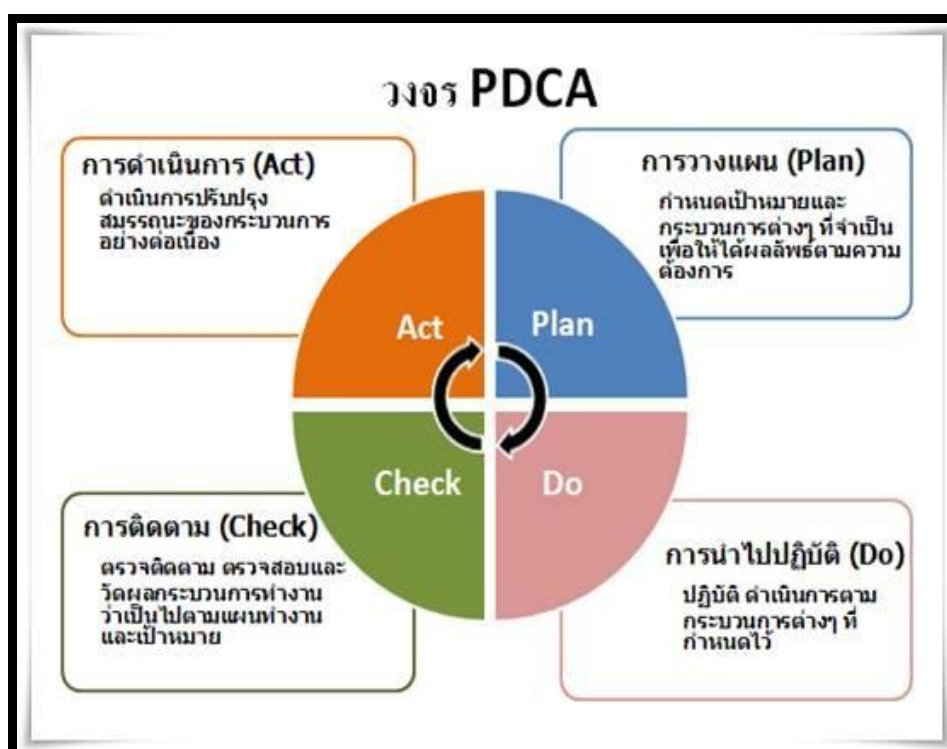
๔. Act (ปรับปรุงแก้ไข) หมายถึง การดำเนินงานให้เหมาะสมจะพิจารณาผลที่ได้จากการตรวจสอบ ซึ่งมีอยู่ ๒ กรณี คือ ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามแผนที่วางไว้ หรือไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ หากเป็นกรณีแรกให้นำแนวทางหรือกระบวนการปฏิบัตินั้นมาจัดทำเป็นมาตรฐาน

พร้อมทั้งหาวิธีการที่จะปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นไปอีก ซึ่งอาจหมายถึงสามารถบรรลุเป้าหมายได้เร็วกว่าเดิม หรือเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าเดิม หรือทำให้คุณภาพดียิ่งขึ้นก็ได้ กรณีที่สอง ผลที่ได้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนที่วางไว้ ควรนำข้อมูลที่รวบรวมไว้มาวิเคราะห์ใหม่ และพิจารณาว่าควรจะดำเนินการอย่างไร

แนวคิดวงจรบริหารงานคุณภาพ PDCA หรือที่เรียกว่าวงจรเดมมิง (Deming Cycle) เพื่อปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาระบบการให้บริการงานทะเบียน

การให้บริการงานทะเบียนเป็นระบบงานที่มีกฎหมาย ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนหนึ่งเกิดจากผู้รับบริการไม่ทราบกฎหมายระเบียบต่าง ๆ ขาดการสื่อสาร และตรวจสอบคัดกรองในชั้นแรก ทำให้เกิดความล่าช้า เกิดความไม่เข้าใจในการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานจนอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านการทะเบียน โครงการการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านการทะเบียน จะช่วยลดปัญหาระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการได้ และเพื่อให้การดำเนินโครงการมีประสิทธิภาพ จึงนำแนวคิด PDCA เพื่อใช้ในการวางแผน การปฏิบัติงาน ปรับปรุงแก้ไขพัฒนาระบบการบริการจัดการด้านการทะเบียน

วงจรการควบคุมคุณภาพ (Deming Cycle)



ที่มา วงจร PDCA จาก <https://sites.google.com/site/klumtalung/khorngrang>

๑. วงจรการบริหารงาน PDCA (Deming Cycle) คือ วงจรการควบคุมคุณภาพ ได้แก่ Plan (วางแผน) Do (ปฏิบัติ) Check (ติดตามประเมินผล) และ Act (การดำเนินงานให้เหมาะสม)

๑.๑ Plan ขั้นตอนที่ ๑ การวางแผนการดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการ คณะทำงานประชุมเพื่อพิจารณาผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เขียนโครงการ กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย แนวทางดำเนินการ วิเคราะห์ปัญหาที่อาจขัดต่อกฎหมายระเบียบหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องกับงาน ทะเบียน

๑.๒ Do ขั้นตอนที่ ๒ การลงมือปฏิบัติให้เกิดผล กำหนดการดำเนินการประชุม คณะทำงานเพื่อรับมอบหมายภารกิจ โครงการการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านการทะเบียน กำหนดบุคลากรเตรียม Google Form และลงทะเบียน จัดเตรียมเจ้าหน้าที่ไว้ตอบข้อซักถามและ Line Official Account/QR CODE

๑.๓ Check ขั้นตอนที่ ๓ ติดตามประเมินผลทั้งผลผลิตและผลลัพธ์ที่ได้ประมวล โปรแกรมตรวจสอบเอกสารหรือยื่นคำร้องผ่าน Google Form และทดสอบระบบการให้บริการจริง กับกลุ่มตัวอย่างให้เกิดความเสถียร ประชาสัมพันธ์โครงการการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการทะเบียน

๑.๔ Act ขั้นตอนที่ ๔ การดำเนินงานให้เหมาะสมนำผลการประเมินมาคิด แนวทางปรับปรุงให้ดีขึ้น หรือหากมีข้อผิดพลาดให้กลับมาวางแผนเริ่มรอบการบริหารงานใหม่โดย ประเมินผลการดำเนินโครงการและสำรวจความพึงพอใจ รวบรวมสถิติเพื่อวิเคราะห์ผลลัพธ์หรือ ผลกระทบ ข้อจำกัด เสนอผู้อำนวยการเขตเพื่อพัฒนาระดับการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ต่อไป

๖. แนวทางการดำเนินการ/ระยะเวลา และผู้ที่เกี่ยวข้อง

๖.๑ แนวทางการดำเนินการ

๖.๑.๑ ศึกษาข้อมูล เขียนโครงการการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านการ ทะเบียน สำนักงานเขตวังทองหลาง เพื่อขอรับการอนุมัติจากผู้อำนวยการเขต

๖.๑.๒ เวียนแจ้งโครงการให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

๖.๑.๓ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ เพื่อพิจารณากำหนดหัวข้อเนื้อหา รายละเอียดเพื่อให้สอดคล้องกฎหมาย ระเบียบและหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียน ที่จะเพิ่ม ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียน ประกอบด้วย ผู้บริหารเขต เป็นคณะกรรมการฝ่ายอำนาจการ หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่คณะทำงานงานทะเบียน เป็นฝ่ายวิชาการ

๖.๑.๔ จัดทำคำสั่งตั้งคณะทำงานเพื่อจัดทำแผนดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการด้านการทะเบียน มากกว่า ๑ ช่องทาง โดยศึกษาจากผู้รับบริการ เข้าใจถึงความต้องการ

ของผู้รับบริการอย่างแท้จริง แล้วตอบสนองความต้องการนั้นได้อย่างถูกต้องจนทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ โดยการพัฒนาระบบเพิ่มช่องทางการติดต่อสอบถามและหรือยื่นคำร้องงานด้านการทะเบียน ผู้รับบริการผ่าน Google Form และหรือ Line Official Account/QR CODE บนโทรศัพท์มือถือ กระบวนการขั้นตอนยื่นคำร้องผ่าน Application DOPA Digital ID เพื่อยืนยันตัวตนของผู้รับบริการ และพัฒนางานทะเบียนกระบวนการงานใดที่สามารถลดระยะเวลาหรือลดขั้นตอนการดำเนินการได้ โดยไม่ขัดต่อระเบียบ หรือข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๖.๑.๕ แจกคำสั่งและจัดประชุมคณะทำงานดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านการทะเบียนเพื่อรับทราบการจัดทำแผนการดำเนินการโดยมีเครื่องมือในการทำงานด้วย Google Form และ Line Official Account/QR CODE

๖.๑.๖ กำหนดแนวทางจัดทำแผนการดำเนินการ กำหนดรูปแบบชุดข้อมูลที่ต้องการใน Google Form จัดเตรียมแนวคำตอบและหลักเกณฑ์การเรียกเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ของงานด้านการทะเบียนให้เป็นมาตรฐานแนวทางเดียวกัน

๖.๑.๗ ดำเนินการสร้างชุดข้อมูล Google Form เพื่อติดต่อสอบถามตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น และจัดทำเป็นคู่มือประชาชนอยู่ในชุดข้อมูล Google Form

๖.๑.๘ สร้างช่องทางการติดต่อสื่อสารผ่าน Line Official Account เพื่อติดต่อขอเอกสารเพิ่มเติม หรือส่งเอกสารตรวจสอบความถูกต้องก่อนเข้ารับบริการ และจัดทำเป็นคู่มือประชาชนประกาศอยู่ใน Line Official Account

๖.๑.๙ จัดการอบรมให้ความรู้การใช้ Google Form และ Line Official Account /QR CODE และทดสอบระบบให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

๖.๑.๑๐ ประชาสัมพันธ์เผยแพร่โครงการให้ประชาชนในพื้นที่เขตวังทองหลาง ทราบ ผ่านระบบโซเชียลมีเดีย เช่น Website, Facebook และ Line ของสำนักงานเขตและของฝ่ายทะเบียนหน้าเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ศูนย์บริหารราชการใสสะอาด (BFC)

๖.๑.๑๑ ดำเนินการตามโครงการ ดำเนินการตามแผนขั้นตอนที่คณะทำงานกำหนดไว้ โดยอาจปรับเปลี่ยนขั้นตอนและวิธีการได้ตามความเหมาะสม แต่ต้องไม่ขัดต่อระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๖.๑.๑๒ ติดตามการใช้งาน Google Form เพื่อสอบถามปัญหาและอุปสรรคในการใช้งาน และนำมาพัฒนาปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น PDCA – Plan Do Check Act พร้อมวิเคราะห์และจัดทำข้อเสนอแนะประเมินผลการดำเนินการตามโครงการ

๖.๑.๑๓ การประเมินผลการดำเนินการตามโครงการ เพื่อนำมาวิเคราะห์ผลลัพธ์หรือผลกระทบ ข้อจำกัดทางเทคนิค รวมถึงสถิติการขอรับบริการตลอดระยะเวลาตามโครงการและความพึงพอใจที่มีต่อโครงการโดยสำรวจความพึงพอใจผ่านแบบสอบถาม Google Form โดยส่งชุด

ข้อมูลแบบสอบถามให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจทุกครั้ง

๖.๑.๑๔ สรุปรายงานผลการดำเนินการตามโครงการฯ เสนอผู้อำนวยการเขต
ทุกสิ้นเดือน เพื่อนำผลการดำเนินการมาวิเคราะห์และปรับปรุงพัฒนาแนวทางการให้บริการ
ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนยิ่งขึ้น

๖.๒ ระยะเวลาดำเนินการ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

การดำเนินการ	ปีงบประมาณ ๒๕๖๖					ผู้มีส่วน เกี่ยวข้อง
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค. – ส.ค.	ก.ย.	
๑. ศึกษาข้อมูล และเขียนโครงการ เพื่อขออนุมัติ เวียนแจ้งโครงการ	↔					เจ้าหน้าที่ฝ่าย ทะเบียน
๒. แต่งตั้งคณะกรรมการ คณะทำงาน และประชุมคณะทำงาน เพื่อกำหนด วิธีการ หลักเกณฑ์ แนวทางการ ดำเนินการให้ถูกต้อง ครบถ้วน เป็น มาตรฐานแนวทางเดียวกัน		↔				ผู้บริหารเขต/ เจ้าหน้าที่ฝ่าย ทะเบียน
๓. จัดการอบรมให้ความรู้การใช้ Google Form และ Line Official Account /QR CODE และทดสอบ ระบบให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน		↔				เจ้าหน้าที่ฝ่าย ทะเบียน
๔. ประชาสัมพันธ์เผยแพร่โครงการ ผ่าน สื่อโซเชียลมีเดียต่าง ๆ เช่น Website, Facebook, Line สำนักงานเขตและของฝ่ายทะเบียน แก่ประชาชนในพื้นที่ทราบ			↔			เจ้าหน้าที่ที่ ได้รับมอบหมาย
๕. ดำเนินการตามโครงการ				↔	↔	เจ้าหน้าที่ฝ่าย ทะเบียน
๖. ประเมินผลการดำเนินโครงการ และสรุปรายงาน				↔	↔	เจ้าหน้าที่ที่ ได้รับมอบหมาย

๗. ประโยชน์จากการศึกษา

๗.๑ ทำให้มีช่องทางการให้บริการมากขึ้น

๗.๒ เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครลดระยะเวลา ลดขั้นตอนใน

การดำเนินการบริการงานทะเบียน

๗.๓ ประชาชนได้รับความพึงพอใจในการขอรับบริการงานทะเบียนโดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อที่สำนักงานเขตและเพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19)

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณของทางราชการ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

เพื่อให้โครงการการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านการทะเบียน สำนักงานเขตวังทองหลาง บรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ผู้จัดทำรายการการศึกษาส่วนบุคคลได้กำหนดแนวทางการติดตามและประเมินผล ประกอบไปด้วย

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลผลิต (Out put) และหรือระดับผลลัพธ์ (Out come)

๙.๒ วิธีการ/เครื่องมือในการติดตามและประเมินผลสำเร็จ

แสดงดังตารางเปรียบเทียบตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลผลิต (Out put) และหรือระดับผลลัพธ์ (Out come) วัตถุประสงค์/เป้าหมาย ตัวชี้วัด (KPI) และวิธีการ/เครื่องมือในการติดตาม และประเมินผลสำเร็จ ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์/เป้าหมาย	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือติดตามผล
<u>ระดับผลผลิต (Out put)</u>		
๑. เพิ่มช่องทางการให้บริการโดยใช้ Google Form ในรูปแบบให้ข้อมูล Link หรือ QR Code เพื่อให้ผู้รับบริการติดต่อสอบถาม	- มีช่องทางการให้บริการงานด้านการทะเบียนด้วย Google Form	- บัญชีรายชื่อผู้เข้ารับบริการงานทะเบียน ผ่าน Google Form โดยนับจากจำนวนผู้รับบริการที่มีการตอบคำถาม
๒. มีการสร้าง Line Official Account ผ่าน QR Code เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้ให้บริการได้สื่อสารกัน	- มีช่องทางการให้บริการงานด้านการทะเบียนด้วย Line Official Account	- จำนวนสมาชิกใน Line Official Account ที่เข้ามาและมีการตอบคำถาม

วัตถุประสงค์/เป้าหมาย	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือติดตามผล
ระดับผลลัพธ์ (Out come)		
๑. ผู้รับบริการงานด้านการทะเบียนได้รับความสะดวก รวดเร็ว ผ่าน Google Form และหรือ Line Official Account	- ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการทะเบียนผ่าน Google Form และหรือ Line Official Account	- แบบสอบถามดิจิทัลของงานทะเบียนที่มีการประมวลผลข้อมูลและออกรายงานอัตโนมัติ
๒. ลดขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาในการเข้ารับบริการ	- ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนผ่าน Google Form และหรือ Line Official Account	- แบบสอบถามดิจิทัลของงานทะเบียนที่มีการประมวลผลข้อมูลและออกรายงานอัตโนมัติ
๓. ลดความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19)	- จำนวนผู้เข้ารับบริการงานด้านการทะเบียนด้วย Google Form และหรือ Line Official Account อย่างน้อยร้อยละ ๘๐	- สถิติผู้มาใช้บริการรายวัน พร้อมสรุปรายงานสถิติเป็นรายเดือน

๑๐. ข้อเสนอแนะ

การนำเสนอแนวความคิดเพื่อการพัฒนาโครงการการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านการทะเบียน สำนักงานเขตวังทองหลาง

๑. กรุงเทพมหานครควรมีการเชื่อมโยงเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้เข้าถึงและให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง

๒. สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ควรสนับสนุนส่งเสริมพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับงานทะเบียนที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนตามบริบทของสังคมและทันต่อเหตุการณ์ เช่น นำ QR CORE ทุกสำนักทะเบียน หรือเพิ่มช่องทางให้ประชาชนได้ติดต่อสอบถามการบริการงานด้านการทะเบียนเพิ่มเติมลงใน Application BMA Q

๓. สำนักงานปกครองและทะเบียน กับสำนักงานเขตวังทองหลาง ควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

ภาคผนวก

กระบวนการเกี่ยวกับด้านการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ประกอบด้วยกระบวนการย่อย ดังนี้

ลำดับ	กระบวนการย่อย	จำนวน ขั้นตอน	ระยะเวลา
๑	การกำหนดบ้านเลขที่		
	๑.๑ การขอกำหนดบ้านเลขที่ (กรณีบ้านที่ชอบด้วยกฎหมาย)	๔	๗ วันทำการ
	๑.๒ การขอกำหนดบ้านเลขที่ (กรณีบ้านที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย)	๔	๗ วันทำการ
๒	การรื้อถอนบ้าน หรือบ้านถูกทำลาย		
	๒.๑ กรณีมีผู้แจ้ง	๔	๗ วันทำการ
	๒.๒ กรณีไม่มีผู้แจ้ง หรือนายทะเบียนตรวจพบ	๓	๓๐ วันทำการ
๓	การแก้ไขรายการบ้าน กรณีรายการของบ้านผิดไปจากข้อเท็จจริง หรือมีบ้านเลขที่ซ้ำกัน		
๔	การรับแจ้งการเกิด		
	๔.๑ การแจ้งเกิดภายในกำหนดเวลา(เกิดในท้องที่สำนักทะเบียน)	๓	๓๐ นาที
	๔.๒ การแจ้งเกิดภายในกำหนดเวลา(เกิดท้องที่สำนักทะเบียนอื่น)	๔	๓ ชั่วโมง
	๔.๓ การแจ้งเกิดเกินกำหนดเวลา (เกิดในท้องที่สำนักทะเบียน)	๓	๑ วัน (กรณีเด็กอายุไม่เกิน ๗ ปี) ๖๐ วัน (กรณีเด็กอายุเกิน ๗ ปี)
	๔.๔ การแจ้งเกิดเกินกำหนดเวลา (เกิดท้องที่สำนักทะเบียนอื่น)	๓	๑ วัน (กรณีเด็กอายุไม่เกิน ๗ ปี) ๖๐ วัน (กรณีเด็กอายุเกิน ๗ ปี)
	๔.๕ การแจ้งเกิดเด็กในสภาพแรกเกิดหรือเด็กไร้เดียงสาซึ่งที่ถูก ทอดทิ้ง	๓	๙๐ วัน
	๔.๖ การแจ้งเกิดเด็กเร่ร่อนหรือเด็กที่ไม่ปรากฏบุพการีหรือ บุพการีทอดทิ้งซึ่งอยู่ในการอุปการะของหน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานเอกชนที่จดทะเบียนตามกฎหมายโดยมี วัตถุประสงค์เพื่อการช่วยเหลือเด็ก	๓	๙๐ วัน
	๔.๗ การออกหนังสือรับรองการเกิด (ท.ร.๒๐/๑)	๔	๑๐๕ วัน
๕	การรับแจ้งการตาย		
	๕.๑ การรับแจ้งการตายของคนตายในท้องที่สำนักทะเบียน	๓	๕๐ นาที
	๕.๒ การรับแจ้งการตายกรณีมีการตายและไม่ทราบว่าคนตาย เป็นใคร	๔	๓ ชั่วโมง
	๕.๓ การรับแจ้งการตายกรณีมีเหตุเชื่อได้ว่าการตายแต่ยังไม่พบศพ	๔	๓ ชั่วโมง

ลำดับ	กระบวนการย่อย	จำนวน ขั้นตอน	ระยะเวลา
	๕.๔ การรับแจ้งการตายกรณีคนที่ตายในท้องที่สำนักทะเบียนอื่น	๔	๓ ชั่วโมง
	๕.๕ การเปลี่ยนแปลงการจัดการศพ	๓	๕๐ นาที
๖	การแจ้งย้ายที่อยู่		
	๖.๑ การแจ้งย้ายออกกรณีปกติทั่วไป	๓	๕๐ นาที
	๖.๒ การแจ้งย้ายออกและย้ายเข้าภายในเขตเดียวกัน	๓	๕๐ นาที
	๖.๓ การแจ้งย้ายออกจากทะเบียนบ้านกลาง กรณีไม่สอบสวน	๓	๕๐ นาที
	๖.๔ การแจ้งย้ายออกจากทะเบียนบ้านกลาง กรณีที่ต้องสอบสวน มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน	๓	๑ ชั่วโมง ๕๐ นาที
	๖.๕ การแจ้งย้ายออกจากทะเบียนบ้านกลาง กรณีที่ต้อง สอบสวน - ถูกจำหน่ายชื่อออกจากทะเบียนบ้าน	๔	๒ วัน
	๖.๖ การแจ้งย้ายออกของบุคคลที่เดินทางไปต่างประเทศ	๓	๕๐ นาที
	๖.๗ การแจ้งย้ายออกโดยไม่ทราบที่อยู่	๓	๑ ชั่วโมง
	๖.๘ การออกใบแทนใบแจ้งการย้ายที่อยู่ กรณีมีฐานข้อมูลการ ย้ายมีหลักฐานแสดงตน	๓	๕๐ ชั่วโมง
	๖.๙ การออกใบแทนใบแจ้งการย้ายที่อยู่ กรณีมีฐานข้อมูลการ ย้ายไม่มีหลักฐานแสดงตน	๓	๒ ชั่วโมง ๓๐ นาที
	๖.๑๐ การออกใบแทนใบแจ้งการย้ายที่อยู่ กรณีมีฐานข้อมูลการ ย้ายถูกจำหน่าย	๓	๒ วัน
	๖.๑๑ การแจ้งย้ายเข้ากรณีปกติทั่วไป	๓	๕๐ ชั่วโมง
	๖.๑๒ การแจ้งย้ายเข้ากรณีย้ายกลับที่เดิม	๓	๕๐ ชั่วโมง
	๖.๑๓ การแจ้งย้ายเข้ากรณีเดินทางกลับจากต่างประเทศ (เฉพาะมีรายการในฐานข้อมูล)	๓	๕๐ ชั่วโมง
	๖.๑๔ การแจ้งย้ายที่อยู่ปลายทาง	๓	๕๐ ชั่วโมง
๗	การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน		
	๗.๑ กรณีตักสำรวจตรวจสอบทะเบียนราษฎร พ.ศ. ๒๕๙๙	๔	๓๐ วัน
	๗.๒ การเพิ่มชื่อตามหลักฐานสูติบัตรใบแจ้งการย้ายหรือทะเบียน บ้านแบบเดิมที่ไม่มีเลขประจำตัวประชาชน	๔	๓๐ วัน
	๗.๓ กรณีบุคคลอ้างว่ามีสัญชาติไทยเดินทางกลับจากต่างประเทศโดยใช้ หนังสือเดินทางของต่างประเทศหรือหนังสือสำคัญประจำตัว (Certificate of Identity) ออกให้โดยสถานเอกอัครราชทูตหรือ สถานกงสุลใหญ่ไทยโดยไม่มีหลักฐานแสดงว่าเป็นผู้มีสัญชาติไทย	๔	๓๐ วัน

ลำดับ	กระบวนการย่อย	จำนวน ขั้นตอน	ระยะเวลา
	๗.๔ กรณีบุคคลสัญชาติไทยเกิดต่างประเทศโดยมีหลักฐานรับรองการเกิด	๔	๓๐ วัน
	๗.๕ กรณีบุคคลอ้างว่ามีสัญชาติไทยเดินทางกลับจากต่างประเทศโดยใช้หนังสือเดินทางของต่างประเทศหรือหนังสือสำคัญประจำตัว(Certificate of Identity) ออกให้โดยสถานเอกอัครราชทูตหรือสถานกงสุลใหญ่ไทยและมีหลักฐานเอกสารราชการที่ระบุว่าเป็นผู้มีสัญชาติไทย	๔	๓๐ วัน
	๗.๖ กรณีเกิดในต่างประเทศโดยมีหลักฐานรับรองการเกิดโดยมีเหตุจำเป็นไม่อาจเดินทางกลับประเทศไทย	๔	๓๐ วัน
	๗.๗ กรณีบุคคลอ้างว่ามีสัญชาติไทยขอเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้านโดยไม่มีหลักฐานเอกสารมาแสดง	๔	๓๐ วัน
	๗.๘ กรณีบุคคลหน่วยงานเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐขอเพิ่มชื่อเด็กอนาถาที่อยู่ในความอุปการะ	๔	๓๐ วัน
	๗.๙ กรณีที่ได้มีการลงรายการ “ตาย” หรือ “จำหน่าย” ในทะเบียนบ้านฉบับที่มีเลขประจำตัวประชาชน เนื่องจากสาเหตุการแจ้งผิดคนหรือสำคัญผิดในข้อเท็จจริง	๔	๓๐ วัน
	๗.๑๐ กรณีถูกจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้านเนื่องจากมีชื่อและรายการในทะเบียนบ้านโดยมิชอบหรือโดยทุจริต หรือเป็นคนسابสูญตามคำสั่งศาล	๔	๓๐ วัน
	๗.๑๑ กรณีคนต่างด้าวที่มีใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าวและเคยมีชื่อในทะเบียนบ้าน (ท.ร.๑๔)	๔	๓๐ วัน
	๗.๑๒ กรณีคนไม่มีสัญชาติได้รับอนุญาตให้มีถิ่นที่อยู่โดยถูกต้องตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมืองหรือกฎหมายว่าด้วยสัญชาติ	๔	๓๐ วัน
	๗.๑๓ กรณีคนที่ได้รับสัญชาติไทยตาม ม.๗ ทวิ หรือโดยการแปลงสัญชาติ ขอถือสัญชาติไทยตามสามี หรือขอกลับคืนสัญชาติไทย	๔	๓๐ วัน
	๗.๑๔ กรณีคนที่ได้รับสัญชาติไทยโดยการเกิดโดยมีบิดาหรือมารดาคนใดคนหนึ่งหรือบิดาและมารดาเป็นผู้ไม่มีสัญชาติไทย หรือบุคคลได้สัญชาติไทยตามคำสั่งของรัฐมนตรีหรือคำพิพากษาหรือคำสั่งศาล	๔	๓๐ วัน

ลำดับ	กระบวนกราย่อย	จำนวน ขั้นตอน	ระยะเวลา
	๗.๑๕ กรณีคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทยที่ได้รับการผ่อนผันให้พักอาศัยอยู่ในราชอาณาจักรเป็นกรณีพิเศษเฉพาะรายจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย	๔	๓๐ วัน
	๗.๑๖ กรณีขอลงรายการสัญชาติไทยในทะเบียนบ้านตามมาตรา ๒๓ แห่งพระราชบัญญัติสัญชาติ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๕๑	๔	๓๐ วัน
	๗.๑๗ การเพิ่มชื่อบุคคลในทะเบียนบ้าน(ท.ร.๑๓)กรณีได้เสียสัญชาติไทยหรือสละสัญชาติไทย โดนบัญญัติแห่งกฎหมายซึ่งมีอาจพิจารณาสั่งการเป็นอย่างอื่นหรือโดยคำสั่งของศาลถึงที่สุด หรือถูกเพิกถอนใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว	๔	๓๐ วัน
	๗.๑๘ กรณีคนต่างด้าวที่มีหนังสือเดินทางและได้รับอนุญาตให้อยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวซึ่งระยะเวลาการอนุญาตให้อาศัยอยู่ในประเทศไทยยังไม่สิ้นสุด	๔	๓๐ วัน
๘	การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน		
	๘.๑ กรณีบุคคลมีชื่อซ้ำในทะเบียนบ้านเกินกว่า ๑ แห่ง	๔	๑ ชั่วโมง
	๘.๒ กรณีบุคคลมีชื่อในทะเบียนบ้านโดยมิชอบ	๕	ภายใน ๓๐ วัน
	๘.๓ กรณีบุคคลในทะเบียนบ้านตายแต่ยังไม่ได้จำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน	๓	๑ ชั่วโมง
	๘.๔ กรณีมีคำสั่งศาลให้ผู้ใดเป็นคนسابสูญ	๔	๑ ชั่วโมง ๓๐ นาที
	๘.๕ กรณีคนสัญชาติไทยหรือคนต่างด้าวที่มีใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าวตายในต่างประเทศ	๓	๕๐ นาที
๙	การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร		
	๙.๑ กรณีแก้ไขรายการ ซึ่งมีใช้รายการสัญชาติ	๔	๑ ชั่วโมง
	๙.๒ กรณีแก้ไขรายการสัญชาติ	๔	๒ ชั่วโมง
๑๐	การตรวจ คัดและรับรองเอกสารการทะเบียนราษฎร		
	๑๐.๑ การตรวจ คัดและรับรองเอกสารการทะเบียนราษฎร กรณีคัดรับรองจากฐานข้อมูล	๓	๓๐ นาที
	๑๐.๒ การตรวจ คัดและรับรองเอกสารการทะเบียนราษฎร กรณีคัดรับรองจากเอกสารต้นฉบับ	๓	๑ ชั่วโมง ๓๐ นาที
	๑๐.๓ การขอรับสำเนาทะเบียนบ้านใหม่กรณีฉบับเดิมชำรุด สูญหายหรือถูกทำลาย	๓	๑ ชั่วโมง ๓๐ นาที
๑๑	การเปรียบเทียบคดีความผิดเกี่ยวกับการทะเบียนราษฎร	๓	๑ ชั่วโมง ๒๐ นาที

๒. กระบวนการให้บริการด้านงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ประกอบด้วยกระบวนการย่อย ดังนี้

ลำดับ	กระบวนการย่อย	จำนวน ขั้นตอน	ระยะเวลา
๒.๑	การขอมีบัตร/ขอมีบัตรใหม่/ขอเปลี่ยนบัตร(กรณีไม่สอบสวน)		
	๒.๑.๑ การขอมีบัตรครั้งแรกกรณีผู้ขอมีบัตรมีอายุครบ ๗ ปีบริบูรณ์ (มีหลักฐาน)	๔	๑๕ นาที
	๒.๑.๒ การขอมีบัตรกรณีเป็นบุคคลได้รับการยกเว้น หรือบุคคลซึ่งมีอายุเกินเจ็ดสิบปี (กรณีมีหลักฐานแสดงการเป็นบุคคลผู้ได้รับการยกเว้นไม่ต้องมีบัตร หรือกรณีอายุเกินเจ็ดสิบปีที่รายการบัตรเดิม)	๔	๑๕ นาที
	๒.๑.๓ การขอมีบัตรกรณีเป็นบุคคลซึ่งพ้นสภาพได้รับการยกเว้น	๔	๑๕ นาที
	๒.๑.๔ การขอมีบัตรใหม่กรณีบัตรเดิมหมดอายุ	๔	๑๕ นาที
	๒.๑.๕ การขอมีบัตรใหม่กรณีบัตรเดิมสูญหายหรือถูกทำลาย กรณีมีรายการบัตรเดิมในฐานข้อมูล ซึ่งสามารถพิสูจน์ตัวบุคคลได้	๔	๑๕ นาที
	๒.๑.๖ การขอเปลี่ยนบัตรกรณีบัตรเดิมชำรุดในสาระสำคัญ	๔	๑๕ นาที
	๒.๑.๗ การขอเปลี่ยนบัตรกรณีเปลี่ยนชื่อตัว - ชื่อสกุล	๔	๑๕ นาที
	๒.๑.๘ การขอเปลี่ยนบัตรกรณีเปลี่ยนที่อยู่ใหม่ตามหลักฐานทะเบียนบ้าน และบัตรเดิมไม่หมดอายุ	๔	๑๕ นาที
	๒.๑.๙ กระบวนการย่อยการขอเปลี่ยนบัตรกรณีอื่น ๆ เช่น การเปลี่ยนบัตรกรณีเปลี่ยนคำนำหน้านาม	๔	๑๕ นาที
๒.๒	กระบวนการย่อยการขอมีบัตร/ขอมีบัตรใหม่(กรณีสอบสวน)		
	๒.๒.๑ การขอมีบัตรเป็นครั้งแรกกรณีไม่มีหลักฐาน หรือขอมีบัตรเกินกำหนด	๕	๒ ชั่วโมง
	๒.๒.๒ การขอมีบัตรกรณีเป็นบุคคลที่ได้รับการเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน (ท.ร.๑๔) หรือแจ้งเกิดเกินกำหนด	๕	๒ ชั่วโมง
	๒.๒.๓ การขอมีบัตรกรณีไม่มีหลักฐานแสดงการเป็นผู้ได้รับการยกเว้นไม่ต้องมีบัตร	๕	๒ ชั่วโมง
	๒.๒.๔ การขอมีบัตรกรณีเป็นบุคคลซึ่งได้สัญชาติไทย หรือได้รับอนุมัติให้มีสัญชาติไทย หรือได้กลับคืนสัญชาติไทยตามกฎหมายว่าด้วยสัญชาติหรือตามคำพิพากษาอันถึงที่สุดของศาล	๕	๒ ชั่วโมง
	๒.๒.๕ การขอมีบัตรใหม่กรณีบัตรเดิมสูญหายหรือถูกทำลาย กรณีไม่มีรายการบัตรเดิมในฐานข้อมูล หรือมีแต่ไม่สามารถพิสูจน์ตัวบุคคลได้	๕	๒ ชั่วโมง

ลำดับ	กระบวนการย่อย	จำนวน ขั้นตอน	ระยะเวลา
๒.๓	กระบวนการย่อยการขอมิบัติประจำตัวคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทย		
	๒.๓.๑ การขอมิบัติของคนต่างด้าวซึ่งได้รับอนุญาตให้มีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักรตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง	๔	๑๕ นาที
	๒.๓.๒ การขอมิบัติประจำตัวแรงงานต่างด้าวหลบหนีเข้าเมือง สัญชาติเมียนมา ลาวและกัมพูชา ที่ได้รับอนุญาตให้อยู่ในราชอาณาจักรชั่วคราวระหว่างรอการส่งกลับ	๔	๑๕ นาที
	๒.๓.๓ กระบวนการย่อยการขอมิบัติประจำตัวบุคคลไม่มีสถานะทางทะเบียน	๔	๑๕ นาที
๒.๔	กระบวนการย่อย การตรวจ คัดและรับรองสำเนารายการเกี่ยวกับบัตร	๒	๑๕ นาที
๒.๕	กระบวนการย่อยการขอมิบัติ/ ขอมิบัติใหม่/ ขอเปลี่ยนบัตรกรณีผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และผู้พิการจนไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้	๓	๒ วัน

๓. กระบวนการให้บริการงานทะเบียนทั่วไป ประกอบด้วยกระบวนการย่อย ดังนี้

ลำดับ	กระบวนการย่อย	จำนวน ขั้นตอน	ระยะเวลา
๓.๑	กระบวนการย่อยงานทะเบียนครอบครัว		
	๓.๑.๑ การจดทะเบียนสมรส กรณีในสำนักทะเบียน	๔	๕๐ นาที
	๓.๑.๒ การจดทะเบียนสมรส กรณีนอกสำนักทะเบียน	๓	๑ ชั่วโมง ๓๐ นาที
	๓.๑.๓ การจดทะเบียนหย่า	๔	๕๐ นาที
	๓.๑.๔ การจดทะเบียนหย่า กรณีหย่าต่างสำนักทะเบียน	๗	๒ ชั่วโมง
	๓.๑.๕ การจดทะเบียนรับรองบุตร กรณีในสำนักทะเบียน	๔	๕๐ นาที
	๓.๑.๖ การจดทะเบียนรับรองบุตร กรณีนอกสำนักทะเบียน	๓	๑ ชั่วโมง ๓๐ นาที
	๓.๑.๗ การจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม	๔	๕๐ นาที
	๓.๑.๘ การจดทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม	๔	๕๐ นาที
	๓.๑.๙ การบันทึกฐานะแห่งครอบครัว	๔	๕๐ นาที
	๓.๑.๑๐ การบันทึกเพิ่มเติมในทะเบียนครอบครัว	๔	๕๐ นาที
	๓.๑.๑๑ การตรวจ คัดและรับรองสำเนาทะเบียนครอบครัว หรือ การรับรองรายการจากฐานข้อมูลทะเบียนครอบครัว	๓	๓๕ นาที
	๓.๑.๑๒ การออกหนังสือรับรองการใช้ค่าน้ำหนักนามหญิง ภายหลัง	๓	๓๕ นาที

ลำดับ	กระบวนกรย่อย	จำนวน ขั้นตอน	ระยะเวลา
	การจดทะเบียนสมรส หรือสิ้นสุดการสมรส หรือการบันทึก ฐานะแห่งครอบครัว		
๓.๒	กระบวนกรย่อยงานทะเบียนชื้อบุคคล		
	๓.๒.๑ การเปลี่ยนชื่อตัว การตั้งและเปลี่ยนชื่อรอง	๔	๕๐ นาที
	๓.๒.๒ การออกหนังสือรับรองการขอเปลี่ยนชื่อตัวของคนต่างด้าว เพื่อประกอบการขอแปลงสัญชาติหรือขอกลับคืนสัญชาติไทย	๔	๕๐ นาที
	๓.๒.๓ การจดทะเบียนตั้งชื่อสกุล หรือขอตั้งชื่อสกุลใหม่	๔	๕๐ นาที
	๓.๒.๔ การจดทะเบียนตั้งชื่อสกุล หรือขอตั้งชื่อสกุลใหม่ กรณีขอใช้ ราชทินนามของตน หรือราชทินนามของบุพการีหรือของ ผู้สืบสันดานเป็นชื่อสกุล	๕	๑ ชั่วโมง ๑๐ นาที
	๓.๒.๕ การออกหนังสือรับรองการจดทะเบียนชื่อสกุลของคนต่าง ด้าวเพื่อประกอบการขอแปลงสัญชาติหรือขอกลับคืน สัญชาติไทย	๔	๕๐ นาที
	๓.๒.๖ การอนุญาตให้ผู้อื่นร่วมใช้ชื่อสกุล กรณีผู้จดทะเบียนตั้งชื่อ สกุลยังมีชีวิตอยู่	๓	๕๐ นาที
	๓.๒.๗ การอนุญาตให้ผู้อื่นร่วมใช้ชื่อสกุลกรณีผู้จดทะเบียนตั้งชื่อ สกุลเสียชีวิตแล้วหรือศาลมีคำสั่งถึงที่สุดว่าเป็นผู้سابสูญ	๔	๑ ชั่วโมง ๓๐ นาที
	๓.๒.๘ การเปลี่ยนชื่อสกุลโดยการร่วมใช้ชื่อสกุล	๓	๕๐ นาที
	๓.๒.๙ การเปลี่ยนชื่อสกุลโดยการสมรส กรณีคู่สมรสประสงค์จะใช้ ชื่อสกุลของอีกฝ่ายหนึ่ง หรือใช้ชื่อสกุลเดิมของตน	๓	๕๐ นาที
	๓.๒.๑๐ การเปลี่ยนชื่อสกุลเมื่อการสมรสสิ้นสุดลง	๓	๕๐ นาที
	๓.๒.๑๑ การเปลี่ยนชื่อสกุลด้วยเหตุอื่น เช่น การใช้ชื่อสกุลตามมารดา บิดา ผู้รับบุตรบุญธรรม การใช้ชื่อสกุลเดิมของตน ฯลฯ	๓	๕๐ นาที
	๓.๒.๑๒ การจำหน่ายชื่อรอง	๓	๕๐ นาที
	๓.๒.๑๓ การจำหน่ายชื่อสกุล กรณีผู้จดทะเบียนตั้งชื่อสกุลของจด ทะเบียนตั้งชื่อสกุลใหม่ กรณีผู้ร่วมใช้ชื่อสกุลของจด ทะเบียนตั้งชื่อสกุลใหม่หรือขอร่วมใช้ชื่อสกุลใหม่	๓	๕๐ นาที
	๓.๒.๑๔ การขอใบแทนหนังสือสำคัญ กรณีชำรุดในสาระสำคัญหรือ สูญหาย	๔	๕๐ นาที
	๓.๒.๑๕ การทำสำเนาและรับรองสำเนารายการในฐานข้อมูล ทะเบียนชื้อบุคคล	๓	๓๕ นาที

Mind Map การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านการทะเบียน สำนักงานเขตวังทองหลาง

