

ที่ นศ ๐๐๑๗.๑/๑ ๑๙๕๖

ศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช

ถนนราชดำเนิน นศ ๘๐๐๐๐

๓๑ พฤษภาคม ๒๕๕๔

เรื่อง การสำรวจความคิดเห็น ตามแผนการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แผนการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยกรมการปกครองได้แจ้งว่า สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้กรมการปกครอง จัดทำแผนการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ ภายใต้หมวด ๔ (การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้) ของตัวชี้วัดที่ ๑๒ : ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) โดยอธิบดีกรมการปกครอง ได้โปรดอนุมัติแผนการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ แล้ว ตามรายละเอียดที่ส่งมานี้

ในการนี้ กรมการปกครองแจ้งขอความอนุเคราะห์นายอำเภอ ทุกอำเภอ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ทุกคน “ร่วมแสดงความคิดเห็นการจัดการองค์ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายทะเบียนครอบครัว” **ที่เว็บไซต์** www.dopa.go.th **หัวข้อ “เรื่องน่ารู้”** เพื่อให้ได้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะแนวทางปฏิบัติ และเป็นข้อมูลสะท้อนกลับ สำหรับการดำเนินกิจกรรมตามแผนการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ โดยจะนำไปปรับปรุงและจัดทำคู่มือปฏิบัติงานทะเบียนครอบครัว ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อทราบและร่วมแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์ดังกล่าวด้วย ทั้งนี้ ให้ดาวน์โหลดสิ่งที่ส่งมาด้วย จาก www.pokkrongnakhon.com มุมหนังสือราชการ (จังหวัด) หน้าเว็บไซต์

ขอแสดงความนับถือ

(นายเดชา ศิรสุนทร)
ปลัดจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดนครศรีธรรมราช

ที่ทำการปกครองจังหวัด
กลุ่มงานปกครอง
โทร./โทรสาร ๐-๗๕๓๔-๐๗๓๘
www.pokkrongnakhon.com

พระบรมธาตุ สู่มรดกโลก

แบบฟอร์มที่ ๑ การจำแนกองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการผลักดันตามประเด็นยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ

ชื่อส่วนราชการ กรมการปกครอง (สำนักบริหารการทะเบียน)				**หน้าที่:**...../.....
ประเด็นยุทธศาสตร์ ปค.	**เป้าประสงค์**	**ตัวชี้วัด**	**เป้าหมายของตัวชี้วัด**	**องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติราชการตามประเด็นยุทธศาสตร์**
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๕ การพัฒนาการบริการ	บุคลากรมีจิตสำนึกและสมรรถนะเพียงพอแก่การให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อผู้ให้บริการ	ร้อยละ ๙๕	๑. กฎหมายด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ๒. การบริการด้วยใจ (Service Mind) ๓. เทคโนโลยีด้านการทะเบียนและบัตร ๔. แรงจูงใจในการให้บริการ ๕. กระบวนทัศน์ในการให้บริการประชาชน ๖. เครือข่ายการให้บริการ

องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติราชการตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่เลือกมาจัดทำแผนการจัดการความรู้ คือ

ประเด็นยุทธศาสตร์ : การพัฒนาการบริการ

องค์ความรู้ที่จำเป็น : กฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้อง (ทะเบียนครอบครัว)

เหตุผลที่เลือกองค์ความรู้ : ทะเบียนครอบครัว ประกอบด้วย ทะเบียนสมรส ทะเบียนหย่า ทะเบียนรับรองบุตรบุญธรรม ทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม ทะเบียนบันทึกฐานะแห่งครอบครัว และทะเบียนบันทึกฐานะภริยา เป็นทะเบียนที่ประชาชนใช้เป็นหลักฐานแสดงความสัมพันธ์ของบุคคลในครอบครัว กฎหมาย ระเบียบต่างๆ จำนวนหนึ่งยังกระจายอยู่ตามแหล่งต่างๆ นอกจากนี้ องค์ความรู้ (ประสบการณ์) ที่สั่งสมอยู่ในตัวผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ปฏิบัติงานยังไม่เคยมีการรวบรวมมาถ่ายทอดให้กับผู้ปฏิบัติงานมาก่อน องค์ความรู้เหล่านี้จะช่วยปรับปรุงพัฒนางานทะเบียนครอบครัวให้มีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ผลสัมฤทธิ์ขององค์ความรู้ที่จำเป็น : เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ได้รับความรู้ ทักษะเพิ่มขึ้น จากการศึกษาเรียนรู้เอกสารคู่มือสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปขยายผลใช้ปฏิบัติงานให้บริการประชาชน ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัด : ร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อสำนักทะเบียนอำเภอที่ให้บริการประชาชนด้านทะเบียนครอบครัว (ร้อยละ ๙๕)

แบบฟอร์มที่ ๑ การจำแนกองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการผลักดันตามประเด็นยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ

ชื่อส่วนราชการ กรมการปกครอง (สำนักบริหารการทะเบียน) | **หน้าที่:**...../.....

ตัวชี้วัดตามคำรับรองและเป้าหมายที่เลือกใช้วัดการทำ KM : ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อผู้ให้บริการ (ร้อยละ ๙๕)

ผู้ทบทวน :

(นายบุญส่ง เตชะมณีสถิตย์)
รองอธิบดีกรมการปกครอง กลุ่มภารกิจด้านการบริหารงานปกครอง
ผู้บริหารสูงสุดด้านการจัดการความรู้ (CKO)

ผู้อนุมัติ :

(นายมงคล สุระสัจจะ)
อธิบดีกรมการปกครอง
ผู้บริหารสูงสุดของส่วนราชการ (CEO)

แบบฟอร์ม ๒ แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)								
ชื่อส่วนราชการ/จังหวัด : กรมการปกครอง (ส่วนการทะเบียนทั่วไป สำนักบริหารการทะเบียน)								หน้าที่...../.....
ประเด็นยุทธศาสตร์ : การพัฒนาการบริการ								
องค์ความรู้ที่จำเป็น (K) : ระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง (ทะเบียนครอบครัว)								
ตัวชี้วัดตามคำรับรอง (KPI) : ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อผู้ให้บริการ								
เป้าหมายของตัวชี้วัดตามคำรับรอง : ร้อยละ ๙๕ %								
ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ	หมายเหตุ
๑.	**การบ่งชี้ความรู้** ๑.๑ คณะทำงานจัดการความรู้ สน.บท. ประชุม พิจารณากฎหมาย ระเบียบ หนังสือสั่งการ ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนทั่วไป (ทะเบียนครอบครัว) เพื่อบ่งชี้องค์ความรู้ที่กำหนด	พฤศจิกายน ๒๕๕๓	จำนวนผู้ที่เข้าประชุม	ไม่น้อยกว่า ๙ คน	หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน ๑๐ คน	สทท. สน.บท. คณะทำงานจัดการความรู้ สน.บท.	ขั้นเริ่มดำเนินการ	Cmp ๑, ๒, ๓ Tacit Knowledge (ชุมชนนักปฏิบัติ CoP)
๒.	**สร้างและแสวงหาความรู้** ๒.๑ มอบหมายให้คณะทำงานฯ แสวงหาค้นคว้า ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนทั่วไป (ทะเบียนครอบครัว) จากคำพิพากษาศาลฎีกา website รวมทั้งประเด็นข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและข้อร้องเรียน ประชาชนผู้ติดต่อขอรับบริการ	ธันวาคม ๒๕๕๓	จำนวนแหล่งความรู้	๔ แหล่ง	- ศาลปกครอง - ศาลฎีกา - สนง. กฤษฎีกา - เว็บไซต์	สทท. สน.บท. คณะทำงานจัดการความรู้ สน.บท.	ขั้นวางแผน	Cmp ๑, ๒, ๓ (ฐานความรู้ Knowledge Base, การจัดเก็บความรู้และวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในรูปของเอกสาร)

แบบฟอร์ม ๒ แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)

ชื่อส่วนราชการ/จังหวัด : กรมการปกครอง (ส่วนการทะเบียนทั่วไป สำนักบริหารการทะเบียน) **หน้าที่...../.....**

ประเด็นยุทธศาสตร์ : การพัฒนาการบริการ

องค์ความรู้ที่จำเป็น (K) : ระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง (ทะเบียนครอบครัว)

ตัวชี้วัดตามคำรับรอง (KPI) : **ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อผู้ให้บริการ**

เป้าหมายของตัวชี้วัดตามคำรับรอง : ร้อยละ ๙๕ %

ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ	หมายเหตุ
๓.	**การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ** ๓.๑ รวบรวมเอกสาร และจัดแยกประเภท กฎหมาย ระเบียบ ที่เกี่ยวกับทะเบียน ครอบครัว เพื่อแยกเป็นหมวดหมู่	มกราคม ๒๕๕๔	จำนวนหมวดหมู่	๗ ประเภท	- ทะเบียนสมรส - ทะเบียนหย่า - ทะเบียนรับรองบุตร - ทะเบียนรับบุตรบุญธรรม - ทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม - ทะเบียนบันทึกฐานะแห่งครอบครัว - ทะเบียนบันทึกฐานะภริยา	สทท. สน.บท. คณะทำงานจัดการความรู้ ลน.บท.	ขั้นวางแผนดำเนินการ	Cmp ๑, ๒, ๓ Explicit Knowledge (ฐานความรู้ Knowledge Base สมุดหน้าเหลือง Yellow Pages)

แบบฟอร์ม ๒ แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)

ชื่อส่วนราชการ/จังหวัด : กรมการปกครอง (ส่วนการทะเบียนทั่วไป สำนักบริหารการทะเบียน) หน้าที่...../.....

ประเด็นยุทธศาสตร์ : การพัฒนาการบริการ

องค์ความรู้ที่จำเป็น (K) : ระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง (ทะเบียนครอบครัว)

ตัวชี้วัดตามคำรับรอง (KPI) : ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อผู้ให้บริการ

เป้าหมายของตัวชี้วัดตามคำรับรอง : ร้อยละ ๙๕ %

ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ	หมายเหตุ
๔.	**การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้** ๔.๑ ประมวลความรู้เกี่ยวกับกฎหมายทะเบียนครอบครัวจาก จนท. ผู้ปฏิบัติงานรวมทั้งข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ โดยการระดมความเห็นแลกเปลี่ยนความรู้ในการประชุมสัมมนาและประชุมกลุ่ม เรียบเรียง ปรับปรุงเนื้อหาและภาษาให้มีความชัดเจนถูกต้อง เพื่อกำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับระเบียบ กฎหมาย เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	มกราคม - มีนาคม ๒๕๕๔	ร้อยละของผู้เข้าประชุมสัมมนา	ร้อยละ ๙๐	ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนครอบครัวระดับอำเภอภาคกลาง และภาคใต้ อำเภอละ ๑ คน จำนวน ๑๕๐ คน	สทท. สน.บท.	ขั้นดำเนินการ	Cmp ๑, ๒, ๓, ๔ Tacit Knowledge (เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ Knowledge Forum)

แบบฟอร์ม ๒ แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)

ชื่อส่วนราชการ/จังหวัด : กรมการปกครอง (ส่วนการทะเบียนทั่วไป สำนักบริหารการทะเบียน) | **หน้าที่...../.....**

ประเด็นยุทธศาสตร์ : การพัฒนาการบริการ

องค์ความรู้ที่จำเป็น (K) : ระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง (ทะเบียนครอบครัว)

ตัวชี้วัดตามคำรับรอง (KPI) : ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อผู้ให้บริการ

เป้าหมายของตัวชี้วัดตามคำรับรอง : ร้อยละ ๙๕ %

ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหม่าย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ	หมายเหตุ
๕.	**การเข้าถึงความรู้** ๕.๑ แจ้งเวียนเนื้อหา(ร่าง) ตามกิจกรรมที่ ๔ ให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับทราบเพื่อสะท้อนความคิดเห็น/ข้อมูลย้อนกลับ ๕.๒ ลง website ภายในหน่วยงานเพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้	มกราคม - เมษายน ๒๕๕๔	จำนวนช่องทาง	๒ ช่องทาง	- หนังสือสั่งการ - เว็ปไซต์	สทท.สน.บท.	ขั้นดำเนินาาร	Cmp ๒, ๓, ๔ - หนังสือเวียน - เว็บไซต์

แบบฟอร์ม ๒ แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)

ชื่อส่วนราชการ/จังหวัด : กรมการปกครอง (ส่วนการทะเบียนทั่วไป สำนักบริหารการทะเบียน) หน้าที่...../.....

ประเด็นยุทธศาสตร์ : การพัฒนาการบริการ

องค์ความรู้ที่จำเป็น (K) : ระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง (ทะเบียนครอบครัว)

ตัวชี้วัดตามคำรับรอง (KPI) : ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อผู้ให้บริการ

เป้าหมายของตัวชี้วัดตามคำรับรอง : ร้อยละ ๙๕ %

ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ	หมายเหตุ
๖.	**การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้**							Cmp ๒, ๓, ๔
	๖.๑ จัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อวิพากษ์เนื้อหา และแนวทางปฏิบัติที่ได้เรียบเรียงไว้	มีนาคม - เมษายน ๒๕๕๔	จำนวนครั้งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	๒ ครั้ง	- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ นายอำเภอ ผู้ตรวจการทะเบียน ภาค ละ ๒ คน (๑๐ คน) กทม. สน.สก. วปค. สน.มน. สน.ปท. จำนวน ๑๕ คน	สทท. สน.บท.	ขั้นดำเนินการ	Tacit Knowledge ระบบพี่เลี้ยง (Menforing System) ชุมชนนักปฏิบัติ (CoP)
	๖.๒ จัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อวิพากษ์เนื้อหาและแนวทางปฏิบัติที่ได้เรียบเรียงไว้อีกครั้งหนึ่ง				- คณะกรรมการ/คณะทำงาน จัดการความรู้ของ สน.บท. จำนวน ๑๕ คน	สทท. สน.บท. คณะกรรมการจัดการความรู้ สน.บท.		

แบบฟอร์ม ๒ แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)

ชื่อส่วนราชการ/จังหวัด : กรมการปกครอง (ส่วนการทะเบียนทั่วไป สำนักบริหารการทะเบียน) หน้าที่...../.....

ประเด็นยุทธศาสตร์ : การพัฒนาการบริการ

องค์ความรู้ที่จำเป็น (K) : ระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง (ทะเบียนครอบครัว)

ตัวชี้วัดตามคำรับรอง (KPI) : ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อผู้ให้บริการ

เป้าหมายของตัวชี้วัดตามคำรับรอง : ร้อยละ ๙๕ %

ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ	หมายเหตุ
๗.	**การเรียนรู้**							Cmp ๔, ๕
	๗.๑ จัดทำคู่มือ หรือแนวทางปฏิบัติ หรือ e-book หรือ cd เผยแพร่ให้บุคลากรในองค์การใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานและบุคลากรภายนอกได้รับทราบขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทำให้การบริการถูกต้อง รวดเร็วยิ่งขึ้น	พฤษภาคม – มิถุนายน ๒๕๕๔	จำนวนกลุ่มเป้าหมายการเรียนรู้	๗๕ จังหวัด ๘๗๘ อำเภอ	สังกัดทะเบียนจังหวัด/อำเภอ ทั่วประเทศ	สทท. สน.บท.	ขั้นดำเนินการ ขั้นดำเนินการ	Tacit Knowledge จัดเก็บความรู้และวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในรูปของเอกสาร
	๗.๒ ประเมินผลการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ได้รับความรู้ทักษะเพิ่มขึ้น จากการศึกษาเรียนรู้เอกสารคู่มือตามข้อ ๗.๑ สามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โดยมีตัวชี้วัดจากความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ผ่านเกณฑ์ตัวชี้วัดตามที่กำหนด	มิถุนายน - สิงหาคม ๒๕๕๔	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ทะเบียนทั่วไป)	ร้อยละ ๙๕	ผู้รับบริการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอทั่วประเทศ	สทท. สน.บท.		การวัดผล (แบบสำรวจ)

แบบฟอร์ม 2 แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)

ชื่อส่วนราชการ/จังหวัด : กรมการปกครอง (สำนักบริหารการทะเบียน) | หน้าที่...../.....

ประเด็นยุทธศาสตร์ : การพัฒนาการบริการ

องค์ความรู้ที่จำเป็น (K) : ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (ทะเบียนครอบครัว)

ตัวชี้วัดตามคำรับรอง (KPI) : ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อผู้ให้บริการ

เป้าหมายของตัวชี้วัด : ร้อยละ ๙๕

ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ	หมายเหตุ
๘.	**การยกย่องชมเชยสำนักทะเบียน** ๘.๑ ยกย่องชมเชยอำเภอ ที่ให้บริการประชาชนด้านทะเบียนครอบครัวที่ผ่านเกณฑ์ตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ	สิงหาคม – กันยายน ๒๕๕๔	ร้อยละของสำนักทะเบียนอำเภอที่ให้บริการประชาชนด้านทะเบียนครอบครัวสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการ	ร้อยละ ๙๕	สำนักทะเบียนอำเภอทั่วประเทศ	สทท.	ขั้นสิ้นสุดดำเนินการ	CMP ๖ การยกย่องชมเชย

ผู้ทบทวน :

(นายบุญส่ง เตชะมณีสถิตย์)
รองอธิบดีกรมการปกครอง กลุ่มภารกิจด้านการบริหารงานปกครอง
ผู้บริหารสูงสุดด้านการจัดการความรู้ (CKO)

ผู้อนุมัติ :

(นายมงคล สุระสัจจะ)
อธิบดีกรมการปกครอง
ผู้บริหารสูงสุดของส่วนราชการ (CEO)