



“พรองพ่อ... คือมงคลที่ยิ่งใหญ่”

ส่วนกิจกรรมปั่นจักรยานบนเส้นทางสิริมงคล เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว  
เนื่องในโอกาสมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 88 พรรษา 5 ธันวาคม 2558  
11 ธันวาคม 2558 เวลา 15.00 น. พร้อมกันทั่วประเทศ  
สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม โทร.1122 | www.bikefordad2015.com



“ทำตามคำสอนพ่อ... บังเกิดสุขและสิริมงคล”

ส่วนกิจกรรมปั่นจักรยานบนเส้นทางสิริมงคล เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว  
เนื่องในโอกาสมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 88 พรรษา 5 ธันวาคม 2558  
11 ธันวาคม 2558 เวลา 15.00 น. พร้อมกันทั่วประเทศ  
สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม โทร.1122 | www.bikefordad2015.com



พลเอกอนุพงษ์ เผ่าจินดา  
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

เป็นประธานการประชุมคณะกรรมการบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ



ในฉบับพบกับ

- แนวนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติราชการด้านการทะเบียนและบัตรฯ ของอธิบดีกรมการปกครอง



วารสารสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง | www.bora.dopa.go.th

**สารทะเบียน-บัตรฯ**

**THE ONE** Call Center 1548 ปีที่ 7 ฉบับที่ 10 ประจำเดือนตุลาคม 2558

# มุ่งมั่นบริการพลประชา พัฒนาทะเบียนไทยสู่สากล

นายวิเชียร ชิดชนกนารถ  
ผู้อำนวยการสำนักบริหารการทะเบียน



นายวิเชียร ชิดชนกนารถ  
ผู้อำนวยการสำนักบริหารการทะเบียน  
บรรณาธิการอำนาจการ

## คำนำ

รัฐบาลปัจจุบันให้ความสำคัญกับการบูรณาการฐานข้อมูลประชาชน และการบริการภาครัฐ การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อราชการ ลดการเรียกสำเนาเอกสารและป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งนายกรัฐมนตรีได้โปรดมีบัญชาให้กรมการปกครองเป็นหน่วยงานหลัก ในการบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนภาครัฐ โดยให้ประสานส่วนราชการต่าง ๆ ที่มีหน้าที่ให้บริการประชาชน ปรับปรุงการบริการประชาชนเพื่อรองรับการใช้บัตร ประชาจรรย์ประชาชนแบบเอกประสงค์ (Smart Card) และเชื่อมโยงข้อมูลกับ กรมการปกครองในการเรียกใช้ข้อมูลได้อย่างรวดเร็วทั่วถึงและถูกต้อง ซึ่งได้มีการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการขับเคลื่อนการปรับปรุงบริการภาครัฐ โดยใช้บัตรประชาชนแบบเอกประสงค์ (Smart Card) เพื่อบริการประชาชน และแต่งตั้งคณะอนุกรรมการขับเคลื่อนการบูรณาการ ฐานข้อมูลประชาชนและการปรับปรุงการบริการภาครัฐ โดยได้มีการประชุมเพื่อปรึกษาแนวทางการดำเนินการให้เป็นไป ตามแนวทางที่กำหนดไว้ รวมถึงสำนักบริหารการทะเบียนได้มีการจัดศูนย์ฝึกอบรมระบบการทะเบียนและฐานข้อมูล ประชาคมอาเซียนเพื่อเป็นศูนย์กลางในการฝึกอบรมงานทะเบียนทั้งในระดับประเทศและกลุ่มสมาชิกอาเซียน รวมทั้งเป็นศูนย์การศึกษาวิจัย (R&D) การกำกับควบคุมระบบการบริการเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก ในการติดต่อราชการทุกสำนักทะเบียนทั่วประเทศ

นายวิเชียร ชิดชนกนารถ  
ผู้อำนวยการสำนักบริหารการทะเบียน  
บรรณาธิการอำนาจการ



# แนะนำผู้บังคับบัญชา

**ร้อยตำรวจโท อาทิตย์ บุญญะโสภัต อธิบดีกรมการปกครอง**

## วุฒิการศึกษา

- ร.บ. (การปกครอง) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พบ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)
- สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)

## ประวัติการรับราชการ

- นายอำเภอจะนะ จังหวัดนราธิวาส
- นายอำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี
- นายอำเภอปงน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี
- ผู้อำนวยการส่วนปฏิบัติการพิเศษ สน.อส.
- ผู้อำนวยการสำนักประสานนโยบายสังคมจิตวิทยา
- ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.)
- ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในภาค 4 ส่วนหน้า
- รองผู้ว่าราชการจังหวัดน่าน
- รองผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสงคราม
- ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย
- ผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสาคร
- รักษาราชการแทนรองปลัดกระทรวงมหาดไทย

## ประวัติการฝึกอบรม

- นายอำเภอ รุ่นที่ 43
- นักปกครองระดับสูง (นปส.) รุ่นที่ 47



# ข่าวสารการทะเลเบียน



พลเอกอนุพงษ์ เผ่าจินดา รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย เป็นประธานการประชุมคณะกรรมการบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ โดยมีนายภุชฉา บุญราช อธิบดีกรมการปกครอง นายวิเชียร ชิตชนกนารถ ผู้อำนวยการสำนักบริหารการทะเบียน และหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ เข้าร่วมประชุม เมื่อวันที่ 24 กันยายน 2558 ณ ห้องประชุมกระทรวงมหาดไทย



# โครงการคัดเลือก ศาลเจ้าบริหารงานดีเด่นประจำปี 2558



นายเกษม ภูธร อธิบดีกรมการปกครอง เป็นประธานการมอบรางวัลตามโครงการคัดเลือกศาลเจ้าบริหารงานดีเด่น ประจำปี 2558 ระหว่างวันที่ 28-30 กันยายน 2558 โดยมีนายวิเชียร ชิดชนกนารถ ผู้อำนวยการสำนักบริหารการทะเบียน นายวีระชาติ ดาริชาติ ผู้อำนวยการส่วนทะเบียนทั่วไป ร่วมในพิธีดังกล่าว ณ โรงแรม เอส ดี อเวนิว กรุงเทพมหานคร



# การออกบ้านเลขที่ในเขตพื้นที่ป่าไม้ หรือพื้นที่ที่ยังไม่มีข้อยุติ

มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 7 เมษายน 2558 ได้มีมาตรการป้องกันการทุจริตและการบุกรุกพื้นที่ป่าไม้ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ปปช.) โดยห้ามมิให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการหรือบริการอื่นใดของรัฐ ในพื้นที่ที่อยู่ในเขตพื้นที่ป่าไม้ หรือในพื้นที่ที่ยังไม่มีข้อยุติเรื่องสิทธิในที่ดินว่าบุกรุกพื้นที่ป่าไม้หรือไม่ ทั้งในการให้บ้านเลขที่ น้ำประปา ไฟฟ้า การส่งเสริมอาชีพ การจดทะเบียนสถานประกอบการ พร้อมทั้งให้มีมาตรการลงโทษสำหรับผู้จัดทำบริการสาธารณูปโภคและสาธารณูปการหรือบริการอื่นใดในที่ที่ถูกบุกรุก และให้มีมาตรการควบคุมการออกเลขที่บ้าน เพื่อป้องกันมิให้มีการอ้างสิทธิการขอรับบริการสาธารณูปโภคและสาธารณูปการหรือบริการอื่น ๆ ด้วย

ซึ่งกรมการปกครอง ได้พิจารณาแล้วว่า ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 7 เมษายน 2558 เพียงกำหนดให้มีมาตรการควบคุมการออกเลขที่บ้าน เพื่อป้องกันการอ้างสิทธิเท่านั้น ซึ่งกรณีดังกล่าวนี้ สำนักทะเบียนกลางได้วางแนวทางการปฏิบัติและมาตรการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการออกเลขที่บ้านที่ได้ปลูกสร้างในที่สาธารณะหรือโดยบุกรุกป่าสงวน หรือโดยมิได้รับอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการก่อสร้างอาคาร หรือกฎหมายอื่น โดยได้ปฏิบัติตามที่คณะกรรมการกถนกรองเรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี ครั้งที่ 6 (ฝ่ายกฎหมาย) ได้เสนอให้ที่ประชุมและคณะรัฐมนตรีเห็นชอบเมื่อวันที่ 8 เมษายน 2546 โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้



1. คณะกรรมการกฤษฎีกา ได้มีความเห็นกรณีการพิจารณาข้อหาหรือของการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยมีความเห็นว่าการขอเลขประจำบ้านและการออกเลขประจำบ้านเป็นเรื่องที่ไม่มีผู้ใดหลีกเลี่ยงหรือใช้ดุลพินิจที่จะออกหรือไม่ออกให้ได้ และกฎหมายมุ่งหมายถึงสิ่งก่อสร้างขึ้นสำหรับใช้เป็นที่อยู่อาศัยโดยมีเจ้าบ้านครอบครองเท่านั้น โดยไม่คำนึงว่าสิ่งก่อสร้างขึ้นนั้นจะอยู่ ณ ที่ใด หรือผู้ปลูกสร้างจะมีกรรมสิทธิ์หรือสิทธิ์ครอบครองหรือไม่

ดังนั้น การโต้แย้งคัดค้านการออกเลขประจำบ้านไม่มีผลเป็นการยกเว้นหน้าที่ในการขอและออกเลขประจำบ้านของเจ้าบ้านและนายทะเบียนแต่อย่างใด การออกเลขประจำบ้านของนายทะเบียนจึงเป็นการปฏิบัติหน้าที่โดยชอบด้วยกฎหมายแล้ว ดังนั้น นายทะเบียนจึงมีหน้าที่ต้องออกทะเบียนบ้านให้แก่บ้านทุกหลังที่ใช้เป็นที่อยู่อาศัย ไม่ว่าเจ้าของบ้านจะมีสิทธิในที่ดินอันเป็นที่ตั้งของบ้านหรือไม่ ตามมาตรา 34 และมาตรา 36 แห่ง



พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ.2534 สำหรับบ้านที่ปลูกสร้างโดยบุกรุกที่ดินของรัฐไม่จะเป็นที่สาธารณะ หรือที่ป่าสงวน หรือโดยมิได้รับอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการก่อสร้างอาคารหรือกฎหมายอื่น นายทะเบียนสามารถออกเป็น “ทะเบียนบ้านชั่วคราว” ได้ โดยอาศัยระเบียบสำนักทะเบียนกลางว่าด้วยการจัดทำทะเบียนราษฎร พ.ศ.2534 (รวมฉบับแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ.2551) ข้อ 20 ทั้งนี้การห้ามมิให้นายทะเบียนออกทะเบียนบ้านชั่วคราวให้แก่บ้านตามกรณีดังกล่าวไม่อาจกระทำได้ เพราะไม่ชอบด้วยพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ.2534 และอาจทำให้เกิดผลกระทบหลายประการทั้งด้านการเมืองการปกครอง หรืออาจทำให้เกิดปัญหามวลชน และปัญหาสิทธิมนุษยชนได้

2. เมื่อนายทะเบียนได้รับแจ้งการขอเลขประจำบ้าน ให้ตรวจสอบว่ามีสภาพความเป็นบ้านตามนิยามความหมาย คำว่า “บ้าน” ตามมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ.2534 หรือไม่ รวมถึงการพิจารณาว่ามี หลักเกณฑ์ครบองค์ประกอบของบ้านที่ใช้เป็นที่สำหรับอยู่อาศัยจริง มีเจ้าบ้านครอบครอง และมีผู้อาศัยจริงเป็นประจำ มิใช่การปลูกสร้างโดยอำพราง กรณีดังกล่าว นายทะเบียนย่อมสามารถกำหนดเลขประจำบ้าน และจัดทำทะเบียนบ้านให้กับผู้แจ้งได้

3. การป้องกันการอ้างสิทธิในที่ดิน คณะกรรมการกลั่นกรองฯ ได้พิจารณาความเห็นของคณะกรรมการกฤษฎีกา ดังกล่าว และมีมติให้กระทรวงมหาดไทยโดยสำนักทะเบียนกลางดำเนินการให้มีการเพิ่มเติมข้อความในทะเบียนบ้านชั่วคราว เพื่อให้มีความหมายทำนองว่าทะเบียนบ้านชั่วคราวเป็นเอกสารเพื่อตรวจสอบทาง



ทะเบียนเท่านั้น ไม่ก่อให้เกิดสิทธิใด ๆ ในที่ดิน โดยให้นายทะเบียนกำหนดเลขที่บ้าน และจัดทำทะเบียนบ้านชั่วคราวให้ โดยเขียนหรือประทับตราวางข้อความว่า “ทะเบียนบ้านชั่วคราวเป็นทะเบียนบ้านสำหรับการตรวจสอบทางทะเบียนราษฎรเท่านั้น ไม่ก่อให้เกิดสิทธิใด ๆ ในที่ดิน” ลงบนหน้ารายการเกี่ยวกับบ้านของแบบพิมพ์ทะเบียนบ้านให้สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน และคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบกรณีดังกล่าวเมื่อวันที่ 8 เมษายน 2546

4. เมื่อมอบทะเบียนบ้านชั่วคราวให้กับเจ้าบ้านแล้ว ให้นายทะเบียนแจ้งประสานงานหน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบดูแลที่ดินของรัฐที่ถูกบุกรุกปลูกสร้างบ้านดังกล่าว เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย



# แนวนโยบายและแนวทางการปฏิบัติราชการ ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

ของ

ร้อยตำรวจโท อภิตย์ บุญญะโสภัต อธิบดีกรมการปกครอง



“...ในวันที่ 20 ตุลาคม 2558 กองบรรณาธิการวารสาร *The One* ได้ขออนุญาตเข้าพบ ร.ต.ท.อภิตย์ บุญญะโสภัต อธิบดีกรมการปกครอง เพื่อขอรับนโยบายในการดำเนินงานด้านการทะเบียนและบัตร โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้...”

**กอง บก.** ขออนุญาตเริ่มต้นด้วยการขอให้ท่าน อปค. ได้กล่าวถึงความสำคัญของงานทะเบียนครับ

**อปค.** สำหรับงานทะเบียนเป็นภารกิจหลักของกรมการปกครองและกระทรวงมหาดไทย เกี่ยวข้องกับทุกคนตั้งแต่เกิดจนตาย การเปลี่ยนแปลงข้อมูลของคนมีทั้งในด้านสถานภาพและสิทธิ (Dynamic) อีกทั้งในปัจจุบันสังคมมีความซับซ้อนมากขึ้น มีทั้งคนที่มีสัญชาติไทยและคนไม่มีสัญชาติไทย เทคโนโลยีการสื่อสารมีความรวดเร็วทันสมัย ดังนั้น งานทะเบียนจึงมีความจำเป็นต้องปรับปรุงฐานข้อมูลให้ถูกต้องตลอดเวลา ผมจึงอยากเน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่ทั้งสำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่นยึดการปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมาย พยายามป้องกันมิให้เกิดการทุจริตขึ้น

**กอง บก.** จากความสำคัญของงานทะเบียนที่ท่าน อปค. ได้กล่าวมา ขอให้ท่านได้กล่าวถึงนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทยที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนและบัตรครับ

**อปค.** ผมขอแบ่งออกเป็น 3 ประเด็น ดังนี้

1. รัฐบาลปัจจุบันให้ความสำคัญกับการบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ ซึ่งนายกรัฐมนตรีได้โปรดมีบัญชาให้กรมการปกครอง เป็นหน่วยงานหลักในการบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนภาครัฐ โดยให้ประสานส่วนราชการต่างๆ ที่มีหน้าที่ให้บริการประชาชนปรับปรุงการบริการประชาชนเพื่อรองรับการใช้บัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์ (Smart Card) และเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมการปกครอง ในการเรียกใช้ข้อมูลได้อย่างรวดเร็วทั่วถึงและถูกต้อง

2. การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อราชการ เช่น มี พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 เพื่อให้หน่วยงานราชการจัดทำกระบวนการที่ชัดเจนในการให้บริการกับประชาชน ซึ่งรวมถึงการบริการทางทะเบียนและบัตร

3. เป็นการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

**กอง บก.** ขอทราบสถานภาพของงานทะเบียนในปัจจุบันครับ  
**อปค.** กรมการปกครอง เราดูแล 2,400 กว่าสำนักทะเบียนทั้งสำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่น รวมทั้งศูนย์บริการร่วมในห้างสรรพสินค้า เช่น Big c เซ็นทรัลพลาซ่า



และเทคนิคอุตสาหกรรม เราจะทำให้มีมาตรฐานเดียวกัน ประชาชนได้รับการบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และเท่าเทียมกัน ในขณะเดียวกันต้องไม่มีสิ่งที่จะดูแลขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานทะเบียน

**กอง บก. ความคาดหวัง หรือเป้าหมาย ของกรมการปกครอง ในการพัฒนางานทะเบียนในระยะต่อไป**

**อปค.** กรมการปกครองจะพัฒนางานทะเบียนในมิติต่างๆ ดังนี้

1. มิติด้านความมั่นคง ต้องยึดหลักกฎหมายคุ้มครองสิทธิของเจ้าของข้อมูล ปิดช่องว่างมิให้เกิดการทุจริต กำกับดูแลการนำข้อมูลไปบันทึกในฐานข้อมูลให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง และการเก็บรักษาที่สผ่านของผู้ปฏิบัติงานมิให้บุคคลอื่นนำไปใช้ในการทุจริต เช่น อำเภอสามพรานต้องทำให้ถูกต้องตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด กรณีมีการทุจริตเกิดขึ้นจะกระทบต่อความมั่นคงของชาติโดยรวม จึงต้องป้องกันมิให้เกิดการทุจริตทางทะเบียนและบัตร กรณีมีการตรวจพบว่ามีการทุจริตทางทะเบียนและบัตร กรมการปกครองจะดำเนินการกับผู้เกี่ยวข้องอย่างเด็ดขาดทั้งทางอาญาและวินัยอย่างจริงจังและรวดเร็ว มิให้เกิดกรณีที่มีการตรวจสอบพบการกระทำทุจริตแต่ไม่ได้มีการลงโทษอะไร คนทำผิดก็ไม่เกรงกลัวทำให้ทำทุจริตได้อีก ดังนั้น ต้องลงโทษอย่างจริงจังและรวดเร็ว

2. มิติด้านการบริการ ที่สำคัญคือความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการโดยบริการด้วยความเต็มใจ (Service Mind) รวดเร็วและถูกต้อง เพื่อป้องกันมิให้เกิดการร้องทุกข์ร้องเรียนจากการรับบริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

3. มิติด้านการบูรณาการฐานข้อมูลงานทะเบียน มีหน่วยงานขอเชื่อมโยงข้อมูล

มากกว่า 120 หน่วยงาน ข้อมูลด้านการทะเบียนเป็นข้อมูลตั้งต้นให้หน่วยงานอื่นนำไปพัฒนางานบริการของรัฐ เช่น ตำรวจ สรรพากร ขนส่ง ฯลฯ

4. มิติด้านการคุ้มครองสิทธิของคนไทย และคนไม่มีสัญชาติไทย งานทะเบียนมีวัตถุประสงค์เพื่อพิสูจน์ยืนยันตัวบุคคล สำหรับคนไทยที่ได้รับสิทธิประโยชน์และสวัสดิการจากรัฐ ในขณะที่เดียวกันคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทย ก็จะได้รับหลักฐานยืนยันตัวบุคคลเหมือนกัน เช่น ลูกแรงงานต่างด้าวเมื่อมีการแจ้งเกิดเขาจะได้รับสูติบัตรไว้เป็นหลักฐาน และขอให้เจ้าหน้าที่ระมัดระวังการคุ้มครองข้อมูลของประชาชนมิให้ถูกละเมิด

5. กรมการปกครองจะขับเคลื่อนงานทะเบียนให้ก้าวไปข้างหน้าในทุกมิติ

**กอง บก. แนวทางในการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน**

**อปค.** 1. ขอฝากให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับและนายอำเภอในฐานะนายทะเบียนอำเภอช่วยกำกับดูแลการให้บริการงานทะเบียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเพื่อนข้าราชการทุกคนที่ปฏิบัติงานทะเบียนร่วมมือกันทำให้งานทะเบียนมีความถูกต้อง เป็นฐานข้อมูลที่ทุกภาคส่วนยอมรับเชื่อถือได้และใช้ประโยชน์ร่วมกัน ประชาชนพึงพอใจที่ได้รับบริการ

2. ผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่ในส่วนกลาง (สำนักบริหารการทะเบียน) จะต้องทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงดูแลช่วยเหลือสำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่นในเรื่องวัสดุ อุปกรณ์ องค์ความรู้เกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย เพื่อให้การบริการของสำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพ

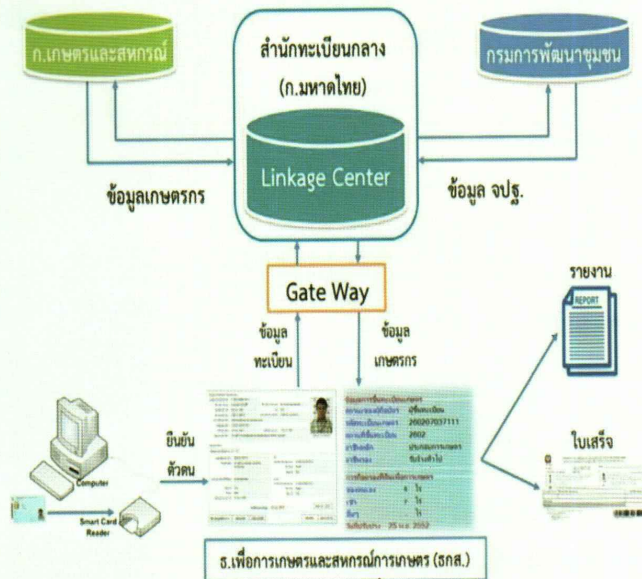




## ฐานข้อมูลหน่วยงานราชการต่างๆ

<b>กระทรวงมหาดไทย</b> -ฐานข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร -ฐานข้อมูลเครื่องตรวจราชการรถ -ฐานข้อมูลที่ดิน -ฐานข้อมูลประมง -ฐานข้อมูลไฟฟ้า -ฐานข้อมูลผู้ให้บริการ -ฐานข้อมูล ป.วิ	<b>กระทรวงเกษตรและสหกรณ์</b> -ฐานข้อมูลผู้ประกอบการกรม -ฐานข้อมูลผู้ประกอบการอาชีพประมง -ฐานข้อมูลผู้ประกอบการอาชีพปศุสัตว์ <b>สำนักนายกรัฐมนตรี</b> -ฐานข้อมูลผู้รับบำนาญ <b>กระทรวงพาณิชย์</b> -ฐานข้อมูลฐานข้อมูลกลาง -ฐานข้อมูลผู้ประกอบการ <b>กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์</b> -ฐานข้อมูลผู้พิการใน ๖๖ หน่วยงาน -ฐานข้อมูลผู้พิการใน ๖๖ หน่วยงาน -ฐานข้อมูลผู้พิการใน ๖๖ หน่วยงาน	<b>กระทรวงการต่างประเทศ</b> -ฐานข้อมูลหนังสือเดินทาง <b>กระทรวงกลาโหม</b> -ฐานข้อมูลผู้เกษียณการเกณฑ์ทหาร -ฐานข้อมูลนักศึกษาวชิรยุทธ -ฐานข้อมูลทหารเกณฑ์ <b>กระทรวงศึกษาธิการ</b> -ฐานข้อมูลผู้สำเร็จการศึกษา -ฐานข้อมูล ครู อาจารย์ และบุคลากร -ฐานข้อมูลนักเรียนนักศึกษา <b>กระทรวงแรงงาน</b> -ฐานข้อมูลประกันสังคม -ฐานข้อมูลการประกันสังคม -ฐานข้อมูล AIS มาตรา ๓๓ ๖๖ ๖๖	<b>กระทรวงยุติธรรม</b> -ฐานข้อมูลผู้ต้องหา -ฐานข้อมูลผู้ถูกคุมขัง -ฐานข้อมูลผู้ต้องหา <b>สำนักงานตำรวจแห่งชาติ</b> -ฐานข้อมูลนายร้อย -ฐานข้อมูลตำรวจ-50 ๖๖ ๖๖ -ฐานข้อมูลนายร้อยตำรวจ <b>กระทรวงคมนาคม</b> -ฐานข้อมูลผู้โดยสาร -ฐานข้อมูลการทะเบียนรถจักรยานยนต์ <b>กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม</b> -ฐานข้อมูลกรมการช่าง
--	--	---	---

### ระบบการช่วยเหลือเกษตรกร/ผู้มียายได้น้อย





# การบริหารจัดการเมื่อประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการขอรับบริการทางทะเบียนและบัตร

โดย นายณรงค์ บริบูรณ์

หัวหน้าฝ่ายการประสานการช่วยเหลือประชาชน

กองบรรณาธิการ ขออนุญาตเปลี่ยนรูปแบบคำถามคำตอบด้านการทะเบียนและบัตร ในคอลัมน์ถาม-ตอบ Call center 1548 ในฉบับนี้ เพื่อนำเสนอบทความในหัวข้อเรื่อง “การบริหารจัดการเมื่อประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการขอรับบริการทางทะเบียนและบัตร” เพื่อสร้างความเข้าใจกับสมาชิก เมื่อนำเสนอบทความนี้ครบถ้วนแล้ว ก็จะนำคำถามทางทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนที่น่าสนใจนำมาเสนอในรูปแบบเดิมในฉบับต่อไปครับ

เรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนนั้น มีมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ซึ่งอาจเกิดจากการบริหารราชการ หรือ การให้บริการของส่วนราชการนั้น ดังจะเห็นจากในอดีตที่ใช้ระบอบ “พ่อปกครองลูก” ก็มีปัญหาการร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะเห็นได้จากความตอนหนึ่งของศิลาจารึกหลักที่ 1 ว่า “ในปากประตูมีกระดิ่ง อันหนึ่งแขวนไว้ หั้น ไพรฟ้าหน้าปก กลางบ้านกลางเมือง มีถ้อยมีความ เจ็บท้องข้องใจ มันจ๊กกล่าวถึง เจ้าถึงขุนบิไร ไปลั่นกระดิ่งอันท่านแขวนไว้ พ่อขุนรามคำแหงเจ้าเมืองได้ยิน เรียกเมื่อถาม สวนความแค้นด้วยชื่อ ไพรในเมืองสุโขทัยนี้จึงชม” ปัจจุบันปัญหานี้ก็ยังไม่จบสิ้น ซึ่งจะเห็นได้จากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 มาตรา 59 บัญญัติไว้ว่า “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว” และร่างรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2558 มาตรา 62 บัญญัติไว้ว่า “พลเมืองย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราว

ร้องทุกข์ และมีส่วนร่วมในกระบวนการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ของรัฐในการปฏิบัติราชการทางปกครอง อันมีผลหรืออาจมีผลกระทบต่อสิทธิหรือเสรีภาพของตน รวมทั้งได้รับแจ้งผลการพิจารณาในเวลาอันรวดเร็ว”

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มีภารกิจที่รับผิดชอบกว้างขวาง โดยเฉพาะงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนมีผลกระทบต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนโดยตรง นับตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย และหลังจากตายไปแล้ว โดยมีสำนักทะเบียนกลาง (สน.บท.) ที่ทำหน้าที่ควบคุมดูแลงานด้านการทะเบียน รวมทั้งการเก็บรักษา การตรวจสอบพิสูจน์ตัวบุคคลและประมวลผลข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นที่มีจำนวนมาก การปฏิบัติหน้าที่การให้บริการด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าหน้าที่ ณ สำนักทะเบียนต่าง ๆ อาจเป็นที่พึงพอใจหรือไม่พอใจของประชาชน จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ดังนั้น การดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ จึงเป็นงานที่สำคัญประการหนึ่งของสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ที่ต้องดำเนินการให้มีความรวดเร็วและเป็นธรรมแก่ประชาชน ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ของประชาชน อันเป็นอุดมการณ์สูงสุดของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย



### 1. มูลเหตุที่ทำให้มีการร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน

#### (1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ ทำหน้าอ ยักท่า ทำให้รู้ว่าต้องให้ปัจจัย ไม่สนใจประชาชน บ่นงานมาก

2. ให้บริการล่าช้า ไม่ได้รับบริการทันที เช่น ขณะที่ให้บริการก็มีการทำงานอื่น หรือพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานไม่ใส่ใจประชาชน

3. เกิดความผิดพลาดขณะที่ให้บริการ เช่น การเขียน/พิมพ์ชื่อประชาชนผิด เสียเวลาในการแก้ไข และเป็นสาเหตุแห่งการบริการที่ผิดตัวบุคคล

4. ได้รับความสื่อสารจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เข้าใจตรงกัน

5. บริการไม่ยุติธรรม เช่น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปล่อยให้คนอื่นแซงคิวคนที่กำลังรอรับบริการอยู่

6. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ เมื่อประชาชนสอบถามเจ้าหน้าที่คนนั้นก็ไปสอบถามจากเพื่อนทุกครั้ง ไม่สามารถให้คำตอบได้ด้วยตัวเอง

#### (2) การให้บริการ

1. การให้บริการไม่ดี ไม่มีคุณภาพ ซึ่งไม่ตรงกับการประชาสัมพันธ์ “อำเภอ...ยิ้ม” ที่ประชาชนรับรู้

2. ขั้นตอนการบริการหลายขั้นตอน ทำให้เกิดความล่าช้าในการรอคอย

ทั้งด้านหลักฐานเอกสารสำคัญและการลงนามอนุมัติหรืออนุญาตจากนายทะเบียน

3. มีแต่เครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการ แต่ไม่มีผู้ให้บริการประจำเครื่องคอมพิวเตอร์

#### (3) ตัวประชาชน

1. มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เบื่อที่ต้องซักถาม แล้วเรียกเอกสารที่ไม่ได้นำมาแสดงต่อเจ้าหน้าที่หรือมองเจ้าหน้าที่ว่าต้องเรียกรับสินบน เป็นต้น

2. เมื่อประชาชนเปรียบเทียบกับการให้บริการที่สำนักงานทะเบียนอื่นที่รวดเร็ว สะดวกดีกว่า แล้วมารับการให้บริการที่ด้อยคุณภาพ

3. มาจากนิสัยส่วนตัวของประชาชนที่ชอบร้องเรียน ถ้าการให้บริการไม่ได้ตั้งใจ หรือเป็นที่พอใจ

### 2. การให้คำแนะนำเมื่อประชาชนปรึกษาการร้องเรียน/ร้องทุกข์

(1) การใช้ถ้อยคำในหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ ควรใช้ถ้อยคำสุภาพ ให้หลีกเลี่ยงการร้องเรียนที่ใช้ถ้อยคำเสียดสี ดูหมิ่น หรือพาดพิงไปถึงบุคคลอื่น

(2) ข้อความที่ควรระบุในหนังสือร้องเรียนต้องมีรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้องเรียน ประกอบด้วย

1. ชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ หรือสถานที่ติดต่อโดยสะดวก และหมายเลขโทรศัพท์

2. วันที่ที่ยื่นคำร้องเรียน

3. ชื่อหน่วยงานที่ร้องเรียน

4. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐนั้น ที่เป็นการปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือระเบียบแบบแผนของทางราชการ

5. เอกสารหลักฐานประกอบอื่น ๆ (ถ้ามี) เช่น คำร้องขอ ข้อมูลข่าวสาร หรือหนังสือแจ้งการปฏิเสธการให้ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งหากผู้ร้องจะแนบไปด้วย ก็จะเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องราว



ร้องเรียน/ร้องทุกข์จะได้นำไปเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้นๆต่อไป

6. ให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงลายมือชื่อในหนังสือร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมเลขประจำตัวประชาชน กรณีบัตรสนเท่ห์ เป็นหนังสือที่ฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่น หากมิได้ลงชื่อหรือมิได้ลงชื่อจริงของผู้เขียนตามมติคณะรัฐมนตรีเป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดหลักฐาน

(3) เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้ร้องทราบว่ายานหน่วยงานใดเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในเบื้องต้น พร้อมแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ผู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง เพื่อจะได้ขอทราบผลในการดำเนินการหรือติดตามเรื่อง

### 3. การแก้ไขเมื่อถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชน

#### (1) เมื่อถูกร้องเรียนด้วยวาจา ณ สำนักทะเบียน

##### 1. รับฟังข้อร้องเรียน/ปัญหาของประชาชน

การฟังเป็นทักษะที่เจ้าหน้าที่งานทะเบียนต้องมีสมรรถนะสูง เพราะประชาชนอาจร้องเรียนด้วยอารมณ์โกรธ และอาจใช้ถ้อยคำที่ไม่น่าฟังเท่าไรนัก แต่เจ้าหน้าที่งานทะเบียนที่ดีจะต้องมีความอดทน รับฟังข้อร้องเรียนของประชาชนอย่างตั้งใจ แสดงสีหน้าและท่าทางอย่างเหมาะสม ควบคุมอารมณ์ของตนเองให้ได้ ทำให้ประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ รู้ว่าเราใส่ใจกับปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ใช่แสดงความไม่พอใจลูกค้ำ หรือโต้เถียงกับประชาชน เมื่อฟังอย่างตั้งใจ เจ้าหน้าที่จะเข้าใจสาเหตุ

ของการร้องเรียน และสามารถหาทางแก้ปัญหาเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจได้

##### 2. ขอโทษในข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น

กล่าวคำขอโทษ หากมีความผิดพลาด การขอโทษช่วยให้อารมณ์ของประชาชนเย็นลงได้ แต่อย่าลืมว่าการขอโทษไม่ใช่แค่คำพูดที่ออกมาจากปากเท่านั้น แต่ยังหมายถึงถึง แววตา สีหน้า ท่าทางของเจ้าหน้าที่ หากคำขอโทษไม่ได้ออกมาจากความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ ประชาชนย่อมรับรู้ได้ว่าไม่จริงใจ

##### 3. แก้ไขและป้องกันปัญหา

เมื่อทราบสาเหตุแห่งความไม่พอใจแล้ว เจ้าหน้าที่ควรหาทางแก้ไขให้แก่ประชาชน ข้อควรระวังอย่าให้เกิดข้อผิดพลาดอีก และคงไม่มีใครอยากจะทำตามแก้ปัญหาทุกครั้ง เพราะเหตุนี้ ควรป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดขึ้นเลยจะเป็นการดีที่สุด

(2) เมื่อถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์ มายังกรมการปกครองหรือผ่านหน่วยงานรัฐอื่น

##### 1. ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ทูลเกล้าถวายฎีกาผ่านสำนักพระราชพิธีการ
- ร้องผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ GCC1111 สำนักนายกรัฐมนตรี
- ร้องผ่านนายกรัฐมนตรี/รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย/ร้องผ่าน สส.
- ร้องผ่านผู้ตรวจการแผ่นดิน/ร้องผ่านคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ
- ร้องผ่าน อปค./ร้องผ่าน call center 1548 /เดินทางมาร้องด้วยตนเองที่ สน.บพ.



- ร้องผ่านสื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ เป็นต้น

2. ขั้นตอนการดำเนินการของสำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง

(1) สำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง(สำนักบริหารการทะเบียน) ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยแบ่งแยกเป็น 2 ลักษณะ

1. เรื่องที่สำนักบริหารการทะเบียนสามารถดำเนินการได้เอง เช่น ผู้ร้องเรียนประสงค์ขอคำแนะนำ หรือให้คำแนะนำ/ข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นเรื่องทั่วไป ไม่เกี่ยวข้องกับกรกระทำทุจริตผิดกฎหมาย สำนักทะเบียนกลางดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริงแล้วยุติเรื่อง

2. เรื่องที่ต้องประสานสำนักทะเบียนจังหวัด เพื่อให้นายทะเบียนจังหวัดตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือแก้ไขปัญหาและให้ความช่วยเหลือผู้ร้องเพื่อปลดเปลื้องความทุกข์ตามอำนาจหน้าที่โดยด่วน กำหนดชั้นความลับและการคุ้มครองผู้ร้องและผู้ถูกร้อง

(2) สำนักทะเบียนจังหวัด ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. สำนักทะเบียนจังหวัด แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ ตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีประพฤติมิชอบหรือ

2. สำนักทะเบียนจังหวัดแจ้งสำนักทะเบียนอำเภอ ให้ดำเนินการช่วยเหลือตามอำนาจหน้าที่ของนายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่น

(3) สำนักทะเบียนอำเภอ และสำนักทะเบียนท้องถิ่น

1. วิเคราะห์ประเด็นในหนังสือร้องเรียนว่ามีประเด็นอะไรบ้าง มีบุคคลหรือหน่วยงานใดที่เกี่ยวข้อง

มีการกำหนดชั้นความลับ (ลับ ลับมาก ลับที่สุด) มีชั้นความเร็ว (ด่วน ด่วนมาก ด่วนที่สุด) ไว้หรือไม่ และมีกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติไว้หรือไม่ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติก่อนหลัง

2. ตรวจสอบข้อมูล/เอกสาร/ตรวจสอบข้อเท็จจริง

3. ดำเนินการให้การช่วยเหลือตามอำนาจหน้าที่

4. รายงานผลการปฏิบัติให้นายทะเบียนจังหวัด และแจ้งผู้ร้องทราบ

กรณีปฏิเสธการจัดทำเอกสารสำคัญตามที่ผู้ร้องเรียนร้องขอ ให้จัดทำหนังสือแจ้งผู้ร้องระบุเหตุผลและวันเวลาอุทธรณ์ตามกฎหมายกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการโต้แย้งหรือชี้แจงข้อเท็จจริงฯ พ.ศ.2551

โปรดติดตามต่อฉบับหน้าครับ ซึ่งจะนำเสนอกรณีการดำเนินการของสำนักทะเบียนจังหวัดและสำนักทะเบียนกลางและระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ศูนย์บริการร่วม

#### อำเภอ...ยิบ

โครงการพัฒนาระบบบริการโอบุสอำเภอ  
Amphoe Government Outlet (AGO)



**งานที่ให้บริการ**

1. งานรับเรื่องร้องทุกข์
2. รับฟังความอภการหาย
3. การออกใบอนุญาตใช้เสียง
4. การออกใบอนุญาตเช่าใบอนุญาตสถานบริการ
5. การออกใบอนุญาตเล่นการพนัน
6. งานควบคุมการขายก้อดอลดละ:ค่าของเก่า

# ประกวดภาพที่สำหรักรมการปกครอง ประจำปี 2558



## สำนักบริหารการทะเบียน

## กรมการปกครอง

รางวัล สาขาระเบียน-บัตร "The One" เป็นวารสารรายเดือนของสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง จัดพิมพ์เดือนละ 6,000 ฉบับ โดยแจกจ่ายให้ผู้บริหาร หน่วยงานภายในกรมการปกครอง ที่ทำการปกครองจังหวัดและที่ทำการปกครองอำเภอทั่วประเทศ ติดต่อย้ายจัดทำ : 59 หมู่ 11 ถนนลำลูกกา ถลอง 9 ตำบลรังทองหน้า อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี 12150 โทร. 0-2791-7115-8 Call Center : 1548 <http://bora.dopa.go.th> E-mail : theone\_9@windowslive.com