

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนในการใช้
Application Line จัดตั้งเครือข่ายอาสาสมัคร
กลุ่ม Line ฝ่ายทะเบียน เขตบางขุนเทียน

จัดทำโดย นางกุลิสรา จันทร์กระพ้อ

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ

สังกัด ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางขุนเทียน

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๖
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

๑. เรื่อง การพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนในการใช้ Application Line จัดตั้งเครือข่าย อาสาสมัครกลุ่ม line ฝ่ายทะเบียน เขตบางขุนเทียน

๒. หลักการและเหตุผล

ฝ่ายทะเบียน เป็นส่วนราชการในสำนักงานเขตบางขุนเทียน มีหน้าที่หลักในการให้บริการประชาชนในด้านการทะเบียนตั้งแต่บุคคลนั้นเกิดจนกระทั่งตาย โดยอาศัยการออกและบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนมาเป็นแนวทางปฏิบัติ เพื่อให้ประชาชนมีเอกสารยืนยันหรือแสดงสถานะตัวบุคคล เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการดำรงชีวิต หรือประกอบกิจกรรมต่างๆ ในสังคม เช่น การศึกษา การประกอบอาชีพ การรักษาพยาบาล การเลือกตั้ง การขอรับบริการหรือสวัสดิการต่างๆ จากภาครัฐและภาคเอกชน ดังนั้น ประชาชนจึงจำเป็นต้องมีความรู้ในข้อกฎหมายเบื้องต้นเพื่อจัดเตรียมเอกสารและหลักฐานต่างๆ ของตนเองมาติดต่อขอรับบริการต่างๆ ที่ฝ่ายทะเบียนได้อย่างถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด ได้แก่

- งานทะเบียนราษฎร ตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. ๒๕๓๔ รวมฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๑ กำหนดให้มีหน้าที่รับแจ้งการเกิด การตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การแก้ไขรายการบุคคลและเอกสารการทะเบียนราษฎร เช่น ชื่อตัว-ชื่อสกุล วันเดือนปีเกิด ชื่อบิดามารดา การเพิ่มชื่อบุคคลเข้าทะเบียนบ้านในกรณีต่าง ๆ การกำหนดเลขหมายประจำบ้าน การแก้ไขรายการบ้าน การจำหน่ายรายการบ้านและรายการบุคคล การขอคัดแบบรับรองรายการทะเบียนราษฎร และเอกสารการทะเบียนราษฎร การออกหนังสือรับรองการเกิด งานทะเบียนของแรงงานต่างด้าว ๓ สัญชาติ

- งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. ๒๕๒๖ รวมฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๔ กำหนดให้ทำบัตรประจำตัวประชาชนให้กับบุคคลที่มีอายุตั้งแต่ ๗ ปีบริบูรณ์ จนถึงอายุ ๗๐ ปีบริบูรณ์ การทำบัตรประจำตัวประชาชนกรณีบัตรชำรุด สูญหาย การทำบัตรประจำตัวประชาชนให้กับบุคคลที่ไม่ได้สัญชาติไทย การทำบัตรประจำตัวประชาชนให้กับบุคคลไร้สถานะทางทะเบียน การทำบัตรประจำตัวประชาชนให้กับแรงงานต่างด้าว ๓ สัญชาติ

- งานทะเบียนทั่วไป ตามพระราชบัญญัติการจดทะเบียนครอบครัว พ.ศ. ๒๔๗๘ และพระราชบัญญัติทะเบียนชื่อบุคคล พ.ศ. ๒๕๐๕ กำหนดให้รับจดทะเบียนสมรส จดทะเบียนหย่า การขอจดทะเบียนตั้งชื่อสกุล การเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล การจดทะเบียนรับรองบุตร การจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม การขอจดทะเบียนที่ภูมิลำเนาแห่งครอบครัวกรณีสมรสกับชาวต่างประเทศ

สำนักงานเขตบางขุนเทียน ปัจจุบันมีเนื้อที่ ๑๒๐.๖๘๗ ตารางกิโลเมตร แบ่งออกเป็น ๒ แขวง ประกอบด้วยแขวงท่าข้าม และแขวงแสมดำ มีจำนวนประชากร ๑๗๗,๐๗๒ คน จำนวนบ้าน ๘๒,๘๖๓ หลัง (ข้อมูล ณ เดือนมกราคม ๒๕๕๙) จำนวนแรงงานต่างด้าว ๓ สัญชาติ จำนวน ๑๘,๓๐๓ คน (ข้อมูลจากการรับจดทะเบียนใหม่เดือนมกราคม ๒๕๕๙) มีสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร จำนวน ๒ คน มีชุมชนจำนวนทั้งสิ้น ๕๐ ชุมชน สถานประกอบการ จำนวน ๒,๕๙๙ แห่ง โรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน ๑๖ โรงเรียน (ข้อมูลจากฝ่ายพัฒนาชุมชนฯ ฝ่ายสิ่งแวดล้อมฯ, ฝ่ายการศึกษา) สำนักงานเขตบางขุนเทียนเป็นพื้นที่ชานเมืองที่มีอัตราการขยายตัวของจำนวนบ้าน จำนวนประชากร จำนวนสถานประกอบการค่อนข้างสูง ประกอบกับตั้งอยู่ริมถนนพระรามที่ ๒ จึงทำให้ประชาชนทั้งใน

พื้นที่และพื้นที่ใกล้เคียงเดินทางมารับบริการได้สะดวก ในแต่ละวันจึงมีประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ ผ่าตัดเย็บแผล เฉลี่ยประมาณวันละ ๔๐๐ - ๕๐๐ ราย (ในเดือนมกราคม ๒๕๕๙ ทำบัตรประจำตัวประชาชน ๕,๓๖๗ ราย แจ็งเกิด ๑๑๙ ราย แจ็งตาย ๗๘ ราย แจ็งย้ายที่อยู่ ๑,๘๘๖ ราย ขอเลขหมายประจำบ้าน ๘๒ ราย ขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน ๔,๐๘๔ ราย ทะเบียนทั่วไป ๕๖๕ ราย) ซึ่งร้อยละ ๗๕ ของผู้มาติดต่อทั้งหมดจะเป็นประชาชนจากชุมชนต่าง ๆ ในพื้นที่ ประชาชนที่ทำงานในสถานประกอบการในพื้นที่ เด็กนักเรียนหรือบุคลากรในสถานศึกษาในพื้นที่ ซึ่งในส่วนของกลุ่มบุคคลดังกล่าวที่มาติดต่อขอรับบริการและผ่าตัดเย็บแผลไม่สามารถดำเนินการให้ได้ตามความประสงค์ มีประมาณร้อยละ ๒๐ จากวิธีสังเกตการณ์ (Observed) โดยมีสาเหตุเนื่องมาจากประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมาย การได้รับคำแนะนำที่ไม่ถูกต้องจากบุคคลอื่น การขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารจากภาครัฐซึ่งเป็นผู้ออกกฎหมาย หรือขั้นตอนของการจัดเตรียมเอกสารและหลักฐานต่างๆ ไม่ครบถ้วน หรือไม่ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด เช่น กรณีบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนบ้าน สูญหายจึงเดินทางไปแจ้งความที่สถานีตำรวจเพื่อออกใบรับแจ้งความแล้วจะมาขอทำบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนบ้านใหม่โดยไม่ทราบว่ากรณีดังกล่าวไม่ต้องแจ้งความ หรือการขอแจ็งย้ายที่อยู่ภายในเขตเดียวกัน แต่นำสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านที่จะย้ายเข้ามาฉบับเดียว โดยเข้าใจว่าเป็นการแจ็งย้ายปลายทางได้ เมื่อประชาชนมาติดต่อแล้วไม่สามารถดำเนินการได้ ทำให้ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และเกิดความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการและการขาดการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสาร จึงเกิดข้อร้องเรียนต่าง ๆ ในกรณีนี้ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางขุนเทียน ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวแล้ว ได้แก่

- ติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ข้อมูลกฎหมาย และการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานที่ต้องนำมาให้ประชาชนได้ทราบไว้ ณ บริเวณด้านหน้าทางเข้าของศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร

- ใช้ Application Facebook/ฝ่ายทะเบียน เขตบางขุนเทียน มาตั้งแต่ปี ๒๕๕๓ ถึงปัจจุบัน เพื่อเป็นเครื่องมือในการให้บริการประชาชนอีกหนึ่งช่องทาง ในการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร ด้านการทะเบียน รวมถึงให้คำแนะนำตอบปัญหาข้อซักถามต่าง ๆ แก่ประชาชนทั่วไป ซึ่งได้รับการตอบรับเป็นอย่างดี

- การให้บริการเชิงรุกในการจัดทำโครงการต่าง ๆ ได้แก่

- **“โครงการจัดตั้งเครือข่ายอาสาสมัคร ฝ่ายทะเบียน เขตบางขุนเทียน”** โดยอบรมให้ความรู้ด้านการทะเบียนต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วม (Participation) ในการเป็นอาสาสมัคร เพื่อเป็นตัวแทนของฝ่ายทะเบียน เขตบางขุนเทียน ในการให้ความรู้ ความเข้าใจ การเห็นความสำคัญ ของงานด้านการทะเบียน การให้คำแนะนำเบื้องต้นถึงขั้นตอนการเข้ารับบริการและการจัดเตรียมเอกสารได้อย่างถูกต้อง

- **“โครงการทะเบียนสัญจร”** และ **“โครงการให้ความรู้ด้านทะเบียนแก่ประชาชนในชุมชนพื้นที่ห่างไกล”** โดยออกจดทะเบียนสมรสนอกสถานที่ การเปลี่ยนเลขหมายประจำบ้าน การให้ความรู้ ตอบข้อซักถามด้านการทะเบียนรวมถึงการแจกเอกสารคู่มือการติดต่อราชการให้กับประชาชนตามชุมชนต่าง ๆ ในพื้นที่

- **“โครงการให้ความรู้ด้านการทะเบียนแก่ประชาชนในชุมชน”** โดยออกร่วมกับโครงการตรวจเยี่ยมชุมชนของฝ่ายพัฒนาชุมชนฯ เพื่อให้ความรู้ ตอบข้อซักถามด้านการทะเบียนรวมถึงการแจกเอกสารคู่มือการติดต่อราชการให้กับประชาชนตามชุมชนต่าง ๆ ในพื้นที่ ในกรณีนี้ฝ่ายทะเบียน

ยังติดตามสภาพปัญหาดังกล่าวอยู่พบว่า จากการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชาชนที่ย้ายถิ่นที่อยู่เข้าและออก อยู่ตลอดเวลา การขาดการอบรมทบทวนความรู้อย่างต่อเนื่อง ประกอบกับปัญหาด้านการทะเบียนมี ข้อแตกต่างซับซ้อนในปัญหาของแต่ละบุคคล การตอบข้อซักถามของเครือข่ายอาสาสมัครจึงอาจยังไม่ ครบถ้วนถูกต้อง การตอบปัญหาทางโทรศัพท์ซึ่งในส่วนของ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางขุนเทียน มี เจ้าหน้าที่ธุรการเป็นผู้ตอบและบางครั้งไม่สามารถมองเห็นหรือยกตัวอย่างเอกสารบางชนิดให้ประชาชน ได้ดูเป็นตัวอย่าง จึงอาจทำให้เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนกัน การที่ประชาชนมักไม่ชอบอ่านเอกสาร คู่มือที่แจกให้และไม่สนใจอ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ที่ติดตั้งไว้ ส่วนการใช้สื่อ Facebook อาจเกิด ข้อจำกัดสำหรับประชาชนบางกลุ่ม บางวัย ทำให้การประชาสัมพันธ์อาจไม่สามารถสนองตอบและแก้ไข ปัญหาให้ได้ครอบคลุมและทั่วถึง ประกอบกับปัจจุบันมีพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการ พิจารณานุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางขุนเทียน จึงพัฒนา ระบบการให้บริการงานทะเบียน โดยการเพิ่มช่องทางบริการทางเลือกใหม่ เพื่อปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ ในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ในการใช้ Application Line (LINE คือ Application ที่ผสมผสาน บริการ Messaging และ Voice Over IP นำมาผนวกเข้าด้วยกัน จึงทำให้เกิดเป็น Application ที่ สามารถ chat สร้างกลุ่ม ส่งข้อความ โฟสต์รูปต่างๆ โทรคุยกันแบบเสียงหรือแบบวิดีโอก็ได้ โดยข้อมูล ทั้งหมดไม่ต้องเสียเงิน หากเราใช้งานโทรศัพท์ที่มีแพคเกจอินเทอร์เน็ตอยู่แล้ว) ด้วยการใช้งานที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว “Line” จึงเป็นที่นิยมอย่างแพร่หลายและเข้าถึงประชาชนทุกเพศทุกวัย ฝ่ายทะเบียน เล็งเห็นความสำคัญของโครงการจัดตั้งเครือข่ายอาสาสมัคร และประโยชน์ของ Application Line และเพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วม (participation) ในการช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาด้านการทะเบียนของ คนในชุมชน ในองค์กรของตนเอง โดยการจัดตั้ง “เครือข่ายอาสาสมัครกลุ่ม Line ฝ่ายทะเบียน เขต บางขุนเทียน” โดยจะดำเนินการจัดอบรมให้ความรู้งานทะเบียนเบื้องต้น ทั้ง ๓ ประเภท ได้แก่ งาน ทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป และงานทะเบียนบัตรประชาชน ในหลักสูตร “ความรู้เบื้องต้นด้าน การทะเบียนเพื่อการติดต่อราชการที่ถูกต้อง” ให้แก่อาสาสมัครซึ่งมาจากชุมชนในพื้นที่ สถาน ประกอบการขนาดใหญ่-กลาง โรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยผู้เข้ารับการอบรมต้องเป็นผู้ที่มี จิตอาสา เสียสละ เนื่องจากไม่มีค่าตอบแทน สามารถอยู่อบรมได้จนจบหลักสูตร เมื่อเสร็จสิ้นการอบรม ก็จะทำให้เข้าร่วมในกลุ่ม “เครือข่ายอาสาสมัครกลุ่ม Line ฝ่ายทะเบียน เขตบางขุนเทียน” มีหน้าที่เป็น ตัวแทน (agent) ของฝ่ายทะเบียนในการถ่ายทอดความรู้ที่ได้รับ สามารถแนะนำให้คำปรึกษาขั้นตอน การจัดเตรียมเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวมถึงแจ้งข้อมูลข่าวสาร แจ้งข่าวประชาสัมพันธ์กิจกรรม ต่าง ๆ ของฝ่ายทะเบียนให้กับคนในชุมชน ในองค์กร ในโรงเรียน หรือสมาชิกกลุ่ม Line อื่น ๆ โดย ฝ่ายทะเบียนจะมีหัวหน้าฝ่ายทะเบียน หัวหน้ากลุ่มงาน และเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นสมาชิก ในกลุ่ม Line เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ การแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ของฝ่าย ทะเบียน และเป็นพี่เลี้ยง (Mentorship) ในการให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถามปัญหาต่าง ๆ ด้านทะเบียน ให้กับเครือข่ายอาสาสมัครในกลุ่ม Line ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย รวมถึงการ ขอนัดหมายทำบัตรประจำตัวประชาชนล่วงหน้าให้กับคนในชุมชน ในสถานประกอบการ เด็กนักเรียน และบุคลากรในโรงเรียน เพื่อลดระยะเวลาารอคอย อีกทั้งโครงการดังกล่าวยังสอดคล้องและสนับสนุน วิสัยทัศน์ของกรุงเทพมหานคร ๒๕๗๕ และตอบสนองนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครประเด็น มหานครสำหรับทุกคน

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการงานทะเบียน โดยเพิ่มช่องทางการให้บริการทางเลือกใหม่ด้วย Application Line ในการจัดตั้งเครือข่ายอาสาสมัครกลุ่ม Line ฝายทะเบียน เขตบางขุนเทียน

๓.๒ เพื่อให้เครือข่ายอาสาสมัครเป็นตัวแทน (Agent) ของฝายทะเบียน ปฏิบัติหน้าที่ในการให้คำปรึกษา คำแนะนำเบื้องต้น ขั้นตอนของการจัดเตรียมเอกสารเพื่อติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนต่าง ๆ ได้ถูกต้อง ครบถ้วน การแจ้งข้อมูลข่าวสาร ข่าวประชาสัมพันธ์ กิจกรรมต่าง ๆ ของฝายทะเบียน ให้แก่ประชาชนในชุมชน ในองค์กรของตน รวมถึงเครือข่ายกลุ่ม Line อื่น ๆ ได้ทราบ

๓.๓ เพื่อให้เครือข่ายอาสาสมัครกลุ่ม Line ฝายทะเบียน เขตบางขุนเทียน เป็นตัวแทนในการขออนุญาตหมายทำบัตรประจำตัวประชาชนล่วงหน้าให้กับคนในชุมชน ในสถานประกอบการ หรือโรงเรียน เพื่อลดระยะเวลาการรอคอย ประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย และไม่ก่อให้เกิดความเครียด

๓.๔ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนต่อการให้บริการในรูปแบบใหม่ของฝายทะเบียน สำนักงานเขตบางขุนเทียน

๔. เป้าหมาย

๔.๑ จัดตั้งเครือข่ายอาสาสมัครกลุ่ม Line ฝายทะเบียน เขตบางขุนเทียน จำนวน ๑๔๓ คน ภายในเดือนสิงหาคม ๒๕๕๙ ซึ่งประกอบด้วย

- หัวหน้าฝายทะเบียน หัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนราษฎร หัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนทั่วไป หัวหน้ากลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของแต่ละกลุ่มงาน ๆ ละ ๑ คน รวม ๗ คน

- ประธานกรรมการชุมชนในพื้นที่เขต หรือกรรมการชุมชน หรือผู้แทนที่ประธานชุมชนมอบหมาย จำนวนทั้งสิ้น ๕๐ ชุมชน ๆ ละ ๑ คน ผู้แทนจากสถานประกอบการ จำนวน ๗๐ แห่ง ๆ ละ ๑ คน ผู้แทนที่ได้รับมอบหมายจากโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน ๑๖ โรงเรียน ๆ ละ ๑ คน รวม ๑๓๖ คน

๔.๒ จัดอบรมให้ความรู้เบื้องต้นด้านงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป และงานทะเบียนบัตรประชาชน ในหลักสูตร “ความรู้เบื้องต้นด้านงานทะเบียนเพื่อการติดต่อราชการที่ถูกต้อง” ให้กับอาสาสมัครจำนวน ๑๓๖ คน ภายในเดือนสิงหาคม ๒๕๕๙ เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นอาสาสมัครในการให้คำปรึกษา คำแนะนำเบื้องต้น ขั้นตอนของการจัดเตรียมเอกสารเพื่อติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนต่าง ๆ ได้ถูกต้อง ครบถ้วน รวมถึงการแจ้งข้อมูลข่าวสาร ข่าวประชาสัมพันธ์ กิจกรรมต่าง ๆ ของฝายทะเบียนให้แก่ประชาชนในชุมชน ในองค์กร ในสถานศึกษา รวมถึงเครือข่ายกลุ่ม Line อื่น ๆ ได้ทราบ

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

๕.๑ ความรู้เกี่ยวกับพีเจอาร์ของ LINE ประกอบด้วย การส่งข้อความ การสนทนาด้วยเสียง วีดีโอ การสนทนาแบบกลุ่ม การเชื่อมต่อ LINE การเพิ่มสมาชิกในกลุ่มจากรายชื่อในสมุดโทรศัพท์ จากการสแกน QR Code การ Shake it เอาโทรศัพท์มือถือ ๒ เครื่องที่อยู่ใกล้กันมาเขย่า คล้ายการจับมือให้รู้จักกัน การ search หาจาก ID Line เพื่อเพิ่มรายชื่อของอาสาสมัครผู้เข้ารับการอบรมเข้าในเครือข่ายอาสาสมัครของกลุ่ม Line ฝายทะเบียน เขตบางขุนเทียน ให้สามารถส่งข้อความ

สอบถามปัญหา ขอคำแนะนำปัญหาต่าง ๆ ด้านงานทะเบียน กรณีไม่สามารถตอบข้อซักถามปัญหาในเบื้องต้นได้ รวมถึงการขออนุญาตหมายการทำบัตรประจำตัวประชาชนล่วงหน้า

๕.๒ หลักการวางแผน (Planning) คือ การกำหนดแผนงาน ขั้นตอน วิธีการ และกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้มีทิศทางในการปฏิบัติงานและบริหารแผนงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๕.๓ หลักการประสานงาน (Cooperation) คือ การติดต่อสื่อสารให้เกิดความคิดความเข้าใจตรงกันในการร่วมมือปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

๕.๔ หลักการประชาสัมพันธ์ (Public Relation) มี ๓ ประการ ได้แก่

- การบอกกล่าวหรือชี้แจงเผยแพร่ให้ทราบถึงการดำเนินงาน ผลงาน กิจกรรม ตลอดจนข่าวสารขององค์กรให้ประชาชนได้รู้จัก เข้าใจ เลื่อมใส ตลอดจนเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร

- การป้องกันและแก้ไขความเข้าใจผิด เพื่อป้องกัน (Preventive Relation) มิให้ประชาชนเกิดความเข้าใจผิดในองค์กร แต่หากองค์กรประสบปัญหาดังกล่าวจะต้องรีบดำเนินการแก้ไขโดยด่วนอย่างเหมาะสมและทันต่อเหตุการณ์

- การสำรวจประชามติ (Public Opinion) ถึงความรู้สึกนึกคิดของประชาชนว่าต้องการหรือไม่ต้องการอะไร เพื่อจะสามารถตอบสนองสิ่งต่างๆ ให้สอดคล้องกับความรู้สึก นึกคิดและความต้องการที่แท้จริงของประชาชน

การประชาสัมพันธ์ แบ่งได้ ๒ ประเภท ได้แก่

๑. การประชาสัมพันธ์ภายใน (Internal public relations) คือ การสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มบุคคลภายในองค์กร จะมีผลสะท้อนไปกับการสร้างความสัมพันธ์ภายนอกด้วย การสร้างความสัมพันธ์อันดีภายในองค์กรยังเอื้ออำนวยให้การบริการและการดำเนินงานขององค์กรเป็นไปด้วยความราบรื่น คล่องตัว และมีประสิทธิภาพ

๒. การประชาสัมพันธ์ภายนอก (External public relations) คือ การสร้างความสัมพันธ์ความเข้าใจอันดีกับประชาชน ผู้นำชุมชน เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจและความร่วมมือกับองค์กรด้วยดี

๕.๕ หลักการมีส่วนร่วม (Participation) โดยให้ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมหรือให้ความร่วมมือ (Collaboration) ในการพัฒนาหรือแก้ไขปัญหาในพื้นที่ หรือชุมชนที่ตนอยู่อาศัย และเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาต่อภาครัฐ และภาคเอกชนที่จะมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน

๕.๖ ความรู้เกี่ยวกับ กฎหมาย ระเบียบ หนังสือสั่งการ ด้านงานทะเบียนราษฎร ทะเบียนทั่วไป ทะเบียนครอบครัว ทะเบียนชื่อบุคคล และทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ตามหลักสูตรที่จะจัดการอบรม เครือข่ายอาสาสมัครกลุ่ม Line ฝ่ายทะเบียน เขตบางขุนเทียน ให้มีความรู้ความเข้าใจ จนสามารถนำไปถ่ายทอดความรู้ แนะนำให้คำปรึกษาที่ถูกต้องได้

๕.๗ การนำหลัก SWOT Analysis มาวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จของการจัดตั้งเครือข่ายอาสาสมัครกลุ่ม Line ฝ่ายทะเบียน เขตบางขุนเทียน ดังนี้

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
<p>๑. บุคลากรของฝ่ายทะเบียน เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีความชำนาญเกี่ยวกับระเบียบกฎหมายงานทะเบียนมีสมรรถนะ (Competency) ในการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นอย่างดี มีประสบการณ์การเป็นวิทยากร จึงสามารถเป็นวิทยากรอบรมให้ความรู้แก่เครือข่ายอาสาสมัครได้เป็นอย่างดี</p> <p>๒. สำนักงานเขตบางขุนเทียนมีชุมชนจำนวน ๕๐ ชุมชน สถานประกอบการขนาดเล็กใหญ่ จำนวน ๒๕๙๙ แห่ง โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน ๑๖ โรงเรียน ที่ส่วนใหญ่จะให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ในกิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักงานเขต</p> <p>๓. บุคลากรของฝ่ายพัฒนาชุมชนฯ ฝ่ายสิ่งแวดล้อมฯ ฝ่ายการศึกษา และฝ่ายปกครอง พร้อมให้ความร่วมมือในการจัดอบรม</p> <p>๔. เอกสารประกอบการบรรยาย ห้องประชุม อาคารสถานที่มีความพร้อมในการจัดอบรม</p> <p>๕. วิสัยทัศน์ของฝ่ายทะเบียน เขตบางขุนเทียน คือ “ที่หนึ่งเรื่องบริการ” ประกอบกับผู้บริหารเขตได้ให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับบริการ และยังเป็นตัวชี้วัดในการประเมินผลการจัดอันดับสำนักทะเบียนดีเด่น</p>	<p>๑. บุคลากรมุ่งทำงานประจำมากกว่าการทำงานแบบริเริ่มสร้างสรรค์</p> <p>๒. การโอนย้าย สับเปลี่ยนสายงานของบุคลากรในฝ่ายทะเบียน ทำให้มีปัญหาด้านขาดแคลนอัตรากำลัง และขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานตามโครงการ</p> <p>๓. บุคลากรในฝ่ายทะเบียนบางส่วนยังขาดจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ และอาจไม่สนับสนุน หรือให้ความร่วมมือในการดำเนินตามโครงการ</p> <p>๔. บุคลากรยังขาดทักษะ ความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ</p>

โอกาส (Opportunity)	อุปสรรค (Threat)
<p>๑. ใช้ความนิยมของ Application Line ในการสร้างเครือข่ายกลุ่ม Line ฝ่ายทะเบียน เขตบางขุนเทียน เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการในรูปแบบใหม่ ในการสร้างภาพลักษณ์การบริการที่ดีให้กับฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางขุนเทียน และกรุงเทพมหานครโดยภาพรวม</p> <p>๒. เพิ่มช่องทางการนัดหมายทำบัตรประจำตัวประชาชนให้กับประชาชนในชุมชน ผู้ที่ประกอบอาชีพอยู่ในพื้นที่ หรือเด็กนักเรียนและบุคลากรในสถานศึกษา เพื่อลดระยะเวลาการรอคอย และความสะดวกของประชากรกลุ่มอื่น ๆ</p> <p>๓. การสร้างเครือข่ายอาสาสมัครด้วยกลุ่ม Line สามารถสร้างกลุ่มเครือข่ายได้ไม่จำกัด ทำให้เป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร กิจกรรมต่าง ๆ ของฝ่ายทะเบียนได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และประหยัด เป็นการแบ่งเบาภาระงานด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตไปยังกลุ่มเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว</p>	<p>๑. กฎหมาย ระเบียบ หนังสือสั่งการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนมีหลายฉบับ และมีความสลับซับซ้อน อาจทำให้ผู้เข้ารับการอบรมซึ่งมีความสนใจในการฟังของบุคคลแต่ละวัย แต่ระดับ มีขีดจำกัดไม่เท่ากัน จึงอาจได้รับความรู้ความเข้าใจที่ไม่เท่ากัน</p> <p>๒. ชุมชนหรือสถานประกอบการบางแห่งอาจไม่ให้ความร่วมมือเข้ารับการอบรมและไม่ส่งตัวแทนเข้ารับการอบรม</p> <p>๓. กลุ่ม Line รับสมาชิกได้เพียง ๒๐๐ คนต่อกลุ่ม ทำให้เกิดข้อจำกัดในการรับสมาชิกที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคต</p> <p>๔. อาสาสมัครไม่ประชาสัมพันธ์โครงการให้ประชาชนในชุมชน สถานประกอบการ สถานศึกษา ให้ทราบอย่างทั่วถึง</p> <p>๕. ประชาชนในชุมชน ในสถานประกอบการหรือสถานศึกษาไม่มีความคุ้นเคยกับอาสาสมัคร ทำให้ไม่กล้ามาใช้บริการในการขอรับคำปรึกษา</p> <p>๖. การย้ายถิ่นที่อยู่หรือสถานที่ทำงานของอาสาสมัคร</p>

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๑ วางแผนและจัดทำโครงการจัดตั้ง “เครือข่ายอาสาสมัครกลุ่ม Line ฝ่ายทะเบียน เขตบางขุนเทียน” เพื่ออบรมประธานกรรมการชุมชน หรือผู้แทนที่ประธานชุมชนมอบหมาย จำนวน ๕๐ ชุมชน ตัวแทนจากสถานประกอบการ จำนวน ๗๐ คน ผู้แทนจากโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน ๑๖ คน เป็นเครือข่ายอาสาสมัครกลุ่ม Line ฝ่ายทะเบียน เขตบางขุนเทียน ให้ปฏิบัติหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามปัญหาด้านงานทะเบียนราษฎร ทะเบียนทั่วไป ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชนในเบื้องต้น พร้อมขั้นตอนของการจัดเตรียมหลักฐานเอกสารเพื่อเข้ารับบริการที่ฝ่ายทะเบียน เขตบางขุนเทียน ให้กับประชาชนในชุมชน ในสถานประกอบการ และสถานศึกษา ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และช่วยประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร กิจกรรมต่าง ๆ ของฝ่ายทะเบียนที่เป็น

ประโยชน์ให้ได้ทราบโดยทั่วกัน ทำให้การปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียนเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น โดยนำเสนอโครงการต่อผู้อำนวยการเขตบางขุนเทียนพิจารณาอนุมัติ

๖.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดำเนินการ โครงการจัดตั้งเครือข่ายอาสาสมัครกลุ่ม Line ฝ่ายทะเบียน เขตบางขุนเทียน เพื่อมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบดำเนินการตามโครงการ ดังนี้

- ผู้อำนวยการเขตบางขุนเทียน เป็นประธานที่ปรึกษา
- ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตบางขุนเทียน ฝ่าย ๑ และฝ่าย ๒ เป็นรองประธาน
- หัวหน้าฝ่ายปกครอง ฝ่ายพัฒนาชุมชนฯ ฝ่ายสิ่งแวดล้อมฯ ฝ่ายการศึกษา เป็นที่ปรึกษา

- หัวหน้าฝ่ายทะเบียน เป็นผู้รับผิดชอบโครงการ
- หัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนราษฎร หัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนทั่วไป หัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน เป็นวิทยากรในการบรรยายให้ความรู้

- หัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนราษฎร เป็น Admin ในการควบคุมดูแลการตอบข้อซักถามปัญหาในกลุ่ม Line ฝ่ายทะเบียน เขตบางขุนเทียน รวมถึงจัดตารางการปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้ตอบข้อซักถามปัญหา รวมทั้งให้ความรู้ด้านการทะเบียน และแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ในแต่ละวัน

- เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานทะเบียนราษฎร กลุ่มงานทะเบียนทั่วไป กลุ่มงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชนที่ได้รับมอบหมาย กลุ่มงานละ ๑ คน ให้มีหน้าที่รับผิดชอบตามตารางการปฏิบัติงานของแต่ละวัน ในการตอบข้อซักถามปัญหาในกลุ่ม Line ฝ่ายทะเบียน เขตบางขุนเทียน รวมทั้งให้ความรู้ด้านการทะเบียน และแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ

๖.๓ กำหนดหลักสูตรเนื้อหาและขอบเขตของการอบรม ให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของโครงการ ชื่อหลักสูตร “ความรู้เบื้องต้นด้านการทะเบียนเพื่อการติดต่อราชการที่ถูกต้อง” เนื้อหาประกอบด้วย

หลักสูตรงานทะเบียนราษฎร มีหัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนราษฎรเป็นวิทยากรบรรยาย

- การรับแจ้งการเกิด การตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน การขอบ้านเลขที่ การแจ้งรื้อบ้าน ตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. ๒๕๓๔ รวมฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๑

หลักสูตรทะเบียนทั่วไป มีหัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนทั่วไปเป็นวิทยากรบรรยาย

- ทะเบียนครอบครัว ได้แก่ การจดทะเบียนสมรส จดทะเบียนหย่า ทะเบียนการรับรองบุตร ทะเบียนการรับบุตรบุญธรรม ทะเบียนเลิกการรับบุตรบุญธรรม และการบันทึกฐานะครอบครัว ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ ๕ และพระราชบัญญัติรับเด็กเป็นบุตร บุญธรรม พ.ศ. ๒๕๒๒ การเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อรอง ชื่อสกุล การตั้งชื่อสกุล การร่วมชื่อสกุลตามพระราชบัญญัติชื่อบุคคล พ.ศ. ๒๕๐๕

หลักสูตรทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน มีหัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชนเป็นวิทยากรบรรยาย

- การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน เช่น การขอมีบัตรครั้งแรก บัตรหมดอายุ บัตรชำรุด บัตรหายหรือถูกทำลาย กรณีเปลี่ยนชื่อตัวชื่อสกุล ตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. ๒๕๒๖ รวมฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๔

๖.๔ ประสานงานขอความร่วมมือฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เพื่อขอความร่วมมือประธานชุมชนในพื้นที่ หรือตัวแทนที่ได้รับมอบหมาย จำนวน ๕๐ ชุมชน ๆ ละ ๑ คน จำนวน ๕๐ คน
 - ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เพื่อขอความร่วมมือคัดเลือกสถานประกอบการขนาดใหญ่ – กลาง ในพื้นที่ที่ให้ความร่วมมือส่งตัวแทนที่ได้รับมอบหมาย จำนวน ๗๐ แห่ง ๆ ละ ๑ คนจำนวน ๗๐ คน
 - ฝ่ายการศึกษา เพื่อขอความร่วมมือจากโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครในพื้นที่ จำนวน ๑๖ โรงเรียน ส่งผู้แทนที่ได้รับมอบหมาย โรงเรียนละ ๑ คน จำนวน ๑๖ คน
- ในการเข้าร่วมโครงการและเข้ารับการอบรมในหลักสูตร “ความรู้เบื้องต้นด้านการทะเบียนเพื่อการติดต่อราชการที่ถูกต้อง”

๖.๕ สร้างกลุ่ม Line ฝ่ายทะเบียน เขตบางขุนเทียน เพื่อให้มี ID Line และ QR CODE สำหรับเพิ่มรายชื่ออาสาสมัครที่เข้ารับการอบรมตามหลักสูตร

๖.๖ การจัดทำเอกสารประกอบการอบรม เนื้อหาประกอบด้วย

- บทนำ โดย ผู้อำนวยการเขตบางขุนเทียน
- บทที่ ๑ ความหมาย ความสำคัญและหน้าที่ของเครือข่ายอาสาสมัคร กลุ่ม Line ฝ่ายทะเบียน เขตบางขุนเทียน
- บทที่ ๒ ถึงบทที่ ๔ ความรู้เบื้องต้นด้านการทะเบียนเพื่อการติดต่อราชการที่ถูกต้อง ด้านงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน
- บัญชีรายชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ของอาสาสมัครผู้เข้ารับการอบรมเข้าในเครือข่ายอาสาสมัครของกลุ่ม Line ฝ่ายทะเบียน เขตบางขุนเทียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ของหัวหน้าฝ่ายทะเบียน หัวหน้ากลุ่มงานทั้ง ๓ กลุ่มงาน

๖.๗ ประสานฝ่ายปกครอง ขอใช้ห้องประชุม เครื่องเสียง อุปกรณ์เครื่องฉายภาพและคอมพิวเตอร์สำหรับฉายโปรแกรม power point พร้อมเจ้าหน้าที่ดำเนินการในวันอบรม

๖.๘ ก่อนวันอบรม ๓ วันประชุมติดตามงานเตรียมความพร้อมครั้งสุดท้ายในทุกภารกิจของเจ้าหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการในวันที่จัดการอบรม

๖.๙ ดำเนินการอบรมให้ความรู้กลุ่มเป้าหมาย ตามหลักสูตร “ความรู้เบื้องต้นด้านการทะเบียนเพื่อการติดต่อราชการที่ถูกต้อง” โดยกำหนดการอบรมในวันเสาร์ที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๕๙ ระหว่างเวลา ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น. ณ ห้องประชุมชั้น ๒ สำนักงานเขตบางขุนเทียน ดังนี้

กำหนดการอบรม

โครงการจัดตั้ง เครือข่ายอาสาสมัครกลุ่ม Line ฝ่ายทะเบียน เขตบางขุนเทียน

วันเสาร์ที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๕๙ ระหว่างเวลา ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.

ณ ห้องประชุมชั้น ๒ สำนักงานเขตบางขุนเทียน ดังนี้

เวลา ๐๘.๐๐ - ๐๘.๓๐ น.

ลงทะเบียน

เวลา ๐๘.๓๐ - ๐๘.๔๕ น.

ผู้อำนวยการเขตบางขุนเทียนเป็นประธานพิธีเปิด และบรรยายความเป็นมาของโครงการจัดตั้งเครือข่ายอาสาสมัครกลุ่ม Line ฝ่ายทะเบียน เขตบางขุนเทียน

เวลา ๐๘.๔๕ – ๐๙.๐๐ น.	ความรู้เบื้องต้นด้านการทะเบียนเพื่อการติดต่อราชการที่ถูกต้อง โดยหัวหน้าฝ่ายทะเบียน
เวลา ๐๙.๐๐ – ๐๙.๕๐ น.	ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร
เวลา ๐๙.๕๐ – ๑๐.๓๐ น.	ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนทั่วไป ทะเบียนครอบครัว ทะเบียนชื่อ บุคคล
เวลา ๑๐.๔๕ – ๑๑.๓๐ น.	ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน
เวลา ๑๑.๓๐ – ๑๒.๐๐ น.	ตอบข้อซักถาม เพิ่มรายชื่อเครือข่ายอาสาสมัครเข้าในกลุ่ม Line ชักซ้อมทำความเข้าใจถึงวิธีการดำเนินการ การสร้างกลุ่ม Line เครือข่ายเพิ่มเติม /ปิดการอบรม

๗. ระยะเวลาการดำเนินงาน

กรอบระยะเวลา/ติดตามงานโครงการจัดตั้งเครือข่ายอาสาสมัคร กลุ่ม Line ฝ่ายทะเบียน เขตบางขุนเทียน

กำหนดการอบรมในวันเสาร์ที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๕๙ ระหว่างเวลา ๐๘.๐๐ – ๑๒.๐๐น.

พันธกิจ ระยะเวลา	๑๘ - ๒๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙	๒๓ - ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๕๙	๑ - ๑๕ สิงหาคม ๒๕๕๙	๑๖ - ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๙	๒๐ สิงหาคม ๒๕๕๙	๑ กันยายน ๕๙ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐	ผู้ดำเนินการ
๑. จัดทำโครงการจัดตั้งเครือข่ายอาสาสมัคร กลุ่ม line ฝ่ายทะเบียน เขตบางขุนเทียนเสนอผู้อำนวยการเขตบางขุนเทียนอนุมัติโครงการ	↔						ฝ่ายทะเบียน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดำเนินการตามโครงการ	↔						ฝ่ายทะเบียน
๓. กำหนดหลักสูตรเนื้อหาและขอบเขตของการอบรมให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของโครงการ	↔	↔					ฝ่ายทะเบียน

พันธกิจ ระยะเวลา	๑๘ - ๒๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙	๒๓ - ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๕๙	๑ - ๑๕ สิงหาคม ๒๕๕๙	๑๖ - ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๙	๒๐ สิงหาคม ๒๕๕๙	๑ กันยายน ๕๙ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐	ผู้ดำเนินการ
๔. ประสานงานขอความร่วมมือจากฝ่ายพัฒนาชุมชน ฝ่ายสิ่งแวดล้อม ฝ่ายการศึกษาในการส่งรายชื่อตามกลุ่มเป้าหมาย		↔					ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายพัฒนาฯ ฝ่ายสิ่งแวดล้อม ฝ่ายการศึกษา
๕. สร้างกลุ่ม Line ฝ่ายทะเบียน เขตบางขุนเทียน เพื่อให้มี ID Line และ QR CODE			↔				ฝ่ายทะเบียน
๖. จัดทำเอกสารประกอบการฝึกอบรม			↔				ฝ่ายทะเบียน
๗. ประชุมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อซักซ้อมทำความเข้าใจในภารกิจและเตรียมความพร้อมในการจัดการอบรม				↔			ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายปกครอง
๘. ดำเนินการอบรมให้ความรู้					↔		ฝ่ายทะเบียน
๙. การติดตามและประเมินผล						↔	ฝ่ายทะเบียน

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณของทางราชการ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

เพื่อให้โครงการจัดตั้งเครือข่ายอาสาสมัคร กลุ่ม Line ฝ่ายทะเบียน เขตบางขุนเทียน บรรลุวัตถุประสงค์ จึงกำหนดตัวชี้วัด ดังนี้

ตารางเปรียบเทียบตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด KPI	วิธีการ/เครื่องมือ
<p>ระดับผลผลิต (Output)</p> <p>- จัดตั้งเครือข่ายอาสาสมัครกลุ่ม Line ฝ่ายทะเบียน เขตบางขุนเทียน จำนวน ๑๓๖ คน ประกอบด้วย ประธานกรรมการชุมชนหรือผู้แทน จำนวน ๕๐ ชุมชน ๆ ละ ๑ คน ผู้แทนจากสถานประกอบการขนาดใหญ่-กลาง จำนวน ๗๐ แห่ง ๆ ละ ๑ คน ผู้แทนที่ได้รับมอบหมายจาก โรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน ๑๖ โรงเรียนๆ ละ ๑ คน</p>	<p>- สำนักงานเขตบางขุนเทียน จัดตั้ง เครือข่ายอาสาสมัคร กลุ่ม Line ฝ่ายทะเบียน เขตบางขุนเทียน ตาม กลุ่มเป้าหมาย ได้ครบจำนวน ๑๓๖ คน ภายในเดือนสิงหาคม ๒๕๕๙</p>	<p>- ตรวจสอบจากบัญชี รายชื่ออาสาสมัคร และ จำนวน สมาชิก ใน เครือข่ายอาสาสมัครกลุ่ม Line ฝ่ายทะเบียน เขต บางขุนเทียน</p>
<p>- จัดอบรมอาสาสมัคร จำนวน ๑๓๖ คน ให้มีความรู้เบื้องต้นด้าน งาน ทะเบียน หลักสูตร “ความรู้เบื้องต้น ด้านงานทะเบียนเพื่อการติดต่อ ราชการที่ถูกต้อง” เพื่อให้อาสาสมัคร ปฏิบัติหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ เบื้องต้น ขั้นตอนการจัดเตรียม เอกสารเพื่อติดต่อขอรับบริการงาน ทะเบียนได้ถูกต้อง ครบถ้วน รวมถึง แจก ข้อมูล ข่าวสาร ข่าว ประชาสัมพันธ์ กิจกรรมต่าง ๆ ของ ฝ่ายทะเบียนให้แก่ประชาชน ใน องค์กร ในสถานศึกษา รวมถึง เครือข่ายกลุ่ม Line อื่น ๆ ได้ทราบ อย่างทั่วถึงและมีส่วนร่วมในกิจกรรม ต่าง ๆ</p>	<p>- เครือข่ายอาสาสมัครสามารถ ปฏิบัติหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นที่ ปรึกษา ตอบปัญหาข้อซักถามด้าน งานทะเบียนในเบื้องต้นให้กับคนใน ชุมชน ในองค์กร สถานศึกษาของ ตนได้อย่างถูกต้อง อย่างน้อยร้อยละ ๙๐ ของคนที่มาติดต่อที่ฝ่าย ทะเบียนสำนักงานเขตบางขุนเทียน</p>	<p>- ใช้แบบสอบถามประเมิน ความพึงพอใจจาก ประชาชนในชุมชน ใน สถานประกอบการ และ สถานศึกษาที่มารับบริการ ที่ฝ่ายทะเบียน เขตบางขุน เทียน</p>

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด KPI	วิธีการ/เครื่องมือ
<p>ระดับผลลัพธ์ (Outcome)</p> <p>- เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการงานทะเบียน โดยเพิ่มช่องทางการให้บริการทางเลือกใหม่ด้วย Application Line ในการจัดตั้งเครือข่ายอาสาสมัครกลุ่ม Line ฝ้ายทะเบียน เขตบางขุนเทียน</p>	<p>- ประชาชนมีช่องทางเลือกอย่างน้อย ๑ ช่องทางในการรับข้อมูลข่าวสาร การขอคำแนะนำปรึกษาปัญหาด้านงานทะเบียนด้วยระบบ Line</p>	<p>- ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนจากเครือข่ายอาสาสมัคร และประชาชนตามกลุ่มเป้าหมายที่มาขอรับบริการที่ฝ้ายทะเบียน</p>
<p>- เพื่อให้เครือข่ายอาสาสมัครเป็นตัวแทน (Agent) ของฝ้ายทะเบียนปฏิบัติหน้าที่ในการให้คำปรึกษาคำแนะนำเบื้องต้น ขั้นตอนของการจัดเตรียมเอกสารเพื่อติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน รวมถึงการแจ้งข้อมูลข่าวสาร ข่าวประชาสัมพันธ์ กิจกรรมต่าง ๆ ของฝ้ายทะเบียนให้แก่ประชาชนในชุมชน ในองค์กร รวมถึงเครือข่ายกลุ่ม Line อื่น ๆ ได้ทราบอย่างทั่วถึง</p>	<p>- จำนวนประชาชนในชุมชน ในสถานประกอบการ ในสถานศึกษาในพื้นที่เขตบางขุนเทียน ที่มาขอรับบริการจากฝ้ายทะเบียนและไม่สามารถดำเนินการได้จากเดิมร้อยละ ๒๐ ให้ลดลงเหลือไม่เกินร้อยละ ๕</p>	<p>- ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจจากประชาชนในชุมชน ในสถานประกอบการ สถานศึกษาที่มาขอรับบริการที่ฝ้ายทะเบียน</p>
<p>- เพื่อให้เครือข่ายอาสาสมัครในกลุ่ม Line ฝ้ายทะเบียน เขตบางขุนเทียนเป็นตัวแทนในการขอนัดหมายทำบัตรประจำตัวประชาชนล่วงหน้าให้กับคนในชุมชน ในสถานประกอบการ นักเรียนหรือบุคลากรในสถานศึกษาเพื่อลดระยะเวลาอคอย ประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย และไม่ก่อให้เกิดความวุ่นวาย</p>	<p>- ประชาชนในชุมชน ในสถานประกอบการ และสถานศึกษาในพื้นที่เขตบางขุนเทียนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ สามารถนัดหมายทำบัตรประจำตัวประชาชนล่วงหน้าได้</p>	<p>- ใช้แบบสอบถามประเมินจากประชาชนในชุมชนในสถานประกอบการและสถานศึกษาในพื้นที่เขตบางขุนเทียนที่มาขอรับบริการที่ฝ้ายทะเบียน</p>

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด KPI	วิธีการ/เครื่องมือ
- เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนต่อการให้บริการในรูปแบบใหม่ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางขุนเทียน	- ประชาชนในชุมชน ในสถานประกอบการ และสถานศึกษา ในพื้นที่เขตบางขุนเทียนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ได้รับความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายทะเบียน	- ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนจากเครือข่ายอาสาสมัคร และประชาชนตามกลุ่มเป้าหมายที่มาขอรับบริการที่ฝ่ายทะเบียน

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๙.๑ ควรจัดให้มีการอบรมหลักสูตร และจัดตั้งเครือข่ายอาสาสมัคร กลุ่ม line ฝ่ายทะเบียน เขตบางขุนเทียน โดยเพิ่มกลุ่มเป้าหมายจากเดิมให้หลากหลายขึ้น

๙.๒ ขอจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดทำ Line Official หรือ Line @ ของฝ่ายทะเบียน เขตบางขุนเทียน เพื่อเปิดช่องทางให้บริการในรูปแบบใหม่ให้กับประชาชน เพื่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการ และสามารถขยายเครือข่ายได้โดยไม่มีข้อจำกัด