

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

การสร้างเครือข่ายทางทะเลเบียนสู่บริการที่เป็นเลิศ
สำนักงานเขตสวนหลวง

จัดทำโดย นายไพรัตน์ เกษตรสินธุ์
ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ
สำนักงานเขตประเวศ

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารระดับกลาง รุ่นที่ ๑๘
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

การสร้างเครือข่ายทางทะเลเบียนสู่บริการที่เป็นเลิศ
สำนักงานเขตสวนหลวง

จัดทำโดย นายไพรัตน์ เกษตรสินธุ์
ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ
สำนักงานเขตประเวศ

หลักสูตรนักบริหารระดับกลาง รุ่นที่ ๑๘
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

รายงานนี้เป็นความคิดเห็นเฉพาะบุคคลของผู้ศึกษา

ลงชื่อ

อาจารย์ที่ปรึกษา

(นางสาวสุภาพร อุ่นเมตตาจิต)

ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตสวนหลวง

สังกัด สำนักงานเขตสวนหลวง

วันที่.....

ภาคผนวก

สารบัญ

หน้า

บทสรุปผู้บริหาร

กิตติกรรมประกาศ

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

หลักการเหตุผล.....	๑
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	๑
เป้าหมาย	๒
ปัจจัยความสำเร็จ.....	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติและผู้รับผิดชอบ.....	๗
งบประมาณ.....	๑๐
ระยะเวลาดำเนินการ.....	๑๐
แนวทางการบริหารความเสี่ยง.....	๑๐
การประเมินผล.....	๑๓
ข้อเสนอแนะ.....	๑๔
บรรณานุกรม.....	๑๕

ภาคผนวก

- ก. โครงการการสร้างเครือข่ายทางการทะเบียนสู่บริการที่เป็นเลิศ สำนักงานเขตสวนหลวง
- ข. แบบทดสอบความรู้ ก่อน / หลัง การฝึกอบรม
- ค. แบบสอบถามความพึงพอใจผู้เข้ารับการอบรม
- ง. แบบสอบถาม ความพึงพอใจของการให้บริการ

ประวัติผู้เขียนเอกสารรายงานศึกษาส่วนบุคคล

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานการศึกษาเรื่อง “การสร้างเครือข่ายทางการทะเบียนสู่บริการที่เป็นเลิศเขตสวนหลวง” มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อสร้างเครือข่ายประสานงานด้านการทะเบียน ๒) เพื่อให้ตัวแทนเครือข่าย มีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานของงานบริการในฝ่ายทะเบียน ๓) เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางสื่อสารระหว่างผู้ขอรับบริการกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน ๔) เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในฝ่ายทะเบียน โดยมีเป้าหมาย ได้แก่ ตัวแทนจากประชาชนในพื้นที่ เจ้าหน้าที่ในแต่ละฝ่ายของสำนักงานเขตสวนหลวง และตัวแทนจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร และประชาชนผู้สนใจโดยทั่วไป รวมจำนวน ๑๐๐ คน

การให้บริการประชาชนทางทะเบียน คือหน้าที่หลักของสำนักงานเขต ได้แก่ งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนชื่อบุคคล งานทะเบียนครอบครัว และงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน แต่ในสภาพการณ์ปัจจุบัน ในยุคของโลกไร้พรมแดน ทำให้สภาพสังคม เศรษฐกิจ ตลอดจนเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงข้อกำหนด ตลอดจนขั้นตอนและวิธีการของการให้บริการต่าง ๆ มากมาย และด้วยข้อจำกัดของการทำงานที่ต้องอยู่ภายใต้ระเบียบกฎหมาย บางครั้งอาจทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ตามความคาดหวัง อาจทำให้เกิดปัญหาข้อร้องเรียน และเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ องค์กร และต่อระบบราชการไทย เพื่อให้สนองตอบความต้องการของประชาชนผู้ขอใช้บริการให้ได้รับประโยชน์สูงสุดจากการบริการ และเพื่อเป็นการสอดคล้องกับแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๕๙ ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นต้นแบบด้านการบริหารมหานคร การขยายช่องทางการให้บริการให้มีความหลากหลายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานด้านการบริการประชาชน

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงขอเสนอโครงการการสร้างเครือข่ายทางการทะเบียนสู่บริการที่เป็นเลิศเขตสวนหลวง โดยนำแนวคิด ทฤษฎีนำมาประกอบการศึกษา ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการไทย แนวคิดการบริหารทรัพยากรบุคคลแนวใหม่ แนวความคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานอาสาสมัคร แนวคิดทฤษฎีจิตสาธารณะ แนวคิดทฤษฎีการมีส่วนร่วมในการทำงาน แนวคิดทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) แนวคิดทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำและสมาชิก (Leader-Member Exchange Theory) แนวคิดทฤษฎีเครือข่ายทางสังคม (Social Network Theory)

ผลการศึกษาพบว่าเครือข่ายทางการทะเบียน เป็นงานที่มีคุณค่า และมีประโยชน์ต่อตัวอาสาสมัครเครือข่ายทางการทะเบียนทำให้มีความรู้ และต่อตัวเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทางทะเบียนสามารถปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้นและประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับผลประโยชน์อันสูงสุดทำให้เกิดทัศนคติที่ดีส่งผลถึงภาพลักษณ์ที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หน่วยงาน และระบบราชการแต่ทั้งนี้การสร้างเครือข่ายทางการทะเบียนจะนำไปสู่การบริการที่เป็นเลิศ ต้องอาศัยการมีส่วนร่วมในการทำงาน และการทำงานแบบเครือข่ายสังคม และได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าส่วนบุคคลฉบับนี้สำเร็จขึ้นได้ด้วยความอนุเคราะห์ของบุคคลหลายท่านที่ไม่อาจนำมากล่าวได้ในที่นี้ทั้งหมด ซึ่งผู้มีพระคุณที่จะขอกล่าวและขอบพระคุณ ได้แก่ คณะเจ้าหน้าที่ของสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร อาจารย์รัฐ ธนาดิเรก อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ จนสามารถกำหนดกรอบแนวคิด และนำไปสู่การจัดทำรายงานการศึกษาจนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบคุณผู้อำนวยการเขตสวนหลวง นายสังจะ คนตรง ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตสวนหลวง นางสาวสุภาพร อุ๋นเมตตาจิต ผู้เป็นกำลังใจและชี้แนะ กำกับดูแลการจัดทำรายงาน เจ้าหน้าที่โครงการผู้เอาใจใส่ ดูแล และติดตาม เร่งรัด กระตุ้นการทำรายงาน ถึงแม้จะมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา แต่ก็ได้ให้กำลังใจและติดตามห่วงใยอยู่ตลอดเวลา

ทั้งนี้ รายงานฉบับนี้จะสำเร็จลุล่วงลงด้วยดีไม่ได้ถ้าขาด นางณัฐนิช กิริติภาสน์กุล เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตสวนหลวง ผู้สนับสนุนข้อมูลในการค้นคว้า และนางสาววันเพ็ญ ชัยเชื่อนพันธ์ เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางนา ผู้จัดพิมพ์และเรียบเรียงรายงานฉบับนี้ รวมทั้งสนับสนุนข้อมูล ความรู้ เอกสารอ้างอิง ตลอดจนการศึกษาค้นคว้า จนทำให้ผู้ศึกษาได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาในครั้งนี้ และทำให้รายงานฉบับนี้สำเร็จด้วยดี

ไพรัตน์ เกษตรสินธุ์

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

ผู้นำชุมชน (Community Leader) หมายถึง ผู้นำที่อยู่ในชุมชน อาจเป็นผู้นำตามธรรมชาติที่ได้รับการยอมรับจากทุกคน หรือผู้นำที่ได้รับการแต่งตั้งจากหน่วยงานต่าง ๆ หรือผู้นำที่ได้รับการเลือกตั้งจากสมาชิกในชุมชน

อาสาสมัคร (Volunteer) หมายถึง ผู้ที่สมัครใจทำงานเพื่อประโยชน์แห่งประชาชนและสังคม โดยไม่หวังผลตอบแทนเป็นเงิน หรือสิ่งอื่นใด บุคคลที่อาสาเข้ามาช่วยเหลือสังคมด้วยความสมัครใจ เสียสละ เพื่อช่วยเหลือผู้อื่น ป้องกัน แก้ไขปัญหาและ พัฒนาสังคม โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน

จิตอาสา หรือ จิตสาธารณะ (Public consciousness หรือ Public mind) หมายถึง จิตสำนึกเพื่อส่วนรวม เพราะคำว่า “สาธารณะ” คือ สิ่งที่มีได้เป็นของผู้หนึ่งผู้ใด จิตสาธารณะจึงเป็นความรู้สึกถึงการเป็นเจ้าของในสิ่งที่เป็นสาธารณะ ในสิทธิและหน้าที่ที่จะดูแล และ บำรุงรักษาร่วมกัน

เครือข่ายอาสาสมัครทางการทะเบียน หมายถึง กลุ่มบุคคลที่สมัครใจเข้ามาทำงาน ร่วมกับฝ่ายทะเบียน ทำหน้าที่ตัวแทนในการติดต่อประสานงาน ระหว่างบุคคลในชุมชนของตนเอง กับฝ่ายทะเบียน ในการติดต่องานทางทะเบียนราษฎร บัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนครอบครัว ทะเบียนชื่อบุคคล โดยไม่มีผลตอบแทนใดๆ

โครงการ การสร้างเครือข่ายทางการทะเบียนสู่บริการที่เป็นเลิศสำนักงานเขตสวนหลวง

หลักการและเหตุผล

ในยุคโลกาภิวัตน์ ความเจริญรุ่งเรืองในด้านวัตถุเป็นไปอย่างรวดเร็ว อีกทั้งสภาพการณ์ในโลกปัจจุบัน ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินชีวิต รวมถึงหน่วยงานทางราชการก็มีการเปลี่ยนแปลงข้อระเบียบ กฎหมายเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน ให้มีความทันสมัย และในปัจจุบันบริบทการทำงานในราชการไทยได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก รวมถึงนโยบายรัฐบาลในการปรับโครงสร้างการบริหารจัดการภาครัฐ ตลอดจนการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ รูปแบบวิถีคิด วิธีการทำงานในภาคราชการ ที่เริ่มจะมีการบูรณาการเชื่อมโยงการทำงานเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกและได้รับผลประโยชน์สูงสุดในการติดต่อขอรับบริการ

ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตสวนหลวง มีหน้าที่หลักในการให้บริการประชาชน เกี่ยวกับทะเบียนราษฎร ทะเบียนชื่อบุคคล ทะเบียนครอบครัว ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานต่าง ๆ ของฝ่ายทะเบียน อีกทั้งในปัจจุบันมีการอำนวยความสะดวกในการขอรับบริการ ประชาชนสามารถขอรับบริการได้ทุกสำนักทะเบียนทั่วประเทศที่เปิดให้บริการด้วยเหตุนี้ทำให้ฝ่ายทะเบียนต้องให้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการจำนวนมากในแต่ละวัน แต่ด้วยกรอบของการทำงานของฝ่ายทะเบียน ที่เกี่ยวข้องกับการยืนยันพิสูจน์ตัวบุคคลในความเป็นเจ้าของสิทธิ์ที่พึงมีพึงได้ และเป็นงานที่มีผลต่อความมั่นคงของประเทศชาติ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจึงจำเป็นต้องปฏิบัติงานภายใต้ข้อกฎหมาย และมีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน ซึ่งบางกรณีอาจไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการได้ อันจะส่งผลถึงความพึงพอใจ และความคาดหวังที่ประชาชนต้องการได้รับจากเจ้าหน้าที่หรือจากหน่วยงานของรัฐ

ผู้ศึกษาในฐานะหัวหน้าฝ่ายทะเบียนจึงสนใจที่จะศึกษาแนวทางหรือรูปแบบการทำงานโดยการสร้างเครือข่าย ซึ่งเป็นการปรับปรุงกระบวนการทัศน์ในการทำงานด้านบริการประชาชน โดยใช้แนวคิด การมีส่วนร่วมของประชาชนในการทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของรัฐ โดยการสร้างเครือข่ายทางการทะเบียน เป็นโครงการที่เล็งเห็นศักยภาพของผู้นำชุมชน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจากฝ่ายต่าง ๆ ในสำนักงานเขต หน่วยงานภายในสังกัดกรุงเทพมหานคร และประชาชนในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วมเป็นเครือข่ายในการทำงานโดยเป็นอาสาสมัครเครือข่ายทางการทะเบียน ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้ทางการทะเบียนให้แก่ประชาชนในพื้นที่ของตนเอง เป็นตัวแทนในการติดต่อประสานงาน ขอคำปรึกษา เกี่ยวกับการติดต่อราชการในฝ่ายทะเบียน ตลอดจนแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานเพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และ เพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับประโยชน์อันสูงสุดจากการบริการ ด้วยการจัดทำโครงการ “การสร้างเครือข่ายทางการทะเบียนสู่บริการที่เป็นเลิศ สำนักงานเขตสวนหลวง” ขึ้น

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสร้างเครือข่ายประสานงานด้านการทะเบียน
๒. เพื่อให้ตัวแทนเครือข่าย มีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานของงานบริการในฝ่ายทะเบียนและสามารถนำไปเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ได้
๓. เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางสื่อสารระหว่างผู้ขอรับบริการกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน
๔. เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในฝ่ายทะเบียน

เป้าหมาย

สร้างเครือข่ายประสานงานทางการทะเบียน ให้มีความรู้ทางการทะเบียนเบื้องต้น และสามารถนำไปเผยแพร่ประชาสัมพันธ์แก่บุคคลที่มาติดต่อราชการ หรือบุคคลในชุมชนของตนเองได้จำนวน ๑๐๐ คน ประกอบด้วย

๑. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายทะเบียน และตัวแทนฝ่ายต่าง ๆ ในสำนักงานเขต
๒. ตัวแทนหน่วยงาน จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ได้แก่
 - ๒.๑ ตัวแทนจากโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครในพื้นที่เขตสวนหลวง จำนวน ๘ แห่ง
 - ๒.๒ ตัวแทนจากศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน ๑ แห่ง
 - ๒.๓ ตัวแทนจากชมรม กลุ่มต่าง ๆ
๓. ตัวแทนหรือผู้นำจากชุมชนในพื้นที่เขตสวนหลวง

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

๑. เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนเห็นความสำคัญและให้ความร่วมมือในการจัดโครงการ และจัดกิจกรรมการสร้างเครือข่าย

๒. เนื้อหาที่จะทำการอบรมแก่เครือข่าย ต้องสามารถเข้าใจง่าย และสามารถนำไปเผยแพร่ได้

๓. ผู้เข้ารับการอบรมมีความสนใจและมีจิตอาสาในการทำงานเครือข่ายร่วมกับฝ่ายทะเบียน โดยไม่มีผลตอบแทน

๔. ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อโครงการ และนำเข้าบรรจุเป็นนโยบายการทำงานของหน่วยงาน กล่าวคือการสร้างเครือข่ายทางทะเบียน จะสำเร็จได้ด้วยความร่วมมือของทุกฝ่าย โดยเริ่มจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายทะเบียน ต้องตระหนักถึงความสำคัญของการทำงานและเห็นว่าการทำงานร่วมมือกันของเครือข่ายทางทะเบียนที่ได้รับการจัดตั้งให้เข้ามาเป็นจิตอาสาเป็นการทำงานเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้ทราบถึงระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และทำให้ประชาชนได้ทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงาน เอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในการติดต่อขอรับบริการ เมื่อเครือข่ายได้ทำงานและลงพื้นที่จะทำให้ประชาชนมีการเตรียมเอกสารให้พร้อมก่อนมาขอรับบริการ ทำให้ไม่เสียเวลาในการมาติดต่อขอรับบริการ และในบางครั้งเครือข่ายอาจจะนำปัญหาที่อาจพบในพื้นที่ เช่น การขอเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน หรือการขอมีบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรกโดยไม่มีเอกสารแสดง เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน ต้องถือว่าภาระที่เพิ่มขึ้นคือการทำงานของเครือข่าย ในการเป็นตัวแทนติดต่อประสานงาน การทำงานต้องดำเนินการตามกรอบกฎหมาย ถ้าสามารถดำเนินการได้ก็เป็นผลงานร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน และเครือข่ายทางการทะเบียน ถ้าไม่สามารถดำเนินการได้ ก็ชี้แจงเหตุผลที่ไม่สามารถดำเนินการได้ การทำงานร่วมกันระหว่างเครือข่ายภาคประชาชนและเจ้าหน้าที่จะทำให้เกิดทัศนคติที่ดี และส่งผลถึงภาพลักษณ์ของหน่วยงานราชการ

ในการทำโครงการเจ้าหน้าที่ฝ่ายที่เกี่ยวข้องโดยตรงคือฝ่ายทะเบียนจะต้องเตรียมข้อมูลเนื้อหาที่จะทำการอบรม ให้ความรู้แก่เครือข่ายอย่างต่อเนื่อง

ผู้เข้าอบรมต้องมีจิตใจที่พร้อมจะทำงานโดยไม่มีผลตอบแทน เป็นการอุทิศตนเพื่อสังคมส่วนรวม ไม่แสวงหาผลประโยชน์จากการทำงานเครือข่าย

ผู้บริหารเขต ต้องให้ความสำคัญของโครงการเครือข่าย และบรรจุเข้าเป็นนโยบายของเขต ให้เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายมีโอกาสเข้ามาทำงานร่วมกัน

การนำหลักวิชาการมาประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์สถานการณ์

การศึกษาการสร้างเครือข่ายทางการทะเบียนสู่บริการที่เป็นเลิศ สำนักงานเขตสวนหลวงครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎี มาประกอบการศึกษาดังนี้

- แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการไทย
- แนวคิดของแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๑๒ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๕๖ – ๒๕๕๙)
- แนวความคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
- แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานอาสาสมัคร
- แนวคิดทฤษฎีการมีส่วนร่วมในการทำงาน
- แนวคิดทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)
- แนวคิดทฤษฎีเครือข่ายทางสังคม (Social Network Theory)

- แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการไทย

การบริหารจัดการ-ภาครัฐ ในปัจจุบัน ได้ยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือธรรมาภิบาล (Good Governance) เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิผล มีประสิทธิภาพและความคุ้มค่า เปิดเผยโปร่งใส และเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งทำให้ส่วนราชการต่าง ๆ ต้องปรับเปลี่ยนวิธีการคิดให้มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง และวิธีการทำงาน เพื่อมุ่งไปสู่การเป็นองค์กรสมัยใหม่ ทำงานเชิงรุกแบบบูรณาการ คล่องตัว รวดเร็ว มีขีดสมรรถนะสูง และสามารถรองรับต่อโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงได้ ตัวอย่างหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวคือ การกำหนดให้หน่วยงานของรัฐจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการตามแนวทางของ Balanced Scorecard ซึ่งครอบคลุมใน ๔ มิติ คือ

มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์

มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

มิติด้านการพัฒนาองค์กร(สำนักงานเลขาธิการสภา. (๒๕๕๗). การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ. ค้นเมื่อ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๕๘, จาก <http://www.senate.go.th/pmqa>)

การบริหารจัดการภาครัฐในปัจจุบันยังได้นำแนวคิดในเรื่องของการบริหารภาครัฐแนวใหม่ หรือ New Public Management: NPM มาปรับใช้ โดยให้ความสำคัญต่อการรับผิดชอบต่อผลงาน การควบคุมผลสัมฤทธิ์ การเชื่อมโยงให้เข้ากับการจัดสรรทรัพยากรและการให้รางวัล การปรับโครงสร้างองค์กรให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้มีแนวคิดที่จะยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของภาครัฐให้สอดคล้องกับเป้าหมายตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ที่มุ่งเน้นให้การบริหารราชการเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการติดตามประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ

- แนวคิดของแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๑๒ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๕๖ - ๒๕๕๙)

นโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร เพื่อสนองความต้องการของประชาชน และส่งมอบบริการที่ดีที่สุดเพื่อมุ่งสู่ “มหานครอย่างยั่งยืน” โดยมีจุดมุ่งหมายให้มีการประสานแผนพัฒนา ไปยังหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและขับเคลื่อนแผนพัฒนา ไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ตามยุทธศาสตร์ที่ ๕ ว่าด้วยการพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นต้นแบบด้านการบริหารมหานคร ขยายช่องทางการให้บริการให้มีความหลากหลายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานด้านการบริการประชาชน

- แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจ(Motivation) มาจากรากศัพท์เดิมเป็นภาษาละตินว่า Movere แปลว่า เจริญ หรือ ภาวะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม ๓ ทิศทางซึ่งหมายถึงเงื่อนไขหรือสถานะที่ไม่ทำให้เกิดพฤติกรรมหรือที่ไปยับยั้งพฤติกรรมหรือไปกำหนดแนวทางพฤติกรรมที่แสดงออกมาสรุปได้ว่าแรงจูงใจหมายถึง ปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ที่จะช่วยเป็นตัวกระตุ้นให้มีพลังในการกระทำพฤติกรรมมีทิศทางและต้องการที่จะบรรลุเป้าหมาย ผู้บริหารจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเป็นผู้ชักจูง มีความกระตือรือร้นที่จะสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรได้ทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ

แรงจูงใจมีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลทุกคน มนุษย์มีแรงจูงใจที่จะประกอบกิจกรรมในชีวิตประจำวันอยู่เสมอ แรงจูงใจเป็นแรงขับหรือผลักดันให้มนุษย์เจริญเติบโตและได้รับการพัฒนาแรงจูงใจอันทำให้เกิดการเริ่มต้นของพฤติกรรม ควบคุมทิศทางของมนุษย์ตลอดจนหยุดยั้งพฤติกรรมนั้นไว้ การทำงานทุกชนิดไม่ว่าจะเป็นงานอะไรสิ่งที่สำคัญที่สุดจะทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี นั่นคือความตั้งใจและกระตือรือร้นในการทำงานซึ่งเกิดขึ้นได้ก็เพราะ แรงจูงใจ และในทางตรงกันข้ามถ้าบุคลากรในองค์การไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะเป็นลักษณะเบื่อหน่ายเมื่อยล้าขาดความตั้งใจ และกระตือรือร้นที่จะทำงานให้เสร็จได้ แรงจูงใจจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการเรียนการทำงานของบุคคลเป็นอย่างมาก หากผู้เรียนหรือผู้ทำงานได้รับแรงจูงใจในระดับสูงย่อมทำให้พวกเขาตั้งใจเรียนหรือตั้งใจทำงานเต็มความสามารถโดยไม่ย่อท้อ(วรพจน์สิงหราช, ๒๕๔๘ : ๑๓)

-แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานอาสาสมัคร

อาสาสมัคร (volunteer) หมายถึง ผู้ที่สมัครใจทำงานเพื่อประโยชน์แห่งประชาชนและสังคม โดยไม่หวังผลตอบแทนเป็นเงิน หรือสิ่งอื่นใดบุคคลที่อาสาเข้ามาช่วยเหลือสังคมด้วยความสมัครใจ เสียสละเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น ป้องกัน แก้ไขปัญหาและ พัฒนาสังคมโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน

คุณสมบัติที่สำคัญของอาสาสมัครมี ๓ ประการ คือทำงานด้วยความสมัครใจไม่ใช่ด้วยการถูกบังคับหรือเป็นเพราะหน้าที่เป็นงานเพื่อประโยชน์แก่ประชาชนและสังคมหรือสาธารณ- ประโยชน์และทำโดยไม่หวังผลตอบแทนเป็นเงิน หรือสิ่งของมีมูลค่าแทนเงิน

ภูมิธรรม เวชยชัยและสุรัสวดี หุ่นพยนต์ (๒๕๒๗) ได้วิเคราะห์ไว้ว่าอุดมการณ์อาสาสมัครจะต้องประกอบด้วยลักษณะสำคัญ ๔ ประการ ดังนี้ คือ

๑. เป็นการบำเพ็ญประโยชน์ต่อส่วนรวมมิใช่เพื่อส่วนตัว
๒. เป็นการกระทำที่เป็นไปโดยความสมัครใจ อะไรก็ตามถ้าทำโดยมิใช่ความสมัครใจหรือมีการบังคับให้ทำ ถือว่าเป็นการทำลาย Spirit ของ “งานอาสาสมัคร”
๓. เป็นการกระทำที่ไม่มุ่งหวังผลตอบแทนในรูปของสินจ้างรางวัล การทำงานต้องถือหลักว่าไม่เป็นการจ้าง ค่าตอบแทนที่ได้ควรเพียงพอแก่การยังชีพเท่านั้น

๔. เป็นการอุทิศกำลังกาย กำลังใจและเวลาให้ส่วนรวมไม่ใช่อุทิศกำลังทรัพยากร บริจาค ทรัพย์สินใช้การอาสาสมัคร ถือเป็นการให้ทานมิใช่ Spirit ของอาสาสมัคร

- แนวคิดทฤษฎีการมีส่วนร่วมในการทำงาน

การมีส่วนร่วม (participation) คือเป็นผลมาจากการเห็นพ้องกันในเรื่องของความต้องการ และทิศทางของการเปลี่ยนแปลงและความเห็นพ้องต้องกันจะต้องมีมากจนเกิด ความคิดริเริ่มโครงการเพื่อ การปฏิบัติ เหตุผลเบื้องต้นของการที่มีคนมารวมกันได้ควรจะต้องมีการตระหนักว่าปฏิบัติการทั้งหมดหรือ การกระทำทั้งหมดที่ทำโดยกลุ่มหรือใน นามกลุ่มนั้น กระทำผานองค์การ (organization) ดังนั้นองค์การ จะต้องเป็นเสมือนตัวนำให้บรรลุถึงความเปลี่ยนแปลงได้ (ยุพาพร รุ่งงาม, ๒๕๔๕, หน้า ๕)

Erwin (อ้างอิงในยุพาพร รุ่งงาม, ๒๕๔๕, หน้า ๖) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมไว้ ว่าคือ กระบวนการให้บุคคลเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนา ร่วมคิดตัดสินใจ แก้ไขปัญหา ด้วยตนเอง เน้นการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องอย่างแท้จริงของบุคคลแก้ไข้ปัญหา ร่วมกับการใช้วิทยาการที่ เหมาะสมและสนับสนุน ติดตามการปฏิบัติงานขององค์การและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์ (๒๕๒๗, หน้า ๑๘๓) ได้สรุปความหมายของการมีส่วนร่วมว่า การมีส่วนร่วม ร่วม หมายถึงการเกี่ยวข้องทางด้านจิตใจและอารมณ์ของ บุคคลหนึ่งในสถานการณ์กลุ่มซึ่งผลของการ เกี่ยวข้องดังกล่าวเป็นเหตุเร้าใจให้กระทำการให้บรรลุจุดมุ่งหมายของกลุ่มนั้นกับทั้งทำให้เกิดความมีส่วนร่วม รับผิดชอบกับกลุ่มดังกล่าวด้วย

การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

หลักการสำคัญของการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนมีดังนี้ (ชิต นิลพานิช และกุลธนา พงศธร, ๒๕๓๒, หน้า ๓๖๒)

๑. หลักการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างทางราชการกับประชาชน โดยยึดถือความ ศรัทธาของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานหรือต่อบุคคล

๒. หลักการขจัดความขัดแย้ง ความขัดแย้งในเรื่องผลประโยชน์และความคิด จะมีอิทธิพลต่อ การดำเนินงานพัฒนาเป็นอย่างมากเพราะจะทำให้งานหยุดชะงักและล้มเหลว

๓. หลักการสร้างอุดมการณ์และค่านิยมในด้านความขยัน ความอดทน การร่วมมือ การซื่อสัตย์ และการพึ่งตนเองเพราะอุดมการณ์เป็นเรื่องที่จะจูงใจประชาชนให้ร่วมสนับสนุนนโยบายและเป้าหมายการ ดำเนินงาน และอาจก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจ ในการปฏิบัติงาน

๔. การให้การศึกษาอบรมอย่างต่อเนื่องเป็นการส่งเสริมให้คนมีความรู้ความคิดของตนเอง ช่วยเหลือประชาชนมั่นใจในตนเองมากขึ้น การให้การศึกษาอบรมโดยให้ประชาชนมีโอกาสทดลองคิด ปฏิบัติ จะช่วยให้ประชาชนสามารถคุ้มครองตนเองได้รู้จักวิเคราะห์เห็นคุณค่าของงาน และนำไปสู่การเข้าร่วมใน การพัฒนา

๕. หลักการทำงานเป็นทีม สามารถนำมาใช้ในการแสวงหาความร่วมมือในการ พัฒนาได้

๖. หลักการสร้างพลังชุมชน การรวมกลุ่มกันทำงานจะทำให้เกิดพลังในการ ทำงานและทำให้เกิด ประสิทธิภาพ

-แนวคิดทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์(Maslow's Hierarchy of Needs)

ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต ได้กล่าวถึง (๒๕๕๖, หน้า ๑๒ - ๒๕) ความต้องการทั้ง ๕ ระดับ/ขั้นของมาสโลว์จะแบ่งได้เป็น ๒ กลุ่มคือ

ความต้องการลำดับต้น (Lower-Order Needs) เป็นความต้องการตอบสนองภายนอก ประกอบด้วยความต้องการด้านร่างกาย และความต้องการความปลอดภัยเช่นการจัดสถานที่ทำงานชั่วโมงการทำงานอย่างเหมาะสมการจ่ายค่าจ้างสวัสดิการความมั่นคง ความปลอดภัยในการทำงาน

ความต้องการในลำดับที่สูงกว่า (Higher-Order Needs) เป็นความต้องการตอบสนองภายในหรือจิตใจประกอบด้วยความต้องการทางสังคมความต้องการเกียรติยศและความต้องการให้ความคิด ความฝันของตนเป็นจริงเช่นหัวหน้าให้ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกน้องการจัดกิจกรรมสนทนากการให้กับพนักงานการยกย่องพนักงานการเลื่อนตำแหน่งการให้อิสระในการตัดสินใจที่เกี่ยวกับการทำงานการให้ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจการเปิดโอกาสให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน เป็นต้น

- แนวคิดทฤษฎีเครือข่ายทางสังคม (Social Network Theory)

ทฤษฎีเครือข่ายทางสังคม(Social Network Theory) นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายต่าง ๆ ดังนี้

Minkler (วรารกร, ทรงวุฒิ, ๒๕๕๑ อ้างอิงจากMinkler ๑๙๘๕) ได้ให้ความหมายของเครือข่ายทางสังคมว่า เป็นกลุ่มบุคคลซึ่งติดต่อกันในสังคม และได้รับการสนับสนุนด้านอารมณ์ สิ่งของ การช่วยเหลือข้อมูลข่าวสาร และการติดต่อทางสังคม เครือข่ายประกอบด้วย ครอบครัวขยาย เพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลวิชาชีพ

Mitchell (วรารกร, ทรงวุฒิ, ๒๕๕๑ อ้างอิงจาก Mitchell ๑๙๘๔) ได้ให้ความหมายของเครือข่ายทางสังคมว่า เป็นกลุ่มของความสัมพันธ์ทางบุคคลที่บุคคลกลุ่มหนึ่งมีต่อกันและกัน และลักษณะความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นดังกล่าว สามารถนำมาอธิบายพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคลเหล่านั้นได้

ทฤษฎีเครือข่ายทางสังคม กล่าวถึงเครือข่ายทางสังคมว่าเปรียบได้กับภาพของจุดต่าง ๆ ที่มีการเชื่อมโยงกันด้วยเส้นตรงหลาย ๆ เส้น จุดคือบุคคล และเส้นตรงคือสายสัมพันธ์บุคคลแต่ละคนจึงเป็นเสมือนจุดศูนย์กลางที่มีสายสัมพันธ์กับจุดหรือบุคคลอื่น ๆ ต่อไป ซึ่งบุคคลตรงจุดศูนย์กลางไม่รู้จัก

วรารกร, ทรงวุฒิ, (๒๕๕๑)กล่าวไว้ดังนี้ จากการศึกษาโครงสร้างเครือข่ายทางสังคม จะแสดงให้เห็นถึงสัมพันธ์ภาพของบุคคลที่มีการติดต่อและช่วยเหลือซึ่งกันและกันและทำให้เกิดการตอบสนองความต้องการของบุคคล (Gallp,๑๙๘๔) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Jagerและ Slotnick(๑๙๘๒) ที่พบว่าโครงสร้างเครือข่ายทางสังคมเป็นสื่อกลางที่ทำให้บุคคลมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เพราะการติดต่อกับบุคคลอื่นทำให้บุคคลได้รับการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ และเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นเครือข่ายทางสังคมของการวิจัยนี้ จึงหมายถึง การที่อาสาสมัครสาธารณสุขมีความสัมพันธ์และติดต่อช่วยเหลือกันในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านอารมณ์และสิ่งของ และข้อมูลข่าวสาร หรือกลุ่มซึ่งเป็นเครือข่ายทางสังคมนี้ ซึ่งหมายรวมถึง กลุ่มเครือญาติ เพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงาน หน่วยงานและบุคคลวิชาชีพต่าง ๆ ที่ทำงานเกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการปฏิบัติการโครงการสร้างเครือข่ายทางทะเบียนสู่บริการที่เป็นเลิศ สำนักงานเขตสวนหลวง

ขั้นตอนที่ ๑ ขั้นตอนจัดตั้งเครือข่าย แบ่งออกเป็น

๑. ศึกษา ทบทวนเอกสารเพื่อการจัดตั้งเครือข่าย
๒. กำหนดวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งเครือข่าย
๓. ประชุมเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง (เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน) เพื่อชี้แจง ทำความเข้าใจถึงการจัดตั้งเครือข่ายทางทะเบียน
๔. เสนอโครงการ
๕. แบ่งงาน มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียน ในการดำเนินการตามโครงการสร้างเครือข่ายทางทะเบียน
๖. ทำหนังสือเชิญพบ ประชาสัมพันธ์การสมัครเข้าร่วมเป็นสมาชิกเครือข่ายทางทะเบียนโดยผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้
 - ๖.๑ ทำบันทึกถึงฝ่ายต่าง ๆ ในสำนักงานเขต
 - ๖.๒ ทำบันทึกถึงหน่วยงานของกรุงเทพมหานครในพื้นที่เขตสวนหลวง
 - ๖.๓ ทำหนังสือเชิญชวน ประธานชุมชน ผู้นำชุมชน หรือผู้สมัครเข้าร่วมเป็นเครือข่าย
 - ๖.๔ ประสานงานฝ่ายพัฒนาชุมชนสนกการประชาสัมพันธ์ ชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งเครือข่ายและการสมัครเข้าร่วมเครือข่ายทางทะเบียน ในวันที่ฝ่ายพัฒนาชุมชน กำหนดให้มีการประชุมร่วมระหว่างหน่วยงานกับตัวแทนชุมชน เพื่อรับฟังปัญหาและข้อร้องเรียน
๗. รวบรวมรายชื่อผู้สมัครเข้าร่วมสมาชิกเครือข่ายเพื่อนัดหมาย กำหนดการอบรม

ขั้นตอนที่ ๒ การจัดเตรียมคู่มือการอบรมและเนื้อหาสำหรับการอบรม

๑. ประชุมวางแผนงาน
๒. มอบหมายงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการ
๓. จัดหาข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบและหนังสือสั่งการ
๔. จัดประชุมเพื่อหาข้อสรุปเกี่ยวกับข้อมูลที่จะจัดพิมพ์คู่มือ
๕. จัดทำคู่มือ
๖. แบ่งงานให้หัวหน้าฝ่าย หัวหน้ากลุ่มงานผู้มีความรู้และมีประสบการณ์ในการทำงานงานเป็นวิทยากรในการอบรม
๗. จัดทำสื่อเพื่อใช้ประกอบในการบรรยาย (POWER POINT)
๘. ทำแบบทดสอบความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม โดยใช้ทดสอบก่อนเข้ารับการอบรมและทดสอบหลังจากที่ได้รับการอบรมเสร็จ
๙. ทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม ที่มีต่อการอบรมโดยแบ่งเป็นประเด็นความคิดเห็นที่มีผลต่อความพึงพอใจดังนี้
 - ด้านวิทยากร
 - ด้านสถานที่ / ระยะเวลา / อาหาร
 - ด้านความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหา
 - ด้านการนำความรู้ไปใช้

ขั้นตอนที่ ๓ การฝึกอบรม

๑. ขออนุมัติโครงการฝึกอบรมให้ความรู้แก่เครือข่ายทางการทะเบียน
๒. แจ้งสมาชิกเครือข่ายทางการทะเบียนให้เข้ารับการอบรม
๓. ทำการทดสอบความรู้ก่อนเข้ารับการอบรม
๔. บรรยายให้ความรู้
๕. ทำการทดสอบความรู้หลังจากที่ได้รับการอบรม
๖. ทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม

ขั้นตอนที่ ๔ ขั้นตอนติดตามประเมินผลการฝึกอบรม

รวบรวมแบบทดสอบและผลสำรวจความพึงพอใจ สรุปผลชี้วัดความสำเร็จ รายงานเสนอต่อผู้อำนวยการเขต

ขั้นตอนที่ ๕ จัดทำคำสั่งสำนักงานเขตสวนหลวงเพื่อแต่งตั้งตัวแทนเครือข่ายทางการทะเบียน

ขั้นตอนที่ ๖ มอบหมายงานให้ทำ โดยมีการสื่อสารและติดตามผลการทำงานดังนี้

๑. จัดตั้ง Line กลุ่มเครือข่ายทางการทะเบียน เพื่อแจ้งข่าว ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมของฝ่ายทะเบียนและเครือข่ายทางการทะเบียน รวมถึงการเผยแพร่ความรู้ข่าวสารทางการทะเบียน
๒. เพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่และสมาชิกเครือข่ายทาง Facebook

ขั้นตอนที่ ๗ การติดตามประเมินผลการทำงานของสมาชิกเครือข่ายทางการทะเบียน

๑. จัดกิจกรรมในการพบปะพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างเจ้าหน้าที่และเครือข่าย
๒. มีการอบรมให้ความรู้ และทบทวนความรู้เพื่อให้เป็นปัจจุบัน

สรุปขั้นตอนการปฏิบัติและผู้รับผิดชอบ

โครงการ	กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ			ผู้รับผิดชอบ
		ต.ค. ๒๕๕๙	พ.ย. ๒๕๕๙	ธ.ค. ๒๕๕๙	
การสร้างเครือข่ายทางทะเลเป็ยนสู่บริการที่เป็นเลิศสำนักงานเขตสวนหลวง	๑. เสนอโครงการ	█			ฝ่ายทะเบียน
	๒. ทำหนังสือเชิญชวน ประชาสัมพันธ์ รับสมัคร อาสาสมัครตัวแทน เครือข่าย	█			ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายปกครอง
	๓. รับสมัคร	█			ฝ่ายทะเบียน
	๔. เตรียมข้อมูลคู่มือสำหรับ เผยแพร่ความรู้	█			ฝ่ายทะเบียน
	๕. อบรมให้ความรู้เครือข่าย		█		ฝ่ายทะเบียน สมาชิกเครือข่าย
	๖. ทดสอบผู้เข้ารับการ อบรม		█		ฝ่ายทะเบียน สมาชิกเครือข่าย
	๗. สสำรวจความพึงพอใจผู้ เข้ารับการอบรม		█		ฝ่ายทะเบียน สมาชิกเครือข่าย
	๘. จัดทำคำสั่ง สำนักงานเขตฯ เพื่อ แต่งตั้งตัวแทนเครือข่าย ทางการทะเบียน		█		ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายปกครอง
	๙. การสร้างกลุ่ม Facebook และกลุ่ม Line		█		
	๑๐. มอบหมายงานให้ทำ			█	ฝ่ายทะเบียน สมาชิกเครือข่าย
	๑๑. ติดตามประเมินผล			█	ฝ่ายทะเบียน สมาชิกเครือข่าย
			█	ฝ่ายทะเบียน	

งบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรม

	ค่าอาหาร	๒๐,๐๐๐ บาท
	(๑๐๐ คน x ๑๐๐บาท x ๒ วัน)	
	ค่าอาหารว่างและค่าเครื่องดื่ม	๑๐, ๐๐๐ บาท
	(๑๐๐ คน x ๒๕ x ๒ มื้อ x ๒ วัน)	
	ค่าวัสดุอุปกรณ์	๒๐, ๐๐๐ บาท
รวม	๕๐, ๐๐๐ บาท	

หมายเหตุ - ไม่ใช้งบประมาณของทางราชการ

ระยะเวลาดำเนินการ

๑ ตุลาคม ถึง ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๙

แนวทางการบริหารความเสี่ยงของโครงการ

การสร้างเครือข่ายทางทะเลเป็ยนในแต่ละกระบวนการอาจเกิดปัญหาขึ้นได้ เช่น ไม่สามารถสรรหาผู้มีจิตอาสาที่จะเข้ามาเป็นเครือข่ายได้ครบถ้วนตามจำนวน และประชาชนที่มีปัญหาทางทะเลเป็ยนไม่สามารถติดต่อและการแก้ไขปัญหาไม่สำเร็จ อาจทำให้เกิดการร้องเรียน อาจนำมาซึ่งภาพลักษณ์ที่ไม่ดี ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ผู้รับปัญหาของฝ่ายทะเลเป็ยน จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจในข้อกฎหมายและระเบียบเป็นอย่างดี

เครือข่ายทางทะเลเป็ยนอาจชักจูงบุคคลผู้มีพฤติการณ์การทุจริตทางทะเลเป็ยนและบัตรประจำตัวประชาชน แอบอ้างเข้ามาเพื่อทำการทุจริต และเมื่อเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้ อาจมีผลกระทบต่อความมั่นคงของชาติ และมีการดำเนินคดีตามกฎหมาย ซึ่งจะทำให้เกิดความเสียหายทั้งเครือข่ายทางทะเลเป็ยนและหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง อาจมีการทุจริต วิธีการแก้ไข เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเลเป็ยนที่จะต้องมีความละเอียดรอบคอบและแม่นยำในระเบียบกฎหมาย ซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีผลประโยชน์แอบแฝง ก็จะทำให้ปัญหาดังกล่าวไม่สามารถเกิดขึ้นได้

ในการบริหารความเสี่ยงมีขั้นตอนในการดำเนินการคือ

๑. การวิเคราะห์ความเสี่ยง การวัดและประเมินความเสี่ยง การจัดลำดับความเสี่ยง
๒. การบริหารความเสี่ยง ซึ่งประกอบด้วย การลดความเสี่ยง การควบคุมความเสี่ยง

การศึกษาปัญหาจากสถานการณ์ปัจจุบันในการสร้างเครือข่ายด้วยการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบจากกลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholder) โดยแบ่งประเด็นการวิเคราะห์ออกเป็น ๓ ด้าน คือ ด้านองค์ความรู้ ด้านบุคลากร ด้านองค์การ ซึ่งผลของการวิเคราะห์ มีดังนี้

สภาพปัญหา	Stakeholder	แนวทางแก้ไข
<p>๑. ด้านองค์ความรู้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องของกฎหมายทางการทะเบียน เอกสารที่จำเป็นต้องติดต่อราชการฝ่ายทะเบียน และขั้นตอนการติดต่อราชการฝ่ายทะเบียน - มีการอบรมให้ความรู้ 	<ul style="list-style-type: none"> - ข้าราชการฝ่ายทะเบียน - ตัวแทนจากแต่ละฝ่ายในสำนักงานเขต - ตัวแทนหน่วยงานจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร - ตัวแทนประชาชนโดยทั่วไป - ข้าราชการฝ่ายทะเบียน <p>ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่าย หัวหน้ากลุ่มงานแต่ละงาน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - จัดให้มีการอบรมให้ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับระเบียบ กฎหมายทางการทะเบียน ให้ความรู้เกี่ยวกับเอกสารที่ต้องใช้ในการติดต่อราชการตลอดจนขั้นตอนการติดต่อราชการในฝ่ายทะเบียน - รวบรวมและจัดทำคู่มือในการติดต่อราชการฝ่ายทะเบียน - จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ และความคิดเห็นในการทำงาน
<p>๒. ด้านบุคลากร</p> <ul style="list-style-type: none"> - บุคลากรในส่วนของฝ่ายทะเบียนและฝ่ายต่าง ๆ มีปริมาณงานในหน้าที่รับผิดชอบมาก อัตรากำลังไม่เพียงพอ - ไม่ให้ความสนใจ 	<ul style="list-style-type: none"> - ข้าราชการฝ่ายทะเบียน - ตัวแทนจากแต่ละฝ่ายในสำนักงานเขต - ตัวแทนหน่วยงานจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร - ตัวแทนประชาชนโดยทั่วไป 	<ul style="list-style-type: none"> - ชี้แจงและให้ความรู้เกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นในการสร้างเครือข่าย - ทำการประชาสัมพันธ์ เชิญชวนเข้ารับการอบรม
<p>๓. ด้านองค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> - ไม่ได้ให้ความสำคัญของการทำงานด้านเครือข่าย 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริหาร - เจ้าหน้าที่ 	<ul style="list-style-type: none"> - เสนอเข้าเป็นโครงการตัวชี้วัด แผนปฏิบัติราชการประจำปีและให้เป็นนโยบายการปฏิบัติงานประจำ

ตารางวิเคราะห์ความเสี่ยง

ความเสี่ยง	การวิเคราะห์ความเสี่ยง			แนวทางการบริหารความเสี่ยง
	โอกาสที่จะเกิด	ผลกระทบ	คะแนน	
๑. ไม่สามารถสรรหาเครือข่ายตามจำนวนเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้	๓	๓	๙	-ทำการประชาสัมพันธ์ โดยทำหนังสือเชิญไปยังผู้นำชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในพื้นที่เขตสวนหลวง - ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานเขต -ทำการประชาสัมพันธ์ผ่านพัฒนาชุมชน
๒. เจ้าหน้าที่ในส่วนของสำนักงานเขตอาจมีภาระกิจมาก อัตรากำลังไม่เพียงพอ ทำให้รู้สึกเป็นภาระเพิ่มงาน	๔	๔	๑๖	๑.สร้างทัศนคติให้เกิดขึ้น ๒.ชี้แจงให้เห็นถึงความสำคัญของการทำงานในระบบเครือข่าย
๓. กิจกรรมที่จัดขึ้น เช่นการอบรม สมาชิกไม่สามารถเข้าใจในเนื้อหาที่อบรม	๔	๔	๑๖	๑.จัดทำสื่อประกอบเนื้อหาการอบรม ๒.จัดทำคู่มือ ๓.จัดหาวิทยากรที่มีความรู้และประสบการณ์ตรงจากการทำงาน
๔. สมาชิกไม่มีจิตใจที่จะอุทิศตนในการทำงาน	๓	๔	๑๒	ต้องมีการติดตาม ประเมินผลในการทำงานปลุกฝังทัศนคติ
๕.มีการแสวงหาผลประโยชน์จากการเป็นสมาชิกเครือข่าย	๒	๕	๑๐	เจ้าหน้าที่ใช้ความระมัดระวังรอบคอบในการพิจารณาอนุมัติ
๖.สมาชิกกับเจ้าหน้าที่ไม่สามารถทำงานประสานกันได้	๒	๕	๑๐	ปลุกฝังทัศนคติแก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน

หมายเหตุ โอกาสที่จะเกิดมีค่าตั้งแต่ ๑ - ๑๕ แสดงถึง โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงจากน้อยไปหามาก
ผลกระทบ ค่าตั้งแต่ ๑ - ๑๕ แสดงถึง ผลกระทบของความเสี่ยงต่อความสำเร็จของโครงการ
จากน้อยไปหามาก

จากผลการวิเคราะห์ความเสี่ยงพบว่า ความเสี่ยงของเจ้าหน้าที่ในส่วนของสำนักงานเขตอาจมีภารกิจมาก อัตรากำลังไม่เพียงพอ ทำให้รู้สึกเป็นภาระเพิ่มงานไม่ให้ความร่วมมือและไม่เห็นความสำคัญ และกิจกรรมที่จัดขึ้น เช่น การอบรม สมาชิกอาจไม่เข้าใจในเนื้อหาที่อบรม เป็นความเสี่ยงสูงสุดจึงต้องให้ความสำคัญโดยการบริหารความเสี่ยงด้วยการกำจัดความเสี่ยงเป็นลำดับแรกของกิจกรรมในโครงการ การสร้างเครือข่ายทางการทะเบียนสู่บริการที่เป็นเลิศ สำนักงานเขตสวนหลวง

การประเมินผล

๑. ประเมินผลจากผู้เข้ารับการอบรมเป็นเครือข่ายทางการทะเบียน โดยใช้แบบทดสอบก่อนและหลังเข้ารับการอบรม
๒. ประเมินผลจากความพึงพอใจของตัวแทนเครือข่ายที่เข้ารับการอบรมความรู้โดยใช้แบบสอบถาม
๓. ประเมินผลจากความพึงพอใจของประชาชนผู้ขอรับบริการโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจและวัดจากจำนวนปริมาณของหนังสือร้องเรียน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

๑. ใช้แบบทดสอบความรู้ก่อนการอบรมและภายหลังการอบรม
๒. ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

ตัวชี้วัดความสำเร็จ

๑. ร้อยละของจำนวนตัวแทนในชุมชนที่เข้ารับการอบรมและผ่านการทดสอบความรู้ทางการทะเบียน (ร้อยละ ๗๐)
๒. ร้อยละความพึงพอใจของตัวแทนเครือข่ายในการเข้ารับการอบรม (ร้อยละ ๗๐)
๓. ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฝ่ายทะเบียน (ร้อยละ ๗๐)

ข้อเสนอแนะ

๑. ก่อนเริ่มโครงการ ต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงโดยใช้ช่องทางต่าง ๆ เช่น ทำจดหมายเชิญไปยังหน่วยงานของกรุงเทพมหานครในพื้นที่เขตสวนหลวง ได้แก่ โรงเรียน ศูนย์บริการสาธารณสุข และทำหนังสือเชิญผู้นำชุมชนในแต่ละชุมชน ทำการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานเขต และของฝ่ายทะเบียนเพื่อประชาชนผู้ที่สนใจจะได้ทราบโดยทั่วถึง และเข้าใจวัตถุประสงค์ในการจัดทำเครือข่ายทางทะเบียน

๒. ในส่วนของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายทะเบียนทำการประชุมชี้แจงให้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์และแนวทางในการทำงานร่วมกัน ระหว่างเจ้าหน้าที่และสมาชิกเครือข่ายทางการทะเบียน รวมทั้งปลูกฝังทัศนคติของการทำงานและการทำงานด้วยใจบริการที่ต้องมีการประสานงานกับเครือข่ายให้ทำงานด้วยความจริงใจ และเอาใจใส่และให้ให้เกิดประโยชน์ซึ่งกันและกัน เพราะการทำงานของเครือข่ายทางการทะเบียนเป็นการอาสาสมัครเข้ามาทำงานเพื่อแบ่งเบาภาระของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน เป็นการบำเพ็ญประโยชน์ต่อส่วนรวมไม่ใช่ต่อส่วนตัว และไม่มุ่งหวังตอบแทนในรูปของสินจ้างรางวัลเป็นการอุทิศกายอุทิศใจ การเข้ามาทำงานเครือข่ายจะช่วยแบ่งเบาภาระการทำงาน เครือข่ายจะช่วยประชาสัมพันธ์และชี้แจงระเบียบ เอกสารการติดต่อราชการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานในเบื้องต้นให้แก่ประชาชนในพื้นที่ได้ทราบ การทำงานดังกล่าวจะเป็นการลดปัญหาข้อร้องเรียนและเพื่อทำให้ประชาชนเกิดทัศนคติที่ดีต่อตัวเจ้าหน้าที่และองค์กร

๓. ในการเตรียมเนื้อหาของการอบรม ต้องใช้สื่อเทคโนโลยีเข้าช่วยในการบรรยาย และวิทยากรผู้ทำการบรรยายต้องมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน รู้เรื่องในข้อกฎหมายและระเบียบเป็นอย่างดี อีกทั้งมีความสามารถในการสื่อสารและถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์แก่ผู้เข้าร่วมการอบรมได้ การจัดกิจกรรมของโครงการไม่จำเป็นต้องใช้รูปแบบการอบรมเพียงอย่างเดียว อาจจะใช้รูปแบบการสื่อสารผ่านทางเทคโนโลยี เช่น การจัดกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ผ่านทางเว็บไซต์ของทางราชการเช่น Facebook หรือการสร้าง Line กลุ่ม ซึ่งจะเป็ช่องทางสื่อสารในการติดต่อสอบถามปัญหาระหว่างเจ้าหน้าที่กับเครือข่ายได้อีกทางหนึ่ง

๔. ในการเผยแพร่กิจกรรมต้องทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการส่งเสริมให้เครือข่ายมีความรู้มากยิ่งขึ้น อีกทั้งเป็นการทำให้เครือข่ายมีความมั่นใจในตนเองมากขึ้นในการที่จะนำความรู้ไปถ่ายทอด

๕. ในการทำงานร่วมกันระหว่างเครือข่ายกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายทะเบียน ในส่วนของเจ้าหน้าที่ต้องใช้ความระมัดระวังและรอบคอบในการทำงาน ต้องทำงานบนพื้นฐานของกฎหมายและข้อระเบียบของหนังสือสั่งการ และในทางตรงกันข้าม บางกรณีที่เครือข่ายเป็นผู้ประสานงานถ้าไม่สามารถดำเนินการได้ต้องชี้แจงให้เข้าใจถึงสาเหตุที่ขัดข้อง ทั้งนี้ต้องระมัดระวังในเรื่องของผลประโยชน์ที่แอบแฝงเข้ามา ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นจากการตั้งใจหรือการรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของเครือข่าย หลักการทำงานร่วมกันต้องอาศัยหลักการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างข้าราชการกับประชาชนโดยยึดถือความศรัทธาของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานหรือบุคคล การสื่อสารทำความเข้าใจเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่ง

๖. การทำโครงการสร้างเครือข่ายทางการทะเบียนควรเสนอต่อผู้บริหารของหน่วยงานให้เป็นนโยบายของหน่วยงาน ให้มีการนำมาปฏิบัติอย่างต่อเนื่องและเสนอให้เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี เพื่อให้เห็นผลอย่างเป็นรูปธรรม

บรรณานุกรม

- ชิต นิลพานิช และกุลธนา ธนาพงศธร. (๒๕๓๒). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา ชนบท*. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาความรู้ทั่วไปสำหรับการพัฒนาระดับตำบล หมู่บ้าน (พิมพ์ครั้งที่ ๓, หน่วยที่ ๘) .นนทบุรี:โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์. (๒๕๒๗). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ภูมิธรรม เวชยชัย. (๒๕๒๗). *กิจกรรมอาสาสมัครคุมประพฤติ*. กรุงเทพฯ : วิทยุชนกการพิมพ์.
- วรากร ทรัพย์วิระปกรณ์, ทรงวุฒิ อยู่เอี่ยม. (๒๕๕๑). *แรงจูงใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันในงานอาสาสมัครสาธารณสุข*. วารสารศึกษาศาสตร์, สำนักงานเลขาธิการสภา. (๒๕๕๗). *การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ*. ค้นเมื่อ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๕๗, จาก <http://www.senate.go.th/pmqa>
- ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต, เฉลิมพล แจ่มจันทร์, กาญจนา ตั้งชลทิพย์, จรัมพร โห้ถ้อยอง, (๒๕๕๖) *คุณภาพชีวิตการทำงานและความสุข*. (พิมพ์ครั้งที่ ๑) กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ธรรมดาเพลส จำกัด.

ชื่อโครงการ	การสร้างเครือข่ายทางการทะเบียนสู่บริการที่เป็นเลิศ สำนักงานเขตสวนหลวง
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตสวนหลวง
ระยะเวลาดำเนินการ	๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ ถึง ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๙

หลักการและเหตุผล

ในยุคโลกาภิวัตน์ ความเจริญรุ่งเรืองในด้านวัตถุเป็นไปอย่างรวดเร็ว อีกทั้งสภาวะการณ์ในโลกปัจจุบัน ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินชีวิต รวมถึงหน่วยงานทางราชการก็มีการเปลี่ยนแปลงข้อระเบียบ กฎหมาย เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์ปัจจุบัน ให้มีความทันสมัย และในปัจจุบันบริบทการทำงานในราชการไทยได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก รวมถึงนโยบายรัฐบาลในการปรับโครงสร้างการบริหารจัดการภาครัฐ ตลอดจนการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ รูปแบบวิธีคิด วิธีการทำงานในภาคราชการ ที่เริ่มจะมีการบูรณาการเชื่อมโยงการทำงานเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกและได้รับผลประโยชน์สูงสุดในการติดต่อขอรับบริการ

ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตสวนหลวง มีหน้าที่หลักในการให้บริการประชาชน เกี่ยวกับทะเบียนราษฎร ทะเบียนชื่อบุคคล ทะเบียนครอบครัว ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานต่าง ๆ ของฝ่ายทะเบียน อีกทั้งในปัจจุบันมีการอำนวยความสะดวกในการขอรับบริการ ประชาชนสามารถขอรับบริการได้ทุกสำนักทะเบียนทั่วประเทศที่เปิดให้บริการด้วยเหตุนี้ทำให้ฝ่ายทะเบียนต้องให้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการจำนวนมากในแต่ละวัน แต่ด้วยกรอบของการทำงานของฝ่ายทะเบียน ที่เกี่ยวข้องกับการยืนยันพิสูจน์ตัวบุคคลในความเป็นเจ้าของสิทธิ์ที่พึงมีพึงได้ และเป็นงานที่มีผลต่อความมั่นคงของประเทศชาติ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจึงจำเป็นต้องปฏิบัติงานภายใต้ข้อกฎหมาย และมีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน ซึ่งบางกรณีอาจไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการได้ อันจะส่งผลถึงความพึงพอใจ และความคาดหวังที่ประชาชนต้องการได้รับจากเจ้าหน้าที่หรือจากหน่วยงานของรัฐ

ผู้ศึกษาในฐานะหัวหน้าฝ่ายทะเบียนจึงสนใจที่จะศึกษาแนวทางหรือรูปแบบการทำงานโดยการสร้างเครือข่าย ซึ่งเป็นการปรับปรุงกระบวนการทัศน์ในการทำงานด้านบริการประชาชน โดยใช้แนวคิด การมีส่วนร่วมของประชาชนในการทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของรัฐ โดยการสร้างเครือข่ายทางการทะเบียน เป็นโครงการที่เล็งเห็นศักยภาพของผู้นำชุมชน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจากฝ่ายต่าง ๆ ในสำนักงานเขต หน่วยงานภายในสังกัดกรุงเทพมหานคร และประชาชนในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วมเป็นเครือข่ายในการทำงาน โดยเป็นอาสาสมัครเครือข่ายทางการทะเบียน ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้ทางการทะเบียนให้แก่ประชาชนในพื้นที่ของตนเอง เป็นตัวแทนในการติดต่อประสานงาน ขอคำปรึกษา เกี่ยวกับการติดต่อราชการในฝ่ายทะเบียน ตลอดจนแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานเพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และ เพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับประโยชน์อันสูงสุดจากการบริการ ด้วยการจัดทำโครงการ “การสร้างเครือข่ายทางการทะเบียนสู่บริการที่เป็นเลิศ สำนักงานเขตสวนหลวง” ขึ้น

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสร้างเครือข่ายประสานงานด้านการทะเบียน
๒. เพื่อให้ตัวแทนเครือข่าย มีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานของงานบริการในฝ่ายทะเบียนและสามารถนำไปเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ได้
๓. เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางสื่อสารระหว่างผู้ขอรับบริการกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน
๔. เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในฝ่ายทะเบียน

เป้าหมาย

สร้างเครือข่ายประสานงานทางการทะเบียน ให้มีความรู้ทางการทะเบียนเบื้องต้น และสามารถนำไปเผยแพร่ประชาสัมพันธ์แก่บุคคลที่มาติดต่อราชการ หรือบุคคลในชุมชนของตนเองได้ จำนวน ๑๐๐ คน ประกอบด้วย

๑. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายทะเบียน และตัวแทนฝ่ายต่าง ๆ ในสำนักงานเขต
๒. ตัวแทนหน่วยงาน จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ได้แก่
 - ๒.๑ ตัวแทนจากโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครในพื้นที่เขตสวนหลวง จำนวน ๘ แห่ง
 - ๒.๒ ตัวแทนจากศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน ๑ แห่ง
 - ๒.๓ ตัวแทนจากชมรม กลุ่มต่าง ๆ
๓. ตัวแทนหรือผู้นำจากชุมชนในพื้นที่เขตสวนหลวง

วิธีดำเนินการ

๑. ทำหนังสือเชิญอาสาสมัครตัวแทนเครือข่ายทางการทะเบียน จำนวน ๑๐๕ คน เข้าร่วมอบรม
๒. อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่อราชการงานทะเบียน และความรู้เกี่ยวกับระเบียบ กฎหมายทางการทะเบียนเบื้องต้น และสิ่งที่ควรรู้ในการติดต่อราชการฝ่ายทะเบียน ให้กับตัวแทนโครงการเครือข่ายทางการทะเบียน
๓. ทดสอบความรู้ก่อนเข้ารับการอบรม และหลังเข้ารับการอบรม
๔. สสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม
๕. สสำรวจความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการ
๖. รายงานผลสำเร็จของโครงการต่อผู้อำนวยการเขต
๗. ทำหนังสือแต่งตั้งตัวแทนเครือข่ายประสานงานทางการทะเบียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘

งบประมาณ

เป็นโครงการที่ไม่ใช้งบประมาณ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตสวนหลวง

การประเมินผลโครงการ

ใช้แบบทดสอบความรู้ก่อนอบรมและหลังอบรม

ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. อาสาสมัครตัวแทนเครือข่ายทางการทะเบียน จำนวน ๑๐๕ คน ได้รับความรู้ทางการทะเบียนและสามารถนำไปถ่ายทอดได้
๓. ตัวแทนอาสาสมัครเครือข่ายทางการทะเบียนได้รับความรู้เกี่ยวกับกฎหมายทางการทะเบียนที่เป็นปัจจุบัน
๔. เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและอาสาสมัครเครือข่ายทางการทะเบียนได้มีส่วนร่วมในการทำงาน แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ติดตามผลการดำเนินงาน ตอบปัญหา ข้อซักถาม ร่วมกัน

(ลงชื่อ).....ผู้เสนอโครงการ

(นายไพรัตน์ เกษตรสินธุ์)

เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ

หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตสวนหลวง



(ลงชื่อ).....อนุมัติ

(นายสัจจะ คนตรง)

ผู้อำนวยการเขตสวนหลวง

แบบทดสอบความรู้ ก่อน / หลัง การฝึกอบรม

โครงการ ความรู้สู่เครือข่ายประสานงานด้านการทะเบียน

๑. ถ้ามีเด็กเกิดในบ้าน ใครมีหน้าที่แจ้งต่อนายทะเบียน
 - ก. เจ้าบ้าน
 - ข. บิดาหรือมารดา
 - ค. ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าบ้าน หรือบิดา มารดา
 - ง. ถูกทุกข้อ

๒. การแจ้งเกิดต้องแจ้งภายในกี่วัน
 - ก. ภายใน ๒๔ ชั่วโมง
 - ข. ภายใน ๗ วัน
 - ค. ภายใน ๑๕ วัน
 - ง. ภายใน ๓๐ วัน

๓. เมื่อมีผู้ตาย ที่ ร.พ. แพทย์ปัญญา เขตสวนหลวง แต่จะนำศพไปประกอบพิธีที่ สุสานอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรีจะต้องไปแจ้งขอรับใบมรณบัตรที่ใด
 - ก. ที่สำนักงานเขตสวนหลวง
 - ข. ที่อำเภอบ้านบึง
 - ค. ถูกทั้ง ก. และ ข.
 - ง. ที่สำนักทะเบียนใดก็ได้ที่เปิดให้บริการ และญาติสะดวก

๔. การแจ้งย้ายเข้า ต้องแจ้งภายในกำหนดที่วัน
 - ก. ภายใน ๗ วัน
 - ข. ภายใน ๑๕ วัน
 - ค. ภายใน ๓๐ วัน
 - ง. ภายใน ๖๐ วัน

๕. บุคคลสัญชาติไทยที่จะขอมีบัตรประจำตัวประชาชน ต้องมีอายุเท่าไร
 - ก. อายุ ๗ ปีบริบูรณ์ ถึง ๖๐ ปีบริบูรณ์
 - ข. อายุ ๗ ปีบริบูรณ์ ถึง ๗๐ ปีบริบูรณ์
 - ค. อายุ ๑๕ ปีบริบูรณ์ ถึง ๖๐ ปีบริบูรณ์
 - ง. อายุ ๑๕ ปีบริบูรณ์ ถึง ๗๐ ปีบริบูรณ์

๖. บัตรประจำตัวประชาชนชำรุด สูญหาย หรือถูกทำลาย ต้องปฏิบัติอย่างไร
- ก. ไปแจ้งความที่ สน. และ ขอมีบัตร ฯ ภายใน ๖๐ วัน
 - ข. ไปแจ้งความที่ สน. และ ขอมีบัตร ฯ ภายใน ๙๐ วัน
 - ค. ยื่นขำขอมีบัตร ฯ ภายใน ๖๐ วัน
 - ง. ยื่นขำขอมีบัตร ฯ ภายใน ๙๐ วัน
๗. บุคคลใดถือว่าเป็นผู้มีส่วนได้เสีย ที่จะขอตรวจสอบข้อมูลประวัติบุคคลได้
- ก. บุคคลที่ต้องสงสัยว่าจะกระทำความผิด
 - ข. เจ้าหนี้ ลูกหนี้ ที่มีสัญญาเกี่ยวข้อง
 - ค. ชายหญิงที่จะสมรสกัน
 - ง. ไม่มีข้อใดถูก
๘. ชายหญิงที่จะทำการสมรสกันได้ต้องมีอายุกี่ปี
- ก. อายุครบ ๑๕ ปีบริบูรณ์ มีคำสั่งศาลเยาวชนและครอบครัว คดีถึงที่สุดให้ทำการสมรสได้
 - ข. อายุครบ ๑๗ ปีบริบูรณ์ ได้รับความยินยอมจากบิดา มารดา
 - ค. อายุครบ ๒๐ ปี บริบูรณ์
 - ง. ถูกทุกข้อ
๙. การจดทะเบียนรับรองบุตร เพื่อนำไปลดหย่อนภาษี ต้องทำอย่างไร
- ก. ผู้เป็นบิดายื่นคำขอที่สำนักทะเบียนใดก็ได้ โดยต้องได้รับการยินยอมจากมารดาและบุตร
 - ข. ผู้เป็นบิดาและมารดา ยื่นคำขอที่สำนักทะเบียนใดก็ได้ โดยไม่จำเป็นต้องได้รับการยินยอมจากบุตร
 - ค. ผู้เป็นบิดายื่นคำขอที่สำนักทะเบียนใดที่ตนเองมีชื่ออยู่ และ ต้องได้รับการยินยอมจากมารดาและบุตร
 - ง. ผู้เป็นบิดายื่นคำขอที่บุตรมีชื่ออยู่ และ ต้องได้รับการยินยอมจากมารดาและบุตร
๑๐. ตั้งนามสกุลอย่างไรให้ได้รับอนุมัติ
- ก. ต้องเป็นนามสกุลที่ไม่ซ้ำกับผู้ใด
 - ข. ไม่มีคำหรือความหมายหยาบคาย
 - ค. ต้องมีพยัญชนะไม่เกิน ๑๐ ตัว
 - ง. ถูกทุกข้อ

แบบสอบถามความพึงพอใจผู้เข้ารับการอบรม
โครงการ ความรู้สู่เครือข่ายประสานงานด้านการทะเบียน
 จัดโดย ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตสวนหลวง ณ สำนักงานเขตสวนหลวง วันที่อบรม.....

คำอธิบาย แบบประเมินฉบับนี้มีทั้งหมด ๓ ตอน ขอให้ผู้ตอบแบบประเมินตอบให้ครบทั้ง ๓ ตอน เพื่อให้การดำเนินโครงการเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ต่อไป

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความ

๑. เพศ หญิง ชาย
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๐-๓๐ ปี ๓๑-๔๐ ปี ๔๑-๕๐ ปี ๕๑ ปีขึ้นไป
๓. การศึกษา
- มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
- ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพ
- นักศึกษา ข้าราชการ พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ
- ลูกจ้าง ธุรกิจส่วนตัว อื่นๆ.....

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจ / ความรู้ความเข้าใจ / การนำไปใช้ ต่อการเข้าร่วมโครงการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจ / ความรู้ความเข้าใจ / การนำไปใช้ของท่านเพียงระดับเดียว

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ / ความรู้ความเข้าใจ / การนำความรู้ไปใช้				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
ด้านวิทยากร					
๑. การถ่ายทอดความรู้ของวิทยากรมีความชัดเจน					
๒. ความสามารถในการอธิบายเนื้อหา					
๓. การเชื่อมโยงเนื้อหาในการฝึกอบรม					
๔. มีความครบถ้วนของเนื้อหาในการฝึกอบรม					
๕. การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้					
๖. การตอบข้อซักถามในการฝึกอบรม					

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ / ความรู้ความเข้าใจ / การนำความรู้ไปใช้				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
ด้านสถานที่ / ระยะเวลา / อาหาร					
๑. สถานที่สะอาดและมีความเหมาะสม					
๒. ความพร้อมของอุปกรณ์ไฮดรอลิก					
๓. ระยะเวลาในการอบรมมีความเหมาะสม					
๔. อาหาร มีความเหมาะสม					
ด้านความรู้ความเข้าใจ					
๑. ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ <u>ก่อน</u> การอบรม					
๒. ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ <u>หลัง</u> การอบรม					
ด้านการนำความรู้ไปใช้					
๑. สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้					
๒. มีความมั่นใจและสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ได้					
๓. สามารถนำความรู้ไปเผยแพร่/ถ่ายทอดได้					

สรุปประโยชน์ที่ท่านได้รับจากการฝึกอบรม

.....

.....

.....

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

๑. ข้อเสนอแนะ ดี ชม ในการอบรมครั้งนี้ ได้แก่

.....

.....

.....

๒. หัวข้อที่ท่านอยากให้จัดอบรมครั้งต่อไป ได้แก่

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

**แบบสอบถาม ความพึงพอใจของการให้บริการ
ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตสวนหลวง**

คำชี้แจง : แบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตสวนหลวง รวมทั้งเป็นตัวชี้วัดระดับสำนักงานเขต ซึ่งข้อมูลที่จะได้เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีความเหมาะสมต่อไป แบบสอบถามแบ่งเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ สอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม

ชื่อ - สกุลผู้กรอกแบบสอบถาม วันที่ติดต่อขอรับบริการ.....

ติดต่องาน งานบัตรประจำตัวประชาชน งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป(สมรส,หย่า,เปลี่ยนชื่อ)

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจการให้บริการ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
๑.ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ การติดต่อขอรับบริการมีความคล่องตัว					
๑.๒ มีความชัดเจนและโปร่งใสในการประสานงาน					
๑.๓ รวดเร็วในการให้บริการและทันตามกำหนด					
๑.๔ มีความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ					
๒.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๒.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส					
๒.๒ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ					
๒.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
๒.๔ ได้รับความเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการได้เป็นอย่างดี					
๓.ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ ความมีระเบียบของสถานที่ให้บริการ					
๓.๒ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ได้รับทราบ					
๓.๓ คุณภาพและความถูกต้องของข้อมูลที่ให้บริการ					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

(เพิ่มเติม).....

.....

.....

ประวัติผู้เขียนเอกสารรายงานการศึกษาส่วนบุคคล

ชื่อ	นายไพรัตน์ เกษตรสินธุ์
วันเดือนปีเกิด	๒๓ กันยายน ๒๕๐๖
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ หัวหน้าฝ่ายทะเบียน
สถานที่ทำงาน	สำนักงานเขตประเวศ เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๕๐
ประวัติการศึกษา	ระดับปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง ระดับปริญญาโท รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ประวัติรับราชการ	ตำแหน่งนักพัฒนาชุมชน ๓ หมวดส่งเสริมและพัฒนาชุมชน สำนักงานเขตประเวศ สาขาสวนหลวง ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครอง ๖ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตสวนหลวง ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครอง ๗ ๖ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองเตย ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตยานนาวา ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตสวนหลวง ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตประเวศ
รางวัลหรือผลงาน	ข้าราชการดีเด่นระดับ ๖ - ๘ สำนักงานเขตคลองเตย เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานดีเด่นประจำสำนักทะเบียน ระดับ ๖ - ๗ ๖