

๑. หัวข้อ การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร

๒. ความสำคัญของการศึกษา / ที่มาของการนำเสนอ

กรุงเทพมหานคร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ มีอำนาจหน้าที่จัดให้บริการสาธารณะ ๒๗ ประการ ตามมาตรา ๘๘ แห่งพระราชบัญญัติดังกล่าว ซึ่งอำนาจหน้าที่ประการหนึ่งของกรุงเทพมหานคร คือ การทะเบียน ปัจจุบันกรุงเทพมหานครแบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น ๕๐ เขต ส่วนราชการของสำนักงานเขต แบ่งเป็น ๑๐ ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายปกครอง ฝ่ายโยธา ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ฝ่ายรายได้ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายการคลัง ฝ่ายเทศกิจ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และฝ่ายทะเบียน

ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร มีเป้าหมายสำคัญในการปฏิบัติงาน คือ การบริการที่ดี ถูกต้อง ฉับไว ประชาชนมีความพึงพอใจ และได้รับความสะดวก โดยมีการแบ่งโครงสร้างกลุ่มงานด้านการทะเบียนเป็น ๓ กลุ่มงาน ได้แก่ ๑. กลุ่มงานทะเบียนราษฎร ๒. กลุ่มงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน และ ๓. กลุ่มงานทะเบียนทั่วไป มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการทะเบียนราษฎร ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนแรงงานต่างด้าว สัญชาติ ทะเบียนทั่วไป (ได้แก่ ทะเบียนครอบครัว ทะเบียนชื่อบุคคล) การจัดทำบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้งและการพิจารณากำหนดหน่วยเลือกตั้ง การดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบ และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย ซึ่งการปฏิบัติงานด้านการทะเบียนนั้น มีข้อกำหนดและขั้นตอนการดำเนินการภายใต้กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติทะเบียนราษฎร พระราชบัญญัติทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน พระราชบัญญัติทะเบียนครอบครัว ซึ่งเป็นกรอบกำหนดแนวทางและกระบวนการปฏิบัติงานด้านการทะเบียนแต่ละประเภท ให้เป็นไปอย่างถูกต้องและชอบธรรม ดังนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ กฎหมาย ระเบียบ แนวทางปฏิบัติ กระบวนการและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีดุลพินิจในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและแม่นยำ ตามแนวทางของกฎหมาย และระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในหน้าที่นั้น ๆ เพื่อลดระยะเวลา ลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และสามารถป้องกันการเกิดปัญหาการประพจน์ทุจริตและมีขอบทางทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนได้อีกทางหนึ่งด้วย

ทั้งนี้ จากลักษณะงานของฝ่ายทะเบียนซึ่งมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานหลายส่วน เช่น (๑) พระราชบัญญัติทะเบียนราษฎร (๒) พระราชบัญญัติทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน (๓) พระราชบัญญัติทะเบียนครอบครัว กอปรกับโครงสร้างภายในฝ่ายทะเบียนที่มีการแบ่งกลุ่มงานและการปฏิบัติงานเฉพาะด้านตามตัวบทกฎหมายที่บังคับใช้ เมื่อฝ่ายทะเบียนมีจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ กับปริมาณงาน อันเนื่องมาจากมีการเกษียณ โอน ย้าย หรือการ ขาด ลา ของบุคลากร ทำให้เกิดปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร ที่การบริการจะล่าช้าไปจากเดิม ไม่สามารถบริหารจัดการให้การบริการมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่กำหนดได้

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความคิดเห็นว่า ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำแนวคิดการจัดการความรู้มาใช้เป็นแนวทางเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เริ่มตั้งแต่การกำหนดแนวทางและรูปแบบการพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจน เลือกวิธีการเรียนรู้ในรูปแบบต่าง ๆ มาใช้ภายในหน่วยงานอย่างเป็นระบบ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและการถ่ายทอดองค์ความรู้ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบ Coaching and Mentoring จากหัวหน้ากลุ่มงานทางทะเบียน เพื่อให้เป็นการเตรียมความพร้อมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้เป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ ให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็วและครอบคลุม ซึ่งจะเป็นสิ่งช่วยยกระดับการให้บริการของเจ้าหน้าที่และการทำงานของหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างสัมฤทธิ์ผล โดยการศึกษาี้สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๗๕) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๗ การบริหารจัดการ ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๗.๓ การบริหารทรัพยากรบุคคล แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๕) ด้านที่ ๗ การบริหารจัดการเมืองมหานคร มิติที่ ๗.๓ การบริหารทรัพยากรบุคคล และแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๕)

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร ด้วยการให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน มีทักษะและความเชี่ยวชาญในงานทะเบียนทุกเรื่อง สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้

๓.๒ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร

๔. เป้าหมาย

๔.๑. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการทะเบียนสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร จำนวน ๑ เล่ม

๔.๒. ถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และโปรแกรมการปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่งานทะเบียนทุกคน

๕. แนวคิด/หลักการที่ใช้ในการศึกษา

๕.๑ แนวคิด SWOT Analysis

องค์ประกอบของ SWOT Analysis (Albert Humphrey)

S (Strength) หมายถึง จุดแข็งเป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายใน เช่น จุดแข็งด้านทรัพยากรบุคคล

W (Weakness) หมายถึง จุดอ่อนที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายใน ซึ่งจะต้องหาวิธีในการแก้ปัญหาสถานการณ์ภายในองค์กร

O (Opportunity) หมายถึง โอกาส จากสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรเอื้อประโยชน์หรือส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กร โอกาสแตกต่างจากจุดแข็งตรงที่โอกาสนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายนอก

T (Threat) หมายถึง ภัยคุกคาม/ข้อจำกัดจากสภาพแวดล้อมภายนอก บางครั้งการจำแนกโอกาสและข้อจำกัดหรืออุปสรรคเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เพราะสองสิ่งนี้สามารถเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งการเปลี่ยนแปลงอาจทำให้สถานการณ์ที่เคยเป็นโอกาสกลับกลายเป็นอุปสรรคได้

ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์ SWOT ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร

จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weakness)
๑. การจัดแบ่งโครงสร้างฝ่ายทะเบียนที่ชัดเจน ๒. บุคลากรมีทักษะ ความรู้ความเชี่ยวชาญในงานที่ตนเองรับผิดชอบ ๓. บุคลากรมีจิตบริการที่ดี ๔. บุคลากรมีความสามัคคีและช่วยเหลือกัน ๕. สถานที่ตั้งการคมนาคมสะดวก	๑. จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน ๒. บุคลากรมีความรู้เฉพาะงานที่ตนเองปฏิบัติ ๓. ไม่มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน ๔. ขาดการจัดการองค์ความรู้และนำองค์ความรู้ไปถ่ายทอดให้แก่บุคลากรรุ่นหลัง ๕. ขาดการวางแผนการพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ๖. ปริมาณงานที่ล้นมือส่งผลให้เจ้าหน้าที่ไม่มีเวลาศึกษาเรียนรู้งานใหม่ และรายละเอียดต่าง ๆ เพิ่ม ๗. บุคลากรบางส่วนกลัวการเปลี่ยนแปลง
โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threats)
๑. กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ แบ่งตามลักษณะงานอย่างชัดเจน ๒. ระบบเทคโนโลยีทางการทะเบียนที่ทันสมัย	๑. กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดโดยกระทรวงมหาดไทย ซึ่งบางข้อไม่สอดคล้องกับบริบทและภารกิจของกรุงเทพมหานคร ๒. ระบบโปรแกรมการทะเบียนที่กระทรวงมหาดไทยพัฒนาใหม่กับเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานที่มีอยู่ไม่รองรับกัน ส่งผลให้การทำงานมีปัญหาและล่าช้า ๓. ประชากรแฝงในพื้นที่จำนวนมาก ทำให้ภาระงานไม่สมดุลกับจำนวนเจ้าหน้าที่

โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threats)
	<p>๔. นโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล ทำให้ประชาชนมีความต้องการใช้เอกสารทางทะเบียนเพิ่มขึ้นในช่วงเวลานั้น ๆ โดยเร่งด่วน</p> <p>๕. โรคระบาด เช่น Covid-๑๙</p> <p>๖. ประชาชนไม่เข้าใจระเบียบ กฎหมาย และขั้นตอนการทำงานอาจทำให้มีการร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้</p>

๕.๒ แนวคิด PDCA หรือ วงจร Demi Cycle

การที่เราจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร นั้น การบริหารงานอย่างมีคุณภาพหรือวงจรการควบคุมคุณภาพ (PDCA) นับได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้การพัฒนานั้นเกิดขึ้นได้อย่างมีระบบ และดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง

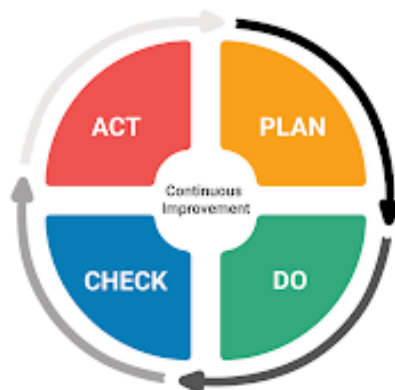
วงจร PDCA หรือ “Demi Cycle” ประกอบด้วย

๑. PLAN (P) ขั้นตอนที่ ๑ การวางแผนการดำเนินการ การแต่งตั้งคณะกรรมการ คณะทำงาน ประชุมเพื่อพิจารณาผู้มีส่วนที่เกี่ยวข้อง เขียนโครงการ กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย แนวทางดำเนินการ วิเคราะห์ปัญหาด้านกฎหมายระเบียบและหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียน

๒. DO (D) ขั้นตอนที่ ๒ การลงมือปฏิบัติให้เกิดผล วางแผนการดำเนินการ ประชุม คณะทำงานเพื่อรับมอบหมายภารกิจ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจะปฏิบัติงานตามแผนในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบ ตามแนวคิดการจัดการความรู้ โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Line และ QR Code มาควบคู่กับการดำเนินการไปด้วย

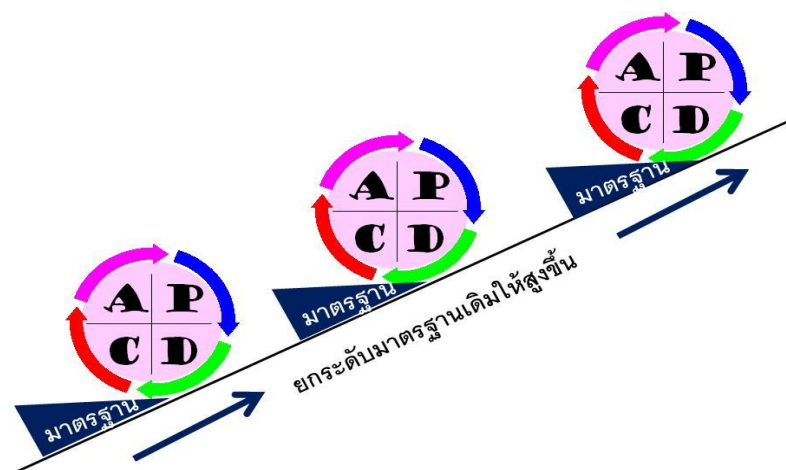
๓. CHECK (C) ขั้นตอนที่ ๓ เป็นการตรวจสอบเพื่อให้ทราบว่าการปฏิบัติบรรลุผลตามแผนหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ มากน้อยเพียงใด มีประเด็นใดที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและแก้ไขวิธีการพัฒนางานให้เหมาะสมสอดคล้องกับประเด็นปัญหา และเป้าหมายที่กำหนดไว้

๔. ACT (A) ขั้นตอนที่ ๔ การดำเนินงานให้เหมาะสม โดยหัวหน้ากลุ่มงานมีการติดตามและตรวจสอบผลลัพธ์ของงานหรือข้อผิดพลาด เพื่อให้ทราบถึงทักษะของผู้ปฏิบัติงานและจัดทำสถิติข้อมูล เพื่อใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียน ภายหลังจากดำเนินการจัดการองค์ความรู้และพัฒนาบุคลากร หากมีข้อผิดพลาด ให้กลับไปวางแผนเริ่มวงจรการบริหารงานใหม่เพื่อศึกษาหาแนวทางปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น



ภาพที่ ๑ วงจรการควบคุมคุณภาพ (PDCA)

ในทุกครั้งที่การดำเนินงานตามวงจร PDCA หมุนครบรอบก็จะเป็นแรงส่งสำหรับการดำเนินงานในรอบต่อไป ซึ่งก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามมา จากการทำตามงานนั้นมีการวางแผนอย่างเหมาะสม มีการดำเนินการที่สอดคล้องกับแผนที่กำหนดไว้ มีการตรวจสอบความคืบหน้า และปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระยะ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ในการปรับแผนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ และหาจุดปรับปรุง การดำเนินการในรอบต่อไปจะดำเนินไปได้ง่ายขึ้นและได้ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น และส่งผลให้เกิดการพัฒนาต่อยอดเพื่อยกระดับมาตรฐานให้สูงขึ้นตามมา ดังภาพที่ ๒



ภาพที่ ๒ วงจร PDCA กับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

๕.๓ แนวคิดการจัดการความรู้ (Knowledge Management)

การจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันสูงสุด โดยที่ความรู้มี ๒ ประเภท คือ

๑. ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่อยู่ในตัวของแต่ละบุคคล เกิดจากประสบการณ์ การเรียนรู้ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้ยาก พัฒนาและแบ่งปันกันได้ เป็นความรู้ที่ก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน เช่น ทักษะในการทำงาน หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้งจึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม ซึ่งในฝ่ายทะเบียน ความรู้เหล่านี้จะแฝงอยู่ในผู้เชี่ยวชาญ และผู้มีประสบการณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหัวหน้าฝ่าย และหัวหน้ากลุ่มงาน จำเป็นอย่างยิ่งที่เราจะต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ เพื่อให้มีการส่งผ่านความรู้สู่เจ้าหน้าที่ทุกคน และพัฒนาให้เจ้าหน้าที่มีศักยภาพ สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ในหลากหลายงานมากขึ้น

๒. ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่เป็นเหตุเป็นผล ผ่านการวิเคราะห์ สังเคราะห์จนเป็นหลักทั่วไป ไม่ขึ้นอยู่กับบริบทใดโดยเฉพาะสามารถรวบรวมและถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร เอกสาร คู่มือการปฏิบัติงาน เป็นต้น

๕.๓.๑ กระบวนการจัดการความรู้

เป็นกระบวนการที่จะช่วยให้เข้าใจถึงขั้นตอนที่ทำให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้ รูปแบบการจัดการความรู้ตามแนวทางสำนักงาน ก.พ.ร. ประกอบด้วย ๗ ขั้นตอน คือ

๑) การบ่งชี้ความรู้ เป็นการระบุเกี่ยวกับความรู้ที่องค์กรจำเป็นต้องมี ต้องใช้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร โดยพิจารณาว่าในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนความรู้ที่จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องทราบคืออะไร เช่น ระเบียบ ขั้นตอน กระบวนการ โปรแกรมการปฏิบัติงาน ทักษะการบริการ การเจรจาต่อรองกับประชาชน การตรวจสอบเอกสารประกอบการพิจารณาค่าเงินการ เป็นต้น

๒) การสร้างและแสวงหาความรู้ เป็นการสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอก รักษาความรู้เดิม แยกความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้วออกไป เช่น นำบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ต่างกันมาประชุม/ทำงานร่วมกัน การสกัดความรู้จากผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ การสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติงาน การสกัดความรู้จากการเข้าประชุม อบรมภายนอกหน่วยงาน

๓) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ เป็นการวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้ อย่างเป็นระบบในอนาคต โดยมีการกำหนดหัวข้อแยกย่อยแต่ละประเด็นตามลักษณะงานของทะเบียน เพื่อความสะดวกในการรวบรวมและการศึกษาค้นคว้าของเจ้าหน้าที่ในอนาคต

๔) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ เป็นการกลั่นกรององค์ความรู้ที่รวบรวมได้จัดทำในรูปแบบไฟล์ข้อมูล ที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันสมัย ใช้งานได้ของความรู้ เช่น ปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกัน ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์

๕) การเข้าถึงความรู้ เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก โดยตามแนวทางจะกำหนดให้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงาน เอกสารและแนวทางการพิจารณาเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการพิจารณา ซึ่งจะกำหนดให้การเก็บเอกสารเป็นทั้งแบบรูปเล่ม และแบบไฟล์เอกสารที่ใช้ระบบ Line และ QR Code มาเป็นเครื่องมือสนับสนุนในการเข้าถึงองค์ความรู้ที่ง่ายขึ้น โดยมีการแยกแต่ละประเด็นไว้อย่างชัดเจน เพื่อง่ายต่อการเรียนรู้และนำไปใช้ รวมถึงมีการบันทึกวิธีถ่ายทอดความรู้ เพื่อเป็นตัวอย่างประกอบไว้ด้วย

๖) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นการนำความรู้ที่ได้จากการปฏิบัติงานมาแลกเปลี่ยนเคล็ดลับ เทคนิคการทำงาน หรือปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน โดยกรณีเป็น Explicit

Knowledge อาจจัดทำเป็น เอกสาร ฐานความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็น Tacit Knowledge อาจจัดทำเป็นระบบ ทีมข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การยืมตัว เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น

๗) การเรียนรู้ เป็นการนำความรู้ที่ได้จากการแบ่งปันแลกเปลี่ยนหรือสับค้นไปใช้ประโยชน์ในการทำงาน ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน โดยส่งเสริมให้มีการนำความรู้ใหม่ไปสู่การปฏิบัติผ่านเครื่องมือการหมุนเวียนสับเปลี่ยนงาน เพื่อให้เกิดการนำความรู้ใหม่ที่ได้รับจากการเรียนรู้งานของกลุ่มงานอื่นมาใช้ในการปฏิบัติงานจริง ซึ่งจะเป็นสิ่งที่ช่วยฝึกฝนและพัฒนาความรู้ รวมทั้งสร้างประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่ของฝ่ายทะเบียน

๕.๓.๒ เครื่องมือในการจัดการความรู้

การเลือกใช้กระบวนการและเครื่องมือขึ้นกับชนิดของความรู้ ลักษณะขององค์กร ลักษณะการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร ทรัพยากร ฯลฯ สำหรับเครื่องมือการจัดการความรู้ มีดังนี้

๑) ฐานข้อมูล (Knowledge Bases) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานขององค์กรให้เป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรที่ต้องการใช้ข้อมูลความรู้นั้นสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว สามารถทำได้ ๒ วิธีคือ จัดเก็บในรูปแบบเอกสารและจัดเก็บในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

๒) การใช้ที่ปรึกษาหรือพี่เลี้ยง (Mentoring System) คือ การให้คนทำงานที่อยู่คนละฝ่าย/กลุ่มงาน/แผนกหรือแผนกเดียวกันก็ได้ มาช่วยแนะนำวิธีการทำงาน ช่วยเหลือสนับสนุน คอยให้คำปรึกษาชี้แนะ เป็นวิธีการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์แบบตัวต่อตัว จากผู้ที่มีความรู้ และประสบการณ์มากกว่าไปยังผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์น้อยกว่า เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้น

๓) การเรียนรู้จากบทเรียนที่ผ่านมา (Lesson Learned) คือ การเรียนรู้โดยอาศัยข้อมูลความสำเร็จและความผิดพลาดจากการดำเนินการที่ผ่านมา เพื่อหาแนวทางในการวางแผนการทำงานให้เกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด หรือไม่เกิดความผิดพลาดในประเด็นที่เคยผิดพลาดมาแล้ว ซึ่งการเรียนรู้สิ่งเหล่านี้จะช่วยป้องกันปัญหาการทุจริตทางทะเบียนได้อีกทางหนึ่ง

๔) การจัดเก็บความรู้และวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) คือ การเรียนรู้จากวิธีการทำงานที่ดีที่สุดในเรื่องนั้น ๆ เพื่อใช้เป็นต้นแบบเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน ซึ่งอาจจะเป็นการจัดเก็บความรู้หรือข้อมูลขององค์กรในรูปแบบง่าย ๆ เพื่อความสะดวกในการค้นหาและนำไปใช้ ซึ่งจะเป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนให้การทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น

๕) เพื่อนช่วยเพื่อน (Peer Assist) คือ การให้หรือขอรับคำแนะนำหรือประสบการณ์ที่มีคุณค่าจากบุคคลหรือหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในเรื่องนั้น ๆ เพื่อจะได้นำไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน

๖) การทบทวนสรุปบทเรียน (After action review หรือ AAR) คือ การร่วมกันทบทวนกระบวนการทำงานแต่ละขั้นตอน เพื่อค้นหาโอกาสและอุปสรรคในการดำเนินการ ซึ่งในการทบทวนนั้น อาจได้ค้นพบวิธีปฏิบัติที่ดี (Best Practice) และแนวทางการปรับปรุงให้เกิดผลงานที่ดีขึ้น ซึ่งจำเป็นต้องทำการสรุปบทเรียนทุกครั้ง เมื่อเสร็จกระบวนการทำงานที่สำคัญแต่ละขั้นตอน รวมถึงเป็นการตรวจสอบระดับของการบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ด้วย

๗) การเล่าเรื่อง (Storytelling) คือ การใช้เทคนิคการเล่าเรื่องนี้เป็นวิธีการเผยแพร่สิ่งที่เราได้เรียนรู้มาให้แก่ผู้สนใจหรือคนในกลุ่มงานเดียวกัน ทำให้เกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง และกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ที่มีระหว่างกันจนได้องค์ความรู้ที่ตีไว้ใช้ประโยชน์

๘) เวทีเสวนา (Dialogue หรือ สนทนาสนทนา) คือ การจัดกลุ่มพูดคุยกันเพื่อนำสิ่งดี ๆ ที่แต่ละคนมีอยู่ในตัวเองหรือในการปฏิบัติออกมา โดยไม่ขีดวงที่ชัดเจนมากเกินไป มีเพียงการกำหนดประเด็นกว้างๆ ในเรื่องที่จะสนทนากัน ไม่รู้คำตอบสุดท้ายว่าคืออะไร ไม่กำหนดเวลาสนทนาของแต่ละคนเปิดกว้าง ด้านเวลา สถานที่บุคคลและเปิดกว้างทางใจของทุกคนที่เข้าร่วมกิจกรรมกัน บรรยากาศสบายๆ

๙) เวที ถาม-ตอบ (Forum) เป็นอีกหนึ่งเวทีในการที่เราสามารถโดยคำถามเข้าไปเพื่อให้ผู้รู้ที่อยู่ร่วมใน Forum ช่วยกันตอบคำถามหรือส่งต่อให้ผู้เชี่ยวชาญอื่นช่วยตอบ หากองค์กรมีการจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) หรือมีการกำหนด แหล่งผู้รู้ในองค์กร (CoE) แล้ว คำถามที่เกิดขึ้นสามารถส่ง/ยิงเข้าไปใน Forum ซึ่งอยู่ใน CoP หรือ CoE เพื่อหาคำตอบ ในลักษณะ “Pull Information”

๑๐) ชุมชนนักปฏิบัติ (Communities of Practice หรือ CoP) คือ กลุ่มคนที่มาจากกลุ่มงานเดียวกันหรือมีความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งร่วมกันรวมตัวกันอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ ในเรื่องที่มีความสนใจร่วมกันเพื่อพัฒนา การทำงานและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น

๑๑) การเรียนรู้โดยการปฏิบัติ (Action Learning) คือ การเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติจริง เพื่อให้เข้าใจถึงสาเหตุและนำไปสู่การแก้ไขปัญหา

๑๒) การสอนงาน (Coaching) คือ การถ่ายทอดจากผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่าหรือรุ่นพี่ที่มีผลงานดี มาแนะนำ สอนให้คนที่มาใหม่หรือคนที่ต้องการเรียนรู้ได้ปรับปรุงวิธีการทำงาน

๑๓) การศึกษาดูงาน (Study tour) คือ การเรียนลัดจากประสบการณ์ของผู้อื่นโดยเข้าไปดูสถานที่จริง การปฏิบัติจริง เพื่อให้เห็นตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม สามารถนำมาประยุกต์ใช้งานได้

๑๔) เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Forum) คือ การจัดการประชุมหรือกิจกรรมอย่างเป็นทางการเป็นกิจจะลักษณะอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเปิดพื้นที่ให้บุคลากรในองค์กรมีโอกาสพบปะพูดคุยกัน เป็นอีกวิธีหนึ่งซึ่งสามารถ กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันได้ ซึ่งอาจทำได้ในหลายลักษณะ เช่น การสัมมนาและการประชุมทางวิชาการที่จัดอย่างสม่ำเสมอ

๑๕) การจัดแผนที่ผู้รู้และผู้เชี่ยวชาญ (People Map) เป็นการเก็บรายละเอียดข้อมูลความรู้ความเชี่ยวชาญของบุคคลที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญ ในเรื่องต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกสถาบันฯ ซึ่งจะทำให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างคนที่ต้องการใช้ข้อมูลกับแหล่งข้อมูลที่เป็นบุคคลได้

๑๖) การหมุนเวียนเปลี่ยนการทำงาน (Job Rotation) เป็นการสับเปลี่ยนงานโดยการย้ายบุคลากรไปทำงานในหน่วยงานอื่น ๆ ที่อยู่ในสายงานเดียวกัน เพื่อกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้และการแลกเปลี่ยนความรู้ ทักษะที่หลากหลายมากขึ้น

๑๗) การปรับแต่งความรู้ (Knowledge Consolidation / Repackaging) เป็นกระบวนการวิเคราะห์ สังเคราะห์ความรู้ที่ปรากฏชัดเจนในรูปแบบหนึ่งเป็นความรู้ที่ปรากฏชัดเจนในอีกรูปแบบหนึ่ง เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับการใช้ความรู้

๑๘) การจัดทำเว็บท่าความรู้ (Knowledge Portal) เป็นการรวบรวมสารสนเทศความรู้และบริการจากแหล่งต่าง ๆ ให้มาอยู่ที่เดียวกัน เพื่ออำนวยความสะดวกและประหยัดเวลาให้กับผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ต้องเข้าหลายๆ เว็บไซต์ เพื่อใช้บริการต่าง ๆ

เนื่องด้วยการปฏิบัติงานด้านการทะเบียน มีข้อกำหนดและขั้นตอนการดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นกรอบกำหนดแนวทางและกระบวนการปฏิบัติงานด้านการทะเบียนแต่ละประเภทเป็นจำนวนมาก แนวคิดการจัดการความรู้ จึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการสร้างองค์ความรู้ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียน ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการงานทะเบียน โดยเริ่มตั้งแต่การกำหนดกรอบการจัดการความรู้ภายในฝ่ายทะเบียน การวางระบบการถ่ายทอดความรู้ การเลือกเครื่องมือที่มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน ลักษณะคน และบริบทของหน่วยงาน โดยมุ่งหวังให้ความรู้ต่าง ๆ ของงานทะเบียนได้ถูกรวบรวมไว้อย่างเป็นระบบ สะดวกในการนำมาศึกษาและเรียนรู้ สามารถดูแลรักษาให้องค์ความรู้ที่มีคุณค่าของผู้รู้และผู้มีประสบการณ์ไม่สูญหาย มีการส่งต่อจากรุ่นสู่รุ่น ผ่านรูปแบบและเครื่องมือต่าง ๆ เช่น การสอนงาน การเป็นพี่เลี้ยง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน การสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน เป็นต้น เพื่อส่งเสริมและพัฒนางานองค์ความรู้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และมีศักยภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น สามารถพัฒนาระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่มีความคล่องตัว ในการปฏิบัติงานมากขึ้น สามารถลดระยะเวลา ลดขั้นตอน และลดข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน อีกทั้งสามารถอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนได้เป็นอย่างดี

ยกตัวอย่างเช่น เมื่อประชาชนมีความประสงค์จดทะเบียนสมรส ขอแจ้งย้ายเข้า และ เปลี่ยนชื่อสกุลตามสามี หากเป็นรูปแบบเดิมประชาชนจะต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ ๒ กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานทะเบียนราษฎรและกลุ่มงานทะเบียนทั่วไป และต้องเสียเวลารอคิวติดต่อเจ้าหน้าที่ จำนวน ๓ ครั้ง คือ ๑. จดทะเบียนสมรสที่กลุ่มงานทะเบียนทั่วไป ๒. แจ้งย้ายเข้าที่กลุ่มงานทะเบียนราษฎร ๓. เปลี่ยนชื่อสกุลตามสามีที่กลุ่มงานทะเบียนทั่วไป แต่เมื่อเรามีการนำแนวคิดการจัดการความรู้มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประชาชนจะสามารถติดต่อได้เบ็ดเสร็จที่ช่องบริการของกลุ่มงานทะเบียนทั่วไป เนื่องจากเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้หลายงานในจุดเดียว ซึ่งถือเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการ ซึ่งถือเป็นการประโยชน์ของการนำแนวคิดการจัดการความรู้มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพเจ้าหน้าที่งานทะเบียนนั่นเอง

๕.๔ การพัฒนาแบบ ๗๐:๒๐:๑๐ Learning Model ตามแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร (พ.ศ. ๒๕๖๑- ๒๕๖๕)

ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครให้ครอบคลุมทุกประเด็น ยุทธศาสตร์ ได้กำหนดให้ใช้รูปแบบการเรียนรู้และพัฒนา Model ๗๐:๒๐:๑๐ ซึ่งหมายถึง รูปแบบการเรียนรู้และพัฒนาที่ผสมผสานกัน ๓ รูปแบบ โดยจุดมุ่งหมายเพื่อให้ทรัพยากรของกรุงเทพมหานครเรียนรู้ได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพสูงสุด ดังนี้

๑. รูปแบบ ๗๐ การเรียนรู้และพัฒนาจากการลงมือทำ เป็นการสร้างประสบการณ์จากการทำงานจริง โดยมีการออกแบบให้การทำงานแต่ละวันเป็นการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง หรืออาจจะมาจากการได้รับมอบหมายงานใหม่ ๆ ที่ท้าทาย การเพิ่มปริมาณงาน การหมุนเวียนงาน การติดตาม/สังเกต การทำกิจกรรม การเป็นวิทยากรภายใน การดูงานนอกสถานที่ การเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น การลงมือแก้ไขปัญหา การทำงานเป็นทีม รวมทั้งการจัดทำคู่มือในการทำงาน เอกสารต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถค้นหาและเรียนรู้ด้วยตนเองได้ การพัฒนารูปแบบนี้ยังหมายรวมถึงการเรียนรู้ด้วยตนเองตามความสนใจจากแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ

๒. รูปแบบ ๒๐ การเรียนรู้และพัฒนาจากบุคคลอื่น เช่น การ Coaching และการเป็นพี่เลี้ยง การให้คำปรึกษาแนะนำ การฝึกงานกับผู้เชี่ยวชาญในงาน การประชุมทีม การให้ข้อมูลป้อนกลับโดยหัวหน้าหรือผู้บริหาร

๓. รูปแบบ ๑๐ การเรียนรู้และการพัฒนาจากการฝึกอบรม เป็นการเรียนรู้ที่ผู้เรียนมาจากองค์กรเดียวกันหรือต่างองค์กร ได้เรียนรู้ร่วมกันในหลักสูตรที่มีการกำหนดเนื้อหาหลักสูตรและระยะเวลาไว้ล่วงหน้าชัดเจน ทั้งลักษณะการฝึกอบรมภายในและภายนอกองค์กร

๕.๕ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลผลิตและประสิทธิภาพ โดยเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

๑. ประสิทธิภาพในมิติกระบวนการบริหาร ได้แก่ การทำงานที่ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ถูกต้อง และใช้เทคนิคที่สะดวกและง่ายขึ้นกว่าเดิม

๒. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการให้บริการ

วิทยา ด้านธำรงกุล กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า เพื่อการบรรลุเป้าหมาย

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานให้ได้ปริมาณและมีคุณภาพมาก องค์กรมีความสามัคคีและความสุขร่วมกัน เป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการ โดยใช้เวลาและแรงงานน้อย

กล่าวโดยสรุป ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนเองอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ กฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน

๕.๕.๑ หลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ (Harrington Emerson, ๑๙๑๒)

มี ๑๒ ประการ ประกอบด้วย

๑. กำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานให้ชัดเจน
๒. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป พิจารณาจากความเป็นไปได้ของงาน
๓. ผู้บริหารให้คำแนะนำที่ดี และยินดีรับคำแนะนำจากผู้อื่น
๔. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
๕. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
๖. มีข้อมูลในการทำงานที่เชื่อถือได้และเป็นปัจจุบัน โดยมีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระเบียบ เพื่อให้สะดวกในการนำมาใช้
๗. มีความฉับไวในการบริการ ต้องมีบริการที่ดีและรวดเร็วเพื่อให้ประชาชนพึงพอใจ
๘. มีมาตรฐานงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด
๙. สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี
๑๐. ดำเนินงานตามมาตรฐานที่กำหนด
๑๑. คำสั่งในการปฏิบัติงานมีการกำหนดมาตรฐานที่พึงประสงค์ไว้อย่างชัดเจน
๑๒. ให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดีและทำงานได้สำเร็จ

๕.๕.๒ องค์ประกอบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Peterson & Plowman, ๑๙๘๙) ประกอบด้วย

๑. คุณภาพงาน (Quality) การให้บริการงานทะเบียนเป็นไปอย่างถูกต้องตรงตามความประสงค์ของผู้รับบริการ

๒. ปริมาณงาน (Quantity) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ทุกระบวนงาน บริการได้จุดเดียวเบ็ดเสร็จทุกบริการงานทะเบียน

๓. เวลา (Time) ลดระยะเวลาในการรอรับบริการหรือการส่งต่อคิวบริการ

๔. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ (Costs) การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน จึงทำให้สามารถบริการจัดการเวลาได้รวดเร็วอย่างต่อเนื่อง ลดต้นทุนในการให้บริการ เช่น กระดาษ ระบบสารสนเทศ ลดค่าใช้จ่ายของภาครัฐในการให้บริการ

๖. แนวทางการดำเนินการ / ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๑ จัดการประชุมร่วมกันระหว่างหัวหน้าฝ่ายทะเบียน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนทุกคน เพื่อรับทราบแนวคิดและข้อตกลง เพื่อวางแผนและกำหนดแนวทางร่วมกัน

๖.๒ เขียนโครงการเพื่อขออนุมัติผู้อำนวยการเขต

๖.๓ จัดตั้งคณะทำงาน

๖.๔ ประชุมคณะทำงานเพื่อกำหนดหัวข้อ และพิจารณากฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เพื่อกำหนดกรอบและวางแนวทางในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน การถ่ายทอดความรู้ด้านการทะเบียน รวมทั้งกำหนดเครื่องมือและรูปแบบที่เหมาะสมกับการพัฒนาเจ้าหน้าที่ในการให้บริการทางทะเบียน

๖.๕ ประชุมเพื่อซักซ้อมความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับรูปแบบและกระบวนการตามโครงการทั้งหมด

๖.๖ รวบรวมองค์ความรู้และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการทะเบียนที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของกฎระเบียบและระบบโปรแกรมการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นโดยละเอียดตามกระบวนการจัดการความรู้ภายใต้แนวคิดการจัดการความรู้ (KM)

๖.๗ ตรวจสอบคู่มือการปฏิบัติงาน

๖.๘ เผยแพร่คู่มือปฏิบัติงานทั้งในแบบรูปเล่มและแบบดิจิทัล ผ่าน Line QR Code และ Facebook

๖.๙ ถ่ายทอดองค์ความรู้ผ่านวิธีการต่าง ๆ เช่น การเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง การสอนงาน การเป็นที่เลี้ยงจากหัวหน้าฝ่าย และหัวหน้ากลุ่มงาน โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนในการเผยแพร่องค์ความรู้ เพื่อให้สะดวกในการศึกษาย้อนหลังหรือศึกษาเพิ่มเติมได้

๖.๑๐ จัดให้มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานของเจ้าหน้าที่ทางทะเบียนแต่ละกลุ่มงานไปปฏิบัติงานในกลุ่มงานอื่น กำหนดจำนวน ๓ คน/เดือน เป็นระยะเวลา ๖ เดือน

๖.๑๑ สรุปติดตามและประเมินผล

ตารางที่ ๒ แนวทางการดำเนินการ ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

แนวทางการดำเนินการ	ระยะเวลา	ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
๑. ประชุมร่วมกันระหว่างหัวหน้าฝ่ายทะเบียนและเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนทุกคน เพื่อรับทราบแนวคิดและข้อตกลง พร้อมทั้งวางแผนและกำหนดแนวทาง	ตุลาคม ๒๕๖๔	หัวหน้าฝ่ายทะเบียนและเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนทุกคน
๒. เขียนโครงการเพื่อขออนุมัติผู้อำนวยการเขต	พฤศจิกายน ๒๕๖๔	ผู้อำนวยการเขต หัวหน้าฝ่ายทะเบียน และ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
๓. จัดตั้งคณะทำงาน	ธันวาคม ๒๕๖๔	หัวหน้าฝ่ายทะเบียน และ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
๔. ประชุมคณะทำงานเพื่อกำหนดหัวข้อ และพิจารณากฎหมาย ระเบียบ ฯลฯ เพื่อกำหนดกรอบและวางแนวทางในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานฯ การถ่ายทอดความรู้ เครื่องมือและรูปแบบการพัฒนาบุคลากร	มกราคม ๒๕๖๕	หัวหน้าฝ่ายทะเบียน และ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
๕. รวบรวมองค์ความรู้และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการทะเบียนที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของกฎระเบียบและระบบโปรแกรมการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นโดยละเอียดตามกระบวนการจัดการความรู้ภายใต้แนวคิดการจัดการความรู้ (KM)	มกราคม ๒๕๖๕ – มิถุนายน ๒๕๖๕	หัวหน้าฝ่ายทะเบียน หัวหน้ากลุ่มงาน ทะเบียน และผู้ที่ได้รับ มอบหมาย
๖. ตรวจสอบคู่มือการปฏิบัติงาน	กรกฎาคม ๒๕๖๕	หัวหน้าฝ่ายทะเบียน หัวหน้ากลุ่มงาน ทะเบียน และผู้ที่ได้รับ มอบหมาย
๗. ถ่ายทอดองค์ความรู้ผ่านวิธีการต่าง ๆ เช่น การเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง การสอนงาน การเป็นพี่เลี้ยง และการหมุนเวียนงาน โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนในการเผยแพร่องค์ความรู้ผ่าน Line QR Code และ Facebook	สิงหาคม ๒๕๖๕ - มกราคม ๒๕๖๖	หัวหน้าฝ่ายทะเบียนและ เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน ทุกคน
๘. สรุปติดตามและประเมินผล	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖	หัวหน้าฝ่ายทะเบียนและ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย

๗. ประโยชน์จากการศึกษา

- ๗.๑ การให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- ๗.๒ เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนครสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้
- ๗.๓ คู่มือการปฏิบัติงานด้านการทะเบียนเล่มนี้ ได้นำไปใช้เป็นต้นแบบในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร
- ๗.๔ ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้นและมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

- ๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จระดับผลผลิต (Output) และหรือระดับผลลัพธ์ (Outcome)
 - ๙.๑.๑ ระดับผลผลิต (Output)
 - จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการทะเบียนสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร จำนวน ๑ เล่ม
 - เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนครทุกคนได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้
 - ๙.๑.๒ ระดับผลลัพธ์ (Outcome)
 - ร้อยละ ๘๐ ของประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร ในระดับมากขึ้นไป
 - การให้บริการทางทะเบียน รวดเร็วขึ้นอย่างน้อยร้อยละ ๑๐
 - เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานทดแทนในกลุ่มงานอื่นที่อยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของตนได้เพิ่มขึ้นอีก ๑ กลุ่มงาน
- ๙.๒ วิธีการ / เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผล (สำเร็จ)
 - ๙.๒.๑ ประเมินจากการวางแผนและการรวบรวมองค์ความรู้ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการทะเบียน
 - ๙.๒.๒ ประเมินจากรายงานสรุปการแลกเปลี่ยนและถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่งานทะเบียน และสถิติการรับชมสื่อการเรียนรู้ในระบบต่าง ๆ เช่น Line Facebook เป็นต้น
 - ๙.๒.๓ ประเมินผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ
 - ๙.๒.๔ ประเมินจากสถิติระยะเวลาการให้บริการ
 - ๙.๒.๕ ประเมินจากสถิติจำนวนคำร้องที่เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานในกลุ่มงานอื่นที่อยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของตน

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนครควรมีการปรับปรุงองค์ความรู้และคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนให้เป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากกฎหมาย ระเบียบ มีการเปลี่ยนแปลง แก้ไข เพิ่มเติมอยู่เป็นประจำ

๑๐.๒ เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร ควรมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อรับทราบข้อคิดเห็นและปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับรูปแบบต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในการพัฒนางานและบุคลากร เพื่อนำข้อสรุปที่ได้ไปพัฒนาและปรับปรุงแนวทางการพัฒนาบุคลากรและการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

๑๐.๓ สำนักงานปกครองและทะเบียน ควรมีการส่งเสริมให้เกิดการพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างฝ่ายทะเบียน ทั้ง ๕๐ สำนักงานเขต ทุก ๆ ๓ เดือน เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ระหว่างกัน เพื่อนำไปสู่การถ่ายทอดความรู้ใหม่ ๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนในแต่ละสำนักงานเขตต่อไป