

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(individual study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้าถึงการบริการของงานทะเบียนโดย
การสร้างกลุ่มเครือข่ายด้วยระบบแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่

จัดทำโดย นางสาวจุฑาทิพ สุนทรหงส์
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ
สังกัด ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๒
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๑. **ข้อเรื่อง** การเพิ่มประสิทธิภาพ ในการเข้าถึงการบริการของงานทะเบียนโดยการสร้างกลุ่มเครือข่าย ด้วยระบบแอปพลิเคชันไลน์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่

๒. หลักการและเหตุผล

การพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการของงานทะเบียนเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีที่สุดนั้น จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงให้ทันกับโลกดิจิทัลที่มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ได้พัฒนาการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ในด้านยุทธศาสตร์ที่ ๗ การบริหารการจัดการ เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของงานทะเบียน ในการบริการประชาชน ผ่านทางเฟสบุ๊กและช่องทางต่างๆ เสมอมา แต่ยังมีผู้เข้ามาใช้บริการและมีส่วนร่วมน้อยมากและยังไม่สามารถเข้าถึงประชาชนได้ทุกกลุ่มอย่างแท้จริง ทำให้โครงการสำคัญต่างๆ ไม่ประสบผลสำเร็จ ประชาชนยังไม่รู้ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญและที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง รวมทั้งยังไม่สามารถเข้าถึง การบริการด้านต่างๆ ของงานทะเบียนในการแก้ไขปัญหาทางด้านทะเบียนให้กับตนเองได้

ด้วยเหตุนี้ ฝ่ายทะเบียนจึงเห็นความสำคัญที่จะต้องปรับปรุงและหาทางช่วยเหลือ ประชาชนให้ได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการได้อย่างรวดเร็วและแพร่หลายได้มากยิ่งขึ้น รวมทั้ง เพื่อส่งเสริม สนับสนุนนโยบายของผู้ว่ากรุงเทพมหานคร พลตำรวจเอกอัศวิน ขวัญเมือง เรื่อง ๕ นโยบายทันใจ ในด้าน สะดวก (CONVENIENT) หมายถึง เดินทางสะดวก ใช้ชีวิตสะดวก ข้อมูล สะดวก โดยใช้การสื่อสารแบบไร้สายที่คนในสังคมปัจจุบันนิยมใช้กันอย่างแพร่หลายเนื่องจากใช้งานง่าย และสะดวก รวดเร็ว ในรูปแบบแอปพลิเคชันไลน์บนโทรศัพท์มือถือ เป็นช่องทางหนึ่งในการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ให้กับงานทะเบียน ซึ่งมีความสะดวก รวดเร็ว สามารถสื่อสารกับบุคคลอื่นได้ตลอดเวลา สังคม ปัจจุบันไม่ว่ากลุ่มบุคคลวัยใด จะมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นอยู่เสมอ และนิยม ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการติดต่อสื่อสาร เนื่องจากไลน์มีฟังก์ชันที่หลากหลายและครอบคลุมการสื่อสาร ในรูปแบบต่างๆ เช่น การส่งข้อความ รูปถ่ายต่างๆ การส่งข้อความเสียง และการลิงค์ข้อมูลต่างๆ รวมทั้ง เป็นเครื่องมือที่ประหยัดค่าใช้จ่ายและมีความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร เนื่องจากไลน์มีระบบ line call สามารถโทรคุยสื่อสารกันโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย อีกทั้งสามารถตั้งกลุ่มไลน์ในการสื่อสารกัน แบบเป็นกลุ่มได้อีกด้วย คุณสมบัติของไลน์ที่โดดเด่นทำให้มีหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนได้ ประยุกต์ใช้ระบบไลน์ช่วยในการทำงาน ประสานงาน ในการสั่งงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ฝ่ายทะเบียน จึงเห็นความคุ้มค่า และคุณประโยชน์ของการทำงานในระบบไลน์บนมือถือว่าจะมีส่วนช่วย ในการบริการประชาชนได้เข้าถึงการบริการของฝ่ายทะเบียนได้สะดวก รวดเร็ว ได้มากขึ้น จึงมีโครงการ ในการใช้ระบบไลน์ในการสร้างกลุ่มเครือข่ายในการช่วยเผยแพร่ข่าวสารต่างๆ ไปถึงกลุ่มประชาชนใน พื้นที่เขตบางกอกใหญ่ให้ครอบคลุมให้ได้มากที่สุด ซึ่งแนวคิดดังกล่าวได้ใช้หลักการทรงงานของ องค์พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชในเรื่องการมีส่วนร่วมและตามค่านิยมการบริการ สาธารณะของกรุงเทพมหานคร การทำงานแบบร่วมมือ และการทำงานโดยมุ่ง People Participation and Partnership คือ การเข้ามีส่วนร่วมและการเป็นหุ้นส่วนโดยประชาชน บุคคลมีขีดความสามารถสูง และมีความพร้อมในด้านเครื่องมือในการทำงาน ในการสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อช่วย เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และแสวงหากลุ่มคนต่างๆ เพื่อเข้าโครงการของฝ่ายทะเบียน ในการช่วยเหลือ ประชาชนที่ยังไม่เคยมีชื่อในระบบทางทะเบียนได้มีรายการที่ถูกต้อง และมีโอกาสได้รับการช่วยเหลือ

จากรัฐในเรื่องสวัสดิการต่างๆ รวมทั้งเพื่อให้หน่วยงานต่างๆ มีส่วนร่วมในการทำงานและส่งเสริมการประสานงานระหว่างหน่วยงานในการดูแลประชาชนที่ประสบปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เช่น ชุมชน สถานพยาบาล โรงเรียน วัด สถานีตำรวจต่างๆ ในพื้นที่เขตบางกอกใหญ่

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสร้างเครือข่ายทางไลน์ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางทะเบียนกับหน่วยงานต่างๆ ในพื้นที่เขตบางกอกใหญ่
๒. เพื่อให้เกิดการประสานงานระหว่างฝ่ายทะเบียนกับหน่วยงานต่างๆ ในการช่วยเหลือประชาชนในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวทางทะเบียนและแจ้งข่าวสารที่สำคัญต่างๆ
๓. เพื่อให้ประชาชนได้เข้าใช้บริการของฝ่ายทะเบียนโดยผ่านเครือข่ายกลุ่มไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการได้เข้าถึงการให้บริการของรัฐที่ทันสมัย สะดวก และรวดเร็ว

๔. เป้าหมาย

๑. สร้างเครือข่ายการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารกับหน่วยงานนำร่องตามโครงการได้ไม่น้อยกว่า ๑๕ แห่ง ได้แก่ ชุมชนในพื้นที่เขตบางกอกใหญ่ ๗ แห่ง โรงเรียน สังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน ๖ แห่ง สถานีตำรวจในพื้นที่ จำนวน ๒ แห่ง
๒. มีผู้เข้ามาเป็นสมาชิกและติดตามข้อมูลข่าวสารทางกลุ่มเครือข่ายไลน์ไม่ต่ำกว่า ๑๐๐ราย ภายในเดือนกันยายน ๒๕๖๒ (สิ้นสุดโครงการ)
๓. ฝ่ายทะเบียนสามารถค้นหาหรือสำรวจผู้มีปัญหาทางทะเบียนและแก้ไขปัญหาให้กับบุคคลดังกล่าวได้สำเร็จ ร้อยละ ๘๐ ของผู้มีปัญหาทางทะเบียนทั้งหมด
๔. ผู้รับบริการที่ใช้บริการร้อยละ ๙๐ มีความพึงพอใจในการใช้บริการในระดับพึงพอใจมากและมากที่สุด

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน ฯ

แนวคิดเกี่ยวกับเครือข่าย Paul Starkey (๑๙๗๗) ได้ให้ความหมายของเครือข่ายคือ กลุ่มหรือคนขององค์กรที่สมัครใจแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลระหว่างกัน หรือทำกิจกรรมร่วมกัน ในลักษณะที่บุคคลหรือองค์กรที่ระจัดกระจายได้ติดต่อและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และการร่วมมือกันด้วยความสมัครใจ อีกทั้งให้สมาชิกในเครือข่ายมีความสัมพันธ์กันฉันท์เพื่อนที่ต่างก็มีความเป็นอิสระมากกว่าสร้างการคบค้าสมาคมแบบพึ่งพิง

ในทางสังคมวิทยา เครือข่ายเป็นรูปแบบความสัมพันธ์ทางสังคมอย่างหนึ่งที่ ไม่มีขอบเขตการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกเครือข่ายอาจจะมองเห็นและมองไม่เห็นในรูปธรรมก็ได้สาระของการเชื่อมโยงระหว่างกันที่จะช่วยให้มองเห็นเป็นรูปธรรมของเครือข่ายมี ๓ ลักษณะ คือ เครือข่ายการแลกเปลี่ยน เครือข่ายการติดต่อสื่อสาร และเครือข่ายความสัมพันธ์ในการอยู่ร่วมกัน

เครือข่ายไม่มีโครงสร้างแน่นอนตายตัวอาจมีการออกแบบโครงสร้างขึ้นมาทำหน้าที่สานความสัมพันธ์ระหว่างคน/องค์กรให้ต่อเนื่อง แต่ในเครือข่ายไม่มีการบังคับให้ใครทำอะไรได้แต่ละคน/องค์กรต่างก็เป็นศูนย์กลางของเครือข่ายได้พอๆ กัน (Boissevain and Mitchell, ๑๙๗๓)

การสร้างเครือข่าย หรือ Networking คือกิจกรรมในการก่อให้เกิดกลุ่ม (ซึ่งอาจจะ เป็นกลุ่มองค์กร กลุ่มบุคคล) ทั้งนี้เพื่อวัตถุประสงค์ในการแลกเปลี่ยน การจัดกิจกรรม หรือการผลิต ระหว่างองค์กรสมาชิก (นฤมล นิราทร, ๒๕๓๔: ๘) นอกจากนี้ “การสร้างเครือข่าย” มีความหมายรวม ไปถึงการทำให้มีการติดต่อและการสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและการร่วมมือกันด้วย ความสมัครใจ (ขนิษฐา กาญจนรังสีนนท์) ที่มา <http://www.northphc.org/doc/net.ppt> เข้าถึง เมื่อ วันที่ ๑๙ เมษายน ๒๕๖๑

ความจำเป็นที่ต้องมีเครือข่าย

การพัฒนางานหรือการแก้ปัญหาใดๆที่ใช้วิธีดำเนินงานในรูปแบบที่สืบทอดกันเป็น วัฒนธรรมภายใน กลุ่มคน หน่วยงาน หรือองค์กรเดียวกัน จะมีลักษณะไม่ต่างจากการปิดประเทศที่ไม่มี การติดต่อสื่อสารกับภายนอก การดำเนินงานภายใต้กรอบความคิดเดิม อาศัยข้อมูลข่าวสารที่ไหลเวียน อยู่ภายใน ใช้ทรัพยากรหรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่พอจะหาได้ใกล้มือ หรือถ้าจะออกแบบใหม่ก็ต้องใช้ เวลานานมาก จะเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนางานอย่างยิ่งและไม่อาจแก้ปัญหาที่ซับซ้อนได้ การสร้าง “เครือข่าย” สามารถช่วยแก้ปัญหาข้างต้นได้ด้วยการเปิดโอกาสให้บุคคลและองค์กรได้แลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารรวมทั้งทริคและประสบการณ์กับบุคคลหรือองค์กรที่อยู่นอกหน่วยงานของตน ลดความ ซ้ำซ้อนในการทำงาน ให้ความร่วมมือและทำงานในลักษณะที่เอื้อประโยชน์ซึ่งกันและกัน เสมือนการเปิด ประตูสู่โลกภายนอก

ประโยชน์ของการสร้างเครือข่าย

- ๑) ช่วยให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ทักษะความรู้ประสบการณ์ เครื่องมือและสื่อ
- ๒) เกิดความเข้าใจกันมากขึ้นนำไปสู่การทำงานร่วมกัน เพื่อประโยชน์ของทุกฝ่าย
- ๓) ให้ความต้องการของประชาชนได้รับการสนองจากรัฐ
- ๔) ช่วยเชื่อมหน่วยงานในการร่วมแก้ไขปัญหากับผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ

ที่มา : การสร้างเครือข่าย

www.edupol.org/eduOrganize/eLearning/generalStaff/doc/group๑๐/๐๖/๐๑.pdf
เข้าถึงเมื่อวันที่ ๑๙ เมษายน ๒๕๖๑

การประสานงาน เป็นการจัดให้คนในองค์การทำงานให้สัมพันธ์สอดคล้องกัน โดย จะต้องตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และมาตรฐานการปฏิบัติขององค์การ เป็นหลัก

วัตถุประสงค์ ของการประสานงาน มีดังนี้

๑. เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย
๒. เพื่อให้งานมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้
๓. เพื่อเป็นการประหยัดเวลาและทรัพยากรในการปฏิบัติงาน
๔. เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีแก่ผู้เกี่ยวข้อง

หลักการประสานงาน

๑. จัดให้มีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างคนภายใน องค์การ หรือคนนอกองค์การ

๒. จัดให้มีระบบของความร่วมมือที่ดี กระตุ้นให้สมาชิกในองค์กรมีความเต็มใจที่จะร่วมมือ ในการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีน้ำใจ ไม่วางเฉย

๓. จัดให้มีการประสานงานในรูปกระบวนการบริหารที่ครบวงจร ได้แก่ Input Process Output ขั้นตอนการปฏิบัติตามกำหนดเวลาและสถานที่ของผู้ปฏิบัติต้องชัดเจน ต้องทำให้ผู้เกี่ยวข้องทราบได้ว่า ใครทำอะไรที่ไหน อย่างไร เมื่อใด เพื่อสะดวกแก่ทุกฝ่ายในการประสานงาน

การประสานงานที่มีประสิทธิภาพ

๑. มีเครื่องมือและระบบสื่อสารเพียงพอใช้การได้ดีและรวดเร็ว
๒. มีการเขียนโครงการ แผนงาน และวิธีการทำงานต่าง ๆ เป็นลายลักษณ์อักษร
๓. มีปฏิทินกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงานในเรื่องต่าง ๆ ไว้ชัดเจน
๔. เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานพบปะสังสรรค์นอกเวลา สร้างสัมพันธ์ดีต่อกัน

ที่มา : www.gm.sskru.ac.th/uploads/File/O&M๘-๙.ppt เข้าถึงเมื่อวันที่ ๑๙ เมษายน ๒๕๖๑

ความรู้เรื่องไลน์

ไลน์ แอปพลิเคชัน (LINE Application) เป็นโปรแกรมประยุกต์ ประเภทเว็บไซต์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Networking Sites) โดยผู้ใช้สามารถเลือกใช้งานผ่านอุปกรณ์สื่อสารได้หลากหลาย เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟน (Smart Phone) แท็บเล็ต (Tablet) คอมพิวเตอร์ (Computer) เป็นต้น ไลน์แอปพลิเคชัน เป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์แบบปิด (Close Social Network)

คุณลักษณะที่โดดเด่นของไลน์ คือ ผู้ใช้สามารถแบ่งปัน (Share) ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ในรูปแบบข้อความ (Text) สติกเกอร์ตัวการ์ตูน (Sticker) รูปภาพ (Photo) วิดีโอ (Video) ข้อความเสียง (Voice message) ผู้ใช้สามารถเลือกสนทนาแบบส่วนบุคคล (Private) และแบบกลุ่ม (Group) รวมถึงการโทรด้วยเสียง (Voice Call) และแบบเห็นหน้า (Video Call) การติดต่อสื่อสารเกิดขึ้นตามเวลาจริง (Real time) การใช้บริการต่าง ๆ เหล่านี้ผู้ใช้ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ เนื่องจากไลน์เปิดให้ผู้ใช้สามารถดาวน์โหลดและใช้งาน ฟรี (LINE, ๒๐๑๕)

ไลน์ แอปพลิเคชัน เป็นสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ประเภทเว็บไซต์เครือข่ายสังคม (Social networking sites) มีลักษณะเป็นแบบปิด (Close Social Network) ดังนี้ (LINE, ๒๐๑๕)

๑. ผู้ใช้สามารถเลือกรับเพื่อนได้หลายวิธี ได้แก่ หมายเลขโทรศัพท์มือถือในสมุดบัญชีรายชื่อ สแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) ไลน์ไอดี (ID LINE) และการเขย่า (Shake it) โทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟนพร้อมกัน

๒. ผู้ใช้สามารถเลือกรูปแบบการสนทนาแบบแชทลับ (Hidden Chat) โดยไลน์จะทำการลบข้อความโดยอัตโนมัติหลังจากผู้ใช้ได้อ่านข้อความแล้ว ผู้ใช้สามารถตั้งค่าจับเวลาลบข้อความตั้งแต่ ๒ วินาที ถึง ๑ สัปดาห์

๓. กรณีที่ผู้ใช้ไม่ต้องการสนทนาหรือรับข้อความจากบุคคลที่ไม่ต้องการสนทนา ผู้ใช้สามารถบล็อก (Block) หรือปิดการแจ้งเตือน

คุณสมบัติของ LINE Application มีดังนี้ (LINE, ๒๐๑๕)

๑. สามารถใช้ได้บนทุกระบบปฏิบัติการของโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟน (Smart Phone) ได้แก่ iOS, Android, Windows Phone, Blackberry และแท็บเล็ต (Tablet) ได้แก่ iOS, Android รวมถึงพีซี (PC) ได้แก่ Windows, Mac OS
๒. การเพิ่มเพื่อน (Add Friend) สามารถเพิ่มเพื่อนได้หลายวิธี ได้แก่ หมายเลขโทรศัพท์มือถือในสมุดบัญชีรายชื่อ สแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) ไลน์ไอดี (ID LINE) และการเขย่า (Shake it) โทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟนพร้อมกัน
๓. การส่งข้อความฟรี (Free Messaging) สามารถส่งข้อความในรูปแบบ ข้อความตัวอักษร ข้อความเสียง รูปภาพ วิดีโอ ไฟล์เสียง (File) ลิงก์ (Link) ถึงกันได้ฟรี ตามเวลาจริง
๔. การโทรแบบเสียงและแบบเห็นหน้า (Free Voice & Video Calls) สามารถโทรแบบเสียงและแบบเห็นหน้า ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศฟรี ตามเวลาจริง
๕. ไลน์สติ๊กเกอร์ ข้อความภาพตัวการ์ตูน หรือสติ๊กเกอร์การ์ตูน เป็นสัญลักษณ์แสดงอารมณ์และความรู้สึก กิริยาท่าทางต่าง ๆ มีทั้งสติ๊กเกอร์แบบเคลื่อนไหว (Animated Stickers) และสติ๊กเกอร์แบบมีเสียง (Sticker Featuring Sound)
๖. ไลน์ไลน์ เป็นพื้นที่การแบ่งปัน รูปภาพ วิดีโอ ข้อความและแสดงความคิดเห็น เป็นต้น
๗. กลุ่ม รองรับสมาชิกในห้องสนทนาได้สูงสุด ๒๐๐ คน

ที่มา : พฤติกรรมการใช้ไลน์แอปพลิเคชันของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร โดย นางสาวศิริพร แซ่ลิ้ม วิทยานิพนธ์หลักสูตรวารสารศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีการศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๘

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

- ๖.๑ สสำรวจจำนวนชุมชน โรงเรียน สถานีดารวจที่อยู่ในพื้นที่เขตบางกอกใหญ่ โดยการขอข้อมูลจากฝ่ายการศึกษา ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และฝ่ายปกครอง
- ๖.๒ ร่างโครงการกลุ่มไลน์เครือข่ายเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางทะเบียนเสนอผู้อำนวยการเขต เพื่อพิจารณาอนุมัติโครงการ (ผ่านหัวหน้าฝ่ายทะเบียน)
- ๖.๓ จัดตั้งคณะทำงานในการทำโครงการสร้างเครือข่ายการเผยแพร่ข้อมูลด้วยระบบแอฟริเคชั่นไลน์ ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่ายทะเบียนเป็นหัวหน้าคณะทำงาน เป็นผู้ควบคุมการดำเนินการตามโครงการ หัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนราษฎร เป็นผู้จัดการสร้างกลุ่มไลน์และประสานงานกับหน่วยงานตามกลุ่มเป้าหมาย หัวหน้ากลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนทั่วไป มีหน้าที่จัดทำแบบฟอร์มต่างๆ และดูแล เจ้าหน้าที่ของฝ่ายทะเบียนในการช่วยเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และให้คำแนะนำเรื่องต่างๆ กับผู้เข้ามาสอบถามในกลุ่มไลน์ พร้อมกับการจัดประชุมคณะทำงานเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และภารกิจ
- ๖.๔ จัดทำแผนการดำเนินการตามโครงการ (Operation Plan) เพื่อให้ทราบลำดับเวลาในการดำเนินการตามโครงการ (ตารางที่ ๑)
- ๖.๕ สร้างกลุ่มไลน์บนโทรศัพท์มือถือ ประกอบด้วยคณะทำงาน และตั้งคิวอาร์โค้ดเพื่อเตรียมประสานงานเชิญหน่วยงานต่างๆ เข้าร่วมเครือข่าย (ภาพที่ ๑-๓)

๖.๖ จัดเตรียมข้อมูลข่าวสารการให้บริการของงานทะเบียนทั้ง ๓ งาน และข่าวสารใหม่ๆ ที่ประชาชนควรทราบ ทั้งการบริการเชิงรุกหรือการบริการนอกหน่วยงาน การบริการจุดด่วนต่างๆของกรุงเทพมหานคร รวมทั้งจัดสร้างแบบฟอร์มของงานทะเบียนต่างๆที่ต้องใช้ในการติดต่อเจ้าหน้าที่ เช่น หนังสือมอบอำนาจ หนังสือยินยอม เป็นต้น เพื่อให้ผู้มาใช้บริการสามารถไหลลื่นไปใช้ก่อนมารับบริการที่สำนักงานเขต รวมทั้งข้อมูลข่าวสารที่สำคัญต่างๆขอสำนักงานเขตบางกอกใหญ่

ข้อมูลข่าวสาร ประกอบด้วย ขั้นตอนในการทำรายการต่างๆของทั้ง ๓ กลุ่มงานแบบฟอร์มต่างๆที่ต้องใช้ในการทำรายการทางทะเบียน โครงการสำคัญต่างๆ ของกรมการปกครอง เช่น โครงการให้สถานะแก่นักเรียนในโรงเรียน โครงการตรวจดี เอ็น เอ เพื่อให้สถานะบุคคลในทะเบียนบ้าน

๖.๗ ทำหนังสือถึงหน่วยงานตามกลุ่มเป้าหมายโดยแนบคิวอาร์โค้ดของกลุ่มไลน์ เพื่อเชิญชวนให้เข้ามาเป็นสมาชิกในกลุ่มไลน์เครือข่าย

๖.๘ รายงานผลการดำเนินการให้ผู้อำนวยการเขตทราบทุกเดือน

๖.๙ ติดตามและประเมินผลการดำเนินโครงการ ตามตัวชี้วัด หลังสิ้นสุดโครงการแล้ว รายงานผลสำเร็จของโครงการให้ผู้อำนวยการเขตทราบ พร้อมข้อเสนอแนะและอุปสรรคในการดำเนินงานตามโครงการ

ตาราง แผนดำเนินการตามโครงการกลุ่มไลน์เครือข่ายเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

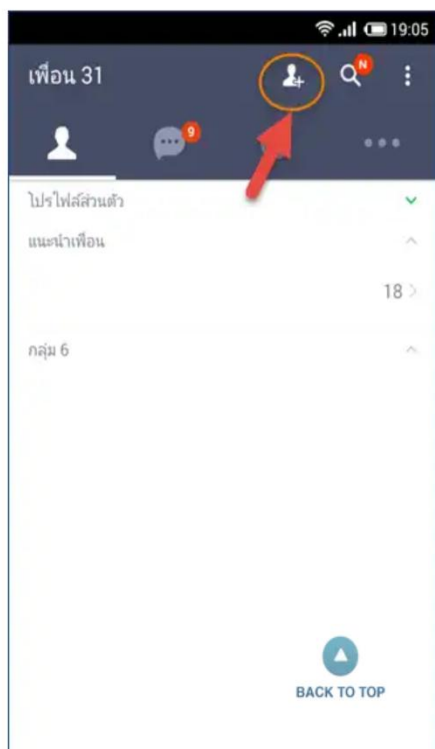
กิจกรรม	เดือน / ปี (๒๕๖๑- ๒๕๖๒)											
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๑. สำรวจจำนวน ชุมชน โรงเรียน สถานี ตำรวจในพื้นที่ เขตบางกอกใหญ่												
๒. ร่างโครงการกลุ่ม ไลน์เครือข่ายเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารเสนอ ผู้อำนวยการเขต												
๓. จัดตั้งคณะทำงาน ในการทำโครงการ สร้างเครือข่ายการ เผยแพร่												
๔. สร้างกลุ่มไลน์และ คิวอาร์โค้ด												
๕. จัดเตรียมข้อมูล ข่าวสารการบริการ												
๖. ทำหนังสือเชิญ หน่วยงานเข้าร่วมไลน์												
๗. เริ่มการดำเนินการ ตามโครงการ												
๘. รายงานผลการ ดำเนินการให้ ผู้อำนวยการเขตทราบ ทุกเดือน												
๙. สำรวจความพึง พอใจผู้ใช้บริการกลุ่ม ไลน์												
๑๐. ติดตามและ ประเมินผลการดำเนิน โครงการ รายงาน ผู้อำนวยการเขตทราบ												

ภาพที่ ๑ วิธีสร้างกลุ่มไลน์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่

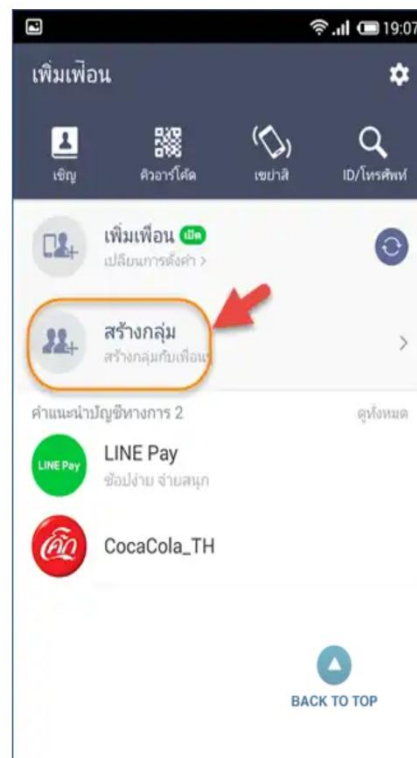


วิธีการสร้างกลุ่มไลน์

1. ให้ทำการเปิดแอปไลน์ขึ้นมาแล้วคลิกไปที่ไอคอน "เพิ่มเพื่อน"



2. ในหน้าจอเพิ่มเพื่อน ให้เราคลิกไปที่เมนู "สร้างกลุ่ม"



ภาพที่ ๒ - ๓ วิธีสร้างกลุ่มไลน์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ต่อ)

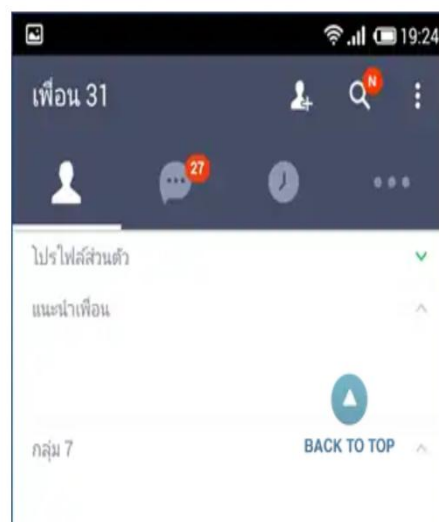
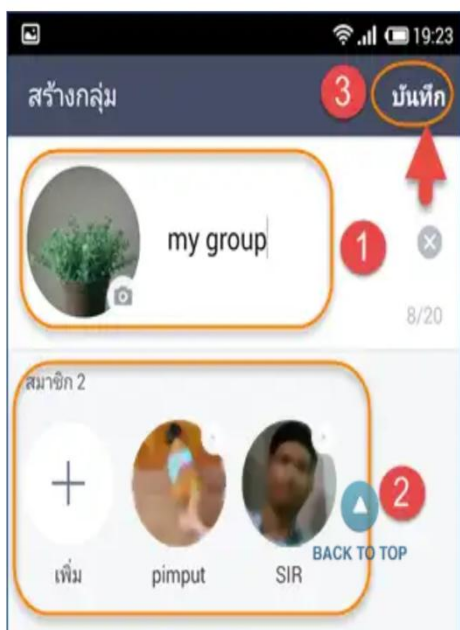


3. จากนั้นจะเข้าสู่หน้าจอของการสร้างกลุ่ม ซึ่งประกอบด้วยส่วนสำคัญดังนี้
- **รูปภาพกลุ่ม** เราสามารถคลิกเพื่อเปลี่ยนรูปภาพใหม่ได้
 - **ชื่อกลุ่ม** ให้เราตั้งชื่อกลุ่มได้ตามต้องการ
 - **สมาชิก** เป็นส่วนที่ให้เราเพิ่มสมาชิก หรือ เพื่อนในไลน์ของเราเข้ามาในกลุ่ม โดยให้เราสามารถเชิญเพื่อนเข้ามาในกลุ่มไลน์ได้มากถึง 199 คน

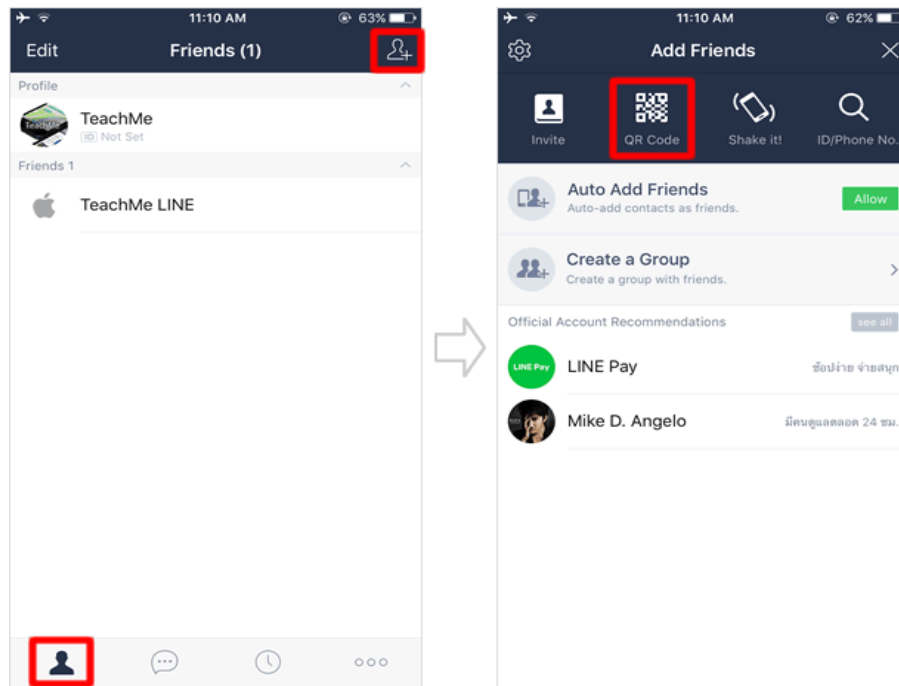


หลังจากที่เราเพิ่มข้อมูลต่าง ๆ เสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกปุ่ม "บันทึก" ก็เป็นอันเสร็จสิ้นการสร้างกลุ่ม

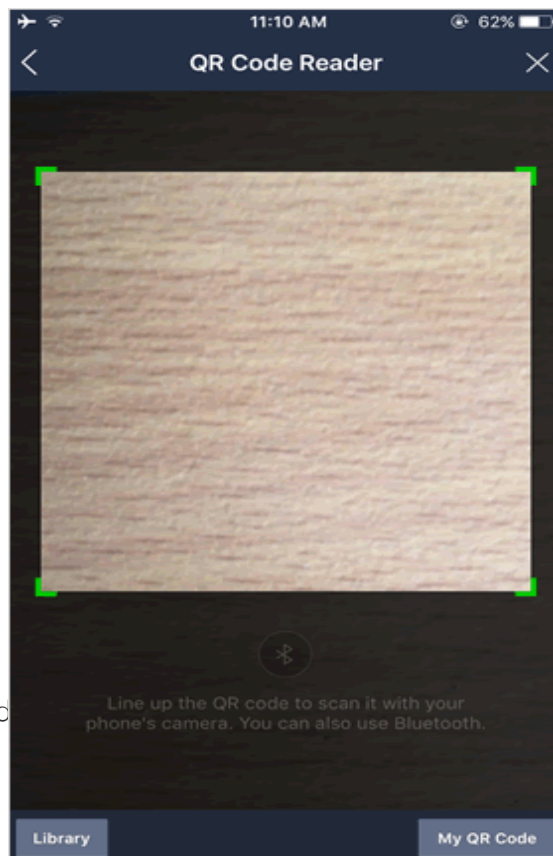
4. เราจะพบว่ากลุ่มไลน์ที่เราสร้างขึ้นแสดงขึ้นมา ลิสต์ของรายการ**กลุ่มไลน์** เมื่อเราเข้าไปในกลุ่มเราก็เพียงแค่อัปโหลดเพื่อนที่เราเชิญตอบเรากรเข้ากลุ่ม เท่านั้นเราก็สามารถแชทกับเพื่อนๆในกลุ่มได้แล้ว



ภาพที่ ๔ - ๖ การเพิ่มเพื่อนในไลน์ด้วยคิวอาร์โค้ด
 เปิดแอปพลิเคชันไลน์บนโทรศัพท์มือถือ เลือกเมนู เพื่อน เพื่อแตะไอคอน บวกเพื่อน ตาม
 ภาพ Add Friends จากนั้น ให้เลือกแตะที่รายการ [QR Code]



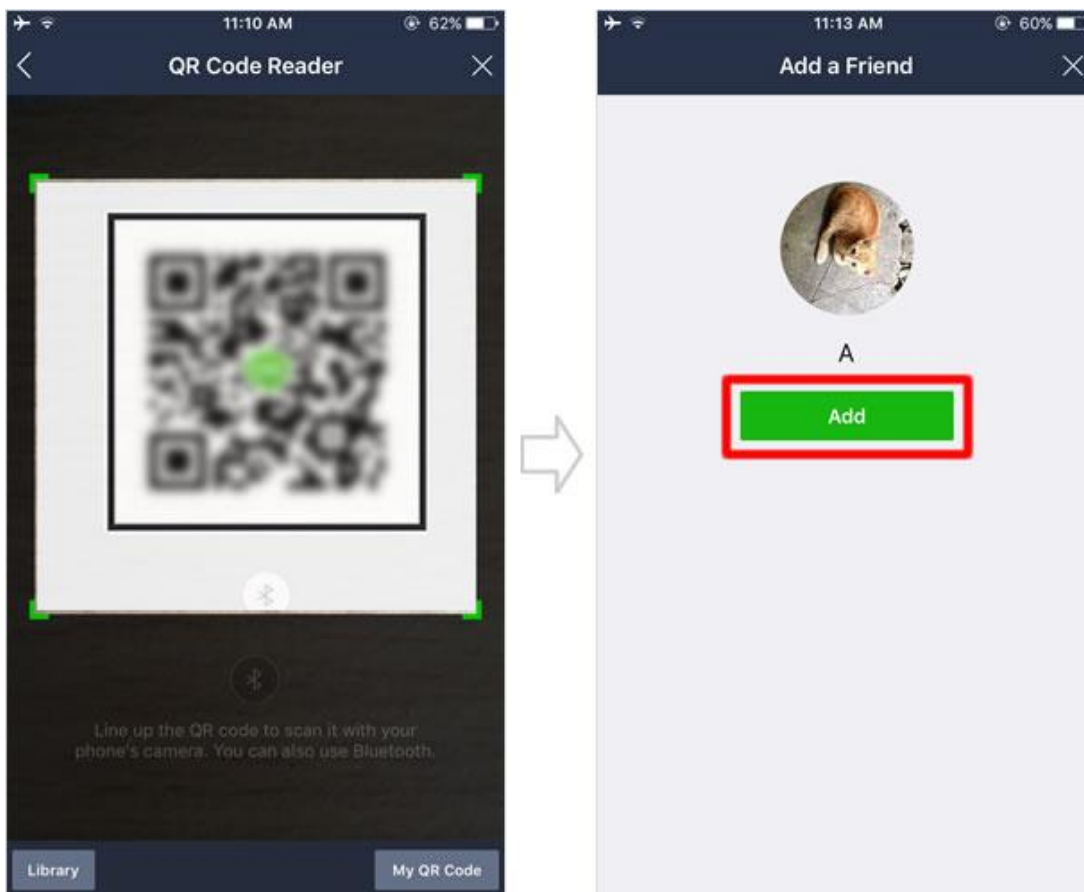
ตัวอ่าน QR Code แสดงบนหน้าจอ



ตัวอ่าน QR Code จะทำสแกน QR Code ของเพื่อน

ภาพที่ ๗ การเพิ่มเพื่อนในไลน์ด้วยคิวอาร์โค้ด

เริ่มทำการสแกนจัดวางคิวอาร์โค้ดของเพื่อน ให้อยู่ในบริเวณกรอบ จากนั้น QR Code Reader จะทำ
เริ่มสแกน และแสดงรายชื่อเพื่อน ต่อมาแตะที่ปุ่ม [Add] เพื่อเพิ่มบุคคลดังกล่าว เป็นเพื่อน



๗. ระยะเวลาการดำเนินการ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒

๘. งบประมาณ ไม่ใช้งบประมาณ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

ตัวชี้วัดความสำเร็จ ได้แก่

๑. มีเครือข่ายการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางไลน์เกิดขึ้น ๑ ไลน์ โดยมีสมาชิกจาก
เครือข่ายหน่วยงานนำร่องตามโครงการได้ไม่น้อยกว่า ๑๕ แห่ง ได้แก่ ชุมชนในพื้นที่เขตบางกอกใหญ่ ๗ แห่ง โรงเรียน
สังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน ๖ แห่ง สถานีตำรวจในพื้นที่ จำนวน ๒ แห่ง

๒. มีผู้เข้ามาเป็นสมาชิกกลุ่มไลน์เครือข่ายเพิ่มขึ้น ไม่น้อยกว่า ๑๐๐ ราย
ในเดือนกันยายน ๒๕๖๒ (สิ้นสุดโครงการ) และมีการติดต่อสอบถามข้อมูลข่าวสารผ่านจากสมาชิกกลุ่ม
ไลน์ ไม่น้อยกว่า ๓๐ ครั้ง / เดือน (เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๑)

๓. สามารถแก้ไขปัญหาทางทะเบียนให้กับผู้เข้าใช้บริการได้สำเร็จ ร้อยละ ๘๐ ของผู้มีปัญหาทางทะเบียนทั้งหมดที่เข้ามาใช้บริการในกลุ่มไลน์เครือข่าย

๔. ประชาชนที่ใช้บริการ ร้อยละ ๘๐ มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุดในการเข้าร่วมกลุ่มไลน์เครือข่ายและได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆทางทะเบียนผ่านไลน์

วิธีการติดตามประเมินผล

๑. ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจผู้ให้บริการ

๒. สถิติผู้เข้ามาใช้บริการประจำเดือน

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑. หน่วยงาน ควรให้การสนับสนุนและประชาสัมพันธ์ในการเพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทางทะเบียนให้ครอบคลุมได้ถึงประชาชนทุกกลุ่ม

๒. หน่วยงานควรสนับสนุนให้บุคลากรมีความรู้ในเรื่องการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารในการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพ เช่น การได้เข้าอบรมหลักสูตรการใช้ไอทีที่ทันสมัยต่างๆ

๓. หน่วยงานควรให้ความสำคัญในการทำงานร่วมกัน การประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ในการให้บริการประชาชนซึ่งจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของรัฐได้มากขึ้น

บรรณานุกรม

นางสาวศิริพร แซ่ลิ้ม. ๒๕๕๘ พฤติกรรมการใช้ไลน์แอปพลิเคชันของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร
วิทยานิพนธ์หลักสูตรวารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสื่อสารมวลชนคณะวารสารศาสตร์และ
สื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ปีการศึกษา พ.ศ.

การประสานงาน, www.gm.sskru.ac.th/uploads/File/O&M๘-๙.ppt เข้าถึงเมื่อวันที่ ๑๙ เมษายน
๒๕๖๑

การสร้างเครือข่าย, www.gm.sskru.ac.th/uploads/File/O&M๘-๙.ppt เข้าถึงเมื่อวันที่ ๑๙
เมษายน ๒๕๖๑

กาญจนรี พงษ์ฉวี, รัฐภัทร์ ประดิษฐ์สรรพ์, วรณดา พิพัฒน์เจริญชัย และกาญจนา จิรพันธ์พิพัฒน์.

๒๕๕๑. การเพาะขยายพันธุ์พรรณไม้ม้า. สถาบันวิจัยสัตว์น้ำสวยงามและพรรณไม้ม้า, สำนักวิจัยและพัฒนา ประมงน้ำจืด, กรมประมง. ๖๒ หน้า

๑. กาญจนร พงษ์ฉวี รัฐภัทร์ ประดิษฐ์สรรพ์ และวรณดา พิพัฒน์เจริญชัย. ๒๕๕๒. การศึกษาความ ต้องการธาตุอาหารของ *Echinodorus horemanii* Rataj โดยการวิเคราะห์เนื้อเยื่อ. ใน รายงานการ

สมมนาวิชาการประมง ป ๒๕๕๒, กรมประมง, กรุงเทพฯ.

จีราภา อินธิแสง. ๒๐๑๔. สภาวะโลกร้อนกับเศรษฐกิจเกษตร. สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร, สำนักวิจัย เศรษฐกิจการเกษตร.

http://www.oae.go.th/ewtadmin/ewt/oae_baer/ewt_news.php?nid=๓๘๐&filename=index

ดิเรก ทองอร่าม. ๒๕๔๖. การปลูกพืชโดยไม่ใช้ดิน. ธรรมรักษาการพิมพ์, ราชบุรี. ๖๔๐ น.

นิวัติ สุธีมีชัยกุล ชูติมา ขมิวัลย์ และวิสุทท์ วีระกุลพิริยะ. ๒๕๕๒. ภาวะโลกร้อนกับการประมง มหันต์ภัยที่ไม่ควรมองข้าม. วารสารการประมง ๖๒: ๗๑-๗๓.

Cook, C. D. K. ๑๙๙๖. Aquatic Plants Book. SPB Academic Publishing, Amsterdam. ๒๘๘ pp.

FAO. ๒๐๑๔. State of world aquaculture. Fisheries and Aquaculture Department, Food and

Agriculture Organization of the United Nations.

<http://www.fao.org/fishery/topic/>

๑๓๕๔๐/en