

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ
ทะเบียนครอบครัว สำนักงานเขตดอนเมือง

จัดทำโดย นางสาววรรณดี จิตโสภา
ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ
สังกัดฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตดอนเมือง

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๓
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๑. ชื่อเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทะเบียนครอบครัว สำนักงานเขตดอนเมือง

๒. หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันรัฐบาลมีนโยบายให้หน่วยงานภาครัฐต้องยกเลิกการใช้สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน ภายในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๑ เพื่อเป็นการสนับสนุนรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) ไทยแลนด์ ๔.๐ หากหน่วยงานภาครัฐต้องการสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน จากประชาชนให้พนักงานเจ้าหน้าที่เป็นผู้จัดทำสำเนาเอกสารขึ้นเอง ห้ามมิให้เรียกเก็บค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการทำสำเนาเอกสารดังกล่าว นอกจากนี้รัฐบาลได้มีนโยบายขยายผลการใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์ (Smart Card) เพื่อรวบรวมข้อมูลสิทธิประโยชน์และข้อมูลสำคัญอื่น ๆ ของประชาชนคนที่จัดทำขึ้นโดยหน่วยงานภาครัฐ มาจัดเก็บในบัตรประจำตัวประชาชนเพียงใบเดียว เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วในการติดต่อราชการ และลดความซ้ำซ้อนในการจัดทำบัตรประเภทต่าง ๆ ของหน่วยงานรัฐบาล จึงมีนโยบายใช้บัตรประจำตัวประชาชนเพียงใบเดียวในการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ

ทะเบียนครอบครัวเป็นงานหนึ่งที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตดอนเมือง ทะเบียนครอบครัวเป็นเอกสารหลักฐานทางกฎหมายที่มีความสำคัญและเป็นประโยชน์ในการรักษาสิทธิหน้าที่ของบุคคลในครอบครัว เป็นการส่งเสริมความอบอุ่นมั่นคง ส่งเสริมคุณภาพชีวิต ที่ดีให้แก่ครอบครัว ทะเบียนครอบครัว แบ่งออกเป็น ๗ ประเภท ได้แก่ ทะเบียนการสมรส ทะเบียนการหย่า ทะเบียนการรับรองบุตร ทะเบียนการรับบุตรบุญธรรม ทะเบียนการเลิกรับบุตรบุญธรรม บันทึกรฐานะของภริยา และบันทึกรฐานะแห่งครอบครัว จากนโยบายยกเลิกการใช้สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน และนโยบายใช้บัตรประจำตัวประชาชนเพียงใบเดียวในการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ ส่งผลให้ประชาชนผู้มาติดต่อ นำบัตรประจำตัวประชาชนเพียงใบเดียวมาติดต่อ แต่ในการดำเนินงานทะเบียนครอบครัวมีขั้นตอนในการดำเนินการสอบถามหรือสอบสวนข้อมูลส่วนตัว ข้อมูลผู้เกี่ยวข้อง จึงจะต้องมีเอกสารประกอบอื่น ๆ ที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถค้นหาในระบบคอมพิวเตอร์ได้ เช่น คำสั่งศาล ใบรับรองแพทย์ และหลักฐานที่มีการจัดทำขึ้นก่อนมีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เช่น สูติบัตรก่อนปี ๒๕๒๓ ทะเบียนบ้านฉบับปี ๒๕๓๐ ใบเปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล ทะเบียนรับรองบุตร ทะเบียนรับบุตรบุญธรรม บันทึกรฐานะแห่งครอบครัว และบางกรณีจำเป็นต้องมีหลักฐานประกอบยืนยันตัวบุคคล เช่น การจดทะเบียนสมรสหรือจดทะเบียนหย่า เจ้าหน้าที่จะสอบถามเรื่องบุตร มีบุตรกี่คน ชื่ออะไรบ้าง กรณีประชาชนเขียนชื่อบุตรไม่ถูกต้อง ถ้าบุตรอยู่ทะเบียนบ้านกับบิดามารดาเจ้าหน้าที่ก็สามารถค้นหาข้อมูลได้ แต่บางกรณีบุตรก็ไม่ได้อยู่ทะเบียนบ้านกับบิดามารดาเจ้าหน้าที่ไม่สามารถค้นหาข้อมูลของบุตรได้ การจดทะเบียนสมรสกับชาวต่างชาติ ชาวต่างชาติจะต้องมีหนังสือรับรองคุณสมบัติในการจดทะเบียนสมรส คู่สมรสฝ่ายหญิงหากเคยจดทะเบียนสมรสมาแล้วต้องดำเนินการจดทะเบียนหย่ากับคู่สมรสเดิมก่อน เมื่อจดทะเบียนหย่าแล้วจะจดทะเบียนสมรสกับบุคคลอื่นก่อน ๓๑๐ วัน ต้องมีใบรับรองแพทย์ระบุไม่ตั้งครรภ์ ฝ่ายหญิงหย่าแล้วหากใช้ชื่อสกุลของฝ่ายชายอยู่ต้องกลับไปใช้ชื่อสกุลเดิมของตนเองก่อนจดทะเบียนสมรสก่อน จึงจะสามารถจดทะเบียนสมรสกับบุคคลอื่นได้ การจดทะเบียนหย่าคู่หย่าทั้งสองฝ่ายต้องมาทั้งสองฝ่ายและต้องมีการทำสัญญาหย่าให้เรียบร้อยก่อนจึงจะดำเนินการจดทะเบียนหย่า การจดทะเบียนรับรองบุตร บิดา มารดา

บุตร ต้องมาดำเนินการทั้ง ๓ ฝ่าย ในกรณีเด็กแรกเกิดหรือผู้เยาว์ที่ไม่สามารถระบุได้ว่าผู้ใดเป็นบิดามารดา ต้องมีคำสั่งศาลเยาวชนและครอบครัว การรับบุตรบุญธรรมในกรณีบุตรบุญธรรมอายุไม่ถึง ๒๐ ปี ต้องมีหนังสือรับรองจากศูนย์รับบุตรบุญธรรม การบันทึกฐานะแห่งครอบครัวต้องนำทะเบียนสมรสแปลเป็นภาษาไทย ให้กระทรวงการต่างประเทศรับรองคำแปล จึงจะนำมาบันทึกฐานะแห่งครอบครัว ซึ่งหลักฐานประกอบต่าง ๆ ดังที่กล่าวมาเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ขั้นตอนการดำเนินงานของทะเบียนครอบครัวเป็นไปอย่างถูกต้องและสมบูรณ์ตามกฎหมาย จึงทำให้ประชาชนไม่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จภายในวันเดียว ต้องมาติดต่ออีกครั้ง แต่ในปัจจุบันประชาชนมีความคาดหวังสูง มีการเรียกร้อง และต้องการที่จะได้รับการบริการที่มีความสะดวกรวดเร็ว ทำให้เกิดปัญหาการร้องเรียน และเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อการให้บริการ

เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาและพัฒนาการให้บริการทะเบียนครอบครัวให้ดียิ่งขึ้น จึงมีแนวคิดที่จะให้ความรู้กับประชาชน ได้ทราบระเบียบกฎหมายครอบครัวที่เกี่ยวข้องให้มากขึ้น โดยการสร้างเครือข่ายผู้ช่วยนายทะเบียนครอบครัวและการสร้างเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Networking) ให้ความรู้งานทะเบียนครอบครัวกับประชาชนเพื่อเพิ่มความสอดคล้องกับภารกิจของกรุงเทพมหานครในแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (๒๕๖๑-๒๕๖๕) ด้านที่ ๗ การบริการจัดการเมืองมหานคร มิติที่ ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ เป้าหมายที่ ๗.๕.๑ กรุงเทพมหานคร ให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และโปร่งใส โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารที่ทันสมัย

๓. วัตถุประสงค์

- ๓.๑ เพื่อให้ประชาชนที่ได้รับการถ่ายทอดข้อมูล มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
- ๓.๒ เพื่อพัฒนาการให้บริการประชาชนเชิงรุก
- ๓.๓ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มาขอรับบริการ โดยไม่มีเรื่องร้องเรียน

๔. เป้าหมาย

- ๔.๑ สร้างเครือข่ายผู้ช่วยนายทะเบียนครอบครัว ชุมชนละ ๑ คน
- ๔.๒ สร้างเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Networking) ให้ความรู้งานทะเบียนครอบครัวกับประชาชน

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

ผู้จัดทำรายงาน ได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคล ดังนี้

๕.๑ PDCA

เป็นแนวคิดหนึ่ง ที่ไม่ได้ให้ความสำคัญเพียงแค่การวางแผน แต่แนวคิดนี้เน้นให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบ โดยมีเป้าหมายให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แนวคิด PDCA ได้รับการพัฒนาขึ้นเป็นครั้งแรกโดย Walter Shewhart ซึ่งถือเป็นผู้บุกเบิกการใช้สถิติสำหรับวงการผลิตอุตสาหกรรม และต่อมาวงจร PDCA ได้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายมากขึ้น เมื่อปรมาจารย์ด้าน

การบริหารคุณภาพ อย่าง W.Edwards Deming ได้นำมาเผยแพร่ ให้เป็นเครื่องมือสำหรับการปรับปรุงกระบวนการ วงจรนี้จึงมีอีกชื่อหนึ่งว่า “Deming Cycle”

Dr.William Edward Deming มีความเชื่อว่า คุณภาพสามารถปรับปรุงได้ จึงเป็นแนวคิดของการพัฒนาคุณภาพงานขั้นพื้นฐาน เป็นการกำหนดขั้นตอนการทำงานเพื่อสร้างระบบการผลิตให้สินค้ามีคุณภาพ การให้บริการดี หรือทำให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่างมีระบบโดยใช้ได้กับทุก ๆ สาขาวิชาชีพแม้กระทั่งการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์ ต่อมาพบว่า แนวคิดในการใช้วงจร PDCA นั้น สามารถนำมาใช้ได้กับทุกกิจกรรมจึงทำให้เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายมากขึ้นทั่วโลก PDCA เป็นอักษรนำของศัพท์ภาษาอังกฤษ ๔ คำ คือ

๑) PLAN

เป็นการวางแผนงาน ขั้นตอนนี้เราต้องนำงานทั้งหมดที่เรารับผิดชอบอยู่นำมาจัดเรียงลำดับความสำคัญ กำหนดวัตถุประสงค์ของงาน และเป้าหมายในการทำงาน ซึ่งควรจะมีเตรียมเป็นเอกสารไว้ มีวิธีการและขั้นตอนการทำงาน ซึ่งอาจจะจัดเป็นเอกสารขั้นตอนและวิธีการทำงานเอาไว้ อาจจะมีระยะเวลาที่ใช้ในการทำงาน ผู้รับผิดชอบ ผู้ตรวจสอบ ถ้าการทำงานนั้นมีผู้ร่วมทำงานหลายคน แต่ในกรณีที่เรเตรียมแผนงานของตนเองส่วนตัวไว้สำหรับการทำงานและพัฒนางานของตนเองก็จำเป็นต้องมีการวางแผนด้วย ซึ่งควรจะมีเอกสารกำกับ หรืออาจจะใช้สมุดบันทึก ไดอารี่ ฯลฯ ที่จำเป็นในการวางแผนการทำงาน มีการจัดลำดับความสำคัญของงาน งานไหนทำก่อน งานไหนทำทีหลัง และควรมีแผนสำรองสำหรับงานที่เข้ามาแทรกตามที่ได้วางแผนไว้ว่าจะจัดการอย่างไร เพื่อให้การทำงานไม่ติดขัด และทันต่อเวลา รวมไปถึงงานที่ได้มีคุณภาพตามเวลาที่กำหนดด้วย

๒) DO

เป็นการทำงานตามแผนงานที่ได้วางไว้ ขั้นตอน วิธีการ ลำดับงานที่เรา กำหนดไว้ Plan ก็นำมาปฏิบัติ โดยทำการศึกษาถึงวิธีการที่ดีที่สุดในการทำงานนั้น ๆ เอามาใช้ให้เกิดประโยชน์ และทำงานได้ผลดีที่สุด หรืออาจจะมีการอบรมงานเหล่านั้นเพื่อความเข้าใจในการปฏิบัติแล้วลงมือปฏิบัติตามขั้นตอนและวิธีการทำงานที่ได้วางแผนไว้ ในระหว่างการทำงานควรมีเก็บข้อมูลที่จำเป็นที่สำคัญต่าง ๆ เอาไว้ เพื่อประโยชน์ในการทำงานครั้งต่อไปด้วย หรือเพื่อจดบันทึกที่เป็นข้อบกพร่องของงานเอาไว้ เพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงการทำงานในครั้งต่อไป

๓) CHECK

ตรวจสอบการทำงานที่ได้ทำไปแล้ว (จาก DO) ว่าเป็นไปตามที่เราต้องการหรือไม่ หรือตามมาตรฐานที่เราได้กำหนดไว้ อาจจะใช้เครื่องมือช่วยในการตรวจสอบ เช่น เครื่องมือต่าง ๆ ผลการทำงานเมื่อเทียบกับงานครั้งก่อน เป็นต้น ในการตรวจสอบโดยทั่วไป ได้แก่ ระยะเวลาตามเป้าหมาย คุณภาพของงานที่ออกมา วิธีการหรือขั้นตอนการทำงาน ซึ่งการตรวจสอบการทำงานควรมีการจดบันทึกในรูปแบบต่าง ๆ เช่น สมุดบันทึก เอกสารการตรวจสอบ คอมพิวเตอร์ เป็นต้น เพื่อให้ง่ายในการปรับปรุง และแก้ไขในการทำงานครั้งต่อไป

๔) ACTION

หากมีข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นจากการตรวจสอบ CHECK ก็ควรจะหาวิธีการและขั้นตอนในการแก้ไขทันที หรือตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยทำการค้นหาสาเหตุที่เกิดขึ้น และใช้วิธีการแก้ไขที่ดีที่สุดในการทำการแก้ไข เพื่อไม่ให้ปัญหาที่เกิดขึ้นไม่เกิดขึ้นซ้ำอีก และควรมีวิธีการพัฒนาปรับปรุงงาน หรือระบบงานนั้น ถึงแม้ว่าการตรวจสอบจะไม่เกิดข้อบกพร่องเราก็ควรมีวิธีการพัฒนา

ปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นกว่าเดิม เราก็ควรจะมีการวางแผนใหม่ (PLAN) โดยอาจจะปรับปรุงจากแผนการทำงานเดิม เพื่อให้ได้งานที่ดีขึ้น และมีการพัฒนาต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นไปตามหลักการของ วงจร เดมิ่ง คือ มีการวางแผน PLAN ปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ DO ตรวจสอบการทำงานที่ปฏิบัติ CHECK ทำการแก้ไขข้อบกพร่องหรือพัฒนาให้ดีขึ้น ACTION ก็จะมาทำการวางแผนใหม่ นำไปปฏิบัติ ตรวจสอบ เป็นอย่างนี้ต่อเนื่องกันไปไม่มีที่สิ้นสุด ก็จะทำให้งานหรือระบบงานนั้นดีขึ้น ซึ่งจะทำให้ช่วยลดต้นทุน ลดเวลาการทำงาน คุณภาพงานที่ดีขึ้นต่อเนื่อง และยังช่วยให้พนักงานมีขวัญกำลังใจที่ดีในการทำงานอีกด้วย

จากหลักการของวงจร PDCA หากพิจารณาเทียบกับหลาย ๆ เครื่องมือ หรือเทคนิค การปรับปรุงงานต่าง ๆ ที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็น เครื่องมือด้านคุณภาพ QCC เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ด้วยสถิติขั้นสูง Six Sigma หรือแม้แต่เครื่องมือที่เน้นเรื่องของการจัดการความรู้ KM พบว่า ล้วนมีพื้นฐานของแนวคิด PDCA ทั้งสิ้น

แนวคิด PDCA เป็นแนวคิดที่ให้แนวทางดำเนินงานอย่างมีระบบและพัฒนาอย่างต่อเนื่องในการดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทะเบียนครอบครัว สำนักงานเขตดอนเมือง จึงได้นำมาเป็นแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

๑. PLAN

- กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ขั้นตอน และขอบเขตการดำเนินงาน จัดเรียงลำดับงานก่อนหลังที่จะทำ
- กำหนดโครงสร้างทีมงานและมอบหมายความรับผิดชอบ
- กำหนดตัวชี้วัดและตั้งเป้าหมายที่จะทำ
- ตรวจสอบสถานการณ์ปัจจุบันของการดำเนินการทะเบียนครอบครัว เช่น ประชาชนที่มาติดต่อมีกี่รายที่ไม่สามารถดำเนินการได้และสาเหตุที่ดำเนินการไม่ได้ด้วยสาเหตุอะไร
- วางแผนดำเนินการ ทั้งในส่วนของการอบรมผู้ช่วยนายทะเบียนครอบครัว และการสร้างเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Networking) ให้ความรู้งานทะเบียนครอบครัว
- ดำเนินการรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย และแนวทางในการดำเนินการ เพื่อจัดทำคู่มือผู้ช่วยนายทะเบียนครอบครัว

๒. DO

- จัดทำคู่มือผู้ช่วยนายทะเบียนครอบครัวเป็นแบบเอกสารและแบบไฟล์ดิจิทัล
- จัดอบรมสร้างเครือข่ายผู้ช่วยนายทะเบียนครอบครัว
- เผยแพร่คู่มือผู้ช่วยนายทะเบียนครอบครัวแบบดิจิทัลผ่านระบบไลน์ “คลินิกดอนเมือง” เว็บไซต์ และเฟซบุ๊ก ของสำนักงานเขตดอนเมือง

๓. CHECK

- ติดตามผลการดำเนินการอบรมการสร้างเครือข่ายผู้ช่วยนายทะเบียนครอบครัว โดยวิเคราะห์จากแบบทดสอบก่อนการอบรมและแบบทดสอบหลังการอบรม ว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้มากกว่าเดิมเกิน ๘๐% หรือไม่ ในส่วนการสร้างเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Networking) ให้ความรู้งานทะเบียน

ครอบครัว จะดำเนินการตรวจสอบว่าเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการเผยแพร่คู่มือผู้ช่วยนายทะเบียนครอบครัวแบบดิจิทัลผ่านระบบไลน์ “คลินิคดอนเมือง” เว็บไซต์ และเฟซบุ๊ก ของสำนักงานเขตดอนเมือง เรียบร้อยหรือไม่

- สรุปผลการดำเนินการแจ้งผู้บริหาร

๔. ACTION

- วิเคราะห์ผลสำเร็จของกิจกรรมการสร้างเครือข่ายผู้ช่วยนายทะเบียนครอบครัว และการสร้างเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Networking) ให้ความรู้แก่นายทะเบียนครอบครัว
- จัดทำแผนขยายผลเพื่อปรับปรุง หากประชาชนผู้มาติดต่อมีความเข้าใจในการดำเนินการเจ้าหน้าที่มากขึ้น เห็นควรเสนอผู้บริหารเขตดำเนินการกับกลุ่มงานอื่นด้วย

๕.๒ แนวคิดเกี่ยวกับเครือข่าย

Adam Burke กล่าวว่า การที่เครือข่ายดำรงอยู่ได้ก็ด้วยเหตุผลหลายประการ เช่น เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร เพื่อเป็นศูนย์กลางของการสนับสนุน เพื่อให้เกิดประโยชน์จากการมีประสบการณ์แตกต่างกัน เพื่อเป็นช่องทางสำหรับแหล่งทุนเครือข่ายเป็นเวทีในการเจรจาต่อรองกับหน่วยงานหรือองค์กรอื่น ๆ หน่วยงานส่งเสริมสนับสนุนการสร้างเครือข่ายด้วยเป้าหมาย ๒ ประการ คือ

- ๑) เพื่อเสริมสร้างศักยภาพและการสนับสนุนการสร้างอำนาจแก่ประชาชน
- ๒) เพื่อเป็นช่องทางสำหรับการให้บริการแก่ประชาชน

ความจำเป็นที่ต้องมีเครือข่าย

การพัฒนาหรือการแก้ปัญหาใด ๆ ที่ใช้วิธีดำเนินงานในรูปแบบที่สืบทอดกัน เป็นวัฒนธรรมภายในกลุ่มคน หน่วยงาน หรือองค์กรเดียวกัน จะมีลักษณะไม่ต่างจากการปิดประเทศที่ไม่มีการติดต่อสื่อสารกับภายนอก การดำเนินงานภายใต้กรอบความคิดเดิม อาศัยข้อมูลข่าวสารที่ไหลเวียนอยู่ภายใน ใช้ทรัพยากรหรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่พอจะหาได้ใกล้มือ หรือถ้าจะออกแบบใหม่ก็ต้องใช้เวลานานมาก จะเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนางานอย่างยิ่งและไม่อาจแก้ปัญหาที่ซับซ้อนได้

การสร้าง “เครือข่าย” สามารถช่วยแก้ปัญหาข้างต้นได้ด้วยการเปิดโอกาสให้บุคคลและองค์กรได้แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารรวมทั้งบทเรียนและประสบการณ์กับบุคคลหรือองค์กรที่อยู่นอกหน่วยงานของตนลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน ให้ความร่วมมือและทำงานในลักษณะที่เอื้อประโยชน์ซึ่งกันและกัน เสมือนการเปิดประตูสู่โลกภายนอก

แนวคิดเกี่ยวกับเครือข่าย เป็นแนวคิดที่เป็นช่องทางสำหรับการให้บริการแก่ประชาชนอีกแนวทางหนึ่ง หากเราเพิ่มเครือข่ายให้ความรู้เรื่องทะเบียนครอบครัวด้วยการดำเนินการอบรมการสร้างเครือข่ายผู้ช่วยนายทะเบียนครอบครัว ให้กับตัวแทนชุมชนในพื้นที่เขตดอนเมือง ซึ่งเป็นผู้ที่พักอาศัยทั่วทุกพื้นที่เขตดอนเมือง และเป็นผู้ใกล้ชิดกับประชาชนชน สามารถให้คำแนะนำกับประชาชนได้ และการสร้างเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Networking) ให้ความรู้แก่นายทะเบียนครอบครัว จะทำให้การเผยแพร่ข้อมูลงานทะเบียนครอบครัวขยายเป็นวงกว้างมากกว่าเพียงคนในพื้นที่เขตดอนเมืองเพียงอย่างเดียว แต่สามารถไปพื้นที่ใกล้เคียงพื้นที่เขตดอนเมือง เช่น จังหวัดปทุมธานี จังหวัดนนทบุรี ซึ่งมีประชาชนชนมาติดต่อสำนักงานเขตดอนเมืองเป็นจำนวนมาก การสร้างเครือข่ายให้

ความรู้ที่เกิดจากประชาชนเป็นผู้ถ่ายทอดกับใช้เทคโนโลยีช่วย จะทำให้ประชาชนได้ทราบการเตรียมเอกสารและขั้นตอนการทำงาน ลดความซ้ำซ้อนในการทำงานของเจ้าหน้าที่

๕.๓ แนวความคิดที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

ความหมายของการให้บริการสาธารณะ การบริการสาธารณะเป็นสิ่งที่หน่วยงานราชการที่มีอำนาจหน้าที่ในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ของหน่วยราชการ ความหมาย ของคำว่า บริการสาธารณะ นักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้คำนิยามไว้อย่างหลากหลาย เช่น B.M Verma (อ้างจาก Suchitra, ๑๙๘๖) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็น กระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (outputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ตั้งนั้น การประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (๒๕๓๖) ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่าการที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน โดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๖ ส่วน คือ

๑. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
๒. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
๓. กระบวนการและกิจกรรม
๔. ผลผลิตหรือตัวบริการ
๕. ช่องทางการให้บริการ
๖. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

มิลเล็ตต์ (John D.Millett, Management in the Public Service : The best for Effective Performance) ได้กล่าวไว้ว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยได้สรุปเป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดไว้เสมอ ในหลักการ ๕ ประการ คือ

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐ ที่มีฐานความคิดที่ว่า ทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน การให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่เข้ามาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม ความเสมอภาคและความตรงต่อ

เวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

แนวความคิดการบริการสาธารณะ โดยสรุปเป็นสิ่งที่หน่วยราชการที่มีอำนาจหน้าที่ในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ของหน่วยราชการจึงสามารถนำมาเป็นแนวทางในการดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทะเยอทะยาน ครบครัน สำนักงานเขตตอนเมือง ได้ว่า วิธีการดำเนินการให้บริการที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ

๕.๔ แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ (New Public Management)

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมีอาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพคุณธรรม และจริยธรรม ตลอดทั้งการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชน โดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ

เหตุผลที่ต้องนำแนวความคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่มาใช้

๑. กระแสโลกาภิวัตน์ ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป

๒. ระบบราชการไทยมีปัญหาที่สำคัญคือ ความเสื่อมถอยของระบบราชการ และขาดธรรมาภิบาล ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ก็จะทำให้ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย

ดังนั้นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรม มีแนวทางในการบริหารจัดการดังนี้

๑. การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน

๒. ลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน

๓. การกำหนด การวัด และการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กร และระดับบุคคล

๔. การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร (เช่น การฝึกอบรม ระบบค่าตอบแทนและระบบคุณธรรม) เทคโนโลยี เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างบรรลุ วัตถุประสงค์

๕. การเปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องของการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่าง หน่วยงานของรัฐด้วยกัน และระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน ในขณะเดียวกัน ภาครัฐก็หันมาทบทวนตัวเองว่าสิ่งใดควรทำเองและสิ่งใดควรปล่อยให้เอกชนทำ

หลักใหญ่ของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การเปลี่ยนระบบราชการ ที่เน้นระเบียบและขั้นตอนไปสู่การบริหารแบบใหม่ซึ่งเน้นผลสำเร็จและความรับผิดชอบ รวมทั้งใช้ เทคนิคและวิธีการของเอกชนมาปรับปรุงการทำงาน

Hood เห็นว่าสิ่งที่เรียกว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” มีหลักสำคัญ ๗ ประการ คือ

๑. จัดการโดยนักวิชาชีพที่ชำนาญการ (Hands-on professional management) หมายถึง ให้ผู้จัดการมืออาชีพได้จัดการด้วยตัวเอง ด้วยความชำนาญ โปร่งใส และมีความสามารถในการใช้ดุลพินิจ เหตุผลก็เพราะเมื่อผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแล้ว ก็จะทำให้เกิดความรับผิดชอบต่อ การตรวจสอบจากภายนอก

๒. มีมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน (Explicit standards and measures of performance) ภาครัฐจึงต้องมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายของผลงาน และการตรวจสอบจะมีได้ก็ ต้องมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน

๓. เน้นการควบคุมผลผลิตที่มากขึ้น (Greater emphasis on output controls) การใช้ทรัพยากรต้องเป็นไปตามผลงานที่วัดได้ เพราะเน้นผลสำเร็จมากกว่าระเบียบวิธี

๔. แยกหน่วยงานภาครัฐออกเป็นหน่วยย่อยๆ (Shift to disaggregation of units in the public sector) การแยกหน่วยงานใหญ่ออกเป็นหน่วยย่อยๆ ตามลักษณะสินค้าและบริการที่ผลิต ให้เงินสนับสนุนแยกกัน และติดต่อกันอย่างเป็นอิสระ

๕. เปลี่ยนภาครัฐให้แข่งขันกันมากขึ้น (Shift to greater competition in the public sector) เป็นการเปลี่ยนวิธีทำงานไปเป็นการจ้างเหมาและประมูล เหตุผลก็เพื่อให้ฝ่ายที่เป็น ปรปักษ์กัน (rivalry) เป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้ต้นทุนต่ำและมาตรฐานสูงขึ้น

๖. เน้นการจัดการตามแบบภาคเอกชน (Stress on private sector styles of management practice) เปลี่ยนวิธีการแบบข้าราชการไปเป็นการยืดหยุ่นในการจ้างและให้รางวัล

๗. เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีวินัยและประหยัด (Stress on greater discipline and parsimony in resource use) วิธีนี้อาจทำได้ เช่น การตัดค่าใช้จ่าย เพิ่มวินัยการทำงาน หดยุ้ย การเรียกร้องของสหภาพแรงงาน จำกัดต้นทุนการปฏิบัติ เหตุผลก็เพราะต้องการตรวจสอบความ ต้องการใช้ทรัพยากรของภาครัฐ และ “ทำงานมากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรน้อยลง” (do more with less)

๕.๕ แนวคิดเกี่ยวกับเครือข่ายสังคมออนไลน์

แนวคิดเรื่อง (Social Network) หรือเครือข่ายสังคมออนไลน์ มักปรากฏให้เห็นในลักษณะของการนำมาใช้เพื่อดำเนินงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ โดยมีตัวบุคคลหรือหน่วยงานต่าง ๆ รวมกันเป็นเครือข่าย เพื่อให้สามารถใช้ทรัพยากรร่วมกัน แลกเปลี่ยนแบ่งปันทรัพยากร ข้อมูลข่าวสาร ฯลฯ แต่ปัจจุบันคำว่า เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) จะหมายถึงระบบเครือข่ายบนโลกออนไลน์ หรือการติดต่อสื่อสารถึงกันผ่านอินเทอร์เน็ตนั่นเอง

องค์ประกอบของเครือข่ายสังคมออนไลน์ มีดังนี้

- การมีสมาชิกของเครือข่าย
- การมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน
- การปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกในเครือข่าย
- การสื่อสารภายในเครือข่าย
- การมีปฏิสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยน
- การให้บริการสมาชิกเครือข่ายสังคมออนไลน์ในรูปแบบต่าง ๆ

ความเป็นมาของเครือข่ายสังคมออนไลน์การเกิดขึ้นและเติบโตของเครือข่ายสังคมออนไลน์นี้มาจากการพัฒนาทางเทคโนโลยีเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตจากเว็บ ๑.๐ (เว็บเนื้อหา) มาสู่เว็บ ๒.๐ (เว็บเชิงสังคม) ซึ่ง จุดเด่นของเว็บ ๒.๐ คือ การที่ผู้ใช้สามารถสร้างเนื้อหาบนอินเทอร์เน็ตได้เอง โดยไม่จำกัดว่าจะต้องเป็นทีมงานหรือผู้ดูแลเว็บไซต์ ซึ่งเรียกว่า User Generate Content ข้อดีของการที่ผู้ใช้เข้ามาสร้างเนื้อหาได้เอง ทำให้มีการผลิตเนื้อหาเข้ามาเป็นจำนวนมาก และมีความหลากหลายของมุมมองความคิดเพราะจากเดิมผู้ดูแลจะเป็นคนคิดและหาเนื้อหามาลงแต่เพียงกลุ่มเดียว นอกจากนี้ผู้ใช้งานยังเป็นผู้กำหนดคุณภาพของเนื้อหา โดยการให้คะแนนว่าเนื้อหาใดที่ควรอ่านหรือเข้าไปเรียนรู้ได้เอง โดยเว็บ ๒.๐ จะเน้นที่ชุมชน ให้ผู้ใช้ได้อ่านและเขียน สามารถแบ่งปันเนื้อหากันได้ เว็บ ๒.๐ ยุคแห่งการสื่อสารสองทาง จึงเป็นสื่อหลักที่นำมาซึ่งความเปลี่ยนแปลงจนเกิดการปฏิวัติรูปแบบเทคโนโลยีสู่เว็บเซอร์วิสหลายอย่าง จาก ไอซีคิวและเพิร์ชในยุคเริ่มแรก ตามมาด้วยเอ็มเอสเอ็น ไฮไฟฟ์ มายสเปซ มัลติพาย จนมาถึงเฟซบุ๊ก ตามการพัฒนาของเว็บ ๒.๐ การสื่อสารแบบสองทาง จึงเป็นที่มาให้เกิดการพัฒนาเครือข่ายสังคมออนไลน์ เพื่อเป็นช่องทางในการเข้าถึง ตามความต้องการของผู้ใช้ที่มีร่วมกัน จะเห็นได้จากปรากฏการณ์ของเครือข่ายสังคมออนไลน์เกิดขึ้นมาจากดิจิทัลแพลตฟอร์ม (Digital Platform) ของอินเทอร์เน็ต ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้มีพฤติกรรมการใช้งาน ดังนี้

- การติดต่อสื่อสาร (Connecting) รูปแบบการติดต่อสื่อสารที่เปลี่ยนไป
- การแสดงตัวตน (Self Expression) การแสดงตัวตนในสังคมออนไลน์
- การหาความรู้ (Knowledge) การสืบค้นหาข้อมูลความรู้ต่างๆ
- ความบันเทิง (Entertainment) การเปิดรับความบันเทิงผ่านดิจิทัล
- รูปภาพ (Photo) การแบ่งปันรูปภาพให้เพื่อนดู

ความสำเร็จของเครือข่ายสังคมออนไลน์ได้พัฒนาเรื่อยมาจากต่างประเทศจนเริ่มเข้าสู่ในประเทศไทยตามยุคสมัยของเว็บผู้ให้บริการเครือข่ายสังคม ตามความนิยม และรูปแบบในการใช้งาน กล่าวคือเครือข่ายสังคมออนไลน์มีพัฒนาการ ควบคู่มาพร้อมกับเทคโนโลยีการสื่อสารตั้งแต่ช่วงเว็บ ๒.๐ ที่เป็นรูปแบบการ สื่อสารแบบสองทางนั่นเอง จะเห็นได้ว่ามนุษย์เป็นสัตว์สังคมจึงต้องการสร้างปฏิสัมพันธ์และมีการแลกเปลี่ยนแบ่งปันข้อมูลในเรื่องที่สนใจซึ่งกันและกัน

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๑ สร้างเครือข่ายผู้ช่วยนายทะเบียนครอบครัว ชุมชนละ ๑ คน

- ประชุมเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตตอนเมือง เพื่อซักซ้อมความเข้าใจ และวิธีดำเนินการจัดฝึกอบรม

- จัดทำคำสั่งมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบโครงการอบรมสร้างเครือข่ายผู้ช่วยนายทะเบียน

- ประสานขอรายชื่อผู้เข้ารับการอบรมจากฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตตอนเมือง

- เสนอโครงการอบรมสร้างเครือข่ายผู้ช่วยนายทะเบียนครอบครัวต่อผู้บริหารเขต

- จัดทำข้อมูล จัดทำและตรวจสอบ “คู่มือผู้ช่วยนายทะเบียนครอบครัว”

ประกอบกรฝึกอบรมและเพื่อเผยแพร่ข้อมูลผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์

- ดำเนินการฝึกอบรม

- ประเมินผลการอบรม

๖.๒ สร้างเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Networking) ให้ความรู้งานทะเบียนครอบครัวกับประชาชน

- ทำการเผยแพร่ “คู่มือผู้ช่วยนายทะเบียนครอบครัว” ผ่านเว็บไซต์ ให้บุคคลทั่วไปได้รับทราบข้อมูลหมาย เอกสาร และขั้นตอนการดำเนินการในงานทะเบียนครอบครัว เนื่องจากปัจจุบันในเว็บไซต์ของสำนักงานเขตไม่ได้แจ้งรายละเอียดเรื่องทะเบียนครอบครัว มีการแจ้งรายละเอียดเรื่องบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร จึงควรแจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเว็บไซต์ของสำนักงานเขตตอนเมือง เพิ่มเติมเรื่องทะเบียนครอบครัวและให้ข้อมูลความรู้ทะเบียนครอบครัวลงในเว็บไซต์ เนื่องจากเว็บไซต์เป็นแหล่งหาความรู้ด้วยตนเองของประชาชน ผ่านการอ่านบทความ ประชาชนสามารถดูรายละเอียดได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

- ทำการเผยแพร่ “คู่มือผู้ช่วยนายทะเบียนครอบครัว” ลงในเฟซบุ๊กของสำนักงานเขตตอนเมือง และเฟซบุ๊กฝ่ายทะเบียน ให้มีรายละเอียดการติดต่อกับงานทะเบียนครอบครัวและให้ความรู้ทะเบียนครอบครัว เนื่องจากเราสามารถใส่เฟซบุ๊กเป็นเครื่องมือในการสื่อสารข้อความต่าง ๆ ทั้งภาพถ่ายและวิดีโอ หรือโซวีผลงานของสำนักงานเขต เพื่อส่งออกไปยังประชาชนโดยที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย และถ้าเนื้อหาที่น่าสนใจ ก็จะถูกส่งต่อออกไปเรื่อย ๆ ก็จะเป็นการสร้างเครือข่ายได้อย่างกว้างขวาง

- ในปัจจุบันฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตตอนเมือง ได้ดำเนินการจัดตั้งไลน์ชื่อ “คลินิกตอนเมือง” เพื่อดำเนินการตอบปัญหาข้อสงสัยทางทะเบียนให้กับประชาชน แต่ยังมีผู้ให้ความสนใจหรือไม่ทราบจำนวนมาก จึงต้องทำการประชาสัมพันธ์ให้ผู้เข้ารับการอบรมซึ่งเป็นผู้แทนชุมชนเข้าร่วมกลุ่มไลน์ “คลินิกตอนเมือง” เพื่อช่วยตอบปัญหาข้อสงสัยและประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชน และดำเนินการเผยแพร่ “คู่มือผู้ช่วยนายทะเบียนครอบครัว” ในระบบไลน์ “คลินิกตอนเมือง” เพื่อได้รับทราบข้อมูลหมายทะเบียนครอบครัว ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตตอนเมือง ซึ่งสามารถประชาสัมพันธ์และให้ความรู้ทุกเวลาโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติม ซึ่งถือว่าการดำเนินการให้บริการได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๒

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณของกรุงเทพมหานคร

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI)	วิธีการ/เครื่องมือในการติดตามและการประเมินผลสำเร็จ
เป้าหมาย (Output) ๑. สร้างเครือข่ายผู้ช่วยนายทะเบียนครอบครัว ชุมชนละ ๑ คน ๒. การสร้างเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Networking) ให้ความรู้งานทะเบียนครอบครัวกับประชาชน	<ul style="list-style-type: none"> - ชุมชนในพื้นที่เขตดอนเมือง มีผู้ช่วยนายทะเบียนครอบครัว ชุมชนละ ๑ คน - มีการนำคู่มือผู้ช่วยนายทะเบียนเผยแพร่ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ - ตัวแทนชุมชนในพื้นที่เขตดอนเมืองที่เข้าร่วมอบรมเป็นสมาชิกระบบไลน์ “คลินิกดอนเมือง” เกิน ๘๐% ของผู้เข้ารับการอบรม 	<ul style="list-style-type: none"> - ตัวแทนชุมชนในพื้นที่เขตดอนเมืองเข้ารับการอบรมชุมชนละ ๑ คน - มีการนำคู่มือผู้ช่วยนายทะเบียนครอบครัวดิจิทัลเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ระบบไลน์ “คลินิกดอนเมือง” - ตัวแทนชุมชนในพื้นที่เขตดอนเมืองที่เข้าร่วมอบรมเป็นสมาชิกระบบไลน์ “คลินิกดอนเมือง”
วัตถุประสงค์ (Outcome) ๑. เพื่อให้ประชาชนที่ได้รับบริการถ่ายทอดข้อมูล มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ๒. เพื่อพัฒนาการให้บริการประชาชนเชิงรุก ๓. สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มาขอรับบริการ โดยไม่มีเรื่องร้องเรียน	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้เข้าอบรมมีความรู้มากขึ้น ๘๐% - มีการนำคู่มือผู้ช่วยนายทะเบียนเผยแพร่ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ - ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการทะเบียนครอบครัว ไม่ต่ำกว่า ๘๐% 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดให้มีการทดสอบความรู้เกี่ยวกับการกฎหมายทะเบียนครอบครัวก่อนและหลังอบรม - มีการเผยแพร่คู่มือผู้ช่วยนายทะเบียนครอบครัวดิจิทัล - แบบสำรวจความพึงพอใจ

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ ควรมีการวางแผนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้เพียงพอ ควรพิจารณาจัดสรรให้เหมาะสมกับประชาชนผู้มารับบริการ เพื่อที่จะรองรับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความประทับใจผู้มารับบริการ

๑๐.๒ สำนักงานปกครองและทะเบียนกรุงเทพมหานคร ควรเวียนกฎหมาย ระเบียบหนังสือสั่งการ ที่ออกมาใหม่ให้ได้ทราบกันอย่างทั่วถึง พร้อมทั้งกำหนดแนวทางที่ชัดเจน และซักซ้อมความเข้าใจระเบียบ เพื่อจะได้ทราบขั้นตอน

บรรณานุกรม

- บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ. การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่. สืบค้นเมื่อ ๑๓ กรกฎาคม ๒๕๖๑, จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php>
- ประคอง เจริญจิตรกรรม. การเขียนบรรณานุกรมในรายงานวิชาการ. สืบค้นเมื่อวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๖๑, จาก <http://arts.tu.ac.th/๑๐๔/๐๐๕.pdf>
- วีรวัฒน์ สว่างแสง. (๓ มกราคม ๒๕๕๘).แนวคิดเกี่ยวกับเครือข่ายสังคมออนไลน์. สืบค้นเมื่อวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๑, จาก <https://www.slideshare.net>
- สุธาสินี โพธิจันทร์. (๒๕ มีนาคม ๒๕๕๘). PDCA หัวใจสำคัญของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง. สืบค้นเมื่อวันที่ ๑๐ กรกฎาคม ๒๕๖๑, จาก <http://www.ftpi.or.th/๒๐๑๕/๒๑๒๕>