

รายงานส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง โครงการประชาสัมพันธ์งานทะเบียนผ่านสื่อ
อิเล็กทรอนิกส์

จัดทำโดย นายชาญวิทย์ สุขอร่าม

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ

สังกัด ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม

หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น (บนต.) รุ่นที่ ๓๔

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

คำนำ

รายงานฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาการจัดทำรายงานส่วนบุคคล (Individual Study) หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น (บนต.) เรื่อง โครงการประชาสัมพันธ์งานทะเบียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะมีประสิทธิภาพในการสื่อสารกับประชาชนจึงได้นำเทคโนโลยีสื่ออิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ในโครงการฯ ดังกล่าวขึ้นเพื่อเป็นช่องทางสื่อสารกับประชาชน และเพิ่มความสะดวกในการติดต่อราชการ ในฝ่ายทะเบียน ของสำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ได้มากยิ่งขึ้น

ผู้จัดทำขอขอบพระคุณอาจารย์อรรณญา พรไชยะ ผู้อำนวยการกองอัตรากำลัง สำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร รวมทั้งอาจารย์ทุกท่าน ที่ให้ความรู้และแนวทางการศึกษาให้สำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี หวังว่ารายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานต่างๆ และกรุงเทพมหานครต่อไป

ชาญวิทย์ สุขอร่าม

๒๘ มกราคม ๒๕๖๒

สารบัญ

หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๒
เป้าหมาย	๒
ความรู้ที่นำมาใช้ในการทำรายงาน	
- การวิเคราะห์ทรัพยากรโดยใช้ ๔M (Man, Money, Material and Management)	๓
- การวิเคราะห์ความสามารถโดยใช้ SWOT Analysis	๕
- การนำแนวคิด PDCA มาใช้ในการพัฒนาการบริการจัดการโครงการฯ	๘
- กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายทะเบียนที่ต้องใช้ในโครงการฯ	๑๐
กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	๑๐
ระยะเวลาในการดำเนินการ	๑๒
งบประมาณ	๑๓
แนวทางการติดตามและประเมินผล	๑๓
ข้อเสนอแนะ	๑๔
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	

๑. ชื่อเรื่อง โครงการประชาสัมพันธ์งานทะเบียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

๒. หลักการและเหตุผล

ฝ่ายทะเบียนมีการให้บริการจำนวน ๓ กลุ่มงาน ประกอบด้วย กลุ่มงานทะเบียนราษฎร กลุ่มงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน และกลุ่มงานทะเบียนทั่วไป เป็นงานที่ใช้กฎหมายและระเบียบที่บังคับใช้หลายฉบับ ซึ่งในแต่ละกลุ่มงานจะมีขั้นตอนการให้บริการและเอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบในการยื่นคำร้องการดำเนินการต่างๆที่แตกต่างกันไปซึ่งในปัจจุบันประชาชนผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่มีความจำเป็นเร่งด่วนในการติดต่อกับฝ่ายทะเบียน เนื่องจากการประกอบอาชีพในสังคมปัจจุบันมีเวลาจำกัดในการติดต่อกับทางราชการ และการที่ไม่ทราบขั้นตอนและเอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบการยื่นคำร้องดำเนินการต่างๆ ของฝ่ายทะเบียน ทำให้ประชาชนเกิดความสับสนและไม่ทราบว่าต้องเตรียมหลักฐานใดประกอบการดำเนินการในกลุ่มงานต่างๆให้ถูกต้อง ทำให้เตรียมหลักฐานมาติดต่อไม่ครบทำให้เกิดความล่าช้าหรือต้องกลับไปนำเอกสารมาติดต่อในภายหลัง ไม่สะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อกับราชการกับฝ่ายทะเบียน

ผู้จัดทำรายงานได้เล็งเห็นถึงปัญหาดังกล่าวประกอบกับรัฐบาลได้มีนโยบายขับเคลื่อนระบบราชการสู่ Government ๔.๐ ส่งเสริมประสิทธิภาพงานบริการภาครัฐตามพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกประชาชน พ.ศ.๒๕๕๘ และเป็นโครงการสนับสนุนแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) ด้านที่ ๗ การบริหารจัดการเมืองมหานคร มิติที่ ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ เป้าประสงค์ที่ ๗.๕.๑.๑ บริการอิเล็กทรอนิกส์สำหรับให้บริการประชาชน เป้าประสงค์ที่ ๗.๕.๑.๒ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในกรุงเทพมหานคร และเป้าประสงค์ที่ ๗.๕.๑.๓ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีประสิทธิภาพเพื่อรองรับการบริการประชาชนและการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครให้ตรงตามสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งตามแผนต่างๆนี้จะเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนระบบให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ทุกด้าน เป็นภารกิจที่สนับสนุนให้เกิดการพัฒนากรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย กฎหมาย ระเบียบปฏิบัติต่างๆ แผนและการประเมินผล การคลังและงบประมาณ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล และการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ และประกอบกับเทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารในปัจจุบันสามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร และการติดต่อสื่อสารที่สะดวก ง่ายไวมากขึ้น โดยเฉพาะการติดต่อสื่อสารผ่านทาง Line @ ปัจจุบันได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก ผู้คนส่วนใหญ่จะใช้ Line ในการติดต่อสื่อสาร เนื่องจากมีความสะดวก และรวดเร็ว

ฝ่ายทะเบียนจึงจัดทำ “โครงการ ประชาสัมพันธ์งานทะเบียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์” โดยการประยุกต์ใช้แอปพลิเคชัน Line@ ให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนที่มาติดต่อกับฝ่ายทะเบียนมากขึ้น และเป็น การส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการติดตามการปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียนสำนักงาน เขตบางกอกใหญ่ตลอดจนแก้ปัญหาต่าง ๆ ทางทะเบียน เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อสร้างช่องทางการสอบถามข้อมูลเอกสารและลดระยะเวลาในการติดต่อราชการของประชาชนที่มารับบริการกับฝ่ายทะเบียนภายในครั้งเดียวหรือ One Visit Complete ให้มีความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อกับฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

๓.๒ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

๔. เป้าหมาย

- ๔.๑ จัดทำโครงการ“โครงการ ประชาสัมพันธ์งานทะเบียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์” ภายในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒
- ๔.๒ จัดทำLINE@ฝ่ายทะเบียนโดยกำหนดให้มีสมาชิกจำนวนไม่น้อยกว่า ๓๐๐ รายภายใน ๓ เดือน

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการทำรายงาน

แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) ด้านที่ ๗ การบริหารจัดการเมืองมหานคร มิติที่ ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ เป้าประสงค์ที่ ๗.๕.๑.๑ บริการอิเล็กทรอนิกส์สำหรับให้บริการประชาชน เป้าประสงค์ที่ ๗.๕.๑.๒ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในกรุงเทพมหานคร และเป้าประสงค์ที่ ๗.๕.๑.๓ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีประสิทธิภาพเพื่อรองรับการบริการประชาชนและการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร

๕.๑ ๔M (Man, Money, Material and Management)

เป็นหลักการบริหารจัดการที่เน้นปัจจัยหลัก ๔ ด้านทรัพยากรมนุษย์ (man) ทรัพยากรในรูปแบบเงินทุน (money) ทรัพยากรในรูปวัสดุสิ่งของ (material) และ ความรู้ในการจัดการ (management) ซึ่งทั้ง ๔ ด้านจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถประเมินทรัพยากรที่มีเพื่อรับมือและดึงทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ต่อองค์กร หรือโครงการ

- ทรัพยากรมนุษย์ (man) มนุษย์เป็นเงื่อนไขที่สำคัญของการเกิดองค์การและการบริหาร กล่าวได้ว่า องค์การและการบริหารทำให้เกิดระบบการแบ่งหน้าที่กันทำงานโดยยึดหลักความสามารถและความถนัด ความรู้ในเรื่องการแบ่งหน้าที่กันทำงาน จัดเป็นเทคโนโลยีของสังคมอย่างหนึ่ง ส่วนความสามารถและความถนัดของมนุษย์เป็นสิ่งที่สามารถฝึกฝนและพัฒนาตามระดับสติปัญญา และระบบการศึกษาของสังคม
- ทรัพยากรในรูปแบบเงินทุน (money) เงินเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนทรัพยากรอื่นๆเงินเดือนค่าจ้างค่าพัฒนาบุคลากรจัดเป็นค่าใช้จ่ายในด้านการจัดหาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพเงินยัง

เป็นปัจจัยในการจัดหาเทคโนโลยีต่าง ๆ รวมถึงเป็นค่าใช้จ่ายในการพัฒนาองค์ความรู้ในการบริหาร

- ทรัพยากรในรูปวัสดุสิ่งของ (material) วัสดุสิ่งของจัดเป็นอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกในการบริหารอาจมองได้ว่าเป็นเทคโนโลยีทางการบริหารพิจารณาได้ตั้งแต่อาคารที่ทำงาน อุปกรณ์เครื่องใช้ในสำนักงานรถยนต์เครื่องมือสื่อสารตลอดจนวัตถุดิบต่างๆรวมไปถึงเครื่องจักรกลที่จำเป็นสิ่งเหล่านี้อาจพิจารณาได้ว่าเป็นวัฒนธรรมทางวัตถุที่มนุษย์มีการพัฒนาถ่ายทอดสืบต่อกันมาจัดได้ว่าเป็นเทคโนโลยีในการบริหารงาน
- ความรู้ในการจัดการ (management) ความรู้ในการจัดการเป็นความสามารถของผู้บริหารในอันที่จะดูแลและประสานกิจกรรมต่าง ๆ ให้ดำเนินลุล่วงไปตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ความรู้ในการจัดการอาจเกิดได้จากประสบการณ์ในฐานะที่เคยเป็นผู้ปฏิบัติงานในแผนกต่าง ๆ ขององค์การอยู่ในองค์การมานานหลาย ๆ ปีรวมทั้งการได้รับการถ่ายทอดประสบการณ์ขององค์การเองจากอดีตถึงปัจจุบัน ความรู้ในการจัดการยังเป็นเรื่องของศาสตร์ที่สามารถไปเรียนรู้จากตำรางานวิจัยและประสบการณ์ขององค์การอื่น ๆ ในสังคมมีการจัดหลักสูตรการปรับปรุงคุณภาพการทำงานในกิจกรรมต่างๆเช่นความรู้ในการปรับปรุงโครงสร้างองค์การความรู้ด้านการบริหารงานบุคคลความรู้ด้านจัดทำงบประมาณ เป็นต้น

จากการศึกษาจึงได้ใช้หลักการ ๔M (Man, Money, Material and Management) ในการดำเนินการดังนี้

ผู้จัดทำโครงการปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งดูแลควบคุมการทำงานบริการประชาชนให้เป็นไปตามระเบียบพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน และหนังสือสั่งการต่างๆ และยังปฏิบัติงานในกลุ่มงานทะเบียนราษฎรและกลุ่มงานทะเบียนทั่วไป ดังนั้นโครงการนี้จะเป็นส่วนช่วยบริการงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประชาชนพึงพอใจ และสนับสนุนโครงการThailand ๔.๐ อีกด้วย เพื่อให้โครงการประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมาย จึงต้องมีการประเมินทรัพยากร ในการบริหารจัดการโครงการ โดยอาศัยหลักการ ๔M (Man, Money, Material and Management) ดังต่อไปนี้

การใช้ทรัพยากรโดยอาศัยหลักการ ๔M

ทรัพยากรมนุษย์ (Man) : จากการประเมินภายในฝ่ายทะเบียน โครงการที่ปรึกษาทะเบียน มีเจ้าหน้าที่ร่วมโครงการทั้งหมด ๑๘ คนซึ่งแบ่งเป็นเจ้าหน้าที่ที่ดังต่อไปนี้

- งานทะเบียนราษฎรจำนวน ๖ คน
- งานทะเบียนทั่วไปจำนวน ๓ คน
- งานทะเบียนบัตรประชาชนจำนวน ๖ คน
- เจ้าหน้าที่ธุรการจำนวน ๓ คน

ทรัพยากรในรูปเงินทุน (money) : เนื่องจากโครงการประชาสัมพันธ์งาน ทะเบียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้ดำเนินการโดยอาศัยทรัพยากรของทางราชการที่ได้รับการอนุมัติในกรอบปกติ โครงการนี้จึงมิได้ใช้งบประมาณเพิ่มเติมในการดำเนินโครงการ

ทรัพยากรในรูปวัสดุสิ่งของ (material): ในการดำเนินโครงการนี้หน่วยงาน จำเป็นต้องใช้ทรัพยากร อาทิ วัสดุภายในสำนักงาน (คอมพิวเตอร์) ซึ่งใช้ในการดำเนินการ ติดต่อ

ความรู้ในการจัดการ (management) : จัดอบรมเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานให้ ทราบถึงระเบียบและหนังสือสั่งการใหม่ๆ และมีการจัดการประชุมเพื่อการจัดแบ่งหน้าที่ใน ส่วนต่างๆ ของโครงการ นอกจากนี้ทางผู้จัดทำยังได้นำความรู้ด้านการจัดการและบริหารงาน จากหลักสูตรนักบริหารระดับต้นได้แก่ ๔M การวิเคราะห์ SWOT และ PDCA มาประยุกต์ใช้ ซึ่งจะกล่าวในส่วนต่อไป

๕.๒ การวิเคราะห์ SWOT (SWOT Analysis)

SWOT Analysis เป็นการวิเคราะห์หาปัจจัยภายในองค์กร หรือหน่วยงานในปัจจุบัน เพื่อค้นหา จุดแข็ง จุดอ่อน ความสามารถ ด้านต่าง ๆ ที่องค์กรมีอยู่ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อ การกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์และการดำเนินตามกลยุทธ์ขององค์กรระดับองค์กรที่เหมาะสม ต่อไปและปัจจัยภายนอกองค์กร หรือหน่วยงานในปัจจุบัน ซึ่งเป็นสิ่งที่เป็โอกาส และอุปสรรคซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดจากภายนอกองค์กร ทั้งสิ่งที่ได้เกิดขึ้นแล้ว และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมทั้งผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ที่มีต่อองค์กรโดย ที่ SWOT เป็นตัวย่อที่มีความหมายดังต่อไปนี้



- Strengths - จุดเด่นหรือจุดแข็ง (ข้อได้เปรียบ) เป็นผลมาจากปัจจัยภายใน เป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในขององค์กร หรือหน่วยงาน
- Weaknesses - จุดด้อยหรือจุดอ่อน ข้อเสียเปรียบเป็นผลมาจากปัจจัยภายใน เป็นปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในขององค์กร หรือหน่วยงาน
- Opportunities – โอกาสเกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นผลจากการที่สภาพแวดล้อมภายนอกของบริษัทเอื้อประโยชน์ หรือส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กร หรือหน่วยงาน
- Threats – อุปสรรคเกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นข้อจำกัดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่ส่งผลเสียต่อธุรกิจ เช่น ราคาน้ำมันที่สูงขึ้น อัตราดอกเบี้ยที่สูงขึ้น สภาพเศรษฐกิจที่ชะลอ

วิเคราะห์ SWOT เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้แต่ละอย่างจะช่วยให้เข้าใจได้ว่ามีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างไร จุดแข็งขององค์กรจะเป็นความสามารถภายในที่ถูกใช้ประโยชน์เพื่อการบรรลุเป้าหมาย ในขณะที่จุดอ่อนขององค์กรจะเป็นคุณลักษณะภายในที่อาจจะทำลายผลการดำเนินงานโอกาสทางสภาพแวดล้อมจะเป็นสถานการณ์ที่ให้โอกาสเพื่อการบรรลุเป้าหมายองค์กร ในทางกลับกันอุปสรรคทางสภาพแวดล้อมจะเป็นสถานการณ์ที่ขัดขวางการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ผลจากการวิเคราะห์ SWOT นี้จะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์เพื่อให้องค์กรเกิดการพัฒนาไปในทางที่เหมาะสม

เมื่อศึกษาแล้วสามารถวิเคราะห์ SWOT ได้ดังนี้

การวิเคราะห์ SWOT สำหรับโครงการประชาสัมพันธ์งานทะเบียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์อย่างที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้นผู้จัดทำได้ทำการประเมินทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการจัดทำโครงการอย่างมีประสิทธิภาพโดยอาศัยหลักการ ๔M อย่างไรก็ตาม ๔M จะเน้นในการวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กรหรือหน่วยงานเพื่อให้การวิเคราะห์มีประสิทธิภาพและมีความรอบด้านมากยิ่งขึ้นทางผู้จัดทำจึงได้นำหลักการวิเคราะห์ SWOT โดยการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก และภายในที่มีผลกระทบต่อการจัดทำโครงการประชาสัมพันธ์งานทะเบียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้ดังนี้

การวิเคราะห์ SWOT โครงการประชาสัมพันธ์งานทะเบียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

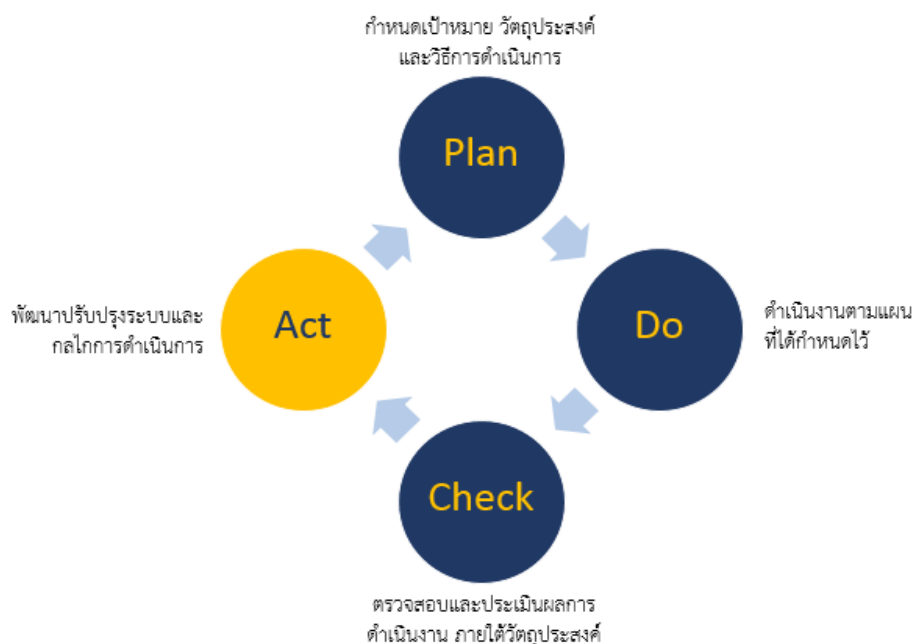
<p>ปัจจัยภายใน</p>	<p>จุดแข็ง (Strengths : S)</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านงานทะเบียนบัตรประชาชนทะเบียนราษฎร์ และทะเบียนทั่วไป ■ โครงการสามารถดำเนินการได้ทันทีโดยไม่ต้องใช้งบประมาณ ■ มีการทำงานเป็นทีม ■ ฝ่ายทะเบียนมีทรัพยากรต่างๆ พร้อมสำหรับการดำเนินการ ■ ฝ่ายทะเบียนมีคนรุ่นใหม่ที่มีความรู้ความสามารถ และกระตือรือร้นในด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ ■ 	<p>จุดอ่อน (Weakness: W)</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการบริการในบางช่วงเวลา ■ จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการลงพื้นที่ชุมชนเป้าหมาย ■ ประชาชนเข้าถึงหน่วยงานได้ยากอันเนื่องมาจากสถานที่ตั้งของสำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ■ การประชาสัมพันธ์โครงการไม่ทั่วถึง ทำให้ประชาชนผู้รับบริการอาจไม่สามารถเข้าถึงโครงการได้
<p>ปัจจัยภายนอก</p>	<p>โอกาส (Opportunities : O)</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ประชาชนเขต กทม และประเทศไทยมีการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ■ การพัฒนาเทคโนโลยีด้านการสื่อสาร สารสนเทศ และสังคมออนไลน์ ■ การสนับสนุนจากรัฐบาลภายใต้ นโยบาย Thailand ๔.๐ 	<p>ภัยคุกคาม (Threats : T)</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีที่รวดเร็ว และการเปลี่ยนแปลงนโยบายในการให้บริการของผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน ■ ประชาชนผู้มีรายได้น้อยอาจไม่มีกำลังทรัพย์ที่จะมีอุปกรณ์ที่รองรับเทคโนโลยี ■ ประชาชนอาจไม่ทราบวิธีการใช้งาน Line@ ■ สังคมไทยกำลังเข้าสู่ภาวะสังคมผู้สูงอายุ อย่างรวดเร็วซึ่งผู้สูงอายุส่วนใหญ่อาจไม่ชำนาญในการใช้เทคโนโลยี

๕.๓ วงจรการบริหารงานคุณภาพ PDCA

วงจรการบริหารงานคุณภาพ PDCA เป็นกิจกรรมพื้นฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วย ขั้นตอน ๔ ขั้นตอน คือ วางแผน-ปฏิบัติ-ประเมินผล-ปรับปรุง การดำเนินกิจกรรม PDCA อย่างเป็นระบบให้ครบวงจรอย่างต่อเนื่อง หมุนเวียนไปเรื่อย ๆ ย่อมส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเพิ่มขึ้น โดยตลอดวงจร PDCA นี้ได้พัฒนาขึ้นโดย ดร.ชีวฮาร์ท ต่อมา ดร.เดมมิ่ง ได้นำมาเผยแพร่จนเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย ขั้นตอนแต่ละขั้นของวงจร PDCA มีรายละเอียด ดังนี้

- Plan (วางแผน) หมายความว่ารวมถึงการกำหนดเป้าหมาย / วัตถุประสงค์ในการดำเนินงานวิธีการ และขั้นตอนที่จำเป็นเพื่อให้การดำเนินงาน บรรลุเป้าหมายในการวางแผนจะต้องทำความเข้าใจกับเป้าหมายวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน เป้าหมายที่กำหนดต้องเป็นไปตามนโยบาย วิสัยทัศน์และพันธกิจ ขององค์กรเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาที่เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร การวางแผนในบางด้านอาจจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐาน ของวิธีการทำงานหรือ เกณฑ์มาตรฐานต่างๆ ไปพร้อมกันด้วยข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐานนี้ จะช่วยให้การวางแผนมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพราะใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบได้ว่า การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่ได้ระบุไว้ในแผนหรือไม่
- DO (ปฏิบัติ) หมายถึง การปฏิบัติให้เป็นไปตามแผนที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งก่อนที่จะปฏิบัติงานใดๆ จำเป็นต้องศึกษาข้อมูลและเงื่อนไขต่างๆ ของ สภาพงานที่เกี่ยวข้องเสียก่อน ในกรณีที่เป็นงานประจำที่เคยปฏิบัติหรือเป็นงานเล็กอาจใช้วิธีการเรียนรู้ ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง แต่ถ้าเป็นงานใหม่หรือ งานใหญ่ที่ต้องใช้บุคลากรจำนวนมากอาจจัดให้มีการฝึกอบรม ก่อนที่จะปฏิบัติจริง การปฏิบัติจะต้องดำเนินการไปตามแผน วิธีการ และขั้นตอน ที่ได้กำหนดไว้และจะต้องเก็บรวบรวมและบันทึก ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานไว้ด้วยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินงานในขั้นตอนต่อไป
- Check (ประเมินผล) เป็นกิจกรรมที่มีขึ้นเพื่อประเมินผลว่ามีการปฏิบัติงานตามแผน หรือไม่มีปัญหาเกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานหรือไม่ ขั้นตอนนี้มีความสำคัญ เนื่องจากในการดำเนินงานใดๆ มักจะเกิดปัญหาแทรกซ้อนที่ทำให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนอยู่เสมอ ซึ่งเป็นอุปสรรค ต่อประสิทธิภาพและคุณภาพของการทำงาน การติดตาม การตรวจสอบ และการประเมินปัญหาจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องกระทำควบคู่ไปกับการดำเนินงาน เพื่อจะได้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพ ของการดำเนินงานต่อไปในการตรวจสอบ และการประเมินการปฏิบัติงาน จะต้องตรวจสอบด้วย ว่าการปฏิบัตินั้น เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพของงาน

- Act (การปรับปรุง) เป็นกิจกรรมที่มีขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นหลังจากได้ทำการตรวจสอบแล้วการปรับปรุงอาจเป็นการแก้ไขแบบเร่งด่วน เฉพาะหน้า หรือการค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำรอยเดิม การปรับปรุงอาจนำไปสู่การกำหนดมาตรฐานของวิธีการทำงานที่ต่างจากเดิมเมื่อมีการดำเนินงานตามวงจร PDCA ในรอบใหม่ข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงจะช่วยให้การวางแผนมีความสมบูรณ์และมีคุณภาพเพิ่มขึ้นได้ด้วย



จากการศึกษาจึงได้ใช้หลักPDCAในการดำเนิน มีรายละเอียด ดังนี้คือ

Plan ขั้นเตรียมการ

- (๑) เขียนโครงการประชาสัมพันธ์งานทะเบียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เสนอผู้อำนวยการเขตเพื่อพิจารณาและอนุมัติโครงการ
- (๒) จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน ผู้รับผิดชอบโครงการเมื่อโครงการได้รับการอนุมัติ
- (๓) ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ที่เป็นผู้รับผิดชอบโครงการจัดประชุมภายในฝ่ายทะเบียนเพื่อกำหนดขอบเขตการให้บริการโครงการ

(๔) สร้าง Account (บัญชี) Application Line@ ฝ่ายทะเบียนเพื่อสร้างช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนกับประชาชนด้วยการให้ประชาชนถ่ายภาพ QR code หรือพิมพ์ ID Line

(๕) ประชาสัมพันธ์”โครงการประชาสัมพันธ์งานทะเบียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์”ผ่านทางประชาชนผู้มารับบริการที่สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ และประชาสัมพันธ์กับชุมชนโดยขอความร่วมมือจากฝ่ายพัฒนาชุมชน ให้ดำเนินการติดตั้ง QR Code หรือแนะนำให้ชุมชนทั้ง ๓๒ ชุมชนในพื้นที่เขตบางกอกใหญ่ได้รับทราบโครงการ

Do ขั้นตอนดำเนินการ

(๑) ประชุมเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการ เพื่อซักซ้อมความรู้ความเข้าใจ ขั้นตอนการปฏิบัติงานในโครงการให้ปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน

(๒) กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบ (admin) ๑ คนต่อวันในเวลาราชการ

(๓) การบริการประชาชนผ่านโครงการดังนี้

- ตอบปัญหาและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนผู้มารับบริการในโครงการ
- ให้บริการนัดหมายล่วงหน้าและตอบปัญหาทางการทะเบียนที่ได้รับแจ้งทุกราย
- ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆผ่าน Line@ จำนวน ๑ ครั้งต่อสัปดาห์

(๔) จัดทำรายงานเป็นหนังสือถึงผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่ให้ทราบถึงผลการดำเนินงาน สัปดาห์ละ ๑ ครั้งเป็นเวลา ๑๒ ครั้งตลอดโครงการ ซึ่งรายงานความคืบหน้าฉบับต่างๆจะถูกนำไปบรรจุในระบบคอมพิวเตอร์ Daily Plan ตามระเบียบของกรุงเทพมหานคร

Check ขั้นตอนประเมินผล

ประเมินตัวชี้วัด

เชิงปริมาณ: รวบรวมจำนวนประชาชนผู้สมัคร Line@ ฝ่ายทะเบียน ผ่านสถิติในระบบข้อมูลของ Line@

เชิงคุณภาพ: ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามผ่านการแชท

Act ขั้นปรับปรุงแก้ไข

นำผลการประเมินมาวิเคราะห์ระบุปัญหาและทำการหาสาเหตุโดยใช้ PDCA และ SWOT Analysis ภายหลังจากการจบโครงการ เพื่อพัฒนาและต่อยอดโครงการต่อไป

๕.๔ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายทะเบียน

- ๑.พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๑
 - ระเบียบสำนักทะเบียนกลาง ว่าด้วยการจัดทะเบียนราษฎร
- ๒.พระราชบัญญัติ บัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. ๒๕๒๖ แก้ไขเพิ่มเติม
 - ระเบียบกรมการปกครอง ว่าด้วยการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. ๒๕๕๔
- ๓.พระราชบัญญัติ จดทะเบียนครอบครัว พุทธศักราช ๒๔๗๘
 - ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยจดทะเบียนครอบครัว พ.ศ. ๒๕๔๑

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

- เขียนโครงการประชาสัมพันธ์งานทะเบียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาและอนุมัติโครงการ
- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน ผู้รับผิดชอบโครงการ เมื่อโครงการได้รับการอนุมัติ
- ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ที่เป็นผู้รับผิดชอบโครงการจัดประชุมภายในฝ่ายทะเบียนเพื่อกำหนดขอบเขตการให้บริการโครงการ
- สร้าง Account (บัญชี)Application Line@ฝ่ายทะเบียน เพื่อสร้างช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนกับประชาชนด้วยการให้ประชาชนถ่ายภาพ QR code หรือ พิมพ์ ID Line
- ประชาสัมพันธ์ โครงการประชาสัมพันธ์งานทะเบียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางประชาชนผู้มารับบริการที่สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ และประชาสัมพันธ์กับชุมชนโดยขอความร่วมมือจากฝ่ายพัฒนาชุมชน ให้ดำเนินการติดตั้ง QR Code หรือแนะนำให้ชุมชนทั้ง ๓๒ ชุมชนในพื้นที่เขตบางกอกใหญ่ได้รับทราบโครงการ
- ประชุมเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการ เพื่อซักซ้อมความรู้ความเข้าใจ ขั้นตอนการปฏิบัติงานในโครงการให้ปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน

- กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบ (admin) ๑ คนต่อวันในเวลาราชการ

- การบริการประชาชนผ่านโครงการดังนี้

ตอบปัญหาและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนผู้มารับบริการในโครงการ

ให้บริการนัดหมายล่วงหน้าและตอบปัญหาทางการทะเบียนที่ได้รับแจ้งทุกราย

ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆผ่าน Line@ จำนวน ๑ ครั้งต่อสัปดาห์

- จัดทำรายงานเป็นหนังสือถึงผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่ให้ทราบถึงผลการดำเนินงานสัปดาห์ละ ๑ ครั้งเป็นเวลา ๑๒ ครั้งตลอดโครงการ ซึ่งรายงานความคืบหน้าฉบับต่างๆจะถูกนำไปบรรจุในระบบคอมพิวเตอร์ Daily Plan ตามระเบียบของกรุงเทพมหานคร

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

(๑) ฝ่ายบริหาร

- ผู้อำนวยการเขตสำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ผู้เห็นชอบและเป็นผู้อนุมัติโครงการ
- หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ผู้เสนอโครงการ
- หัวหน้ากลุ่มงานบัตรประชาชน สำนักงานเขตบางกอกใหญ่
นายชาญวิทย์ สุขอร่าม เป็นหัวหน้าผู้รับผิดชอบโครงการ

(๒) ฝ่ายปฏิบัติการ

- เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

(๓) หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสังคม สำนักงานเขตบางกอกใหญ่
- เครือข่ายและผู้นำชุมชน ๓๒ ชุมชนในพื้นที่เขตบางกอกใหญ่

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณในการดำเนินโครงการ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัด

เป้าหมาย / วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผล(สำเร็จ)
๙.๑ เป้าหมาย	ระดับผลผลิต (Output)	
๙.๑.๑ จัดทำโครงการ “โครงการ ประชาสัมพันธ์ งานทะเบียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์”	โครงการได้รับการอนุมัติ	โครงการ ประชาสัมพันธ์งานทะเบียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
๙.๑.๒ ประชาชนผู้สมัครเข้าร่วมเป็นสมาชิก Line@ ฝ่ายทะเบียน	มีประชาชนผู้สมัคร Line@ ฝ่ายทะเบียน มากกว่า ๓๐๐ รายภายใน ๓ เดือน	สถิติในระบบข้อมูลของ Line@
๙.๒ วัตถุประสงค์	ระดับผลลัพธ์ (Outcome)	
๙.๒.๑ สร้างช่องทางในการสื่อสารเพื่อลดระยะเวลาในการติดต่อของประชาชน ที่มารับบริการกับฝ่ายทะเบียนภายในครั้งเดียว	อัตราความพึงพอใจของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม มากกว่า ร้อยละ ๘๐	แบบสอบถามความพึงพอใจใน Line@
๙.๒.๒ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียน	อัตราการร้องเรียนต่อฝ่ายทะเบียน = ๐	ข้อร้องเรียนที่มีต่อฝ่ายทะเบียน

๙.๒ การคำนวณประเมินผลตัวชี้วัด

- จำนวนประชาชนผู้สมัครเข้าร่วมเป็นสมาชิก Line@ ฝ่ายทะเบียน จะถูกคำนวณจากเครื่องมือของโปรแกรม Line@ ซึ่งแสดงจำนวนผู้สมัครสมาชิกทั้งหมด

๑๐ ข้อเสนอแนะ

- ๑๐.๑ การจัดทำ”โครงการประชาสัมพันธ์งานทะเบียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์”เมื่อโครงการประสบผลสำเร็จผ่านเกณฑ์การประเมินตามเป้าหมายของโครงการมีผลอยู่ในระดับความพึงพอใจ สำนักงานเขตบางกอกใหญ่จะขยายโครงการไปยังฝ่ายอื่นๆจำนวน ๑๐ ฝ่ายภายในสำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ในการนำมาใช้เพื่อให้ประชาชนในเขตบางกอกใหญ่ ได้รับการบริการอย่างสะดวกและครอบคลุมปัญหามากยิ่งขึ้น
- ๑๐.๒ โครงการประชาสัมพันธ์งานทะเบียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่มีความสำคัญกับการพัฒนาเรื่องดิจิทัลในเมืองมหานคร สำคัญกับยุทธศาสตร์เพราะฉะนั้นถ้าประสบความสำเร็จสามารถทำได้ตามมาตรฐาน กรุงเทพมหานครควรจะนำโครงการประชาสัมพันธ์งานทะเบียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไปขยายผล หรือไปกำหนดเป็นโครงการตามโครงการตามแผนยุทธศาสตร์เพื่อให้ทั้ง ๕๐สำนักงานเขตนำไปปฏิบัติ

บรรณานุกรม

<http://www.stou.ac.th/Offices/rdec/headquater/upload/%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%A7%E0%B8%B4%E0%B8%80%E0%B8%84%E0%B8%A3%E0%B8%B2%E0%B8%B0%E0%B8%AB%E0%B8%8C%20SWOT.pdf>

<http://www.sanshin.co.th/PDCA.pdf>

<http://๒๐๓.๑๕๕.๒๒๐.๑๗๔/uploads/File/๗๕๒.pdf>

ภาคผนวก

ประชาสัมพันธ์งานทะเบียนผ่าน

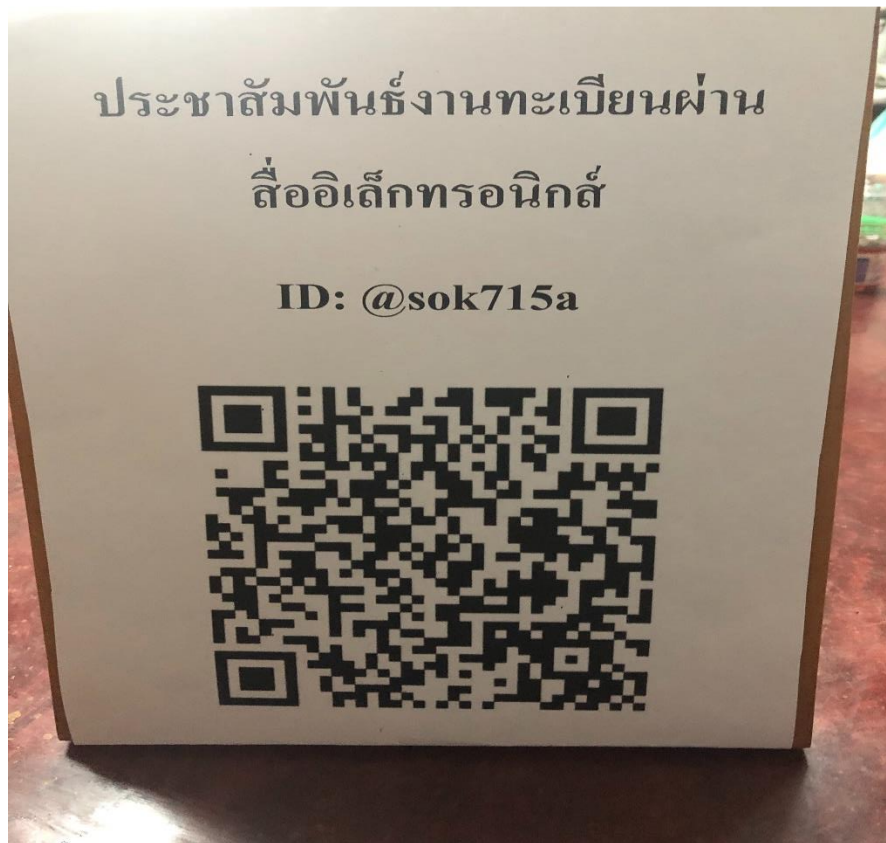
สื่ออิเล็กทรอนิกส์

ID: @sok715a





ประชุมเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการ เพื่อซักซ้อมความรู้ความเข้าใจ



สร้างAccount(บัญชี)Application Line@ฝ่ายทะเบียน เพื่อสร้างช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่าง
เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนกับประชาชนด้วยการให้ประชาชนถ่ายภาพ QR code หรือ พิมพ์ ID Line