

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพบุคลากรในฝ่ายทะเบียน
สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร :
ศึกษากรณีสำนักงานเขตทวีวัฒนา

จัดทำโดย นางสาวกิตติยา เนตรคุณโพธิ์เจริญ
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ ฝ่ายทะเบียน
สำนักงานเขตทวีวัฒนา

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๙
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

๑. ชื่อเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพบุคลากรในฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร :
ศึกษารณีสํานักงานเขตทวีวัฒนา

๒. หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานครเป็นรูปแบบการบริหารการปกครองรูปแบบพิเศษ เป็นศูนย์รวมของความเจริญด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง จัดขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.๒๕๒๘ ซึ่งตามมาตรา ๘๙ แห่งพระราชบัญญัติดังกล่าว กำหนดให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่จัดให้บริการสาธารณะ ๒๗ ประการ อำนาจประการหนึ่งคือ การทะเบียน และยังมีกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องในการให้บริการประชาชนทั่วพื้นที่กรุงเทพมหานคร ให้ได้รับประโยชน์สูงสุดและทั่วถึง ซึ่งประชาชนทุกคนควรได้รับบริการที่มีมาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว เป็นระบบ ประกอบกับกรุงเทพมหานคร ได้กำหนดแผนกรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๕๖-๒๕๗๕) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๗ การบริหารจัดการ ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย ๗.๓ การบริหารทรัพยากรบุคคล เป้าหมายในปี ๒๕๗๕ กรุงเทพมหานคร เป็นที่รวมของคนดี คนเก่ง สามารถปฏิบัติงานได้รองรับความต้องการของประชาชนได้อย่างมีอาชีพ และนโยบาย พล.ต.อ.อัศวิน ขวัญเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ๕ ประการ ประกอบด้วย

นโยบายที่ ๑ สะอาด คือบ้านเมืองสะอาด การบริหารราชการใ้สะอาด

นโยบายที่ ๒ สะดวก ได้แก่ เดินทางสะดวก ใช้ชีวิตสะดวก ข้อมูลสะดวก

นโยบายที่ ๓ ชีวิตปลอดภัย ทรัพย์สินปลอดภัย และชุมชนและสังคมปลอดภัย

นโยบายที่ ๔ ดแลสภาพ ชีวิตประชาชน สิ่งแวดล้อม และระบบนิเวศ

นโยบายที่ ๕ วิถีพอเพียง ภูมิใจในรากฐานไทย พอใจในความเป็นอยู่ ซึ่งนโยบายของ
ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ที่สอดคล้องกับฝ่ายทะเบียนนโยบายที่ ๒ สะดวกในการค้นหาข้อมูล

ในยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ งานต่าง ๆ จำเป็นต้องใช้ความรู้สร้างผลผลิต ให้เกิดมูลค่าเพิ่มมากขึ้น การจัดการองค์ความรู้ที่เป็นระบบจึงเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น เมื่อองค์กรใดมีกระบวนการจัดองค์ความรู้ที่ดี และสามารถนำความรู้ที่มีอย่างกระจัดกระจายหรืออยู่ที่ตัวบุคคลใด บุคคลหนึ่งออกมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม ก็จะช่วยให้องค์กรนั้นทำงานอย่างไม่สะดุดหรือติดขัดในขั้นตอนการถ่ายทอดความรู้หรือการสร้างองค์กรใหม่ และเป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่าองค์กรในปัจจุบันได้นำเอาการจัดองค์ความรู้มาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อทำให้คนในองค์กรสามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการทำงานเกิดการเรียนรู้ระหว่างการทำงาน และทำให้เกิดความรู้สิ่งใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรซึ่งวิธีการที่จะทำให้คนในองค์กรนำความรู้ไปใช้ได้ประโยชน์ในการทำงานก็มีหลากหลายวิธีด้วยกัน ขึ้นอยู่กับว่าความรู้นั้นๆ เมื่อนำมาจัดให้เป็นระบบแล้ว เป็นความรู้ประเภทใด หากเป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคล(Tacit Knowledge) ที่ เป็นความสามารถพิเศษ เคล็ดลับ หรือเทคนิค ในการทำงานซึ่งอธิบายหรือถ่ายทอดออกมาได้ยาก องค์กรควรต้องหลีกเลี่ยงที่จะใช้เอกสารคู่มือหรือระบบสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดความรู้ให้กับคนในองค์กร ซึ่งในครั้งนี้จะขอนำเสนอวิธี การถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ในองค์กรด้วยวิธีการสอนงาน (Coaching) ซึ่งจะช่วยให้ความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลที่อยู่ในตัวผู้เชี่ยวชาญ ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นพิเศษ มาถ่ายทอด ให้บุคคลในองค์กรได้เข้าใจและนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม

ฝ่ายทะเบียน เป็นส่วนราชการของสำนักงานเขต เป็นงานที่รัฐบริการให้แก่ประชาชนในเรื่องต่าง ๆ เช่น การรับแจ้งการเกิด การรับแจ้งการตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การกำหนดเลขหมายประจำบ้าน การทำบัตรประจำตัวประชาชน การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนหย่า การจดทะเบียนรับรองบุตร การจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม ฯลฯ ทั้งนี้ตามบทบัญญัติของกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจกฎหมาย ระเบียบ แนวทางปฏิบัติ กระบวนการและขั้นตอนในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องชัดเจน งานทะเบียนเป็นงานที่รัฐบริการให้แก่ประชาชนในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งจากการปฏิบัติงานพบปัญหาที่ทำให้การปฏิบัติงานเกิดความผิดพลาด และเกิดความล่าช้าได้แก่ บุคลากรบรรจุใหม่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เนื่องจากไม่มีความรู้ประสบการณ์ในการทำงาน จึงขาดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ขาดแคลนบุคลากร เนื่องจากมีการโยกย้ายแต่งตั้งข้าราชการที่มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์ไปอยู่ที่หน่วยงานอื่น การเกษียณอายุราชการของข้าราชการที่มีประสบการณ์ และภารกิจงานในแต่วันที่มาก จนทำให้ไม่มีเวลาที่จะสอนการทำงานในขณะปฏิบัติงานได้ ซึ่งปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้น ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อสำนักงานเขต และกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรุงเทพมหานคร การปฏิบัติงานที่ผิดพลาดทำให้สูญเสียทรัพยากรทั้งด้านเวลา งบประมาณต่างๆ ตามมา บางกรณีปัญหาอาจลุกลามไปถึงการต้องดำเนินคดีในชั้นศาล ซึ่งผลกระทบเหล่านี้ล้วนเกิดขึ้นมาจากการขาดความรู้ ความเข้าใจที่ถ่องแท้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร

จากข้อเท็จจริงดังกล่าว การที่จะทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายทะเบียนปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล จึงจำเป็นต้องนำการจัดองค์ความรู้ที่เก็บไว้เป็นระบบนำมาสอนงานให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน ซึ่งผู้จัดทำรายงานเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ฝ่ายทะเบียนโดยตรง ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของคน ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดเพราะเป็นผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ได้เกิดประโยชน์สูงสุด ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาศักยภาพ และความสามารถของบุคลากรตลอดจนพัฒนางาน เพื่อผลักดันให้ฝ่ายทะเบียน ก้าวไปสู่การบริการที่เป็นเลิศ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์กรุงเทพมหานคร และวิสัยทัศน์ฝ่ายทะเบียน คือให้บริการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยการนำเอาองค์ความรู้มาประยุกต์ใช้กับการสอนงาน ให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน โดยผู้มีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญ เพื่อใช้พัฒนาทักษะความรู้ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น อีกทั้งช่วยให้ผู้รับการสอนได้เกิดการเรียนรู้งาน เสริมความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน เป็นผลทำให้ทำงานอย่างมีความถูกต้อง ลดความผิดพลาด ช่วยทบทวนความคิด และทัศนคติที่ถูกต้อง ช่วยให้เกิดความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตได้มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ และเกิดความชำนาญเกี่ยวกับระบบงานทะเบียนมากขึ้น สามารถประยุกต์ใช้ทักษะในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ กล้าตัดสินใจ ไม่เกิดความผิดพลาด

๒. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสามารถปฏิบัติหน้าที่ทดแทนกันได้ทุกกลุ่มงานและเป็นการสร้างบรรยากาศให้เกิดความไว้วางใจ เกิดการมีส่วนร่วม และสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

๓. เพื่อให้การบริการไม่เกิดความล่าช้า และปัญหาที่เกิดขึ้นได้รับการแก้ไข ประชาชนผู้มารับบริการได้รับความพึงพอใจ

๔. เพื่อนำองค์ความรู้ที่จัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบ นำมาเผยแพร่ ถ่ายทอด แลกเปลี่ยน และสอนงานให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน

๔. เป้าหมาย

สามารถดำเนินการสอนงาน (Coaching) ให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตทวีวัฒนา จำนวน ๑๓ คน โดยกำหนดเนื้อหาวิชาด้านทะเบียนราษฎร ด้านบัตรประจำตัวประชาชน และด้านทะเบียนทั่วไป โดยใช้ผู้สอนงานเป็นหัวหน้ากลุ่มงาน หรือเจ้าหน้าที่ผู้มีประสบการณ์ของฝ่ายทะเบียน และมีแหล่งข้อมูลมาจากองค์ความรู้ด้านทะเบียนที่จัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบ ซึ่งจะดำเนินการภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานฯ

๕.๑ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT Analysis) ซึ่งผู้ริเริ่มแนวคิดนี้คือ Albert Humphrey การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในภายนอกจะช่วยให้เห็นจุดอ่อนและจุดแข็ง ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารภายในองค์กรและช่วยให้เข้าใจถึงโอกาสและอุปสรรคที่เกี่ยวกับปัจจัยภายนอกที่กำหนดให้องค์กรสามารถอยู่ได้หรือไม่

S : strength หมายถึง จุดแข็งขององค์กร อาทิ มีทรัพยากรด้านบุคลากรซึ่งมีความสามารถ ทักษะ ขยันขันแข็งในการทำงาน มีทีมงานวิจัย พัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีความสามารถมีเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีที่คุณภาพ และทันสมัย ความสามารถในการดำเนินการได้ดีมีความพร้อมทางด้านการเงินซึ่งก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการบริหาร

W : weakness หมายถึง จุดอ่อน ซึ่งเป็นมาจากปัจจัยภายในด้านลบหรือข้อด้อย เช่น ผู้ปฏิบัติงานขาดความเชี่ยวชาญ หรือมีเทคโนโลยีไม่ทันสมัยผู้บริหารและบุคลากร ที่รับผิดชอบขาดประสบการณ์ไม่มีประสิทธิภาพ ทีมงานไม่มีความเข้มแข็งในการปฏิบัติงาน บุคลากรขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

O : opportunity หมายถึง โอกาสซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก เช่น การสนับสนุนจากรัฐในด้านต่างๆ

T : threats หมายถึง อุปสรรคภายนอกหรือความเสี่ยง ที่อาจเกิดขึ้น เช่น ระบบข้อมูลต้องเชื่อมโยงกันหรือมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงระเบียบกฎหมาย และอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในภายนอกสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการสอนงานของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตทวีวัฒนา ดังนี้

จุดแข็ง (strength)	จุดอ่อน (Weakness)
๑. มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์และมีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร ด้านบัตรประจำตัวประชาชน และด้านทะเบียนทั่วไป	๑. บุคลากรใช้ความรู้ความสามารถไม่เต็มศักยภาพ ๒. ไม่มีการนำองค์ความรู้ที่จัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบมาถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนกันในองค์กร

<u>จุดแข็ง</u> (strength) ๒. มีเทคโนโลยีซึ่งเป็นเครื่องมือในการค้นหาข้อมูล และปฏิบัติงานได้รวดเร็ว ๓. มีการบริหารจัดการภายในที่มีความเป็นเอกภาพและมีประสิทธิภาพ	<u>จุดอ่อน</u> (Weakness) ๓. บุคลากรไม่เพียงพอ เมื่อมีการลาออก เกษียณอายุราชการ และโยกย้ายไปดำรงตำแหน่งที่หน่วยงานอื่น
<u>โอกาส</u> (opportunities) ๑. ลักษณะนโยบายบางประการมีส่วนในการกำหนดความสำเร็จจากการเรียกร้องการบริการต่างๆ จากประชาชน ๒. การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและเทคโนโลยี ที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว ทำให้ภาครัฐต้องปรับตัวให้ทัน โดยนำเอาระบบบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงมาใช้	<u>อุปสรรค</u> (Threat) ๑. เทคโนโลยีในปัจจุบันมีความก้าวหน้ามากขึ้น เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ แต่เทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงานไม่ทันสมัย ๒. มีนโยบายหรือภารกิจเร่งด่วนที่ทำให้กิจกรรมที่กำหนดต้องชะลอและเลื่อนออกไป

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในภายนอก(SWOT Analysis) แล้วพบว่า เมื่อพิจารณาจุดแข็งและโอกาสที่มีอยู่จึงมีความเหมาะสม และจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากร ตลอดจนพัฒนางานให้มีศักยภาพ และความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยการนำเอาองค์ความรู้ที่ได้จัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบมาประยุกต์ใช้กับวิธีการสอนงาน โดยผู้มีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในด้านนั้นๆ

๕.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการสอนงาน

๑) ความหมายของการสอนงาน

การสอนงาน(Coaching) คือการที่คนๆ หนึ่งช่วยให้ใครก็ตามพัฒนาขีดความสามารถในการทำงาน การสอนงานไม่ได้หมายถึงสาระของการสอน หรือบอกวิธีการทำงานเท่านั้น แต่หมายความว่ารวมถึงการช่วยเหลือการให้คำแนะนำการให้กำลังใจ และให้โอกาสในการทำสิ่งต่างๆ ให้ดีขึ้น การสอนงานเป็นหน้าที่ประการหนึ่งของผู้บังคับบัญชาที่พึงปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในอันที่จะให้เขาเกิดความเข้าใจงาน มีความชำนาญและสามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง ชี้แจง วัตถุประสงค์วิธีการปฏิบัติงานอย่างละเอียดและชัดเจน เพื่อจะนำไปสู่ความสำเร็จของงาน

การสอนงานจัดได้ว่าเป็นกระบวนการหนึ่งที่ผู้บังคับบัญชาใช้เพื่อเสริมสร้างและพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีความรู้ ทักษะและลักษณะเฉพาะตัว ในการปฏิบัติงานนี้ให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งเป็นเป้าหมายหรือผลการปฏิบัติงานที่ผู้บังคับบัญชาต้องการ สอดคล้องกับเป้าหมายหรือผลการปฏิบัติงานที่ผู้บังคับบัญชาต้องการ สอดคล้องกับเป้าหมายของงาน หรือความคาดหวังที่เกิดขึ้น โดยจะต้องตกลงและยอมรับร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา การสอนงานนอกจากมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาผลการปฏิบัติงานแล้วยังมุ่งเน้นศักยภาพ

ผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อผู้ได้บังคับบัญชาพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถเฉพาะตัว และศักยภาพในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นไป เพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอันนำมาซึ่งตำแหน่งที่สูงขึ้น นอกจากนี้การสอนงานถือได้ว่าเป็นรูปแบบการสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ได้บังคับบัญชา และระหว่างผู้ได้บังคับบัญชาด้วยตนเอง โดยอาศัยการสื่อสารที่มีทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ หรือเรียกว่าการสื่อสารแบบสองทางที่ผู้บังคับบัญชาใช้การแจ้ง ชี้แจง หรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมผู้ได้บังคับบัญชาให้มีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา รวมทั้งรับฟังสิ่งที่คาดหวัง ความต้องการของผู้ได้บังคับบัญชาเป็นช่องทางการสอบถามปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งเป็นโอกาสอันดีที่ผู้บังคับบัญชากับผู้ได้บังคับบัญชาร่วมกันแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น

๒) ความสำคัญของการสอนงาน

การสอนงานมีคุณค่าพิเศษทำให้เกิดผลดี ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ เป็นการช่วยเพิ่มศักยภาพให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับ จึงมีความสำคัญดังนี้

๑. ไม่เกิดการลองผิดลองถูก การสอนงานเป็นไปอย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพลดความผิดพลาดเสียหาย

๒. การเรียนรู้เป็นไปอย่างถูกต้องสมบูรณ์ เกิดการถ่ายทอดงานและเทคนิคการปฏิบัติงานจากหัวหน้าไปสู่ผู้ร่วมทีมงานช่วยให้เกิดความรู้ในการทำงานที่ถูกต้อง เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

๓. การปฏิบัติงานสะดวก รวดเร็วและปลอดภัย สามารถปรับปรุงงานให้ดีขึ้น

๔. มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจากไม่รู้เป็นรู้ จากปฏิบัติไม่เป็น เป็นปฏิบัติเป็น จากไม่ชำนาญเป็นชำนาญ

๕. ผู้บังคับบัญชากับผู้ได้บังคับบัญชาไว้วางใจกันและกันและเป็นโอกาสที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันและกัน

๖. ทำให้องค์ความรู้ไม่ติดกับตัวบุคคลเมื่อมีการลาออกหรือเกษียณอายุทำให้มีผู้สืบสานงานต่อไป

๓) ประโยชน์ของการสอนงานที่เกิดกับผู้บังคับบัญชา

๑. ช่วยแบ่งเบาภาระงานเพื่อให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ช่วยให้มีความคิดพิจารณาปรับปรุงงานและวิธีการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๒. มีโอกาสชี้แจงจุดเด่นจุดด้อย หรือจุดที่ต้องการให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้ปรับปรุง

๓. มีโอกาสรับรู้ความต้องการที่ผู้บังคับบัญชาคาดหวัง ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นมาจากการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา สร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ได้บังคับบัญชา เป็นกระบวนการสนับสนุนให้ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายตามแผนที่กำหนดส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศทำงานเป็นทีม

๔) ประโยชน์ที่เกิดขึ้นส่งผลต่อผู้ได้บังคับบัญชา

๑. เข้าใจขอบเขตเป้าหมายของการปฏิบัติงานและความต้องการที่ผู้บังคับบัญชาคาดหวัง ได้รับรู้ถึงสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงปัญหาและอุปสรรคขององค์การ ภารกิจที่องค์กรจะทำในปัจจุบันและต้องการทำต่อไปในอนาคต

๒. ได้รับรู้ถึงปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้น ในการปฏิบัติงานร่วมกัน มีโอกาสรู้จัก
 แข็งจุดอ่อนของตัวเอง เพื่อสามารถปฏิบัติงานได้อย่างดี รู้จักการวางแผนความสำคัญของงาน รับรู้
 เทคนิควิธีการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย

๕) กระบวนการในการสอนงาน

ในการสอนงานต้องเริ่มด้วยการวางแผนการสอนก่อน โดยกำหนด
 วัตถุประสงค์การสอนงาน ต้องการอะไร สภาพปัญหาปัจจุบันเป็นอย่างไร และอาจมีอุปสรรคบ้าง
 จะจัดการอย่างไร

ขั้นตอนที่ ๑ บอกให้ฟัง (Clarifying needs)

การอธิบายความต้องการในการสอนให้เข้าใจในวัตถุประสงค์และความ
 จำเป็นของการสอนงาน ที่สำคัญคือต้องระวังในการพูดเพื่อให้ผู้รับการสอนต่อต้าน โดยต้องพูดไม่ให้
 เป็นการตำหนิ แต่เน้นที่ประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นจากการสอนงาน

ขั้นตอนที่ ๒ ตั้งเป้าเรียน (Objective setting)

เมื่อทำความเข้าใจกันดีแล้ว ต่อมาจะเป็นการกำหนดเป้าหมายในการสอน
 งานร่วมกัน ควรมีเรื่องอะไรบ้าง ที่เขาควรรู้เพิ่มหรือเรื่องอะไรบ้างที่ควรฝึกฝนเพิ่มเติม โดยเขียนผลลัพธ์
 ที่อยากให้เป็นให้ชัดเจนและเป็นไปได้จริง

ขั้นตอนที่ ๓ ร่วมเขียนแผน (ztion plan deligning)

ทั้งผู้สอนและผู้รับการสอนร่วมกันวางแผนปฏิบัติการโดยดูจากวัตถุประสงค์
 และผลลัพธ์ที่ต้องการว่าควรมีกิจกรรมอะไรที่จะทำเพื่อการสอนงานให้ระบุงจะจงพฤติกรรมที่ควรแก้ไข
 ทักษะใดควรฝึกฝนเพิ่มเติมรู้สึกแค่ไหนเข้าใจทำได้หรือแม่นยำ ใช้เวลาเท่าไร ทำเมื่อใด จะประชุมตาม
 ผลงานเมื่อใด ลงไว้ในแผนให้ชัดเจน

ขั้นตอนที่ ๔ แ่่นประเมิน (checking Activties)

ในขั้นตอนนี้จะต้องให้ผู้รับการสอนงานได้ลงปฏิบัติจริงตามที่ได้วางแผนไว้

๕.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการจัดองค์ความรู้

๑) การจัดองค์ความรู้หมายถึง (Knowledge Management) คือ การรวบรวม
 องค์ความรู้ที่มีอยู่ในส่วนราชการที่กระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ
 เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมี
 ประสิทธิภาพอันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถ

๒) หลักสำคัญของการจัดการความรู้

- ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากความรู้ซ่อนเร้นเป็นความรู้เด่นชัดให้มากที่สุด
 เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร
- บริหารจัดการให้คนที่มีความรู้ซ่อนเร้นได้ถ่ายทอดออกมาสู่คนอื่น ๆ ที่
 ต้องการความรู้ นั้น ด้วยวิธีการอย่างมีระบบ ด้วยคู่มือ หรือการสอนงาน

๓) ผลของการจัดการความรู้

๑. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร
๒. ป้องกันการสูญหายของภูมิปัญญา
๓. เพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและการอยู่รอด

ในการสอนงานเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนคนครั้งนี้ ผู้จัดทำรายงานได้กำหนดแนวทาง
ดำเนินการ ดังนี้

๖.๑.๑ กำหนดผู้สอนงาน และผู้รับการสอนงาน ดังนี้

- ผู้สอนงาน ได้แก่ หัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนราษฎร กลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน กลุ่มงานทะเบียนทั่วไป และเจ้าหน้าที่ผู้มีความรู้และประสบการณ์
- ผู้รับการสอนงาน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน จำนวน ๑๓ คน ประกอบด้วย บุคลากรบรรจุใหม่ บุคลากรที่ย้ายมาจากหน่วยงานอื่น บุคลากรในฝ่ายทะเบียนกรณีมีการหมุนเวียนหรือเมื่อมีกรณี ทำงานล่าช้า เกิดความผิดพลาด

๖.๑.๒ กำหนดเนื้อหา วิธีการ ระยะเวลา และวัน เวลา สถานที่ในการสอนงาน

แผนการสอนงานประจำปี ๒๕๖๐

ณ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตทวีวัฒนา

หลักสูตร	ระยะเวลา						หมายเหตุ
	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๑. ด้านการทะเบียนราษฎร - การขอกำหนดบ้านเลขที่ - การแจ้งการเกิด - การแจ้งการตาย - การการย้ายเข้า - การย้ายที่อยู่ปลายทาง - การแจ้งย้ายออก - การเพิ่มชื่อและรายการ บุคคลเข้าในทะเบียน บ้าน - การแก้ไขเปลี่ยนแปลง รายการในเอกสาร ทะเบียนราษฎร - การได้สัญชาติ - การออกหนังสือรับรอง การเกิด	      	    					ใช้วันหยุดราชการ ตั้งแต่เวลา ๑๔.๐๐ ถึง ๑๖.๐๐ น.

แผนการสอนงานประจำปี ๒๕๖๐
ณ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตทวีวัฒนา

หลักสูตร	ระยะเวลา						หมายเหตุ
	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๒. ด้านบัตรประจำตัวประชาชน - การขอมีบัตร - ขอมีบัตรใหม่ - ขอเปลี่ยนบัตร			→				ใช้วันหยุดราชการ ตั้งแต่เวลา ๑๔.๐๐ ถึง ๑๖.๐๐ น.
๓. ด้านทะเบียนครอบครัว				→	→		
- การจดทะเบียนสมรส				→	→		
- การจดทะเบียนหย่า				→	→		
- การจดทะเบียนรับรองบุตร				→	→		
- ทะเบียนการรับบุตรบุญธรรม					→	→	
- ทะเบียนการเลิกรับบุตรบุญธรรม					→	→	
- การบันทึกฐานะแห่งครอบครัว					→	→	
๔. ด้านทะเบียนชื่อบุคคล						→	
- การเปลี่ยนชื่อตัว						→	
- การจดทะเบียนตั้งชื่อสกุล						→	
- การอนุญาตให้ร่วมชื่อสกุล						→	
- การออกหนังสือรับรองการใช้คำนำหน้านามหญิง,เป็นผู้ให้ผู้มีสิทธิอนุญาตให้ผู้อื่นร่วมชื่อสกุล,การขอเปลี่ยนชื่อตัวของคนต่างด้าว						→	

เมื่อมีการวางแผนการสอนแล้ว จัดให้มีการทดสอบความรู้ ความเข้าใจของผู้รับการสอนงานเกี่ยวกับงานทั้ง ๓ ด้านของฝ่ายทะเบียน เพื่อเป็นการวัดความรู้ ความเข้าใจก่อนเข้าสู่กระบวนการสอนงาน (Coaching)

วันที่/ เวลาที่สอน	ผู้สอนงาน	ผู้รับ การสอนงาน	เรื่องที่สอน	จำนวน (ชม./วัน)	กิจกรรม/ กระบวนการ
			- การได้สัญชาติ - การออกหนังสือ รับรองการเกิด	๑.๕ ๑.๕	
วันที่ ๓, ๑๐, ๑๗, ๒๔ มิ.ย. ๖๐ เวลา ๑๔.๓๐ - ๑๕.๓๐ น.	๑. หัวหน้ากลุ่ม งานบัตร ประจำตัว ประชาชน ๒. เจ้าหน้าที่ผู้ มีความรู้และ ประสบการณ์	๑. หัวหน้ากลุ่ม งานทะเบียน ราษฎร, ๒. หัวหน้ากลุ่ม งานทะเบียน ทั่วไป ๓. เจ้าหน้าที่ ฝ่ายทะเบียน	๒. ด้านบัตร ประจำตัว ประชาชน - การขอมีบัตร - ขอมีบัตรใหม่ - ขอเปลี่ยนบัตร	๑ ๑ ๑	- ลงมือปฏิบัติจริง - ฝึกทักษะการ แก้ปัญหาและนำ ความรู้ไปประยุกต์ใช้ - ผู้สอนเปิดโอกาส ให้ผู้รับการสอน ซักถามและสะท้อน ความคิดเห็น - การกำหนด ปัญหาตาม ข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น
วันที่ ๑, ๕, ๒๒, ๒๙ ก.ค. ๖๐ เวลา ๑๕.๐๐ - ๑๖.๐๐ น.	๑. หัวหน้ากลุ่ม งานทะเบียน ทั่วไป ๒. เจ้าหน้าที่ผู้ มีความรู้และ ประสบการณ์	๑. หัวหน้ากลุ่ม งานทะเบียน ราษฎร, ๒. หัวหน้ากลุ่ม งานทะเบียน บัตรประจำตัว ประชาชน ๓. เจ้าหน้าที่ ฝ่ายทะเบียน	๓. ด้านทะเบียน ครอบครัว - การจดทะเบียน สมรส - การจดทะเบียน หย่า - การจดทะเบียน รับรองบุตร	๑ ๑ ๑	- ลงมือปฏิบัติจริง - ฝึกทักษะการ แก้ปัญหาและนำ ความรู้ไปประยุกต์ใช้ - ผู้สอนเปิดโอกาส ให้ผู้รับการสอน ซักถามและสะท้อน ความคิดเห็น - การกำหนด ปัญหาตาม ข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น - วันเวลาอาจ เปลี่ยนแปลงได้ ตามความ เหมาะสม
วันที่ ๕, ๑๒, ๑๙, ๒๖ ส.ค. ๖๐ เวลา ๑๔.๓๐ - ๑๖.๐๐ น.			- ทะเบียนการรับ บุตรบุญธรรม - ทะเบียนการ เลิกรับบุตรบุญ ธรรม - การบันทึกฐานะ แห่งครอบครัว	๑.๕ ๑.๕ ๑.๕	

วันที่/ เวลาที่สอน	ผู้สอนงาน	ผู้รับ การสอนงาน	เรื่องที่สอน	จำนวน (ชม./วัน)	กิจกรรม/ กระบวนการ
วันที่ ๒,๙, ๑๖,๒๓,๓๐ ก.ย. ๖๐ เวลา ๑๕.๐๐- ๑๖.๐๐	๑.หัวหน้ากลุ่ม งานทะเบียน ทั่วไป ๒.เจ้าหน้าที่ผู้ มีความรู้และ ประสบการณ์	๑.หัวหน้ากลุ่ม งานทะเบียน ราษฎร, ๒.หัวหน้ากลุ่ม งานทะเบียน บัตรประจำตัว ประชาชน ๓.เจ้าหน้าที่ ฝ่ายทะเบียน	๔.ด้านทะเบียนชื่อ บุคคล - การเปลี่ยนชื่อตัว - การจดทะเบียน ตั้งชื่อสกุล - การอนุญาตให้ ร่วมชื่อสกุล - การออกหนังสือ รับรองการใช้คำ นำหน้านามหญิง เป็นผู้ให้ผู้มีสิทธิ อนุญาตให้ผู้อื่น ร่วมชื่อสกุล, การ ขอเปลี่ยนชื่อตัว ของคนต่างด้าว	๑ ๑ ๑ ๑	- ลงมือปฏิบัติจริง - ฝึกทักษะการ แก้ปัญหาและนำ ความรู้ไปประยุกต์ใช้ - ผู้สอนเปิดโอกาส ให้ผู้รับการสอน ซักถามและสะท้อน ความคิดเห็น - การกำหนด ปัญหาตาม ข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น - วันเวลาอาจ เปลี่ยนแปลงได้ ตามความ เหมาะสม

๖.๓ ขั้นตอนการติดตามประเมินผล

โดยหัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนราษฎร หัวหน้ากลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน และหัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนทั่วไป เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือและทำการตรวจสอบการปฏิบัติงาน ติดตาม ผลการให้บริการ ความพึงพอใจที่ประชาชนได้รับ และตรวจสอบความรู้ความเข้าใจเป็นระยะ เปิดโอกาส ให้มีการสอบถามในสิ่งที่ไม่เข้าใจและมีการประเมินผลทุกหนึ่งเดือน หลังจากจบหลักสูตร

๗. ระยะเวลาดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินการ ๖ เดือน ตั้งแต่เดือนเมษายน – กันยายน ๒๕๖๐

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ โดยจัดการสอนงานควบคู่ไปกับการลงมือปฏิบัติงานจริง

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือ
<u>เป้าหมาย</u> ๑. สามารถดำเนินการสอนงาน (Coaching) ให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขต ทวีวัฒนา จำนวน ๑๓ คน โดย กำหนดเนื้อหาวิชาด้านทะเบียน	<u>ระดับผลผลิต (Output)</u> - ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนของสำนัก งานเขต ทวีวัฒนา จำนวน ๑๓ คน ได้รับ การสอนงาน (Coaching) ด้าน ทะเบียนครบถ้วน	- เอกสารรับลงทะเบียนสอนงาน

<u>เป้าหมาย</u> ราษฎร ด้านบัตรประจำตัวประชาชน และด้านทะเบียนทั่วไป โดยใช้ผู้สอนงานเป็นหัวหน้ากลุ่มงาน หรือเจ้าหน้าที่ผู้ มีประสบการณ์ของฝ่ายทะเบียน และมีแหล่งข้อมูลมาจากองค์ความรู้ด้านทะเบียนที่จัดเก็บไว้ อย่างเป็นระบบ ซึ่งจะดำเนินการภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐		
<u>วัตถุประสงค์</u> ๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตได้มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับกฎหมายระเบียบ และเกิดความชำนาญเกี่ยวกับระบบงานทะเบียนมากขึ้น สามารถประยุกต์ใช้ทักษะในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ กล้าตัดสินใจ ไม่เกิดความผิดพลาด ๒. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสามารถปฏิบัติหน้าที่ทดแทนกันได้ทุกกลุ่มงานและเป็นการสร้างบรรยากาศให้เกิดความไว้วางใจ เกิดการมีส่วนร่วม และสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ๓. เพื่อให้การบริการไม่เกิดความล่าช้า และปัญหาที่เกิดขึ้นได้รับการแก้ไข ประชาชนผู้มารับบริการได้รับความพึงพอใจ	<u>ระดับผลลัพธ์ (Out come)</u> - เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนมีความรอบรู้ในงานด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านทะเบียนราษฎร ด้านบัตรประจำตัวประชาชน และด้านทะเบียนทั่วไป เพิ่มขึ้นอย่างน้อยร้อยละ ๘๐ - เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนอย่างน้อยร้อยละ ๘๐ สามารถปฏิบัติหน้าที่ทดแทนกันได้ทุกกลุ่มงาน - การบริการรวดเร็วขึ้นจากเดิมอย่างน้อย ร้อยละ ๑๐ - ร้อยละ ๘๐ ของประชาชนผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจ	- แบบทดสอบก่อนและหลังการเข้ารับการสอนงาน - จัดให้เจ้าหน้าที่ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันปฏิบัติหน้าที่อื่นที่ไม่ใช่หน้าที่ประจำ - สถิติระยะเวลาการให้บริการ - การทดสอบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน

<u>วัตถุประสงค์</u> ๔. เพื่อนำองค์ความรู้ที่จัดเก็บไว้ อย่างเป็นระบบ นำมาเผยแพร่ ถ่ายทอด แลกเปลี่ยนและสอน งานให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน	<u>ระดับผลลัพธ์ (Out come)</u> - ผู้สอนงานนำองค์ความรู้ต่างๆ เช่น กฎหมาย ระเบียบ หนังสือ สั่งการ คู่มือการปฏิบัติงาน รวมถึงกรณีศึกษาที่เกี่ยวข้องกับ งานทะเบียน มาเป็นเครื่องมือ เพื่อถ่ายทอดความรู้ต่างๆ อย่าง น้อยร้อยละ ๗๐ ของการสอน งาน	- แผนและตารางการสอนงาน
--	---	-------------------------------

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑. กรุงเทพมหานคร ควรจะกำหนดหลักสูตรอบรม เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียน
ปีละครั้ง เพื่อให้ทราบข้อกฎหมายใหม่ๆ หนังสือสั่งการ แนวทางการแก้ปัญหา เมื่อมีปัญหา
เกิดขึ้นหรือเมื่อโปรแกรมทะเบียนมีปัญหา
๒. ผู้บริหารหรือหัวหน้าฝ่ายควรส่งเสริมให้มีการสอนงานภายในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการ
เรียนรู้สิ่งใหม่ และสามารถหมุนเวียนหน้าที่ในองค์กรเมื่อตำแหน่งว่างลงหรือขาดบุคลากร
๓. กรุงเทพมหานครควรพัฒนาบุคลากร ทั้งด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ และสร้าง
กำลังใจให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการ
๔. กรุงเทพมหานครควรเพิ่มช่องทางบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อลดภาระหน้าที่ของ
เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและเป็นการอำนวยความสะดวก รวดเร็วให้แก่ประชาชน โดยไม่ต้อง
มาติดต่อราชการที่สำนักงานเขต

การพัฒนาประสิทธิภาพบุคลากรในฝ่ายทะเบียน
สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษา
สำนักงานเขตทวีวัฒนา

จัดทำโดย
นางสาวกิตติยา เนตรคุณไพธัจริญ

สภาพปัญหา

๑. การปฏิบัติงานผิดพลาด และเกิดความล่าช้า ได้แก่ บุคลากรบรรจุใหม่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

๒. ขาดแคลนบุคลากร

๓. ภารกิจงานในแต่ละวันมีมาก

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนของ สำนักงานเขตได้มีความรู้ ความเข้าใจ

เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

๒. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสามารถปฏิบัติงานที่ทดแทนกันได้

๓. เพื่อให้การบริการไม่เกิดความล่าช้า ประชาชนได้รับความพึงพอใจ

๔. เพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้จัดเก็บไว้มาเผยแพร่ ถ่ายทอด แลกเปลี่ยน และสอนงานให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน

เป้าหมาย

ดำเนินการสอนงาน (Coaching) ให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนของ
สำนักงานเขตทวีวัฒนา จำนวน ๑๓ คน โดยกำหนดเนื้อหาวิชา
ด้านทะเบียนราษฎร ด้านบัตรประจำตัวประชาชน และด้านทะเบียนทั่วไป
โดยใช้ผู้สอนงานเป็นหัวหน้ากลุ่มงาน หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการณ้ของ
ฝ่ายทะเบียน และมีแหล่งข้อมูลจากองค์ความรู้ด้านทะเบียนที่จัดเก็บไว้
อย่างเป็นระบบ ซึ่งจะดำเนินการภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

๑. แนวคิดเรื่องการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กร (SWOT Analysis)

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
๑. มีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร ด้านบัตรประจำตัวประชาชน และด้านทะเบียนทั่วไป	๑. บุคลากรใช้ความรู้ความสามารถไม่เต็มศักยภาพ
๒. มีเทคโนโลยีซึ่งเป็นเครื่องมือในการค้นหาข้อมูลและปฏิบัติงานได้รวดเร็ว	๒. ไม่มีการนำองค์ความรู้ที่จัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบมาถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนกันในองค์กร
๓. มีการบริหารจัดการภายในที่มีความเป็นเอกภาพและมีประสิทธิภาพ	๓. บุคลากรไม่เพียงพอ เมื่อมีการลาออกเกษียณอายุราชการ และโยกย้ายไปดำรงตำแหน่งที่หน่วยงานอื่น

ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

๑. แนวคิดเรื่องการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์การ (SWOT Analysis)

โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threat)
๑. ลักษณะนโยบายบางประการมีส่วนในการกำหนดความสำเร็จจากการเรียกร้องการบริการต่างๆ จากประชาชน	๑. เทคโนโลยีในปัจจุบันมีความก้าวหน้ามากขึ้น เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ แต่เทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงานไม่ทันสมัย
๒. การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและเทคโนโลยี ที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว ทำให้ภาครัฐต้องปรับตัวให้ทัน โดยนำเอาระบบบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงมาใช้	๒. มีนโยบายหรือภารกิจเร่งด่วนที่ทำให้กิจกรรมที่กำหนดต้องชะลอและเลื่อนออกไป

ความรู้ที่นำมาใช้ในการการจัดทำรายงาน

๒. แนวคิดเกี่ยวกับการสอนงาน

การสอนงาน (Coaching) คือ การที่คนๆ หนึ่งช่วยให้ใครก็ตามพัฒนาขีดความสามารถในการทำงาน การสอนงานไม่ได้หมายถึงสาระของการสอน หรือบอกวิธีการทำงานเท่านั้น แต่หมายความรวมถึงการช่วยเหลือ การให้คำแนะนำการให้กำลังใจ และให้โอกาสในการทำสิ่งต่างๆ ให้ดีขึ้น การสอนงานเป็นหน้าที่ประการหนึ่งของผู้บังคับบัญชาที่พึงปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในอันที่จะให้เขาเกิดความเข้าใจงาน มีความชำนาญและสามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง เพื่อจะนำไปสู่ความสำเร็จของงาน

ความรู้ที่นำมาใช้ในการการจัดทำรายงาน

๓. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดองค์ความรู้

การจัดองค์ความรู้หมายถึง (Knowledge Management) คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในส่วนราชการที่กระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบเพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถ

กรอบแนวทางดำเนินการ

๑. ขั้นเตรียมการ

๑.๑ กำหนดผู้สอนงาน และผู้รับการสอนงาน

๑.๒ แผนกำหนดเนื้อหา วิธีการ ระยะเวลา และวัน เวลา สถานที่

๑.๓ ก่อนสอนงานให้มีการทดสอบความรู้

๒. ขั้นดำเนินการสอน

๒.๑ การเตรียมตัวของผู้ดำเนินการสอน

๒.๒ ระหว่างการสอนงาน ต้องทำให้ผู้เป็นตัวอย่าง เน้นย้ำประเด็นสำคัญ และการฝึกปฏิบัติในงานโดยการสลับกันฝึกงาน

๒.๓ หลังการสอน ให้ทดลองฝึก ปฏิบัติ ทบทวนเพื่อทดสอบความเข้าใจ

๓. ขั้นตอนการติดตามประเมินผล โดยหัวหน้ากลุ่มงานทุกกลุ่มงานของฝ่ายทะเบียน

แนวทางการประเมินผล

เป้าหมาย	ระดับผลผลิต (Output)
สามารถดำเนินการสอนงาน (Coaching) ให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตฯ จำนวน ๑๓ คน โดยกำหนดเนื้อหา วิชาทั้ง ๓ ด้าน ผู้สอนงานเป็นหัวหน้ากลุ่มงาน หรือเจ้าหน้าที่ผู้มีประสบการณ์ และมีแหล่งข้อมูลจากองค์ความรู้ด้านทะเบียน ดำเนินการในปี ๖๐	ปี ๖๐ เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตฯ จำนวน ๑๓ คน ได้รับการสอนงานด้านทะเบียนครบถ้วน

วัตถุประสงค์	ระดับผลลัพธ์ (Outcome)
๑.เพื่อให้ জনท.ฝ่ายทะเบียนมีความรู้ความเข้าใจระบบงานทะเบียนมากขึ้น และปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มกำลัง	-জনত.ফায়তহেবিয়েনমীকমারোবুজ্ঞানতানতান্গু পেম্খিনোয়ান্গনোয় রোয়লহে ৯০
๒.เพื่อให้ জনท.ฝ่ายทะเบียนปฏิบัติหน้าที่ทดแทนกันได้	-জনত.ওয়ান্গনোয় রোয়লহে ৯০ প্ৰতিষ্ঠিতততননিত্তুকগলুংগান
๓.เพื่อให้บริการไม่ล่าช้า ปัญหาที่เกิดขึ้นได้รับการแก้ไข และประชาชนพึงพอใจ	-บริการเร็วขึ้นอย่างน้อย ร้อยละ ๑๐ -ร้อยละ ๙๐ ของผู้ใช้บริการพึงพอใจ
๔.เพื่อนำองค์ความรู้มาเผยแพร่ ถ่ายทอด	-นำองค์ความรู้มาเป็นเครื่องมือในการสอน อย่างน้อยร้อยละ ๙๐

ข้อเสนอแนะ

๑. กทม. ควรกำหนดหลักสูตรอบรมเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนปีละ ๑ ครั้ง
๒. ผู้บริหารและหัวหน้าฝ่ายควรส่งเสริมให้มีการสอนงานในหน่วยงาน
๓. กทม. ควรพัฒนาบุคลากรและสร้างกำลังใจให้แก่บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการ
๔. กทม. ควรเพิ่มช่องทางการบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยไม่ต้องมาติดต่อราชการที่สำนักงานเขต