



การปรับปรุงกระบวนการรับบริการส่วนงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลพะวง

Improvement of the service Delivery Process of the Civil Registration Division of
Pawong Subdistrict Municipality

ข้อมูลพื้นฐานและบริบทการฝึกงาน



สถานที่ฝึกงาน : เทศบาลตำบลพะวง

ฝ่ายงาน : กองทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน

บริบทการฝึกงาน : ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารงานทะเบียน เช่น เอกสารการแจ้งเกิด เอกสารการแจ้งตาย เอกสารการย้ายเข้า-ออก เป็นต้น

ปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้น



ปัญหา

ปัญหาที่พบไม่ใช่อุปสรรคโดยตรงต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน แต่เป็น “ปัญหาโดยอ้อม” ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการ โดยสรุปได้ดังนี้

1. ประชาชนจำนวนหนึ่งไม่เข้าใจขั้นตอนการดำเนินงานทะเบียนราษฎร อย่างชัดเจน
2. เตรียมเอกสารมา ไม่ครบถ้วน / ไม่ถูกต้อง / ผิดประเภท
3. ประชาชนที่มาติดต่อครั้งแรกและผู้สูงอายุมีแนวโน้มประสบปัญหา มากกว่ากลุ่มอื่น
4. แม้มีป้ายประกาศและเว็บไซต์ให้ข้อมูลแต่ประชาชนบางส่วนไม่เข้าถึงหรือไม่คุ้นชินกับช่องทางดังกล่าว

ผลกระทบที่เกิดขึ้น

1. การให้บริการเกิดความล่าช้า
2. เจ้าหน้าที่ต้องอธิบายข้อมูลซ้ำหลายครั้ง เพิ่มภาระงาน
3. ประชาชนต้องเดินทางกลับไปเตรียมเอกสารใหม่เสียเวลาและค่าใช้จ่าย
4. ผู้มารับบริการรายอื่นได้รับผลกระทบ ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

ข้อเสนอแนะ

1. ประชาสัมพันธ์ LINE OA ควบคู่กับป้ายประกาศหน้าเคาน์เตอร์และสื่อชุมชน
2. อัปเดตข้อมูลอย่างสม่ำเสมอให้เป็นปัจจุบัน
3. จัดทำข้อมูลในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เช่น อินโฟกราฟิกหรือข้อความสั้นกระชับ
4. ประเมินผลการใช้งานเป็นระยะ เช่น สัมภาษณ์ความพึงพอใจของประชาชน
5. พัฒนาไปสู่ระบบนัดหมายล่วงหน้าในอนาคต เพื่อลดความแออัดเพิ่มเติม

แนวทางการแก้ปัญหา



เสนอให้จัดทำ LINE Official Account (LINE OA) ของงานทะเบียนราษฎร เพื่ออำนวยความสะดวกในการเตรียมข้อมูลให้แก่ประชาชนที่เข้ามารับบริการ

เหตุผลสำคัญ

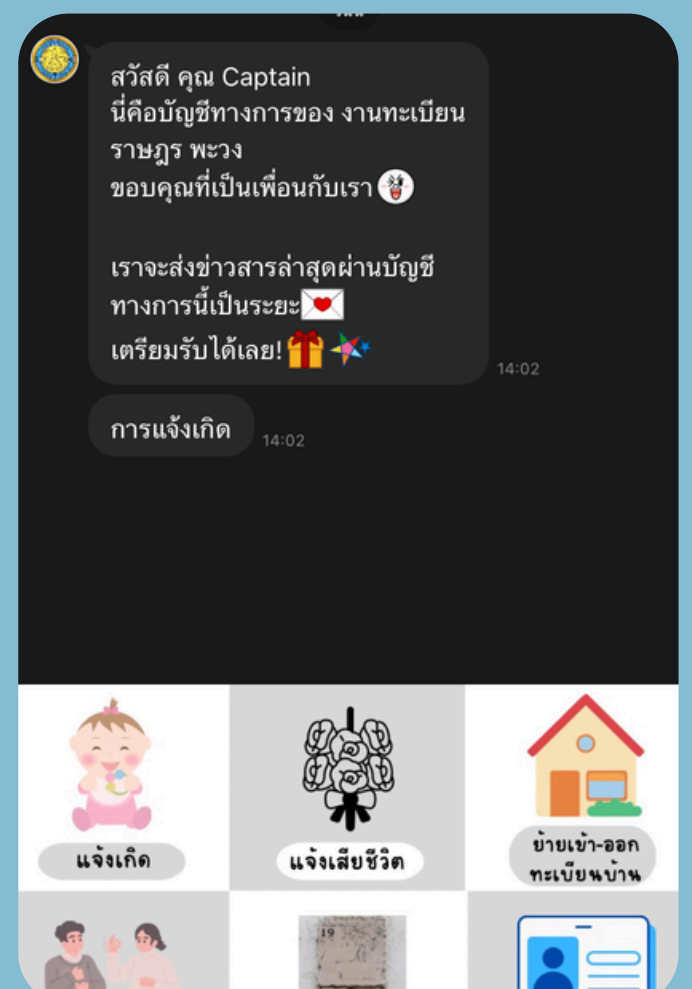
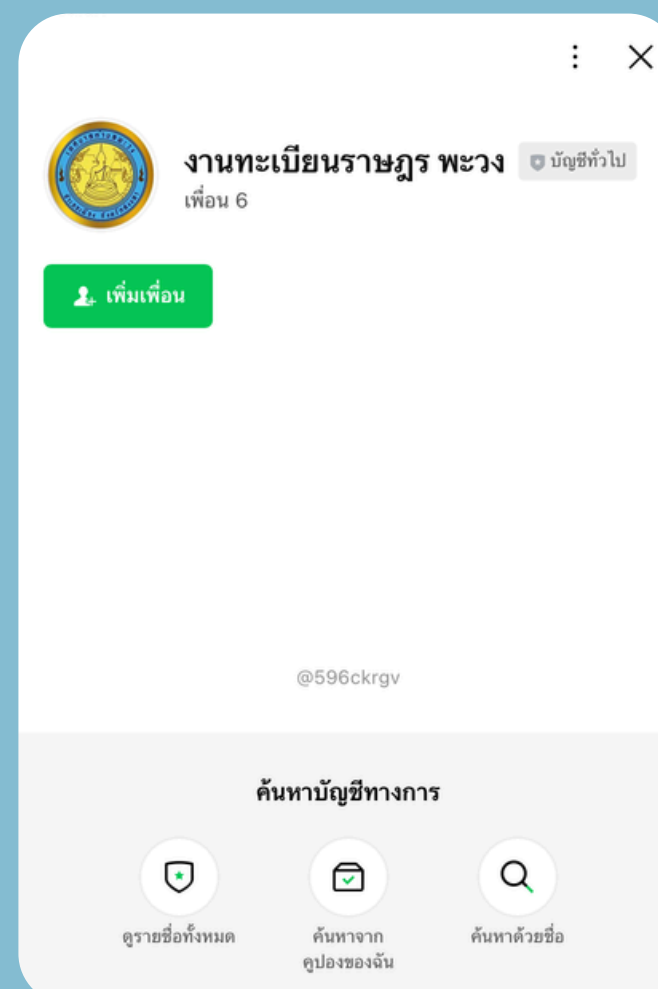
1. ประชาชนส่วนใหญ่ใช้งานแอปพลิเคชัน LINE อยู่แล้ว
2. เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน
3. ใช้งบประมาณต่ำ และไม่เพิ่มภาระบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญ

รูปแบบการใช้งาน

1. รวบรวมข้อมูลขั้นตอนการดำเนินงานแต่ละประเภท
2. แสดงรายการเอกสารที่ต้องใช้แบบชัดเจน
3. แจ้งวัน-เวลาทำการ
4. จัดทำเมนูคำถามที่พบบ่อย (FAQ)
5. ตั้งค่าข้อความตอบกลับอัตโนมัติ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ประชาชนเตรียมเอกสารได้ถูกต้องครบถ้วนมากขึ้น
2. ลดจำนวนการเดินทางซ้ำ
3. ลดความแออัดและระยะเวลารอคิว
3. ลดภาระงานการตอบคำถามซ้ำของเจ้าหน้าที่
4. ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน



ผู้จัดทำ : นายธนบดี เกสรินทร์ รหัสนิสิต : 651011130

ระยะเวลาการฝึกงาน : 3 พฤศจิกายน 2568 - 20 กุมภาพันธ์ 2569

คณะ : มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

สาขา : รัฐประศาสนศาสตร์ (เอกการปกครองท้องถิ่น)

อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์ ดร. ปุณณดา ไชยราช

พี่เลี้ยงประจำสถานที่ฝึกงาน : นายอวยชัย แซ่จุง



รายงานการฝึกงาน