

การปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ*

The Improvement of Performance of Bangkokapi districts officers

**ผกามาศ ฟูคำ

Phakamas Fukham

6314832048@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการวิจัยโดยการสัมภาษณ์ (Interview) ในรูปการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or formal interview) ทำการศึกษาหาข้อมูลโดยแบบวิธีการวิจัยสนาม เพื่อศึกษาการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการดำเนินงานด้านงานทะเบียน ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ ภายใต้พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 2) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ ในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า การดำเนินงานด้านงานทะเบียน ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ ภายใต้พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 เป็นไปตามที่กฎหมายได้กำหนดไว้ ส่วนสภาพปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ มีหลายด้านที่ต้องปรับปรุงไม่ว่าจะเป็นด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการทำงานและด้านงบประมาณในการปฏิบัติงาน โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ ได้เสนอแนะการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียน ที่ต้องไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนา การให้บริการงานทะเบียน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ และเกิดความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการ

คำสำคัญ: การให้บริการ ; การปรับปรุง ; งานทะเบียน

Service; Improvement; Registration

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ

**นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

กรุงเทพมหานคร เป็นศูนย์กลางความเจริญและเป็นเมืองขนาดใหญ่ที่มีอัตราความเจริญเติบโต ขยายตัวอย่างรวดเร็ว ซึ่งรัฐบาลทุกรัฐบาลพยายามปรับปรุงการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารกรุงเทพมหานคร ให้เหมาะสมเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง โดยกรุงเทพมหานครเป็นองค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น เป็นจังหวัดที่มีประชากรมากที่สุดของประเทศ รับผิดชอบในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขในพื้นที่ 1,568 ตารางกิโลเมตร มีประชากรจำนวนกว่า 5.5 ล้านคน และมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นในแต่ละปี อันเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้กรุงเทพมหานครต้องมีหน้าที่และความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นทุกปี ซึ่งการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ประชาชน เป็นเป้าหมายการทำงานของกรุงเทพมหานคร ที่พยายามคิดค้นนวัตกรรมทำให้บริการที่ดีที่สุดแก่ประชาชนมาอย่างต่อเนื่อง พัฒนาคุณภาพการให้บริการ ลดขั้นตอนของระบบราชการ รวมถึงประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย รวดเร็วและสะดวกสบาย

สำนักงานเขตบางกะปิ เป็นหนึ่งในห้าสิบเขตของกรุงเทพมหานคร ที่รองรับการขยายตัวของเมืองทางทิศตะวันออก มีหน่วยการปกครองย่อย 2 แขวง ได้แก่ แขวงคลองจั่น และแขวงห้วยหมาก มีฐานะเป็นสำนักทะเบียนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติทะเบียนราษฎร พ.ศ.2534 โดยมีนายทะเบียนท้องถิ่น ที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงาน พร้อมกับมอบหมายให้ เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนเป็นผู้ช่วยนายทะเบียนในเขตการปกครองของตน ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ ประกอบด้วย 1.งานทะเบียนราษฎร ได้แก่ การรับแจ้งการเกิด การรับแจ้งตาย การย้ายที่อยู่ การคัดรับรองทะเบียนบ้าน การเพิ่มชื่อเข้าทะเบียนบ้าน การกำหนดเลขหมายประจำบ้าน แจ้งรื้อถอนบ้าน แก้ไขรายการทะเบียนราษฎร งานทะเบียนคนต่างด้าว และบุคคลไม่มีสถานะทางทะเบียน ตลอดจนงานเลือกตั้ง 2. งานทะเบียนทั่วไป ได้แก่ การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนหย่า การจดทะเบียนรับรองบุตร การจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม การจดทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม การบันทึกฐานะแห่งครอบครัว การเปลี่ยนชื่อตัว เปลี่ยนชื่อรอง ตั้งชื่อสกุลร่วมชื่อสกุล จำหน่ายชื่อสกุล การรับรองการใช้ค่านำหน้าหญิง คัดรับรองและตรวจสอบเอกสาร 3. งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ได้แก่ การทำบัตรครั้งแรก การเปลี่ยนค่านำหน้านาม การเปลี่ยนที่อยู่ การเปลี่ยนบัตรที่ชำรุดในสาระสำคัญ บัตรหาย บัตรหมดอายุ ซึ่งสำนักงานเขตบางกะปิ มีผู้ใช้บริการทั้งในและนอกพื้นที่เขตบางกะปิ จำนวน 142,012 คน ข้อมูลจากฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร ณ เดือนพฤษภาคม 2565 โดยปัจจุบันประชาชนสามารถจองคิวออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน BMA Q เพื่อจองคิวการมารับบริการที่ฝ่ายทะเบียนล่วงหน้า สามารถระบุวันเวลา เพื่อเข้ารับบริการได้ ทั้งนี้ งานด้านทะเบียนเป็นงานที่มีความสำคัญที่เกี่ยวข้องกับประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย การปฏิบัติงานด้านทะเบียน จึงมีขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมายที่ต้องดำเนินการอย่างเคร่งครัด มีผู้ที่มาขอรับบริการทั้งหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานเอกชน ประชาชนในพื้นที่และนอกเขตพื้นที่ ทำให้บุคลากรด้านงานทะเบียน ต้องมีความรอบคอบ รอบรู้ในด้านกฎหมายและระเบียบในการปฏิบัติงาน ต้องมีความเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ มีความโปร่งใส มีการให้บริการด้วยความเต็มใจ ตลอดจนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อคนรอบข้างและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งปัจจุบันปัญหาที่ผ่านมาพบว่าเจ้าหน้าที่ด้านทะเบียนยังขาดความรู้ความเข้าใจในกฎหมายและระเบียบต่างๆ ขาดความละเอียดรอบคอบ ส่งผลต่อการตัดสินใจในการช่วยแก้ปัญหาให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ เกิดการสื่อสารที่ผิดพลาด อาจทำให้เกิดการขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานและประชาชนที่มารับบริการ อาจนำไปสู่การร้องเรียนในเรื่องของการให้บริการได้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษา เรื่อง การปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต บางกะปิ เพื่อศึกษาการดำเนินงานด้านงานทะเบียน ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ ภายใต้พระราชบัญญัติการ อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 และสภาพปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ทะเบียน ตลอดจนถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค เพื่อนำผลการศึกษา ไปใช้ปรับปรุงในการให้บริการงานทะเบียน ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัย 2 วิธี ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารวิชาการ วารสาร สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย คู่มือปฏิบัติงาน ระเบียบ คำสั่ง ที่เกี่ยวข้องกับการจัดองค์ความรู้ด้านทะเบียน

2. การวิจัยสนาม (Field research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ

2. กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการเลือกตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะประชากรที่ต้องการศึกษา จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 15 คน ดังนี้

1. หัวหน้าฝ่ายทะเบียน 1 คน

2. หัวหน้ากลุ่มงาน 3 คน

3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทะเบียน 11 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เพื่อการวิจัยและพัฒนาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสัมภาษณ์ (Interview) ในรูปแบบมี โครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview of formal interview) เพื่อศึกษาการปรับปรุงผลการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถาม ประเด็น หลักๆ ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบ สัมภาษณ์ผู้ใด ก็ใช้คำถามเดียวกัน และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อน การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้กำหนด วันนัดหมาย วันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการ สัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้การ จดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึก การสนทนาก่อนทุกครั้ง

การวิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือปฏิบัติงาน เอกสารประกอบการบรรยาย เอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ อินเทอร์เน็ต

1.2 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้นๆ อย่างละเอียด

1.3 เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติ เช่น นโยบาย กฎหมาย พระราชบัญญัติ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง คู่มือปฏิบัติงาน

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยที่ผู้ศึกษาเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) โดยที่ผู้ศึกษาต้องสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้ศึกษาจะสัมภาษณ์ตามข้อที่กำหนดไว้เท่านั้น และผู้ศึกษาจะใช้แบบสัมภาษณ์ เป็นคำถามในการสัมภาษณ์ จดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการศึกษารังนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษา มีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้ศึกษาจะรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ทุกคน

2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นแต่ละคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แล้ว นำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องกันด้านต่างๆ เช่น การบริการงาน ทะเบียนของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ ดำเนินงานภายใต้พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 อย่างไร มีความสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ หลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานมีอย่างไรบ้าง และจะมีวิธีการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานทะเบียนอย่างไรบ้าง ก่อนที่จะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสรุปผลการวิจัย สภาพปัญหา การแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เกิดการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียน ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ โดยใช้ในการนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผู้วิจัย เสนอผลการวิจัยโดยเรียงลำดับตามข้อคำถามในแบบสัมภาษณ์และการตอบคำถามของผู้ให้สัมภาษณ์ ดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 การดำเนินงานด้านงานทะเบียน ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ ภายใต้พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 จากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ได้ผลการวิจัยเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีการดำเนินงาน ภายใต้พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 คือ มีหน้าที่รับคำขอและตรวจสอบคำขอ รายการเอกสารหรือหลักฐานที่ยื่นพร้อมคำขอ ให้ถูกต้องครบถ้วน หากเห็นว่าคำขอไม่ถูกต้องหรือยังขาดเอกสาร หรือหลักฐานใดให้แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบทันที ถ้าเป็นกรณีที่สามารถแก้ไขหรือเพิ่มเติมได้ในขณะนั้น ให้แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเอกสาร หรือหลักฐานเพิ่มเติมให้ครบถ้วน ถ้าเป็นกรณีที่ไม่อาจดำเนินการได้ในขณะนั้นให้บันทึกความบกพร่องและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่จะต้องยื่นเพิ่มเติม พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาที่ผู้ยื่นคำขอจะต้องดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเพิ่มเติมไว้ในบันทึกดังกล่าวด้วย

2. ด้านกระบวนการทำงาน พยายามลดขั้นตอนการเรียกเอกสารที่ไม่จำเป็นให้มากที่สุด เพื่อลดขั้นตอนการมารับบริการของประชาชน ซึ่งปัจจุบันกรุงเทพมหานคร มีแอปพลิเคชัน BMAQ ที่อำนวยความสะดวกให้ประชาชนในการใช้บริการที่สำนักงานเขต โดยเป็นบริการจองคิวออนไลน์ของกรุงเทพมหานครได้ทั้ง 50 เขต สามารถจองคิวล่วงหน้าได้ถึง 10 วันทำการ ระหว่างเวลา 08.00-12.00 น. และ 13.00-15.00 น. จะรับจองช่วงเวลาละ 5 คน รวมแล้ว 30 คนต่อวัน ประกอบกับแอปพลิเคชันสามารถบอกได้ว่าแต่ละวันมีจำนวนที่รองรับบริการกี่คิว เพื่อให้ประชาชนบริหารเวลาได้ง่าย และยังมีแอปพลิเคชัน D.DOPA ของกรมการปกครอง เป็นลักษณะของการบริการด้วยตนเอง (Self Service) ได้แก่ เปิดให้บริการย้ายทะเบียนบ้านผ่านแอปพลิเคชัน โดยที่ประชาชนไม่ต้องมาติดต่อที่สำนักงานเขต สามารถทำได้ด้วยตนเอง พร้อมทั้งมีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน โดยมีการบอกขั้นตอนการยื่นคำร้อง ระยะเวลาที่ใช้ในการยื่นคำร้องและค่าธรรมเนียม ปิดประกาศไว้ที่ฝ่ายทะเบียนบางกะปิ และเผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์

3. ด้านอาคารและสถานที่ สำนักงานเขตบางกะปิ ตั้งอยู่ติดบริเวณถนนใหญ่ที่เชื่อมต่อหลากหลายเส้นทาง ประชาชนสามารถเดินทางมาติดต่อราชการได้สะดวก ไม่ว่าจะเป็นรถโดยสารสาธารณะ หรือทางเรือคลองแสนแสบ โดยฝ่ายทะเบียนมีจุดให้ประชาชนที่มาติดต่อประเมินความพึงพอใจในการมารับบริการจากเจ้าหน้าที่รายบุคคล และยังเป็นสถานที่ตั้งของจุด one stop service ที่มี 10 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายปกครอง ฝ่ายการคลัง ฝ่ายรายได้ ฝ่ายโยธา ฝ่ายเทศกิจ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ฝ่ายศึกษา ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล และ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ เป็นการดำเนินงานที่ให้บริการทั้งหมดภายในสำนักงานเขตที่เกี่ยวข้องกันมาให้บริการประชาชน ณ จุดเดียว เบ็ดเสร็จ

4. ด้านงบประมาณที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ สามารถตรวจสอบการเบิกจ่ายงบประมาณในแต่ละปีได้ เนื่องจากฝ่ายทะเบียนได้จัดทำเอกสารหลักฐานในการเบิกจ่ายงบประมาณในแต่ละปีครบถ้วน สมบูรณ์ พร้อมทั้งจะเปิดเผย ตรวจสอบได้

ประเด็นที่ 2 ศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต บางกะปิ จากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ได้ผลการวิจัยเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ มีปัญหาอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ขาดแคลน ทำให้การให้บริการประชาชนขาดความต่อเนื่อง เกิดความล่าช้า และเจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ ความเข้าใจ ในระเบียบ กฎหมาย ของงานทะเบียน ซึ่งสำนักงานปกครองและทะเบียนมีโครงการอบรมเจ้าหน้าที่ค่อนข้างน้อย ทำให้เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้ไม่ดีเท่าที่ควร เป็นเหตุนำไปสู่การร้องเรียนจากประชาชนได้

2. ด้านกระบวนการทำงาน กระบวนการทำงานของฝ่ายทะเบียนค่อนข้างมีความซับซ้อนโดยเฉพาะ กลุ่มงาน ทะเบียนราษฎร และ กลุ่มงานทะเบียนทั่วไป เนื่องจากเป็นงานเอกสารที่ต้องใช้ความละเอียด ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ เอกสาร ในส่วนของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานมีขั้นตอนที่ยุ่งยากมากเกินไป และการเชื่อมต่อข้อมูลกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่สามารถทำได้ประกอบกับระบบสื่อสารออนไลน์จากส่วนกลางเกิดการขัดข้องบางเวลา เป็นสิ่งที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ว่าจะเกิดขึ้นเมื่อไหร่ และต้องใช้เวลาแก้ไขนานเท่าไรทำให้การให้บริการแก่ประชาชนเกิดความล่าช้า

3. ด้านอาคารและสถานที่ ด้วยสำนักงานเขตบางกะปิ ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่ที่เชื่อมต่อหลากหลาย ทำให้ประชาชน เดินทางมาติดต่อได้สะดวก ประกอบกับมีสถานที่ราชการ โรงเรียนและมหาวิทยาลัย ตั้งอยู่ใกล้เคียงสำนักงาน ทำให้ผู้มา ติดต่อที่ฝ่ายทะเบียนมีจำนวนมาก แต่พื้นที่จอดรถไม่เพียงพอ ประชาชนไม่สามารถหาที่จอดรถได้ ต้องไปจอดตาม ห้างสรรพสินค้าที่ใกล้เคียงสำนักงานเขต ทำให้ประชาชนต้องเสียเงินค่าที่จอดรถ และสำนักงานเขตบางกะปิ เป็นสำนักงาน เขตที่ตั้งมาเป็นระยะเวลาช้านาน ทำให้อาคารสำนักงานมีสภาพค่อนข้างเก่า ห้องน้ำไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนและ เจ้าหน้าที่

4. ด้านงบประมาณที่ใช้ในการปฏิบัติงาน งบประมาณของฝ่ายทะเบียนไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่สามารถจัดสรรซื้อ วัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ รวมถึงงบประมาณในการซ่อมแซม วัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ที่ชำรุด เมื่อมีการ สำรวจงบประมาณในแต่ละปี ต้องใช้ระยะเวลาและขั้นตอนการมากในการขอ ทำให้เกิดความล่าช้า

ประเด็นที่ 3 ศึกษาข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต บางกะปิ จากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ได้ผลการวิจัยเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ในเรื่องของอัตรากำลัง คือ เจ้าหน้าที่ขาดแคลน กองการหน้าที่ควรเพิ่มอัตรากำลัง เจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับจำนวนผู้มาใช้บริการ ทำการเปิดสอบและเรียกบรรจุเพื่อทดแทนในอัตราที่ว่างทันทีจาก การ ลาออก โยกย้าย และเสียชีวิต ในด้านพัฒนาบุคลากร ควรมีการประชุมประจำเดือน เพื่อแลกเปลี่ยน ปัญหา ข้อเสนอแนะ หัวหน้างานสร้างทัศนคติที่ดีให้แก่ลูกน้อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีจิตรักการให้บริการ สร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ มีกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์กันระหว่างเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เกิดความสามัคคี ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในด้านคุณภาพ ชีวิตของเจ้าหน้าที่ ควรมีค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับเศรษฐกิจในปัจจุบัน มีค่าล่วงเวลาที่เหมาะสม มีบ้านพักสวัสดิการใกล้ ที่ทำงาน หรือบ้านพักสวัสดิการที่เจ้าหน้าที่สามารถเดินทางมาสถานที่ทำงานได้อย่างสะดวก

2. ด้านกระบวนการทำงาน ควรปรับลดกระบวนการทำงานให้มีขั้นตอนที่สั้นลง ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก ปรับปรุง เครื่องขยายคอมพิวเตอร์ ระบบการสื่อสารให้มีความรวดเร็วเสถียรภาพ ใช้วัสดุ อุปกรณ์ที่มีคุณภาพสูง ทนสมัย โดยนำ เทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ให้มากขึ้น เนื่องจากงานทะเบียนเกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ มีเรื่องของการสามัคคีการ ใช้บัตรประชาชนคนไทยจากคนต่างด้าว จึงต้องมีเทคโนโลยีที่ดี สามารถตรวจจับความผิดพลาดได้อย่างแม่นยำ และให้มี

ช่องทางการเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่ออำนวยความสะดวกตรวจสอบข้อมูลของผู้มาใช้บริการ แก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และควรมีการกระจายอำนาจในรูปแบบมอบอำนาจการตัดสินใจให้แก่เจ้าหน้าที่ในแต่ละระดับให้มากขึ้น

3. ด้านอาคารและสถานที่ ควรขอจัดสรรงบประมาณเพื่อเพิ่มสถานที่จอดรถให้กับประชาชนให้เพียงพอ ปรับปรุงอาคารห้องน้ำให้มีความถูกสุขอนามัย ทันสมัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับแก่ผู้มารับบริการ เช่น โรงอาหาร สะดวกซื้อ ตู้เอทีเอ็ม เป็นต้น เพิ่มจำนวนห้องน้ำให้มากขึ้น ให้เหมาะสมกับจำนวนเจ้าหน้าที่ และผู้มาติดต่อราชการ ควรมีพนักงานทำความสะอาดห้องน้ำและอาคารอย่างสม่ำเสมอ

4. ด้านงบประมาณที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ควรมีการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และควรมีขั้นตอนการขอจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อ หรือซ่อมแซม อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยาก และควรดำเนินการอย่างรวดเร็ว

จากผลวิจัย มีประเด็นที่ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์และแนวคิดและทฤษฎีดังนี้

ประเด็นที่ 1 การดำเนินงานด้านงานทะเบียน ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ ภายใต้พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 ดังต่อไปนี้

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่มีการดำเนินงาน ภายใต้พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 คือ หน้าที่รับคำขอและตรวจสอบคำขอ รายการเอกสารหรือหลักฐานที่ยื่นพร้อมคำขอ ให้ถูกต้องครบถ้วน และ เจ้าหน้าที่มีจิตใจที่รักบริการ ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ มีความสอดคล้องกับหลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่ Ewan Ferlie และคณะ (อ้างถึงใน เดช อุณหะจิริงรักษ์,2564, หน้า 40) ข้อ 4 การให้ความสำคัญต่อการบริการประชาชน อันเป็นรูปแบบที่มุ่งเน้นคุณภาพของการดำเนินงานโดยถือว่าประชาชนเปรียบเสมือนลูกค้าที่ต้องได้รับความพึงพอใจสูงสุด

2) ด้านกระบวนการทำงาน ลดขั้นตอนการเรียกเอกสารที่ไม่จำเป็นจากประชาชนให้มากที่สุด เพื่อลดขั้นตอนการมารับบริการของประชาชน มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยมากขึ้นในการให้บริการประชาชน เช่น แอปพลิเคชัน BMAQ ที่อำนวยความสะดวกให้ประชาชนจองคิวออนไลน์ล่วงหน้าในการใช้บริการที่สำนักงานเขต แอปพลิเคชัน D. DOPA ที่เป็นลักษณะการบริการด้วยตนเอง (Self Service) พร้อมทั้งมีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน โดยมีการบอกขั้นตอนการยื่นคำร้อง ระยะเวลาที่ใช้ในการยื่นคำร้องและค่าธรรมเนียม ปิดประกาศไว้ที่ฝ่ายทะเบียนบางกะปิ และเผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีความสอดคล้องกับหลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของ Ewan Ferlie และคณะ (อ้างถึงใน เดช อุณหะจิริงรักษ์,2564, หน้า 40) ข้อ 1.การปรับปรุงประสิทธิภาพ อันเป็นแนวคิดเริ่มแรกของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งต้องปรับเปลี่ยนให้การบริหารงานภาครัฐมีความทันสมัยหรือเลียนแบบการบริหารงานในเชิงธุรกิจมากขึ้นโดยเฉพาะการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการ

3) ด้านอาคารและสถานที่ สำนักงานเขตบางกะปิ ตั้งอยู่ติดบริเวณถนนใหญ่ สามารถเดินทางมาติดต่อได้สะดวก ทั้งทางรถโดยสารสาธารณะ หรือเรือคลองแสนแสบ และฝ่ายทะเบียนเป็นสถานที่ตั้งของจุด one stop service ที่มีเจ้าหน้าที่ทั้ง 10 ฝ่าย มาตั้งจุดรับบริการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เป็นการทำงานที่ให้บริการทั้งหมดภายในสำนักงานเขตที่เกี่ยวข้องกันมาให้บริการประชาชน ณ จุดเดียวเบ็ดเสร็จ สอดคล้องกับหลักการแนวคิด การบริการสาธารณะแนวใหม่ของการ

Denhardt and Denhardt (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2564, หน้า 91) ข้อ 3. การบริการสาธารณะแนวใหม่ มีลักษณะสำคัญคือ ประโยชน์สาธารณะ การตัดสินใจต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สาธารณะ ต้องทำเพื่อประโยชน์ของคนส่วนใหญ่

4) ด้านงบประมาณที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ สามารถตรวจสอบการเบิกจ่ายงบประมาณในแต่ละปีได้ เนื่องจากฝ่ายทะเบียนได้จัดทำเอกสารหลักฐานในการเบิกจ่ายงบประมาณในแต่ละปีครบถ้วนสมบูรณ์ มีรายละเอียดและขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีผู้รับผิดชอบในแต่ละส่วนชัดเจน พร้อมทั้งจะเปิดเผยเพื่อตรวจสอบ มีความโปร่งใส สอดคล้องกับหลักการแนวคิดของ วิโรจน์ ก่อสกุล (2565, หน้า9) ข้อ 4 และ ข้อ 5 ที่อธิบายลักษณะองค์การธรรมาภิบาลว่า หลักการขั้นพื้นฐานขององค์การที่มีธรรมาภิบาลนั้น โดยทั่วไปจะตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักการสำคัญ คือ ความโปร่งใส (Transparency) หมายถึง การเปิดเผยการดำเนินงาน และรายงานทางการเงินของกิจการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน เพียงพอ มีความชัดเจน เรียบง่าย และความรับผิดชอบ (Accountability) ในที่นี้หมายถึง กระบวนการปฏิบัติซึ่งมีความรับผิดชอบต่อสาธารณชนในการตัดสินใจ และการกระทำโดยเสนอตัวเองให้มีการตรวจสอบอย่างละเอียดได้ ไม่ว่าจะด้วยวิธีการใดๆ ที่มีความเหมาะสม

ประเด็นที่ 2 สภาพปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ

1) ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน มีปัญหาอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ขาดแคลน เจ้าหน้าที่ที่ไม่ครบตามอัตรากำลังที่ควรมี ทำให้การให้บริการประชาชนขาดความต่อเนื่อง เกิดความล่าช้า และเจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ ความเข้าใจ ในระเบียบกฎหมาย ของงานทะเบียน ซึ่งสำนักงานปกครองและทะเบียนมีโครงการอบรมเจ้าหน้าที่ค่อนข้างน้อย ทำให้เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้ล่าช้า สอดคล้องกับงานวิจัย กฤตภาส เจียรราชย์(2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางนา กรุงเทพมหานคร กล่าวว่า สภาพปัญหาในปัจจุบันขณะนี้ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีน้อย ไม่สอดคล้องกับจำนวนผู้รับบริการที่มีมาก เนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวง ประชากรต่างจังหวัดมีการอพยพเข้ามาหางานทำในกรุงเทพมหานคร ทำให้มีประชากรแฝงจำนวนมาก มีผู้มาติดต่อมากขึ้นกว่าเดิม ในส่วนของบุคลากรเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทะเบียนบางท่าน ยังขาดความรู้ความเข้าใจในกฎระเบียบด้านการทะเบียน ขาดทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังขาดประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ด้วยสาเหตุหลักๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่บรรจุใหม่ การโยกย้ายเปลี่ยนสายงาน และสำนักงานปกครองและทะเบียนกรุงเทพมหานคร จัดโครงการฝึกอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ค่อนข้างน้อย ประมาณปีละครั้ง ในแต่ละครั้งจำกัดจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม ทำให้ขาดโอกาสในการศึกษาความรู้จากวิทยากรผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพด้านงานทะเบียน ส่งผลทำให้ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานอาจลดน้อยลง

2) ด้านกระบวนการทำงาน กระบวนการทำงานของฝ่ายทะเบียนค่อนข้างมีความซับซ้อน โดยเฉพาะ กลุ่มงานทะเบียนราษฎร และ กลุ่มงานทะเบียนทั่วไป เนื่องจากเป็นงานเอกสารที่ต้องใช้ความละเอียด ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบเอกสาร ในส่วนของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานมีขั้นตอนที่ยุ่งยากมากเกินไป สอดคล้องกับหลักการแนวคิดของ Marquardt and Reynolds (อ้างถึง วิโรจน์ ก่อสกุล, 2564, หน้า 98) ข้อ 6 อธิบายว่า การพัฒนาองค์การให้ไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ เพื่อที่จะทำให้องค์การสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มและนำไปสู่นวัตกรรมองค์การได้นั้น ผู้บริหารองค์การต้องให้ความสำคัญ และบริหารองค์การให้เกิดตามลักษณะ คือ มีเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ (Learning technology) โดยการนำวิทยาการคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย เข้ามาสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เกิดการเรียนรู้ เพราะเทคโนโลยีที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงานที่มีการเรียนรู้อย่างทั่วถึง มีการเก็บ ประมวล ซึ่งจะช่วยให้การกระจายข้อมูลข่าวสารได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็วมากขึ้น

3) ด้านอาคารและสถานที่ ด้วยสำนักงานเขตบางกะปิ ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่ที่เชื่อมต่อหลากหลายเส้นทาง และยังติดกับคลองแสนแสบ ทำให้ประชาชนเดินทางสะดวกมาใช้บริการสะดวก ประกอบกับมีสถานที่ราชการโรงเรียนและมหาวิทยาลัย ตั้งอยู่ใกล้เคียงสำนักงานเขต ทำให้ผู้มาติดต่อที่ฝ่ายทะเบียนมีจำนวนมาก แต่พื้นที่จอดรถไม่เพียงพอ ประชาชนไม่สามารถหาที่จอดรถ และสำนักงานเขตบางกะปิ เป็นเขตที่ตั้งมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน อาคารสำนักงานมีสภาพค่อนข้างเก่า ห้องน้ำไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนและเจ้าหน้าที่ สอดคล้องกับงานวิจัย สิตานัน สุวรรณชนะ (2563) ได้ศึกษาเรื่องการให้บริการประชาชนฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร กล่าวว่า ปัจจัยการให้บริการด้านสถานที่ควรมีสถานที่รองรับประชาชนอย่างเพียงพอ

4) ด้านงบประมาณที่ใช้ในการปฏิบัติงาน งบประมาณของฝ่ายทะเบียนค่อนข้างมีจำกัด ทำให้ไม่สามารถจัดสรรซื้อวัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานได้เพียงพอ ขั้นตอนการของงบประมาณในแต่ละปี มีขั้นตอนค่อนข้างมากและซับซ้อน ต้องมีระยะเวลาในการพิจารณา เนื่องจากเป็นเรื่องเกี่ยวกับการเงิน ทำให้เกิดความล่าช้าไม่สามารถจัดซื้อได้ทันที สอดคล้องกับงานวิจัย กฤตภาส เจริญรัชช (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางนา กรุงเทพมหานคร กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เขตบางนา กรุงเทพมหานคร กล่าวว่า ควรมีงบประมาณให้เพียงพอในการสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างสำเร็จลุล่วง

ประเด็นที่ 3 ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ในเรื่องอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ขาดแคลน กองการหน้าที่ควรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับจำนวนผู้มาใช้บริการ ทำการเปิดสอบและเรียกบรรจุเพื่อทดแทนในอัตราที่ว่างทันที จากการลาออก โยกย้าย และเสียชีวิต บุคลากร และควรมีการประชุมประจำเดือน เพื่อแลกเปลี่ยน ปัญหา ข้อเสนอแนะ หัวหน้างานควรสร้างทัศนคติที่ดีให้แก่ลูกน้อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีจิตใจรักการให้บริการ สร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ มีกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์กันระหว่างเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เกิดความสามัคคี ช่วยเหลือซึ่งกันและกันสอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (อ้างถึง ชลิดา ศรีมณี, 2564, หน้า 89) อธิบายว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล คือส่งเสริมการมีส่วนร่วม เพื่อป้องกันการต่อต้าน ควรให้ผู้มีบทบาทเป็นแกนนำสำคัญในองค์กรระดับต่างๆ ได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะและร่วมตัดสินใจ โดยอาจจัดเป็นในรูปแบบของการอภิปราย สัมมนา ประชุมชี้แจงระดมความคิดเห็นเป็นครั้งคราว ซึ่งเป็นทางหนึ่งที่ทำให้ทุกคน มีความรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของ และเข้าใจเป้าหมายทิศทางการเปลี่ยนแปลงอย่างถ่องแท้ ช่วยทำให้ได้รับการสนับสนุน และความร่วมมือมากขึ้น

2) ด้านกระบวนการทำงาน ควรปรับลดกระบวนการทำงานให้มีขั้นตอนที่สั้นลง ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก ปรับปรุงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบการสื่อสารให้มีความรวดเร็วเสถียรภาพ วัสดุ อุปกรณ์ที่มีคุณภาพสูง ทันสมัย โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ให้มากขึ้น เนื่องจากงานทะเบียนเกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ ต้องมีเทคโนโลยีที่ดี สามารถตรวจจับความผิดพลาดได้อย่างแม่นยำ และควรมีการกระจายอำนาจในรูปแบบมอบอำนาจการตัดสินใจให้แก่เจ้าหน้าที่ในแต่ละระดับมากขึ้น สอดคล้องกับหลักการแนวคิดของ Marquardt and Reynolds (อ้างถึง วิโรจน์ ก่อสกุล, 2564, หน้า 98) ข้อ 3 อธิบายว่าการพัฒนาองค์กรให้ไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อที่จะทำให้องค์กรสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มและนำไปสู่นวัตกรรมองค์กรได้นั้น ผู้บริหารองค์กรต้องให้ความสำคัญ และบริหารองค์กรให้เกิดตามลักษณะ คือ มีการเพิ่มอำนาจแก่สมาชิก

(Empowerment) มีการกระจายอำนาจความรับผิดชอบและการตัดสินใจแก้ปัญหาไปสู่พนักงานระดับล่างอย่างทั่วถึง ทั้งนี้ เพื่อให้พนักงานได้ฝึกฝนการเรียนรู้และการค้นคว้าหาวิธีการแก้ปัญหาด้วยตนเองมากขึ้น รวมทั้งได้มีอิสระในการตัดสินใจ ทำให้การเรียนรู้ผลลัพธ์จากการที่ตนได้ตัดสินใจลงไปอีกด้วย

3) ด้านอาคารและสถานที่ ควรขอจัดสรรงบประมาณเพื่อเพิ่มสถานที่จอดรถให้กับประชาชนให้เพียงพอ ปรับปรุงอาคาร มีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับแก่ผู้รับบริการ เช่น โรงอาหาร ร้านค้าต่างๆ ตู้เอทีเอ็ม เป็นต้น เพิ่มจำนวนห้องน้ำให้มากขึ้น ให้เหมาะสมกับจำนวนเจ้าหน้าที่ และผู้มารับบริการพนักงานทำความสะอาดห้องน้ำและอาคารอย่างสม่ำเสมอ สอดคล้องกับแนวความคิดของ Denhardt and Denhardt (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2564, หน้า 91) เสนอว่า การบริการสาธารณะแนวใหม่ มีลักษณะสำคัญ คือ ความหลากหลาย สร้างความหลากหลายในการสร้างบริการสาธารณะซึ่งต้องสอดคล้องกับการปฏิบัติตามกฎหมาย ความพึงพอใจของชุมชน ปทัสถานทางการเมือง มาตรฐานในวิชาชีพและผลประโยชน์ของประชาชน

4) ด้านงบประมาณที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านงบประมาณที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ควรมีการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และควรมีขั้นตอนการจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อ หรือซ่อมแซม อุปกรณ์ครุภัณฑ์ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยาก และควรดำเนินการอย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับแนวความคิดของ Denhardt and Denhardt (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2564, หน้า 91) เสนอว่า การบริการสาธารณะแนวใหม่ มีลักษณะสำคัญ คือ ประโยชน์สาธารณะ การตัดสินใจต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สาธารณะ ต้องทำเพื่อประโยชน์ของคนส่วนใหญ่

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้ดังนี้

1. ในด้านเจ้าหน้าที่ ควรมีการอบรมความรู้ในด้านงานทะเบียน แบบสลับเปลี่ยนหมุนเวียนกันในแต่ละกลุ่มงานเพื่อให้เกิดความรู้ ความชำนาญ สามารถปฏิบัติหน้าที่ทดแทนกันได้เพื่อแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่มาติดต่อได้อย่างรวดเร็ว และควรมีการอบรมเรื่องการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ให้กับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ
2. ในด้านกระบวนการ ควรนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาใช้ในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น เนื่องจากงานทะเบียน เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งปัจจุบันกลุ่มคนต่างด้าวมีการสวมสิทธิ์การใช้บัตรประชาชนคนไทยมากขึ้น หากเทคโนโลยีของหน่วยงานราชการไม่มีการพัฒนาให้ทันสมัย ไม่มีการป้องกันการรั่วไหลข้อมูลส่วนบุคคลแก่บุคคลภายนอกอย่างรัดกุม ประชาชนผู้เป็นเจ้าของข้อมูลอาจได้รับความเสียหายมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอื่นภายในกรุงเทพฯ เพื่อเปรียบเทียบและเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงผลการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ
2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ ควรทำการศึกษาเชิงปริมาณ ในเรื่องความพึงพอใจจากประชาชนที่ใช้บริการกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ เพื่อจะได้ทราบข้อมูลที่หลากหลาย และสามารถนำไปปรับปรุงแก้ไข การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิได้

เอกสารอ้างอิง

- กฤตภาส เจียรราชย์. (2564). ปัจจัยความสำเร็จการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางนา กรุงเทพมหานคร.งานวิจัยรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ชลิตา ศรมณี. (2564). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- เดช อุณหะจิรั้งรักษ์. (2564). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารวิชาการและแนวคิดเชิงทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ.2534. (2534, พฤศจิกายน 22). ราชกิจจานุเบกษา,เล่ม 108 ตอนที่ 203
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528. (2528, สิงหาคม 31). ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 102 ตอนที่ 115
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2565). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2564). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารวิชาการและนวัตกรรมในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- วิทยา จันตองสิน. (2561). การจัดการองค์ความรู้ของผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียน กรณีศึกษา สำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร.งานวิจัยรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สิตานน สุวรรณชนะ. (2563). การให้บริการประชาชนฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร.งานวิจัยรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง