

การนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในสำนักงานทะเบียน :
กรณีศึกษา สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร*
Implementing new public management in the registration work :
A case study of the Local Registry Office, Pom Prap Sattru Pai District, Bangkok

ธนาวุฒิ เงินทุ่ง**

Tanawut Ngoenthung

6414832009@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในสำนักงานทะเบียน ปัญหาและอุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานสำนักงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ผ่านการวิจัยเอกสาร โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 9 คน ผลการศึกษาพบว่า มีการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในสำนักงานทะเบียน ได้แก่ การกระจายอำนาจ การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ การเน้นผลลัพธ์มากกว่ากระบวนการ ความรวดเร็ว การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการมองประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยให้บริการเปรียบเสมือนลูกค้า ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ ทักษะให้บริการประชาชน ขาดความสามัคคี ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ขั้นตอนกฎหมายมีความล่าช้า ระบบทะเบียนราษฎรเกิดความขัดข้อง ด้านอาคารสถานที่ เกิดความชำรุดเสียหายในบางจุด ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกยังไม่เพียงพอ ด้านงบประมาณ ไม่มีการพิจารณาตั้งงบประมาณสำรองไว้สำหรับการปรับปรุงซ่อมแซมอาคาร อีกทั้ง ค่าตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานยังไม่เพียงพอ และแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงาน คือ จัดให้มีโครงการอบรมพัฒนาความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ใหม่ รวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงกฎหมาย นอกจากนี้ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบความเสียหายภายในอาคารสำนักงานเขต พร้อมทั้งจัดสรรงบประมาณสำหรับการปรับปรุงซ่อมแซมอาคาร และงบประมาณค่าตอบแทนให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

คำสำคัญ: การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ; งานทะเบียน ; สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย

Keywords: New Public Management ; The Registration Work ; The Local Registry Office,
Pom Prap Sattru Pai District

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในสำนักงานทะเบียน กรณีศึกษา สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร

**นักศึกษาลูกสุตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

กรุงเทพมหานคร มีสถานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ โดยแบ่งส่วนราชการ ออกเป็น 16 สำนัก 50 สำนักงานเขต มีพื้นที่ประมาณ 1,518 ตารางกิโลเมตร และมีประชากรตามข้อมูล ทางทะเบียนราษฎร ประมาณ 5 ล้านคนเศษ โดยสำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่ายเป็นหนึ่งในหน่วยงาน สังกัดกรุงเทพมหานคร รวมถึงเป็นเขตปกครอง มีขนาดพื้นที่ 1.93 ตารางกิโลเมตร จากข้อมูลสถิติประชากร เดือนพฤษภาคม 2566 ของกระทรวงมหาดไทย กรมการปกครอง (2566) พบว่า มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 38,837 คน ซึ่งมีหน้าที่ผลิตบริการสาธารณะให้กับประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต ป้อมปราบศัตรูพ่าย ซึ่งมีฐานะเป็นสำนักทะเบียนท้องถิ่น มีผู้อำนวยการเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เป็นนายทะเบียนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2562 (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2562) กำหนดหน้าที่ตามกฎหมายในการให้บริการประชาชน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มงานหลัก ได้แก่ งานทะเบียนราษฎร มีหน้าที่ เช่น การรับแจ้งการเกิดการรับแจ้งการตาย การย้ายที่อยู่ การคัดและรับรองสำเนาเอกสารทะเบียนบ้าน เป็นต้น งานทะเบียนทั่วไป เช่น การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนหย่า การจดทะเบียนรับรองบุตร การจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม เป็นต้น และงานทะเบียน บัตรประจำตัวประชาชน เช่น การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนสำหรับบุคคลสัญชาติไทย การจัดทำบัตร ประจำตัวสำหรับบุคคลซึ่งไม่มีสัญชาติ การคัดรับรองสำเนาข้อมูลเกี่ยวกับบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น โดยมีการจัดทำคำสั่งมอบหมายหน้าที่จากผู้อำนวยการเขต เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมาย มีอำนาจลงนามใน เอกสาร และสามารถปฏิบัติงานได้ตามกฎหมาย ดังนั้น งานให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียน สำนักงาน เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย จึงมีความสำคัญในแง่ของการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างถูกต้อง เพื่อให้การบริการประชาชน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียนจึงต้องมีความรอบคอบ มีความรู้เกี่ยวกับ กฎหมาย มีจิตใจรักในงานบริการ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความสะดวก รวดเร็วต่อประชาชน

จากปัญหาที่ผ่านมาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียน ยังขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องข้อกฎหมาย ขาดทักษะในการสื่อสารที่ดีกับประชาชน จึงทำให้การปฏิบัติงานเกิดข้อผิดพลาด รวมถึงไม่สามารถบริการ ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจได้ และอาจทำให้เกิดข้อร้องเรียนจากประชาชน ซึ่งปัจจุบันกรุงเทพมหานคร ภายใต้การบริหารงานของนายชัชชาติ สิทธิพันธุ์ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ได้มีนโยบายเพิ่มช่องทาง การร้องเรียนให้กับประชาชนได้สะดวกยิ่งขึ้นผ่านแอปพลิเคชันทราฟฟี่ฟองดูร์ เพื่อให้ประชาชนสามารถ แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ หรือร้องเรียนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอย่างไม่มีประสิทธิภาพ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ตามกฎหมาย ตลอดจนประชาชนสามารถติดตามความคืบหน้าของการแก้ไขปัญหาในทุกขั้นตอนได้อย่างต่อเนื่อง หากเกิดเรื่องร้องเรียนเป็นจำนวนมาก อาจส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์เชิงลบต่อกรุงเทพมหานครได้ อีกทั้ง ในอนาคตเรื่องร้องเรียน ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนจะถูกใช้ เป็นหลักเกณฑ์การประเมินผลการทำงานของผู้บริหารเขต ทั้ง 50 เขต และผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครด้วย

ดังนั้น ผู้วิจัย ซึ่งเป็นข้าราชการสังกัดฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร จึงมีความสนใจศึกษา เรื่อง การนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในด้านงานทะเบียน ปัญหาและอุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร และนำผลการศึกษาดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียน ให้ดียิ่งขึ้น ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในดำเนินงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. ประชากรของงานวิจัยนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย
2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) คัดเลือกจากข้าราชการ สังกัดฝ่ายทะเบียน เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย ที่มีความรู้ และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียน จำนวน 9 คน ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายทะเบียน ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ จำนวน 1 คน หัวหน้ากลุ่มงาน ประกอบด้วย ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ จำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ พนักงานปกครองชำนาญงาน และพนักงานปกครองปฏิบัติการ จำนวน 6 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ที่มีรูปแบบโครงสร้าง คือ มีลักษณะคำถามในประเด็นหลักให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบ ซึ่งจะใช้ชุดคำถามเดียวกัน คำถามมีจำนวนแน่นอนตายตัว และทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในดำเนินงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร มีดังนี้

1.1 การกระจายอำนาจ

งานบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร ได้รับกระจายอำนาจมาจากหน่วยงานราชการส่วนกลางคือ กระทรวงมหาดไทย ส่งมอบอำนาจหน้าที่ในการผลิตบริการสาธารณะให้กับกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษผ่านพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 69 (1) ระบุว่า “ให้ผู้อำนวยการเขตมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้ อำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นอำนาจหน้าที่ของนายอำเภอ เว้นแต่พระราชบัญญัตินี้จะบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น” (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2562) ประกอบกับพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 8/2 (5) ระบุว่า “ให้มีนายทะเบียนเพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ดังนี้ ปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการเขต ปลัดเมืองพัทยา หรือหัวหน้าผู้บริหารของหน่วยการปกครองท้องถิ่น แล้วแต่กรณี เป็นนายทะเบียนท้องถิ่น

และให้มีอำนาจแต่งตั้งผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น” (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2562) มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ของผู้อำนวยการเขต โดยมีฐานะเป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนท้องถิ่น ดังนั้น สำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย จึงถือได้ว่าเป็นสำนักทะเบียนตามกฎหมายดังกล่าว ทำหน้าที่ให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป และงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน พร้อมทั้งมีการกระจายอำนาจหน้าที่เฉพาะตัวของผู้อำนวยการเขต ผ่านการจัดทำหนังสือคำสั่งมอบหมายหน้าที่ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นรายบุคคลอย่างชัดเจน ได้แก่ ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายทะเบียน เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ หรือเจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนราษฎร หัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนทั่วไป และหัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ตามลำดับ เพื่อให้มีอำนาจหน้าที่ถูกต้องตามกฎหมาย ในการรักษาราชการแทนหัวหน้าฝ่ายทะเบียน ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ รวมถึงปฏิบัติราชการแทนผู้อำนวยการเขต ในการลงนามอนุมัติเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการด้านงานทะเบียน และพิจารณาคำร้องของประชาชน ผู้มาติดต่อขอรับบริการได้ทันที โดยไม่ต้องรอความเห็นของผู้บังคับบัญชา เพื่อความสะดวกรวดเร็ว และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

1.2 การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้

งานบริการด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร ได้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเข้ามาปรับใช้กับงานบริการ โดยอาศัยคอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บเอกสารที่เป็นกระดาษเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีการจัดเรียงเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนราษฎรไว้อย่างเป็นระเบียบ เพื่อให้สะดวกต่อการค้นหาข้อมูลได้ง่าย พร้อมทั้งสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทั่วประเทศผ่านระบบอินทราเน็ต (DOPA Single Menu) ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย อีกทั้ง มีการนำระบบแอปพลิเคชัน เข้ามาช่วยสนับสนุนสำหรับการจองคิวเพื่อรับบริการล่วงหน้า ณ สำนักงานเขต ทั้ง 50 เขตในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้ด้วยตนเองผ่านแอปพลิเคชัน BMAQ หรือผ่านเว็บไซต์ BMA Smart Service รวมถึงการให้บริการคัดกรองข้อมูลทะเบียนราษฎร (ทร.14/1) การแจ้งย้ายทะเบียนบ้านด้วยตนเอง การยืนยันตัวตนผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนแอปพลิเคชัน ไทยดี (ThaiID) ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ช่วยให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดทำเอกสาร และลดรายจ่ายสำหรับค่าเดินทางเพื่อมารับบริการ ณ สำนักงานเขต

1.3 การเน้นผลลัพธ์มากกว่ากระบวนการ

งานบริการด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร มีการเน้นผลลัพธ์มากกว่ากระบวนการ เพื่อให้งานบริการประสบความสำเร็จตามความประสงค์ของประชาชน ถึงแม้ว่าจะมีกระบวนการขั้นตอนตามระเบียบ กฎหมาย หนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง แต่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานพร้อมให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ ยกตัวอย่าง การประสานงานทางโทรศัพท์ หรือผ่านแอปพลิเคชันไลน์ระหว่างสำนักทะเบียนอำเภอ สำนักทะเบียนท้องถิ่นอื่น ๆ เพื่อขอพยานหลักฐานเอกสารเพิ่มเติม

1.4 ความรวดเร็ว

งานบริการด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร มีการกำหนดตัวชี้วัดการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนแต่ละประเภทไว้ ด้วยวิธีระบุระยะเวลาในการดำเนินการตามคำร้องของประชาชน โดยมีตารางชี้แจงระยะเวลาการจัดทำเอกสารตั้งแต่เริ่มต้นขั้นตอน

จนกระทั่งดำเนินการแล้วเสร็จ เพื่อให้ประชาชนได้ทราบข้อมูล เช่น การจดทะเบียนสมรส ใช้ระยะเวลาประมาณ 30 นาที หรือการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน(กรณีขอมีบัตรครั้งแรก) ใช้เวลาประมาณ 10 นาที ไม่รวมระยะเวลารอคอยคิวบริการ เป็นต้น เพื่อแสดงให้เห็นประชาชนทราบถึงความมุ่งมั่นของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว

1.5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

งานบริการด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้สั้นกระชับที่สุด เพื่อให้งานบริการด้านทะเบียนประสบความสำเร็จโดยใช้เวลาให้น้อยที่สุด ด้วยวิธีการปรับลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป หรือปรับเปลี่ยนไปดำเนินการภายหลังจากที่ไม่มีคิวบริการแล้ว หรือช่วงเวลาปฏิบัติงานล่วงเวลาทำการ เช่น การจัดเก็บเอกสารประกอบคำร้องเพิ่มเติมเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ การลดเรียกสำเนาเอกสารกับประชาชนที่มีข้อมูลเรียบร้อยแล้วในฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานสามารถตรวจสอบเอกสารในระบบได้ด้วยตนเอง อีกทั้งเป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย ลดการใช้ทรัพยากรกระดาษ พร้อมกับอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

1.6 การมองประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยให้บริการเปรียบเสมือน “ลูกค้า”

งานบริการด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร เป็นงานบริการประเภทหนึ่ง ซึ่งไม่มีความแตกต่างจากงานให้บริการของภาคเอกชน จึงให้ความสำคัญกับประชาชนเป็นอันดับแรก โดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติต่อประชาชนเปรียบเสมือนลูกค้าที่มาติดต่อขอรับบริการ ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานจึงมีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ให้คำแนะนำอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และมีความตั้งใจให้บริการอย่างมีอาชีพ เสมอภาคตามลำดับคิวบริการ โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ หรือให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง เพื่อส่งมอบบริการที่ดีมีคุณภาพให้กับประชาชนมากไปกว่านั้น ยังเป็นการสร้างความประทับใจต่อประชาชน และปรับปรุงภาพลักษณ์ที่ดีต่อกรุงเทพมหานคร

2. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร มีดังนี้

2.1 ปัญหาด้านผู้ปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรใหม่ ที่มีคำสั่งย้ายข้าราชการมาจากส่วนราชการอื่น หรือเพิ่งได้รับการบรรจุแต่งตั้งเข้ารับราชการในกรุงเทพมหานคร จึงยังไม่มีความรู้ ความสามารถเพียงพอที่จะให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย ตลอดจนบุคลากรเดิมที่มีความรู้และประสบการณ์ได้เกษียณอายุราชการ และไม่ได้มีการถ่ายทอดองค์ความรู้ไว้เป็นลายลักษณ์อักษร นอกจากนี้ ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความสามัคคี แบ่งแยกการปฏิบัติงาน ไม่มีการทำงานเป็นทีม ปฏิบัติงานโดยไร้ทิศทาง นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ยังมีการลาป่วย ลาพักผ่อน หลายคนพร้อมกันในวันเดียวกัน จึงส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ทดแทนกันได้ การให้บริการประชาชนจึงเกิดความสะดุด ไม่มีความต่อเนื่อง รวมถึงการตอบประเด็นข้อสงสัยเกี่ยวกับงานทะเบียนให้กับประชาชนยังไม่มีความสะดวก ครบถ้วนตามระเบียบกฎหมาย และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้ประชาชน เกิดความรู้สึกรำคาญ และไม่ให้ความน่าเชื่อถือ

2.2 ปัญหาด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

งานบริการด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร มีการอ้างอิงกระบวนการตามกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก

แต่ข้อกฎหมายบางส่วนกลับล้าหลัง ไม่ทันสมัย ไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในปัจจุบัน ยกตัวอย่าง ขั้นตอนการชำระเงินค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ประชาชนสามารถชำระได้เพียงแค่เงินสดแค่ช่องทางเดียวเท่านั้น ยังไม่มีระบบการรับชำระเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ จึงไม่สอดคล้องกับสภาพสังคมในปัจจุบันที่เข้าสู่สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) เรียบร้อยแล้ว นอกจากนี้ ระบบฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรของส่วนกลาง ประสบปัญหาขัดข้องบ่อยครั้ง อีกทั้ง คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์รุ่นเก่า เทคโนโลยียังไม่ทันสมัย ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความล่าช้า

2.3 ปัญหาด้านอาคารสถานที่

อาคารสำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย มีอายุการใช้งานมาอย่างยาวนาน โดยก่อสร้างและเปิดใช้งานมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2514 นับอายุการใช้งานจนถึงปัจจุบันประมาณ 50 ปีแล้ว โครงสร้างของอาคารจึงเกิดความชำรุดเสียหาย โดยเฉพาะในพื้นที่ของฝ่ายทะเบียน บริเวณชั้น 1 ประสบปัญหาน้ำรั่วซึมลงสู่ฝ้าเพดานตรงจุดบริการถ่ายภาพประกอบการทำบัตรประจำตัวประชาชน ส่งผลกระทบต่อการให้บริการประชาชนสะดุดหยุดลง ไม่มีความต่อเนื่อง และอาจทำให้เกิดอันตรายได้ รวมถึงห้องสุขาที่ชำรุดบ่อยครั้ง ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวก ยกตัวอย่าง สถานที่จอดรถยนต์มีไม่เพียงพอ เนื่องจากพื้นที่ของสำนักงานเขตมีขนาดเล็ก ป้ายสัญลักษณ์บอกเส้นทางภายในอาคารตัวอักษรไม่ชัดเจน ทำให้ประชาชนเกิดความสับสน ไม่สะดวกสบาย เมื่อเดินทางมาติดต่อราชการเพื่อขอรับบริการ ณ สำนักงานเขต

2.4 ปัญหาด้านงบประมาณ

งบประมาณสำหรับการสนับสนุนงานบริการด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร ประเภทวัสดุ ครุภัณฑ์มีความเพียงพอ เพราะมีการกำหนดระยะเวลาในการจัดเก็บ และทำลายเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนราษฎรบางประเภทไว้อย่างชัดเจน จึงไม่มีความจำเป็นต้องขอสนับสนุนงบประมาณสำหรับจัดซื้อวัสดุ ครุภัณฑ์เพิ่มเติม แต่ในส่วนงบประมาณสำหรับการปรับปรุงซ่อมแซมอาคาร ไม่มีการพิจารณาตั้งงบประมาณสำรองไว้แต่อย่างใด จึงส่งผลให้เมื่อเกิดเหตุขัดข้อง อาคารมีความชำรุดเสียหาย ฝ่ายที่เกี่ยวข้องจึงไม่สามารถดำเนินการแก้ไขจุดชำรุดบกพร่องภายในสถานที่ปฏิบัติงานให้สามารถกลับมาใช้งานได้ตามปกติอย่างรวดเร็ว อีกทั้ง งบประมาณสำหรับจ่ายเป็นเงินเดือน ค่าตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานยังไม่เพียงพอ

3. แนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร มีดังนี้

3.1 แนวทางแก้ไขปัญหาด้านผู้ปฏิบัติงาน

ควรจัดให้มีโครงการอบรมให้ความรู้ ฝึกฝนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนให้กับเจ้าหน้าที่ใหม่ที่มีคำสั่งโยกย้ายมาจากส่วนราชการอื่น หรือได้รับคำสั่งบรรจุแต่งตั้งเข้ารับราชการ เพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการ เพิ่มพูนความรู้ความสามารถก่อนจะปฏิบัติงานจริง รวมถึงผู้ปฏิบัติงานควรหมั่นศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองอย่างสม่ำเสมอ มากไปกว่านั้น ควรจัดให้มีการประชุมภายในฝ่ายทะเบียนอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง เพื่อเป็นการปรับทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน สร้างมาตรฐานที่ดีในการให้บริการประชาชน รวมถึงจัดให้มีกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่แต่ละกลุ่มงาน เพื่อส่งเสริมการทำงานร่วมกันเป็นทีม เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีและก่อให้เกิดความสามัคคียิ่งขึ้น สร้างมาตรฐานที่ดีต่อการให้บริการประชาชนอย่างถูกต้องตามกฎหมาย

3.2 แนวทางแก้ไขปัญหาด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

ควรมีการรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวกับงานบริการด้านทะเบียนให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เป็นไปตามความต้องการของประชาชน โดยจัดให้มีการนำเสนอแนวทาง หรือจัดเวทีแลกเปลี่ยนข้อมูล หรือร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อย่างกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้รับความพิจารณา และกำหนดออกมาเป็นกฎหมายฉบับใหม่ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติงานในรูปแบบเดียวกันทั่วประเทศ พร้อมทั้งมีการปรับปรุงระบบฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรส่วนกลางให้ระบบการปฏิบัติงานมีความเสถียรมากยิ่งขึ้น ตลอดจนเปลี่ยนคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ให้มีความทันสมัย

3.3 แนวทางแก้ไขปัญหาด้านอาคารสถานที่

สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย โดยผู้อำนวยการเขต ควรพิจารณามอบหมายให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายปกครอง และฝ่ายโยธา ดำเนินการสำรวจตรวจสอบความเสียหายภายในอาคารสำนักงานเขต โดยเฉพาะจุดที่ชำรุด และดำเนินการปรับปรุงซ่อมแซมอย่างเร่งด่วน เพื่อให้อาคารมีความสมบูรณ์พร้อมต่อการใช้งาน ตลอดจนมีการจัดระเบียบสถานที่ หรือพิจารณาสร้างที่จอดรถยนต์ สำหรับผู้มาติดต่อราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนเมื่อมาติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักงานเขต

3.4 แนวทางแก้ไขปัญหาด้านงบประมาณ

สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย ควรพิจารณารายละเอียดงบประมาณโดยเรียงลำดับความสำคัญ รวมถึงความจำเป็นเร่งด่วน โดยจัดสรรงบประมาณสำหรับการปรับปรุงซ่อมแซมอาคารสำนักงานเขตให้มีความสมบูรณ์ และทันสมัย อีกทั้ง พิจารณาจัดสรรงบประมาณเพื่อเป็นค่าตอบแทนให้กับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นให้สอดคล้องกับค่าครองชีพ อัตราเงินเฟ้อในปัจจุบัน เพื่อเป็นการจูงใจสวัสดิการที่ดี ตามหลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐ ตลอดจนเพื่อช่วยบรรเทาความทุกข์ร้อนให้แก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

อภิปรายผล

การนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในดำเนินงานทะเบียน กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร สามารถนำแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร (พ.ศ. 2566 – 2570) รวมถึงแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายผลตามกรอบประเด็นปัญหาการวิจัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. การนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในดำเนินงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ และการบริการสาธารณะ ดังนี้

1.1 การกระจายอำนาจ

งานบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร ได้รับกระจายอำนาจมาจากหน่วยงานราชการส่วนกลางคือ กระทรวงมหาดไทย ส่งมอบอำนาจหน้าที่ให้กับกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ผ่านพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบกับพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ของผู้อำนวยการเขต โดยมีฐานะเป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนท้องถิ่น ดังนั้น สำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย จึงถือได้ว่าเป็นสำนักทะเบียนตามกฎหมายดังกล่าว ทำหน้าที่ให้บริการประชาชน พร้อมทั้งมีการกระจายอำนาจหน้าที่

เฉพาะตัวของผู้อำนวยการเขต ผ่านการจัดทำหนังสือคำสั่งมอบหมายหน้าที่ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นรายบุคคลอย่างชัดเจน เพื่อให้มีอำนาจหน้าที่ถูกต้องตามกฎหมาย สอดคล้องกับแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของ Denhardt and Denhardt (อ้างถึงในวิโรจน์ ก่อสกุล, 2565, หน้า 44-45) ที่กล่าวถึง การกระจายอำนาจ (Decentralized Public Organization) หน่วยงานภาครัฐต้องมีการกระจายอำนาจ เพื่อให้ การให้บริการประชาชนมีประสิทธิภาพและมีความสะดวก รวดเร็ว ทันต่อความต้องการของประชาชน สอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 กล่าวว่า “...การกระจายอำนาจหน้าที่ของนายทะเบียน ท้องถิ่น ที่เป็นอำนาจเฉพาะตัวของนายอำเภอ หรือผู้อำนวยการเขต ให้กับเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ตามคำสั่งมอบหมายหน้าที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่เช่น หัวหน้าฝ่ายทะเบียน และหัวหน้ากลุ่มงานทั้ง 3 กลุ่มงาน (กลุ่มงานทะเบียนราษฎร กลุ่มงานทะเบียนทั่วไป และกลุ่มงานทะเบียนบัตรประชาชน) มีอำนาจได้ตาม กฎหมาย และเป็นไปตามมาตรฐานการกำหนดตำแหน่ง พร้อมทั้งสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมี ประสิทธิภาพ เพราะก่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการพิจารณาอนุมัติคำร้องขอของประชาชน ตลอดจน สามารถลงนามในเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานบริการของฝ่ายทะเบียนได้” (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ พิเศษ ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายทะเบียน, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 29 มิถุนายน 2566)

1.2 การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้

งานบริการด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร ได้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเข้ามาประยุกต์ใช้กับงานบริการ โดยอาศัย คอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บเอกสารที่เป็นกระดาษเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้ง มีการนำระบบแอปพลิเคชัน เข้ามาช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของ OECD (อ้างถึงในจุมพล หนิมพานิช, 2548, หน้า 120) ที่กล่าวถึงองค์ประกอบของแนวคิดดังกล่าว ต้องมีการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาปรับใช้กับการปฏิบัติงาน อีกทั้ง สอดคล้องกับงานวิจัยของผกาภาศ พุฒ่า (2564) ได้ศึกษา การปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ ผลการวิจัยพบว่าการเพิ่มช่องทางการจอบแบบออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน BMAQ ประกอบกับกรมการปกครอง มีการพัฒนา แอปพลิเคชัน D.DOPA จึงส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังสอดคล้อง กับคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 7 กล่าวว่า “...มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านงานทะเบียน ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ในแพลตฟอร์มต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น เพื่อแจ้งรายละเอียด ในการจัดเตรียมเอกสาร การลงคิวนัดหมายล่วงหน้า วันเวลาในการให้บริการ” (พนักงานปกครองชำนาญงาน, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 22 มิถุนายน 2566) ประชาชนจึงได้รับการบริการด้วยความรวดเร็วถูกต้อง และสะดวกมากยิ่งขึ้น

1.3 การเน้นผลลัพธ์มากกว่ากระบวนการ

งานบริการด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร มีการเน้นผลลัพธ์มากกว่ากระบวนการ เพื่อให้งานบริการประสบความสำเร็จตามความ ประสงค์ของประชาชน ถึงแม้ว่าจะมีกระบวนการขั้นตอนตามระเบียบ กฎหมาย หนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง แต่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานพร้อมให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ สอดคล้องกับ จุดเด่นของแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของ Hugh (อ้างถึงในอัมพร ชำรงลักษณะ และคณะ, 2553, หน้า 12) ที่อธิบายว่า เน้นการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานโดยการกำหนดกลยุทธ์ เป็นเป้าหมายในการบรรลุ ความสำเร็จ โดยการจัดกลไกองค์การให้มีความสอดคล้องตามผลงานและโครงการที่ได้รับการจัดสรร

งบประมาณ รวมถึงมีการติดตามผลการปฏิบัติงาน ประเมินผลงาน และสอดคล้องกับการสรุปลักษณะเด่นของแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่จากประสบการณ์จริงที่เกิดขึ้นทั่วโลกของพอลลิทด์ (อ้างถึงในอัมพร ชำรงลักษณะ และคณะ, 2553, หน้า 12– 13) โดยอธิบายองค์ประกอบหนึ่งไว้ว่า เน้นที่ผลงานมากกว่ากระบวนการเพื่อให้ได้มาซึ่งผลงาน เช่นเดียวกับวิโรจน์ ก่อสกุล (2565, หน้า 42-43) ได้รวบรวมปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยอธิบายว่า มีการเน้นผลลัพธ์ (Result-oriented) เป็นการปฏิบัติงานที่ลดวิธีการที่เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งขัดขวางการทำงานไม่ให้เกิดผลได้โดยง่าย แต่มีการมุ่งประเด็นไปที่ผลลัพธ์มากกว่า โดยมีการกำกับติดตามดูแลเป็นระยะ เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถบรรลุเป้าหมายได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

1.4 ความรวดเร็ว

งานบริการด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร มีการกำหนดตัวชี้วัดการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนแต่ละประเภทไว้ด้วยวิธีการระบุระยะเวลาในการดำเนินการตามคำร้องขอประชาชน โดยมีตารางชี้แจงระยะเวลาการจัดทำเอกสารตั้งแต่เริ่มต้นขั้นตอนจนกระทั่งดำเนินการแล้วเสร็จ สอดคล้องกับแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของวิโรจน์ ก่อสกุล (2565, หน้า 42-43) ได้อธิบายว่า ความรวดเร็ว (Economy of speed) เป็นการทำงานด้วยความรวดเร็ว เพื่อให้เกิดความสะดวกต่อผู้มาขอรับบริการ และส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ โดยองค์การที่สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว จะช่วยให้ลดต้นทุนการผลิต ทั้งนี้ ต้องมีการอาศัยความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติงาน และการแบ่งปันทรัพยากรภายในองค์กรร่วมกัน สอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 กล่าวว่า “...ได้มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำหรับงานบริการของฝ่ายทะเบียนแต่ละประเภทเป็นตัวชี้วัดความสะดวกรวดเร็ว ตามพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558” (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายทะเบียน, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 29 มิถุนายน 2566)

1.5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

งานบริการด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้สั้นกระชับที่สุด เพื่อให้งานบริการด้านทะเบียนประสบความสำเร็จโดยใช้ระยะเวลาที่น้อยที่สุด ด้วยวิธีการปรับลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป หรือปรับเปลี่ยนไปดำเนินการภายหลังจากที่ไม่มีคิวบริการแล้ว หรือช่วงเวลาปฏิบัติงานล่วงเวลาทำการสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของบุญเกียรติ การเวกพันธ์ุ (2565, หน้า 32) ได้กล่าวว่า หลักใหญ่ของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การเปลี่ยนระบบราชการที่เน้นระเบียบขั้นตอน ไปสู่การบริหารแบบใหม่ ซึ่งเน้นผลสำเร็จ และความรับผิดชอบ รวมทั้งใช้เทคนิคและวิธีการของภาคเอกชนมาปรับปรุงการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดการบริการสาธารณะของนันทวัฒน์ บรมานันท์ (อ้างถึงในชลิดา ศรีมณี และคณะ, 2555, หน้า 15 – 16) ได้สรุปหลักเกณฑ์ขั้นพื้นฐานในการจัดทำบริการสาธารณะ ประการหนึ่งไว้ว่า หลักการว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การบริการสาธารณะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อปรับให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนเพื่อความเหมาะสม และสอดคล้องกับงานวิจัยของบุษกร รังษีกาไนตร และธนัสสา โรจนตระกูล (2565) ได้ศึกษา คุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก มีการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนโดยลดขั้นตอน พร้อมกับกระจายอำนาจในระดับท้องถิ่นอื่น ๆ เพื่อลดการกระจุกตัวของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ และกำหนดจุดรับ

บริการ แยกประเภทบริการ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าใจได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว เข้าถึงบริการได้อย่างถูกต้อง เช่นเดียวกับคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 กล่าวไว้ว่า "...มีการลดขั้นตอนการกรอกคำร้อง ด้วยลายมือ ปรับเปลี่ยนเป็นการออกคำร้องด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ทำให้ลดการทำสำเนาคำร้องไว้เป็นเอกสารสำรอง จึงสามารถดำเนินการตามคำร้องได้ทันที และมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น" (เจ้าพนักงานปกครอง ปฏิบัติการ, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 มิถุนายน 2566)

1.6 การมองประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยให้บริการเปรียบเสมือน "ลูกค้า"

งานบริการด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร เป็นงานบริการสาธารณะที่มีความเกี่ยวข้องกับประชาชน ซึ่งไม่มีความแตกต่างจากงานให้บริการของภาคเอกชน จึงให้ความสำคัญกับประชาชนเป็นอันดับแรก โดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติต่อประชาชนเปรียบเสมือนลูกค้าที่มาติดต่อขอรับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของ Denhardt and Denhardt (อ้างถึงในวิโรจน์ ก่อสกุล, 2565, หน้า 44-45) ที่อธิบายว่า ประชาชน (Customers) คือ ผู้ปฏิบัติงานต้องให้บริการประชาชนเปรียบเสมือนลูกค้า ดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี นึกถึงใจเขาใจเรา เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี เช่นเดียวกันกับวิโรจน์ ก่อสกุล (2565, หน้า 42-43) ได้รวบรวมปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่โดยระบุไว้ว่า ประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centered) ตระหนักถึงความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ เพื่อจัดทำบริการที่ดีให้กับประชาชน เอาใจใส่ดูแลเพื่อคลี่คลายความกังวลใจของประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยของกฤตภาส เจียรราชชัย (2564) ได้ศึกษา ปัจจัยความสำเร็จการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ และมีใจรักงานให้บริการ (Service Mind) มีมิตรไมตรี อธิยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่รวมถึงงานที่ได้รับมอบหมาย ทำงานเสร็จรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด มากไปกว่านั้น ยังมีความสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 กล่าวไว้ว่า "...การให้บริการของฝ่ายทะเบียน โดยหัวหน้าฝ่ายทะเบียนจะเน้นย้ำเสมอว่า "ประชาชนต้องมาก่อน" พร้อมให้บริการอย่างเป็นมิตร ดังนั้น จึงเป็นข้อสำคัญที่เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด เช่น ต้องสอบถามความต้องการของประชาชนว่า วันนี้มาติดต่อราชการกับฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่ายมีความประสงค์สิ่งใด เมื่อทราบความต้องการแล้ว และพิจารณาจนทราบได้ว่าเป็นงานบริการในความรับผิดชอบของฝ่ายทะเบียน ผู้ปฏิบัติงานต้องรีบปฏิบัติในทันที โดยไม่ชักช้า เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจมากที่สุด" (เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติกร ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนราษฎร, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 28 มิถุนายน 2566)

2. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายได้ ดังนี้

2.1 ปัญหาด้านผู้ปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ ความเข้าใจอย่างเพียงพอที่จะให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรได้ถูกต้องตามกฎหมาย สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของมะลิวัลย์ แก้วเพชร (2558) ได้ศึกษาการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียน กรณีศึกษา ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่ ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องของระเบียบ กฎหมาย และคำสั่งต่าง ๆ ที่ใช้งานการปฏิบัติงาน รวมถึงเจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของวิทยา

จันตองสิน (2561) ได้ศึกษาการจัดการองค์ความรู้ของผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียน กรณีศึกษา สำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ปัญหาและอุปสรรค คือ ความไม่เข้าใจในระเบียบ ข้อกฎหมายที่กำหนดเรื่องแนวทางปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงาน และจำนวนบุคลากรมีไม่เพียงพอ สอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 กล่าวว่า “...ฝ่ายทะเบียนยังขาดบุคลากรที่มีความรู้ และประสบการณ์ด้านงานทะเบียน เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานในปัจจุบันเป็นเจ้าหน้าที่ใหม่ที่โยกย้าย เปลี่ยนสายงานมาจากส่วนราชการอื่น ๆ จึงทำให้การบริการของฝ่ายทะเบียนยังไม่มีคุณภาพอย่างเต็มที่ตามที่กำหนดไว้” (เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 มิถุนายน 2566) นอกจากนี้ ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความสามัคคี แบ่งแยกการปฏิบัติงาน ตลอดจน เจ้าหน้าที่ยังมีการลาป่วย ลาพักผ่อน หลายคนพร้อมกันในวันเดียวกัน จึงส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ทดแทนกันได้อย่างสมบูรณ์แบบ สอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6 กล่าวว่า “...เจ้าหน้าที่มีการลาพักผ่อน ลาป่วย และลาภักพร้อมกันหลายคนในวันเดียวกัน บางครั้งประสบปัญหาเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับการให้บริการ หากประชาชนมาติดต่อขอรับบริการเป็นจำนวนมาก อาจทำให้เกิดความล่าช้า หรือเรื่องร้องเรียนได้” (พนักงานปกครองชำนาญงาน, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 22 มิถุนายน 2566)

2.2 ปัญหาด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

งานบริการด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร มีการอ้างอิงกระบวนการตามกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก แต่ข้อกฎหมายบางส่วนกลับล้าหลัง ไม่ทันสมัย นอกจากนี้ ระบบฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรของส่วนกลางประสบปัญหาขัดข้องบ่อยครั้ง ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความล่าช้า สอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 กล่าวว่า “...ระบบฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรส่วนกลางของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (ระบบ DOPA Single menu) ประสบปัญหาเกิดความขัดข้องบ่อยครั้ง เนื่องจากสัญญาณล้มเหลว ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความล่าช้า” (เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 มิถุนายน 2566) เช่นเดียวกับคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 9 กล่าวว่า “...กระบวนการปฏิบัติงานบางอย่างในแง่ของกฎหมายยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เช่น การเปลี่ยนชื่อตัวหรือชื่อสกุล ต้องกลับไปดำเนินการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนเขตที่มีชื่ออยู่ตามทะเบียนบ้าน ส่งผลให้เกิดความไม่สะดวกกับประชาชน และมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางค่อนข้างสูง” (พนักงานปกครองปฏิบัติงาน, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 28 มิถุนายน 2566)

2.3 ปัญหาด้านอาคารสถานที่

อาคารสำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย มีอายุการใช้งานมาอย่างยาวนาน โครงสร้างของอาคารจึงเกิดความชำรุดเสียหาย รวมถึงห้องสุขาที่ชำรุดบ่อยครั้ง ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกยังไม่เพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ สอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 กล่าวว่า “...ห้องสุขามีความชำรุดทรุดโทรมมาเป็นระยะเวลาานาน พร้อมกับสถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอต่อความต้องการส่งผลให้ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ณ ฝ่ายทะเบียน เกิดความไม่สะดวกรวมทั้งอาจเกิดข้อร้องเรียนขึ้นได้” (เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนราษฎร, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 28 มิถุนายน 2566)

2.4 ปัญหาด้านงบประมาณ

งบประมาณประเภทวัสดุ ครุภัณฑ์มีความเพียงพอ แต่ในส่วนงบประมาณสำหรับการปรับปรุงซ่อมแซมอาคาร ไม่มีการพิจารณาตั้งงบประมาณสำรองไว้แต่อย่างใด อีกทั้ง งบประมาณสำหรับจ่ายเป็นเงินเดือน ค่าตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานยังไม่เพียงพอ สอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 กล่าวว่า “...งบประมาณค่าตอบแทนให้กับเจ้าหน้าที่ มีจำนวนน้อยเกินไป ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพราะอัตราเงินเฟ้อพุ่งสูงขึ้นทุกปีตลอดจนราคาสินค้าอุปโภคบริโภคต่าง ๆ มีราคาแพง แต่ฐานเงินเดือน ค่าตอบแทนของเจ้าหน้าที่กลับไม่ปรับเพิ่มขึ้น ดังนั้น เจ้าหน้าที่ฯ จึงได้รับความลำบากในการดำรงชีวิตประจำวัน” (เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนราษฎร, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 28 มิถุนายน 2566)

3. แนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายได้ ดังนี้

3.1 แนวทางแก้ไขปัญหาด้านผู้ปฏิบัติงานกรุงเทพมหานคร ควรจัดให้มีโครงการอบรมให้ความรู้ ฝึกฝนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนให้กับเจ้าหน้าที่ใหม่ที่มีคำสั่งโยกย้ายมาจากส่วนราชการอื่น หรือได้รับคำสั่งบรรจุแต่งตั้งเข้ารับราชการ เพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการ เพิ่มพูนความรู้ความสามารถก่อนจะปฏิบัติงานจริง รวมถึงผู้ปฏิบัติงานควรหมั่นศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองอย่างสม่ำเสมอ สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ Kossek and Block (อ้างถึงใน สุจิตรา ษานันท์, 2565, หน้า 23) ได้อธิบายว่า การฝึกอบรม เป็นกิจกรรมที่เป็นทางการในการพัฒนาพนักงานสำหรับงานปัจจุบัน เช่น การสอนพนักงานในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ใหม่ หรือการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ในเรื่องของนโยบายและความคาดหวังขององค์กร เป็นต้น ลักษณะของการฝึกอบรม (1) เป็นกระบวนการที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบ เพื่อหาทางให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม รวมทั้งทัศนคติของพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานให้ดีขึ้น เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร (2) เป็นกระบวนการที่จัดขึ้น เพื่อให้บุคคลได้เรียนรู้และมีความชำนาญ โดยมุ่งให้เกิดการเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทิศทางที่ต้องการ (3) เป็นการให้คำแนะนำและฝึกให้มีระเบียบวินัย เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้มีความชำนาญเพิ่มขึ้น เพื่อให้มีความรู้ความสามารถที่จะก้าวต่อไปในอนาคต (4) เป็นกระบวนการที่ช่วยเพิ่มพูนความถนัดทางธรรมชาติ ทักษะหรือความชำนาญ ความสามารถของบุคคล เพื่อให้ปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร (พ.ศ. 2566 – 2570) ของสำนักงาน ก.ก. (2565) ได้กำหนดยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาศักยภาพบุคคลให้พร้อมขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และพันธกิจ (Workforce Readiness) อีกทั้ง ยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของมะลิวัลย์ แก้วเพชร (2558) ได้ศึกษาการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียน กรณีศึกษา ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่ ผลการวิจัยพบว่า ควรมีแนวทางแก้ไขคือ จัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ และมีการจัดสรรกำลังพลให้มีความเหมาะสม พร้อมทั้งปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ง่ายต่อการศึกษาทำความเข้าใจ และพัฒนาระบบเทคโนโลยีการให้บริการที่มีความทันสมัยมากขึ้น สอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 กล่าวว่า “...เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายทะเบียนควรหมั่นศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งปรับทัศนคติที่ดีสำหรับการให้บริการประชาชน และเข้าร่วมการฝึกอบรมกับโครงการที่สำนักงานปกครองและทะเบียนจัดขึ้น เพื่อพัฒนาศักยภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนสำหรับผู้ที่โยกย้าย เปลี่ยนสายงาน หรือบรรจุรับราชการใหม่” (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายทะเบียน, 2566,

บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 29 มิถุนายน 2566) มากไปกว่านั้น หัวหน้าฝ่ายทะเบียนควรจัดให้มีการประชุมภายในฝ่าย รวมถึงจัดให้มีกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่แต่ละกลุ่มงาน เพื่อให้เกิดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พร้อมกับเสริมสร้างความสามัคคีกันในกลุ่มคณะ สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของวิทยา จันตองสิน (2561) ได้ศึกษาการจัดการองค์ความรู้ของผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนกรณีศึกษา สำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาวิจัย พบว่า มีการประชุมประจำเดือน เพื่อหารือ แลกเปลี่ยนปัญหา แนวทางแก้ไขร่วมกันแบบกลุ่ม สอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6 กล่าวว่า “...ควรมีการประชุมหรือร่วมกัน และจัดแบ่งสัปดาห์ เพื่อไม่ให้กระทบกับการให้บริการประชาชน” (พนักงานปกครองชำนาญงาน, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 22 มิถุนายน 2566)

3.2 แนวทางแก้ไขปัญหาด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

กรุงเทพมหานคร ควรมีการรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานบริการด้านทะเบียนให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และเป็นไปตามความต้องการของประชาชน สอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 9 กล่าวว่า “...ควรมีการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานบริการด้านทะเบียนให้มีความทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เพื่อให้สะดวกมากยิ่งขึ้น” (พนักงานปกครองปฏิบัติงาน, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 28 มิถุนายน 2566) เช่นเดียวกับคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 กล่าวว่า “...ให้ประสานงานกับผู้ควบคุมดูแลระบบฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรส่วนกลาง กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เพื่อปรับปรุงแก้ไขระบบให้มีความเสถียรมากยิ่งขึ้น” (เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 มิถุนายน 2566)

3.3 แนวทางแก้ไขปัญหาด้านอาคารสถานที่

สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย โดยผู้อำนวยการเขต ควรพิจารณามอบหมายให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการสำรวจตรวจสอบความเสียหายภายในอาคารสำนักงานเขต โดยเฉพาะจุดที่ชำรุดและดำเนินการปรับปรุงซ่อมแซมอย่างเร่งด่วน ตลอดจนมีการจัดระเบียบสถานที่ หรือพิจารณาสร้างที่จอดรถยนต์สำหรับอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อราชการ สอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 กล่าวว่า “ฝ่ายปกครอง และฝ่ายโยธา ของสำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เป็นผู้รับผิดชอบในการดูแลบำรุงรักษาสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารสำนักงานเขตฯ ต้องมีความกระตือรือร้นในการเข้ามาช่วยแก้ไขปรับปรุง เช่น ห้องสุขา ฝ้าเพดาน ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติโดยเร็วที่สุด เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อ ขอรับบริการ เพื่อส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อสำนักงานเขตฯ มากไปกว่านั้นควรมีการติดตั้งระบบกล้องวงจรปิด ภายในฝ่ายทะเบียน เพื่อให้มีหลักฐานในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างชัดเจนเมื่อเกิดการร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จากประชาชน” (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายทะเบียน, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 29 มิถุนายน 2566)

3.4 แนวทางแก้ไขปัญหาด้านงบประมาณ

สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย ควรพิจารณารายละเอียดงบประมาณโดยเรียงลำดับความสำคัญ รวมถึงความจำเป็นเร่งด่วน โดยจัดสรรงบประมาณสำหรับการปรับปรุงซ่อมแซมอาคารสำนักงานเขตให้มีความสมบูรณ์ และทันสมัย อีกทั้งพิจารณาจัดสรรงบประมาณเพื่อเป็นค่าตอบแทนให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 กล่าวว่า “...ควรจัดให้มีการประชุมชี้แจงรายละเอียดงบประมาณ แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนของงบประมาณแต่ละประเภท

พร้อมทั้งจัดลำดับความสำคัญในการเบิกจ่ายงบประมาณ” (เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 มิถุนายน 2566) อีกทั้งยังสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6 กล่าวว่า “...ภาครัฐควรปรับเพิ่มค่าตอบแทน เงินเดือนให้กับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เพื่อเสริมสร้างขวัญกำลังใจ และสนับสนุนค่าใช้จ่ายที่จำเป็นต่อการครองชีพ” (พนักงานปกครองชำนาญงาน, 2566, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 22 มิถุนายน 2566)

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรมีการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) ที่เกี่ยวข้องกับกาให้บริการด้านทะเบียน ได้แก่ งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป และงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน เนื่องจากกฎหมาย ระเบียบ หนังสือสั่งการ เอกสารวิชาการ รวมถึงคู่มือการปฏิบัติงานมีจำนวนมาก และแบ่งแยกไว้อยู่แต่ละกลุ่มงาน โดยให้รวบรวมไว้ส่วนกลาง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสะดวกต่อการศึกษาค้นคว้าเรียนรู้ด้วยตนเอง สำหรับการฝึกฝน พัฒนาทักษะในการให้บริการประชาชน

2. ควรให้มีโครงการอบรมให้ความรู้ให้กับผู้เริ่มปฏิบัติงานใหม่ รวมถึงอบรมเพื่อทบทวนความรู้ให้กับผู้ปฏิบัติงานเดิม เพื่อเสริมสร้างศักยภาพ เพิ่มพูนความรู้ และรักษาระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพสูงสุดอยู่เสมอ

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงมหาดไทย, กรมการปกครอง. (2566). สถิติจำนวนประชากร. ค้นเมื่อ 11 มิถุนายน 2566, จาก <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/statmonth/#/displayData>
- กฤตภาส เจียรวรชัย. (2564). ปัจจัยความสำเร็จการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางนา กรุงเทพมหานคร. ค้นเมื่อ 28 พฤษภาคม 2566, จาก http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2564_1649651543_6314830074.pdf
- จุมพล หนิมพานิช. (2548). การบริหารจัดการภาครัฐใหม่ : หลักการ แนวคิด และกรณีตัวอย่างของไทย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, โครงการส่งเสริมการแต่งตั้งตำรา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชลิตา ศรีมณี และคณะ. (2555). รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์การสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการสาธารณะ โดยองค์การบริหารส่วนตำบล. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์. (2565). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารงานนโยบายไปปฏิบัติและการประเมินผลนโยบาย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- บุษกร รังษิโกไนตร และธนัสถา โรจนตระกูล. (2565). คุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก. ค้นเมื่อ 13 มิถุนายน 2566, จาก <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jomld/article/download/255012/173311/951067>
- ผกามาต ฟูคำ. (2564). การปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ. ค้นเมื่อ 13 มิถุนายน 2566, จาก http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2564_1661150891_6314832048.pdf

- มะลิวัลย์ แก้วเพชร. (2558). การพัฒนาการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียน กรณีศึกษา ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่. ค้นเมื่อ 28 พฤษภาคม 2566, จาก <https://webportal.bangkok.go.th/upload/user/00000112/News/report/native/edu/laksi.pdf>
- วิทยา จันทองสิน. (2561). การจัดการองค์ความรู้ของผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียน กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร. ค้นเมื่อ 13 มิถุนายน 2566, จาก http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2561_1566379865_6014832062.pdf
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2565). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมในองค์การ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- สำนักงาน ก.ก.. (2565). แผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร (พ.ศ. 2566 – 2570). ค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2566, จาก https://office2.bangkok.go.th/csc/file/news/plan_hr66-70.pdf
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2562). พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528. ค้นเมื่อ 3 กรกฎาคม 2566, จาก <http://web.krisdika.go.th/lawHeadPDF.jsp?formatFile=pdf&hID=0>
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2562). พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534. ค้นเมื่อ 3 กรกฎาคม 2566, จาก <http://web.krisdika.go.th/data/law/law2/%A119/%A119-20-9999-update.pdf>
- สุจิตรา ธนานันท์. (2552). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์(พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: ทีพีเอ็น เพรส.
- อัมพร ชำรงลักษณ์ และคณะ. (2553). การบริหารปกครองสาธารณะ (Public Governance) การบริหารรัฐกิจในศตวรรษที่ 21. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์.

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

(ข้าราชการสังกัดฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร)

- คนที่ 1 เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายทะเบียน. (2566), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 29 มิถุนายน 2566
- คนที่ 2 เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนราษฎร. (2566), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 28 มิถุนายน 2566
- คนที่ 3 เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน. (2566), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 มิถุนายน 2566
- คนที่ 4 เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ. (2566), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 มิถุนายน 2566
- คนที่ 6 พนักงานปกครองชำนาญงาน. (2566), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 22 มิถุนายน 2566
- คนที่ 7 พนักงานปกครองชำนาญงาน. (2566), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 22 มิถุนายน 2566
- คนที่ 9 พนักงานปกครองปฏิบัติงาน. (2566), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 28 มิถุนายน 2566