

แนวทางในการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล
ตำบลพรเจริญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ

วิทยานิพนธ์
ของ
จิณห์นิภา แสงแก่นสาร

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
พฤษภาคม 2560
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม



แนวทางในการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล
ตำบลพรเจริญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ

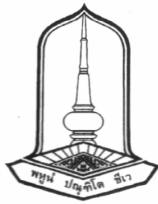
วิทยานิพนธ์
ของ
จิณห์นิภา แสงแก่นสาร

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

พฤษภาคม 2560

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม





คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของนางจินห์นิภา แสงแก่นสาร
แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

(รศ.ดร.สิทธิชัย ตันศรีสกุล)

ประธานกรรมการ

(อาจารย์บัณฑิตศึกษาประจำคณะ)

(อาจารย์ ดร.ปิยะพงษ์ นุชบงก์)

กรรมการ

(อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก)

(ผศ.ดร.อลงกรณ์ อรรคแสง)

กรรมการ

(อาจารย์บัณฑิตศึกษาประจำคณะ)

(อาจารย์ ดร.ทัชวัฒน์ เหล่าสุวรรณ)

กรรมการ

(ผู้ทรงคุณวุฒิ)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

(รศ.สิดา สอนศรี)

คณบดีวิทยาลัยการเมืองการปกครอง

(ศ.ดร.ประดิษฐ์ เทอดกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 30 เดือน พ.ค. พ.ศ. 2559



ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยะพงษ์ บุชบงก์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ซึ่งได้ให้คำแนะนำ คำปรึกษาและตรวจทาน แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนวิทยานิพนธ์นี้สำเร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ นายธีรพงษ์ สุวรรณเวทิน นายกเทศมนตรีตำบลพรเจริญ ขอขอบคุณ นายทองปาน โพพันธ์หา ปลัดเทศบาลซึ่งเป็นนายทะเบียนท้องถิ่น ที่อนุญาตให้เก็บข้อมูลประชากรในเขตเทศบาลตำบลพรเจริญ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลพรเจริญ และขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ที่ได้เสนอแนะให้ความเห็นอันเป็นประโยชน์ยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้

สุดท้าย ผู้วิจัยขอขอบคุณเพื่อนๆ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม รุ่นที่ 12 ที่ให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำในงานวิจัยในครั้งนี้ประสบผลสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

จิณห์นิภา แสงแก่นสาร



ชื่อเรื่อง	แนวทางในการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลพรเจริญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ
ผู้วิจัย	นางจิณห์นิภา แสงแก่นสาร
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.ปิยะพงษ์ บุชบงก์
ปริญญา	รป.ม. สาขาวิชา นโยบายสาธารณะ
มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีที่พิมพ์ 2560

บทคัดย่อ

งานทะเบียนราษฎรเป็นงานบริการประชาชนที่เกี่ยวข้องกับการแจ้ง การรับแจ้ง การจด หรือบันทึกรายการทะเบียนคนเกิด ตาย ย้ายเข้า ย้ายออก อย่างเป็นระบบ เพื่อแสดงเป็นหลักฐาน สำคัญบ่งบอกถึงสถานภาพและสถานะของบุคคลนั้นๆ กรมการปกครองจึงมีนโยบายถ่ายโอนงาน ทะเบียนราษฎรให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบเอง แต่ทว่าเทศบาลส่วนใหญ่ยังไม่มี ความพร้อมที่จะจัดตั้งสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเป็นของตนเอง โดยยังคงใช้สถานที่และ วัสดุอุปกรณ์ร่วมกับสำนักทะเบียนอำเภอ เพื่อให้บริการประชาชนในเขตเทศบาลเป็นการชั่วคราว ทำให้การให้บริการยังไม่บรรลุเป้าหมายที่เท่าที่ควร ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษา ปัญหาและแนวทางในการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ กลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย (1) กลุ่มผู้ตอบ แบบสอบถาม ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำพรเจริญที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน 191 คน ได้มาโดยการพิจารณาดำเนินการตามขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (2) กลุ่มผู้ให้ การสัมภาษณ์ ได้แก่ บุคลากรของเทศบาลตำบลพรเจริญ จำนวน 10 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบ เจริญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณพบว่า ประชาชนโดยรวมและจำแนกตามเพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน เห็นว่ามีปัญหาทรัพยากรการบริหารงานทะเบียนราษฎร โดยรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร และด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ ผลการวิเคราะห์ เชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์บุคลากรของเทศบาลสะท้อนว่าบุคลากรท้องถิ่นเห็นว่าการถ่ายโอนอำนาจ หน้าที่ ด้านงานทะเบียนราษฎรไม่ได้เพิ่มภาระและเบียดบังเวลารวมถึงทรัพยากรของท้องถิ่น ดังนั้น รัฐบาลควรถ่ายโอนภาระหน้าที่ดังกล่าวอย่างสมบูรณ์แบบ กล่าวคือ ควรถ่ายโอนงานทะเบียนอื่นๆ ด้วย รวมไปถึง งานทะเบียนทั่วไป งานทะเบียนครอบครัว อีกทั้งควรสนับสนุนให้เทศบาลสามารถจัดตั้ง



สำนักทะเบียนท้องถิ่นขึ้นเอง โดยแยกจากสำนักทะเบียนอำเภอ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับ
ประชาชนจากที่เทศบาลมีความใกล้ชิดมากกว่า ทั้งนี้ต้องพิจารณาความพร้อมขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นด้วย โดยรัฐบาลควรจัดให้มีการสำรวจความพร้อมและจัดทำประชาคม ซึ่งข้อเสนอเทศน์
สามารถใช้เป็นประโยชน์ในการหาแนวทางที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพในการพัฒนางานทะเบียน
ราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลให้มากยิ่งขึ้นต่อไป



TITLE Guidelines for Improving in the Civil Registration of Phon Charoen Registrations Local office, Phon Charoen District, Buengkan.

AUTHOR Mrs. Jinnipa Sangkansan

ADVISORS Dr. Piyapong Boossabong

DEGREE M.P.A. **MAJOR** Public Policy

UNIVERSITY Mahasarakham University **DATE** 2017

ABSTRACT

Registrations are public services concerning inform the notified Taking notes or register the birth dead move move out systematically to provide important evidences to indicate status and state of person. Therefore Department of the Interior has policy to transfer Registrations to Local Governments to be in charge. However, most of councils are not able to establish Registrations Local office by their own and moreover, councils still locate with Registration District and temporaril share all equipment in order to provide public services within municipality. Thus, the services have not yet achieved the expected targets. The aim of this research is to study the problems and Guidelines for improving in the civil registration operation of Phon charoen Registrations Local Office, Phon charoen district, buengkan. Sample group was divided into 2 groups consisting of (1) group of answering questionnaire people such as local people within phon charoen municipality who received services of Registrations in amount of 191 people by consideration data of randomly sample comparison table of Taro Yamane. (2) Group of interviewers: are employees of phon charoen municipality who involve with Registrations in amount of 10 people who are specified randomly selected. The using devices to collect data are five-level rating scale questionnaire and in depth- interviews. The statistics which used for data analysis were percentage, mean and standard deviation.

The quantitative analysis found that by overall people who are classified by sex, age, status, education, occupation and monthly incomes there

are several problems of Resource Management Registration. Entirely, there are 4 problems: building and maintenance, equipment on operating, manpower, and quality of services which are in moderate level. Meanwhile, the qualitative analysis of interviews of councils manpower indicated that opinion's local manpower in order to transfer authority of Registrations does not increase obligations and misappropriate with resource. In consequence, the government should transfer such fully obligation i.e. transfer other Registration including Registration Discussion Registration Family. Besides, the government should encourage councils in order to be able to establish their own Registrations Local office separately from Registration District with the purpose of providing properly services and convenience to people within councils. However, completeness of Local governments must be considered. The government should provide completeness surveys. Hence, this information could be advantage for finding proper and effective solution to develop capacity of registration operation of registration local office working.



สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
ความหมายของการกระจายอำนาจและปัญหาเชิงโครงสร้างการกระจายอำนาจ	6
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและทรัพยากรการบริหาร	17
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน	21
แนวคิดเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
กรอบแนวคิดในการวิจัย	32
3 วิธีดำเนินการวิจัย	34
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	34
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล	36
การวิเคราะห์ข้อมูล	37
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	39



บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มารับบริการด้านงานทะเบียน เทศบาลตำบลพรเจริญ	39
2	ผลการวิเคราะห์ระดับปัญหาทรัพยากรการบริหารงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ โดยรวมและเป็นรายด้าน	42
3	ผลการวิเคราะห์ระดับปัญหาทรัพยากรการบริหารงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ ด้านอาคารสถานที่ เป็นรายข้อ	42
4	ผลการวิเคราะห์ระดับปัญหาทรัพยากรการบริหารงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ ด้านอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน เป็นรายข้อ	43
5	ผลการวิเคราะห์ระดับปัญหาทรัพยากรการบริหารงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ ด้านบุคลากร เป็นรายข้อ	44
6	ผลการวิเคราะห์ระดับปัญหาทรัพยากรการบริหารงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ ด้านคุณภาพการให้บริการ เป็นรายข้อ	46
7	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลพรเจริญ ของประชาชนที่มารับบริการ	47
8	ค่าดัชนีความเที่ยงตรงของเนื้อหา	85
9	ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกที่เข้าเกณฑ์รายข้อ และความเชื่อมั่น ของแบบสอบถาม รายด้านและทั้งฉบับ	87



บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	33
------------------------------	----



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การจัดรูปแบบการปกครองที่มีลักษณะการกระจายอำนาจ การปกครองจากรัฐบาลกลางหรือส่วนกลางให้แก่ส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสปกครองตนเองและบริหารจัดการสาธารณะด้วยตนเอง เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่นจะทราบถึงปัญหาและความต้องการในพื้นที่ของตนเองเป็นอย่างดี กรมการปกครองจึงได้ถ่ายโอนภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎรให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบริหารจัดการด้วยตนเอง โดยกำหนดและวางขั้นตอนการปฏิบัติงานและระยะเวลาดำเนินการให้เทศบาล ได้ถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติของการรับมอบงานทะเบียนราษฎร เช่น การจัดเตรียมสถานที่และวัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชน การจัดเตรียมบุคลากรที่จะปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร การจัดตั้งเป็นสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล

การทะเบียนราษฎรเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการแจ้ง การรับแจ้ง การจดทะเบียนการตาย ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย ทะเบียนย้ายเข้า ทะเบียนย้ายออก อย่างเป็นระบบ โดยจะถูกบันทึกลง เป็นข้อมูลเพื่อจัดทำเป็นเอกสารหลักฐาน แสดงฐานะบุคคลซึ่งเป็นรายละเอียดที่บอกถึงสถานภาพและสถานะของบุคคลนั้นๆ งานทะเบียนราษฎรจึงมีความสำคัญมากและยังถือว่าเป็นพื้นฐานของการทะเบียนอื่นๆ อีกด้วย อาจสรุปความสำคัญของการทะเบียนราษฎรได้ 8 ประการ ได้แก่ ประการที่ 1 ทางด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ งานทะเบียนราษฎรมีส่วนสำคัญในการที่จะรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ เช่น ใช้เป็นหลักฐานในการแยกตัวบุคคลที่เป็นคนต่างด้าวออกจากคนสัญชาติไทย การพิสูจน์ตัวบุคคลในการจัดทำทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน การควบคุมการจดทะเบียนอาวุธปืน ประการที่ 2 ทางด้านกฎหมาย ใช้เป็นเอกสารเบื้องต้นในทางกฎหมายที่แสดงฐานะบุคคลว่า บุคคลนั้นมีชื่อสกุลอะไร วัน เดือน ปีเกิด ที่เท่าไร บิดามารดาเป็นใคร เพื่อใช้เป็นประกอบหลักฐานต่างๆ ประการที่ 3 ทางด้านการเมือง นำไปเป็นข้อมูลหลักฐานในการกำหนดหน่วยเลือกตั้ง จำนวนสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และสิทธิการเมืองของประชาชนในการเลือกตั้งนั้นๆ ประการที่ 4 ทางด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ใช้เป็นหลักฐานในการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ทั้งการวางแผนพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมของเอกชนด้วย ประการที่ 5 ทางด้านการศึกษา เป็นข้อมูลที่สำคัญที่สุดในการวางแผนการศึกษาของระดับชาติ การจัดสรรงบประมาณ อัตราค่าเล่าเรียนของบุคลากรทางการศึกษา การจัดหาอาคารของโรงเรียน ประการที่ 6 ทางด้านสาธารณสุข งานทะเบียนราษฎรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเกิด การตาย ซึ่งเป็นข้อมูล



ที่นำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาอนามัย และการวางแผนครอบครัว ประการที่ 7 ทางด้านสิทธิของประชาชน เอกสารของงานทะเบียนราษฎรต่างๆ ได้ก่อให้เกิดสิทธิแก่ประชาชนหลายประการ ได้แก่ แสดงฐานะทางสังคมว่าเป็นผู้เยาว์ หรือบรรลุนิติภาวะ แสดงสัญชาติ แสดงสถานะครอบครัว ใช้เป็นหลักฐานสำคัญในการทำนิติกรรมเพื่อก่อให้เกิดสิทธิอื่นๆ ทางกฎหมาย เช่น กรรมสิทธิ์ที่ดิน ทรัพย์สินมรดก และประการที่ 8 ทางด้านการปกครอง งานทะเบียนราษฎร เป็นข้อมูลประกอบการจัดตั้งจังหวัด ตำบล หมู่บ้าน และหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น การส่งเสริมอาชีพราษฎร การเคลื่อนย้ายประชากร รวมทั้งการจัดตั้งหน่วยราชการ และอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับจำนวนประชากร หรือสัดส่วนความต้องการงานบริการประชาชน (สำนักงานกลางทะเบียนราษฎร. 2536 : 15)

จากความสำคัญของงานทะเบียนราษฎรดังกล่าวข้างต้นกรมการปกครองจึงได้ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาระบบงานทะเบียนราษฎรทั้งปริมาณและคุณภาพของการให้บริการในหลายลักษณะเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาขอรับบริการ รวมไปถึงการถ่ายโอนงานด้านทะเบียนราษฎรให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบเอง ทำให้เทศบาลได้เตรียมความพร้อมในการบริหารจัดการด้านงานทะเบียนราษฎรที่รับมอบโอนภารกิจตามที่กฎหมายกำหนดไว้ จึงส่งผลให้เทศบาลที่มีความพร้อมในเรื่องงบประมาณ สถานที่ บุคลากร ได้จัดตั้งสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลขึ้นเองโดยแยกออกจากสำนักทะเบียนอำเภอ โดยต้องเจียดเงินรายได้ของเทศบาลมาใช้ในการจัดตั้งสำนักทะเบียนฯ ดังกล่าว ทว่า เทศบาลส่วนใหญ่ก็ยังไม่มีความพร้อมที่จะจัดตั้งสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเป็นของตนเองโดยยังคงใช้สถานที่และวัสดุอุปกรณ์ร่วมกับสำนักทะเบียนอำเภอและให้บุคลากรที่เป็นพนักงานของเทศบาลไปปฏิบัติหน้าที่ ณ ที่ว่าการอำเภอ เพื่อให้บริการประชาชนในเขตเทศบาลเป็นการชั่วคราว ซึ่งทำให้การให้บริการยังไม่บรรลุเป้าหมายที่เท่าที่ควร เนื่องจากผู้ให้บริการได้ประสบกับอุปสรรคขัดข้องที่ทำให้การให้บริการล่าช้า และประชาชนไม่ได้รับความสะดวกจากการบริการเท่าที่คาดหวังไว้ อีกทั้งไม่ได้ตอบโจทย์เรื่องการกระจายอำนาจซึ่งคาดหวังว่าจะเพิ่มการเข้าถึงและความสะดวกในการรับบริการสาธารณะของประชาชนในท้องถิ่นมากขึ้นจากที่ประชาชนก็ต้องเดินทางไปอำเภออยู่ดี

ผู้วิจัยในฐานะพนักงานเทศบาล ตำแหน่ง นักจัดการงานทะเบียนและบัตร ได้ตระหนักในความสำคัญของประเด็นที่ได้กล่าวมา ซึ่งสะท้อนถึงข้อจำกัดต่างๆ ของการกระจายอำนาจด้านงานทะเบียนราษฎร ไม่ว่าจะเป็นประเด็นปลีกย่อย อาทิ ด้านความพร้อมของเครื่องมือและสำนักงานด้านผู้ให้บริการที่มีจำนวนน้อย และขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบปฏิบัติของประชาชนเอง หรือแม้แต่ประเด็นในเชิงโครงสร้าง กล่าวคือ การย่นมาตั้งคำถามว่าควรถ่ายโอนอำนาจและภารกิจด้านงานทะเบียนให้กับท้องถิ่นหรือไม่ หากเทียบกับอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะอย่างอื่นที่นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยตรงที่ควรจะได้รับบริการถ่ายโอน



มากกว่า อนึ่ง โจทย์เหล่านี้มีความท้าทายอย่างยิ่งในการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการวิจัยเพื่อตอบโจทย์ดังกล่าว ซึ่งผลการวิจัยจะนำไปสู่การสร้างข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการพัฒนาในมิติที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะเป็นคุณูปการต่อการปฏิบัติงานและการศึกษาในประเด็นการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 ประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตเทศบาลตำบลพรเจริญซึ่งมารับบริการด้านงานทะเบียนที่รับผิดชอบโดยเทศบาล โดยไม่มีการเก็บรวบรวมยอดรวมที่แน่ชัด แต่ประมาณการณั้ได้ว่ามีเฉลี่ย 10 คนในหนึ่งวัน ซึ่งเมื่อคำนวณจากวันทำการที่เฉลี่ยอยู่ที่ 260 วัน จะพบว่ามีประชากรโดยเฉลี่ยต่อปีโดยประมาณอยู่ที่ 2,600 คน จากประชากรทั้งสิ้น จำนวน 10,289 คน (ข้อมูลทะเบียนราษฎร ณ วันที่ 30 กันยายน 2558) อนึ่ง สำหรับประชากรที่เป็นบุคลากรของเทศบาลตำบลพรเจริญมีทั้งสิ้น 33 คน
 - 1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่
 - 1.2.1 ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพรเจริญที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎร ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ วันละ 5 คน รวมจำนวน 191 คน (มาจากการพิจารณาตารางเทียบขนาดสุ่มตัวอย่างกับฐานประชากรของ Taro Yamane โดยยึดค่าความคาดเคลื่อนที่ 7%)
 - 1.2.2 บุคลากรของเทศบาลตำบลพรเจริญ จำนวน 10 คน เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ไม่ว่าจะเป็น ปลัดเทศบาล เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานทะเบียนโดยตรง และที่ไม่ได้รับผิดชอบโดยตรง โดยเก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสัมภาษณ์
2. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ ตำบลพรเจริญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ



3. ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการพัฒนาเค้าโครง ค้นคว้าวิจัย และเขียนรายงานรวม 9 เดือน (ตุลาคม 2558 - มิถุนายน 2559)

4. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาแนวทางในการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ โดยเน้นไปที่ปัญหาใน 2 มิติ กล่าวคือ

4.1 ปัญหาด้านทรัพยากรการบริหาร

4.1.1 ด้านอาคารสถานที่

4.1.2 ด้านอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

4.1.3 ด้านบุคลากร

4.1.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ

4.2 ปัญหาเชิงโครงสร้างการกระจายอำนาจ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การกระจายอำนาจ หมายถึง การถ่ายโอนอำนาจหน้าที่จากส่วนกลางและส่วนภูมิภาคมาให้ส่วนท้องถิ่น

2. งานทะเบียนราษฎร หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับการรับแจ้งเกิด แจ้งตาย การย้ายเข้า การย้ายออก การแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน การขอเลขบ้านและการกระทำต่างๆ เกี่ยวกับข้อมูลทะเบียนราษฎร ตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534

3. ปัญหาเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร หมายถึง ปัญหาด้านทรัพยากรการบริหาร และปัญหาปัญหาเชิงโครงสร้างการกระจายอำนาจ

4. ปัญหาด้านทรัพยากรการบริหาร หมายถึง (1) ปัญหาด้านอาคารสถานที่ ซึ่งเกี่ยวกับการจัดสถานที่และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ขณะรอรับบริการงานทะเบียนราษฎร (2) ปัญหาด้านอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งเกี่ยวกับการจัดทำแผนผังแสดงขั้นตอนและวิธีการยื่นรับบริการ การใช้วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้บริการงานทะเบียนราษฎร (3) ปัญหาด้านบุคลากร ซึ่งเกี่ยวกับการจัดสรรจำนวนคนกับปริมาณงาน ความรู้ ความเข้าใจ ในเรื่องงานทะเบียนราษฎร การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และ (4) ปัญหาด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเกี่ยวกับความสอดคล้องกันของความต้องการของผู้มารับบริการหรือระดับความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอันทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ



5. ปัญหาเชิงโครงสร้างการกระจายอำนาจ หมายถึง ปัญหาการเพิ่มภาระและการเบียดบังเวลาและทรัพยากรของท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะอื่นที่มีความสำคัญกับการพัฒนาท้องถิ่นโดยตรงมากกว่า

6. แนวทางการพัฒนา หมายถึง การทำให้การบริการงานทะเบียนราษฎรมีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม ประชาชนผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบปัญหาเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลพรเจริญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ

2. เพื่อทราบแนวทางในการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลพรเจริญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาแนวทางในการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยหัวข้อที่สำคัญเรียงลำดับ ดังนี้

1. ความหมายของการกระจายอำนาจและปัญหาเชิงโครงสร้างการกระจายอำนาจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและทรัพยากรการบริหาร
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน
4. แนวคิดเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิด

ความหมายของการกระจายอำนาจและปัญหาเชิงโครงสร้างการกระจายอำนาจ

1. ความหมายของการกระจายอำนาจ

การกระจายอำนาจ เป็นหลักการอย่างหนึ่งของการจัดระเบียบการปกครองประเทศ หลักการสำคัญของการกระจายอำนาจ คือ เป็นการโอนอำนาจปกครองจากส่วนกลางไปให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการเอง โดยมีอิสระพอสมควรภายใต้บทบัญญัติแห่งกฎหมาย

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความสำคัญและความหมายไว้ ดังนี้

ลิขิต อีระเวคิน (2543 : 267-268) กล่าวว่า การกระจายอำนาจการปกครองมีความสำคัญในทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคมเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งจะขอแยกกล่าวในประเด็นใหญ่ๆ 2 ประเด็น คือ

1. การกระจายอำนาจ เป็นรากแก้วของการปกครองแบบประชาธิปไตย ทั้งนี้ เพราะประชาธิปไตยต้องประกอบด้วย โครงสร้างเบื้องต้นระดับชาติและโครงสร้างฐาน คือ ท้องถิ่น กล่าวง่ายๆ คือ การปกครองตนเองในรูปแบบของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือการกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุด คือ รากแก้วซึ่งเป็นรากฐานเสริมสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย



2. การกระจายอำนาจยังมีความสำคัญในทางเศรษฐกิจและสังคมในแง่การพัฒนาชนบท โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คือ การมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่และลักษณะดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยโครงสร้างการปกครองตนเองในลักษณะที่มีความอิสระพอสมควร ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็ด้วยการกระจายอำนาจอย่างแท้จริงเท่านั้น

ตระกูล มีชัย (2538 : 1-2) ได้ให้ความหมายของการกระจายอำนาจได้ตามแนวทฤษฎีดั้งเดิมและแนวทฤษฎีสมัยใหม่ ดังนี้

1. แนวทฤษฎีดั้งเดิมได้ให้ความหมาย 2 ลักษณะ คือ

1.1 การกระจายอำนาจตามอาณาเขต (Decentralization by Territory) หมายถึง การมอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการหรือบริการสาธารณะภายในเขตของแต่ละท้องถิ่นและท้องถิ่นมีอิสระบางประการในการปกครองตนเอง

1.2 การกระจายอำนาจตามกิจการ (Decentralization by Function) หมายถึง การมอบอำนาจให้องค์การสาธารณะจัดทำกิจการประเภทใดประเภทหนึ่ง เพื่อให้มีความอิสระในการดำเนินการให้สมแก่เทคนิคของงานนั้น

2. แนวคิดทฤษฎีสมัยใหม่เห็นว่า การที่จะพิจารณาว่าเป็นการรวมอำนาจหรือกระจายอำนาจ ควรจะพิจารณาว่าอำนาจที่จะวินิจฉัยชี้ขาดอยู่แก่องค์กรปกครองเดียวหรือหลายองค์กรปกครอง ถ้ารวมอยู่ในองค์กรปกครองเดียวเรียกว่า การรวมอำนาจ แต่ถ้าอำนาจนี้ตกอยู่แก่หลายองค์กร เรียกว่าการหลั่นนั้นว่า องค์กรกระจายอำนาจ แนวทฤษฎีนี้ไม่เห็นด้วยที่จะแยกความหมายของการกระจายอำนาจออกเป็นกระจายอำนาจตามอาณาเขตและการกระจายอำนาจตามกิจการ เพราะการพิจารณาว่าการกระจายอำนาจหรือไม่ ควรพิจารณาว่าองค์กรนั้นมีอำนาจวินิจฉัยชี้ขาดหรือไม่

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539 : 21-23) กล่าวว่า หลักการกระจายอำนาจปกครองให้แก่ท้องถิ่นเป็นวิธีที่มอบอำนาจปกครองบางส่วนให้แก่องค์กรปกครองอื่นที่ไม่ได้เป็นส่วนหรือของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางไปจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างโดยมีอิสระตามสมควร ไม่ต้องขึ้นอยู่กับบัญชา เพียงแต่ขึ้นอยู่กับหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางเท่านั้น หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ รัฐมอบอำนาจในการปกครอง ซึ่งเจ้าหน้าที่หน่วยการบริหารราชการส่วนกลางเป็นผู้ดำเนินการอยู่ในท้องถิ่นหรือองค์กรอันมิใช่เป็นส่วนหรือหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางรับไปดำเนินการเอง

ลักษณะสำคัญของหลักการกระจายอำนาจปกครอง การกระจายอำนาจปกครองให้แก่ท้องถิ่น มีลักษณะดังนี้

1. มีการจัดตั้งองค์การขึ้นเป็นนิติบุคคลเพิ่มขึ้นจากส่วนกลาง หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นเหล่านี้มีหน้าที่ งบประมาณและทรัพย์สินเป็นของตนเองต่างหากและไม่ขึ้นตรงต่อหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนกลางเพียงแต่ควบคุมดูแลให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามกฎหมายเท่านั้น



2. มีการเลือกตั้งสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างใกล้ชิด ถ้าไม่มีการเลือกตั้งคณะผู้ปกครองท้องถิ่นเลย ก็ไม่นับว่าเป็นการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นอย่างแท้จริง

3. มีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองได้ตามสมควร การกระจายอำนาจปกครองนั้นต้องกำหนดให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีอำนาจอิสระในการบริหารงานหรือจัดทำกิจการที่ได้รับมอบหมายได้เองพอสมควร คือมีอำนาจวินิจฉัยและดำเนินการได้เองด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง

4. มีงบประมาณและรายได้เป็นท้องถิ่น ตามหลักการกระจายอำนาจปกครองนั้น หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีงบประมาณของตนเอง ซึ่งแตกต่างจากส่วนกลางโดยมีรายได้จากการจัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียมต่างๆ และทรัพย์สิน ตลอดจนเงินอุดหนุน(ถ้ามี) เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจการต่างๆ

5. มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่เป็นของท้องถิ่นของตนเอง นอกจากจะมีงบประมาณแยกออกเป็นสัดส่วนของตนเองแล้ว การกระจายอำนาจปกครองนั้นจะต้องมีเจ้าหน้าที่อื่นเป็นพนักงานของตนเองเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด เจ้าหน้าที่เหล่านี้มิได้ขึ้นในสังกัดกระทรวง ทบวงในส่วนกลางโดยตรง แต่เป็นเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นแต่ละแห่งเท่านั้น

จุดแข็งของหลักการกระจายอำนาจ การจัดระเบียบบริหารตามหลักการกระจายอำนาจปกครองมีจุดแข็งหรือข้อดีที่สำคัญอยู่ 3 ประการ คือ

1. ทำให้มีการสนองความต้องการของแต่ละท้องถิ่นได้ดีขึ้น การบริการสาธารณะบางอย่างที่เกี่ยวกับประโยชน์ส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะท้องถิ่น ถ้าได้มอบให้ผู้บริหารงานของท้องถิ่น ซึ่งเลือกตั้งขึ้นจากราษฎรในท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำก็ย่อมจะได้ผลตรงกับความต้องการในท้องถิ่นมากขึ้น เพราะรู้ปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นของตนเองดี

2. เป็นการแบ่งเบาภาระของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางได้บ้าง ในปัจจุบันหน่วยบริหารราชการส่วนกลางมีภารกิจหลักอยู่มากเกี่ยวกับการจัดทำกิจการอันเกี่ยวกับประโยชน์ส่วนร่วมของประเทศ หากได้ตัดภาระเกี่ยวกับกิจการเฉพาะท้องถิ่นที่ไม่อาจดำเนินการได้ทั่วถึงออกไปเสียบ้าง ก็จะทำให้เกิดผลดีสมกับความต้องการของราษฎรในท้องถิ่นได้

3. ทำให้ราษฎรมีความสนใจรักรับผิดชอบในการปกครองท้องถิ่นของตนเองมากขึ้น การกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นเป็นการมอบอำนาจให้ท้องถิ่นปกครองตนเอง ทำให้ราษฎรมีส่วนได้เสียในกิจการท้องถิ่นโดยตรงและเกิดความจำเป็นที่ต้องปรึกษาหารือกันในการดำเนินงาน ทำให้ราษฎรรู้จักรับผิดชอบคิดถึงประโยชน์ส่วนร่วมของท้องถิ่น ทำให้การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว เป็นการส่งเสริมและพัฒนาการเมืองในระดับท้องถิ่นตามระบอบประชาธิปไตยมากขึ้น



จุดอ่อนของหลักการกระจายอำนาจปกครอง จุดอ่อนหรือข้อเสียของการกระจายอำนาจปกครอง มีอยู่ 4 ประการ คือ

1. อาจเป็นภัยต่อเอกภาพทางการเมืองและความมั่นคงของประเทศ เพราะหากกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นมากเกินไป อาจเป็นการทำลายเอกภาพในการปกครองและความมั่นคงปลอดภัยของรัฐได้ ทั้งยังอาจให้เกิดการแก่งแย่งแข่งขันระหว่างท้องถิ่น ซึ่งต่างมุ่งที่จะรักษาประโยชน์ของตนโดยไม่คำนึงถึงความเสียหายที่จะเกิดแก่ท้องถิ่น นอกจากนี้อาจเกิดช่องว่างระหว่างท้องถิ่นที่มีเงินงบประมาณมากกับท้องถิ่นที่มีเงินงบประมาณน้อย
2. ทำให้ราษฎรเพ่งเล็งเห็นประโยชน์ของท้องถิ่นตนเองสำคัญมากกว่าส่วนรวม ซึ่งราษฎรมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นมากขึ้น ก็มุ่งที่จะทำประโยชน์แก่ท้องถิ่นของตนอย่างเดียว จนกระทั่งลืมนึกประโยชน์ส่วนรวมของประเทศ
3. เจ้าหน้าที่ที่ได้รับเลือกตั้ง อาจใช้อำนาจหน้าที่โดยไม่เหมาะสมด้วยการถือพรรคถือพวก อาจใช้อำนาจหน้าที่บังคับกดขี่พรรคฝ่ายตรงข้าม หรือราษฎรที่ไม่อยู่ในพรรคพวกของตน ซึ่งทำให้เกิดความไม่สงบราบรื่นได้ ย่อมจะทำให้เกิดความเดือนร้อน และความไม่พอใจแก่ราษฎรยิ่งกว่าถูกปกครองโดยเจ้าหน้าที่ส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเสียอีก
4. ย่อมทำให้เกิดความสับสนเปลืองมากและมีต้นทุนสูง เพราะต้องมีการแยกงบประมาณเป็นส่วนๆ ทั้งต้องมีเจ้าหน้าที่และเครื่องมือเครื่องใช้ตนเอง ซึ่งไม่อาจหมุนเวียนสับเปลี่ยนโยกย้ายไปใช้ในท้องถิ่นต่างๆ เหมือนกับหน่วยการบริการราชการส่วนกลางรวมทั้งอาจมีการใช้จ่ายโดยไม่ประหยัด หากควบคุมการเงินไม่ดีพอหรือไม่มีประสิทธิภาพ

2. ปัญหาเชิงโครงสร้างการกระจายอำนาจ

ปัญหาเชิงโครงสร้างการกระจายอำนาจถูกชี้โดยนักคิดหลายท่าน อาทิ เอนก เหล่าธรรมทัศน์ (2557 : 72) สะท้อนปัญหาเชิงโครงสร้างที่มีกรมเป็นผู้รวมศูนย์ทุกอย่าง โดยเอนกเรียกว่า “กรมธิปไตย” โดยการกระจายอำนาจที่แท้จริงจะต้องทำทลายการดำรงอยู่ของกรมธิปไตยดังกล่าว ทว่า ในทางปฏิบัติ เอนกตั้งข้อสังเกตว่าการกระจายอำนาจที่ผ่านมามีอำนาจออกจากกรม น้อยมาก ปัญหาเชิงโครงสร้างที่เกิดขึ้นคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถูกออกแบบให้เป็นเสมือนอีกแขนงหนึ่งของกรมที่ต้องทำงานรับใช้ส่วนกลาง มากกว่าจะสรรค์สร้างการพัฒนาได้เองในเรื่องที่สำคัญ เช่น การช่วยทำงานทะเบียนเพื่อป้อนข้อมูลให้กรมทำงานได้ดีขึ้น

นอกจากนั้น ในการถ่ายโอนภารกิจผ่านการกระจายอำนาจ จรัส สุวรรณมาลา (2542 : 87) ได้สะท้อนปัญหาว่าไม่เพียงแต่ส่วนกลางหวงอำนาจเท่านั้น ปัญหาอีกประการหนึ่งคือการถ่ายโอนภารกิจที่ไม่ได้มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นจริงๆ หากแต่เป็นการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่บริการสาธารณะที่เป็นงานประจำเพื่อสนับสนุนบทบาทของส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเป็นหลัก ทำให้แม้จะมีการกระจายอำนาจเกิดขึ้นจริง แต่ก็ยังเป็นเพียงเปลือกนอกของการกระจายอำนาจ ไม่ได้ให้ความสำคัญของเนื้อหาหรือปรัชญาการกระจายอำนาจที่มุ่งให้



ท้องถิ่นมีอิสระในการบริหารจัดการตัวเองและสามารถกำหนดทิศทางการพัฒนาด้วยตนเองได้ อีกทั้งต้องเป็นไปเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการสาธารณะของประชาชนในท้องถิ่นที่สะดวก รวดเร็วและมีคุณภาพมากขึ้น ตัวอย่างที่สะท้อนปัญหานี้ได้ดีคือการกระจายอำนาจด้านงานทะเบียนราษฎร ซึ่งส่วนภูมิภาคทำได้ดีอยู่แล้ว ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเสียเวลาและทรัพยากรในการที่จะไปสรรสร้างการบริการสาธารณะอื่นๆ ที่จะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยตรงได้มากกว่าที่เป็นอยู่ เช่น เรื่องโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น การจัดการศึกษา การสาธารณสุข และการจัดการสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

3. คุณลักษณะของการบริหารจัดการแบบมืออาชีพของข้าราชการ

คุณลักษณะของการบริหารจัดการแบบมืออาชีพ (Professionalism) ของข้าราชการตามความหมายทั่วไปคือ การปฏิบัติงานราชการด้วยจิตที่มุ่งบริการคำนึงถึงคุณภาพของผลงานและการบริการให้ได้ตามคาดหวังของประชาชนได้มาตรฐาน มีความภูมิใจในหน้าที่ราชการที่รับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และประเทศชาติ นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาดตนเองให้คิดใหม่ ทำใหม่ในสิ่งที่ดีกว่า อยู่เสมอมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาสนับสนุนการปฏิบัติงานนั้น คุณลักษณะของการบริหารจัดการแบบมืออาชีพของข้าราชการควรประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ 3 ประการ ดังนี้

3.1 การยึดมั่นจรรยาบรรณในวิชาชีพของข้าราชการ (Professional Ethic) ได้แก่

3.1.1 การมุ่งประโยชน์ของแผ่นดิน (National Interest) แผ่นดินไทยแห่งนี้เป็นที่เกิดและที่ตายในฐานะพลเมืองคนหนึ่งและเป็นข้าราชการในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ข้าราชการจึงมีหน้าที่ทั้งทางตรงและทางอ้อมที่จะต้องสร้าง รักษาและพัฒนาความเจริญรุ่งเรืองให้เกิดแก่บ้านเมือง สังคมและประชาชนชาวไทย ปัจจุบันพื้นฐานเบื้องต้นของการสร้างความผาสุกแก่บ้านเมืองประกอบด้วย การมีจิตใจที่มุ่งเสียสละ มุ่งจะให้ มุ่งจะพัฒนา โดยไม่เห็นแก่ความเหนื่อยยาก เพื่อประโยชน์ส่วนรวม มิใช่แค่คิด “อยากได้ อยากกอบโกย อยากเป็น” และยึดมั่นอยู่เสมอว่าประโยชน์ของแผ่นดินต้องมาก่อนประโยชน์ส่วนบุคคล และเราเชื่อมั่นว่าประเทศต้องอยู่รอดปลอดภัย ก่อนเราจึงจะอยู่รอดปลอดภัยได้

3.1.2 ธรรมาธิปไตย (Meritocracy) การยึดหลักของความถูกต้อง ความงดงาม ความเป็นธรรม และคุณประโยชน์ในการครองตน ครองคนและครองงาน อันได้แก่ การคิดดี ทำชอบ สุจริต เทียงตรง ยุติธรรม ให้อภัย และวางตนให้เหมาะสมกับฐานะและตำแหน่งอันชอบด้วยระเบียบและจรรยาบรรณในวิชาชีพ

3.1.3 ความเป็นกลาง (Neutrality) การปฏิบัติและการครองตนที่สะท้อนให้เห็นถึงความเป็นเอกเทศ ด้วยความคิด คำพูด และการบริหารจัดการที่มุ่งประโยชน์ของแผ่นดิน ไม่ฝักใฝ่แนวคิดอุดมการณ์ทางการเมือง จะทำให้ประโยชน์ของราชการเสียหาย

3.1.4 ความโปร่งใส (Transparency) การบริหารจัดการที่ทำหน้าที่เพื่อหน้าที่ที่มีหลักการและหลักเกณฑ์ กติกาที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ใสสะอาด ยุติธรรมและเสมอภาคไม่มี



การเลือกปฏิบัติ มีการเปิดเผยข่าวสารข้อมูลรวมทั้งรับฟังความคิดเห็นและมุมมองต่างๆ จากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

3.1.5 ความสำนึกในความรับผิดชอบ (Accountability) ความพร้อมเสมอที่จะอธิบายถึงกระบวนการและผลงาน ตลอดจนรายงานความคืบหน้าของงานว่าได้บรรลุเป้าหมายและสนองนโยบายมากน้อยเพียงใด สามารถที่จะอธิบายถึงปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไขได้ และรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นรวมทั้งยินดีให้ตรวจสอบได้

3.1.6 หลักนิติธรรม (Rule Of Law) การปฏิบัติงานของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องปฏิบัติตามราชการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับ ที่สำคัญยิ่งอีก ประการหนึ่ง คือ การพัฒนาปรับปรุงแก้ไขและเพิ่มเติมกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับให้มีความทันสมัยและสามารถธำรงรักษาความเป็นธรรมให้เกิดขึ้น โดยสอดคล้องกับสภาพสังคมเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ไปโดยอย่างยิ่งกับเรื่องใหม่ ที่มีความสำคัญ อาทิเช่น การมีส่วนร่วมของประชาชนและการตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงาน

3.2 การพัฒนาความสามารถ (Competence) ข้าราชการกระทรวงมหาดไทยจะต้องเป็นผู้ฝึกฝนแสวงหาความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน โดยใช้ คุณค่าและความสามารถของตน โดยการสั่งสมและพัฒนาความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่ทำงานในหน้าที่ทั้งทางลึกและทางกว้าง โดยเฉพาะความทันสมัยด้านเทคโนโลยี (Technology)

3.3 การยึดมั่นในหลักการพื้นฐาน “การบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการ” ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้การปรับปรุงการบริการภาครัฐประสบความสำเร็จตามคาดหวังของประชาชน ในฐานะผู้รับบริการ คือ ข้าราชการต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการ โดยการสร้างจิตสำนึกร่วมกันของข้าราชการทุกคนว่า “การรับใช้ประชาชนคือวัตถุประสงค์” ดังนั้น จิตสำนึกในการให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงบริการภาครัฐและเป็นคุณลักษณะของกระทรวงมหาดไทยจะต้องมีจิตสำนึกที่ร่วมกันในการปฏิบัติ งานการให้บริการประกอบด้วยหลักการพื้นฐาน 7 ประการ ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า Service ดังนี้

S : Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E : Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง

R : Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V : Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำ

I : Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ของหน่วยงาน

C : Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาท



E : Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

การบริหารจัดการในศตวรรษที่ 21 ของกระทรวงมหาดไทยจะประสบผลสำเร็จอย่างเป็นมรรคผล สามารถฟันฝ่าวิกฤติและต่อสู้กับกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้นั้น ข้าราชการของกระทรวงมหาดไทย จะต้องมีการปรับวิธีคิดวิธีการทำงานให้เป็นการบริหารจัดการแบบ มืออาชีพ (Professionalism) อันเป็นไปตามแนวทางที่ ร.ต.อ. ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยต้องการเห็นข้าราชการของกระทรวงมหาดไทย มีการบริหารจัดการแบบมืออาชีพได้แก่

1. เป็นข้าราชการของแผ่นดิน
2. เป็นข้าราชการในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว
3. เป็นข้าราชการที่เอาประเทศชาติเป็นที่ตั้ง
4. เป็นข้าราชการที่เป็นกลางทางการเมือง
5. ข้าราชการของกระทรวงมหาดไทยจะต้องมีความรู้ มีความเข้าใจ และมีความทันสมัย เพราะสังคมโลกมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา
6. ข้าราชการของกระทรวงมหาดไทยจะต้องมีจรรยาบรรณ ถูกว่าตามถูก ผิดว่าตามผิด อย่ามองเห็นอำนาจเป็นธรรมดา แต่มองว่าธรรมดา คือ อำนาจ
7. ข้าราชการของกระทรวงมหาดไทยต้องนึกถึงประชาชนให้ประชาชนอยู่ในหัวใจของข้าราชการฝ่ายปกครองทุกท่าน ดีกับประชาชนที่ทุกข์ยาก ดังคำกล่าวของ เม่งจื๊อว่า “ผู้ปกครองเปรียบเสมือนปลา ประชาชนเปรียบเสมือนน้ำ ปลาอยู่ได้เพราะน้ำฉันใด ปลานั้นก็ตายได้เพราะน้ำฉันนั้น”

กระทรวงมหาดไทยในฐานะที่เป็นหน่วยงานหนึ่งของภาคราชการที่มีความสำคัญในการดูแลทุกข์สุขของประชาชนและงานการให้บริการแก่ประชาชน อันมีกลไกการบริหารที่เป็นศูนย์กลางการบริหารราชการส่วนภูมิภาค (จังหวัด อำเภอ/กิ่งอำเภอ) และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงถือได้ว่า กระทรวงมหาดไทยเป็นหน่วยงานหลักที่สำคัญในการนำบริการที่มีคุณภาพไปสู่ประชาชนในฐานะผู้รับบริการ

ที่ผ่านมากระทรวงมหาดไทยได้มีการปฏิรูปการบริหารจัดการในด้าน การให้บริการแก่ประชาชนโดยนำระบบเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือช่วยใน การให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และได้มาตรฐานสากลเพื่อตอบสนองการให้บริการแก่ประชาชนให้เกิดความรวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้ และถูกต้องสมประโยชน์ของประชาชนทุกประการ อันนำไปสู่การบริหารจัดการแบบมืออาชีพ อาทิ เช่น



การพัฒนาระบบมาตรฐานสากล

1. สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาระบบมาตรฐานให้บริการของหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงมหาดไทยสู่ระบบมาตรฐานสากลของไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของภาครัฐ (Thailand International P.S.O) ระบบมาตรฐานสากลด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (P.S.O. : Public Sector Standard Management System and Outcomes) หมายความว่า มาตรฐานด้านการจัดการ มาตรฐานด้านสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงาน และมาตรฐานอื่นของหน่วยงานภาครัฐ โดยกระทรวงมหาดไทยได้ร่วมมือ กับสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน สรุปผลการดำเนินการ ดังนี้

1.1 จัดวัดต่างๆ ที่ได้ลงนามในข้อตกลงเพื่อพัฒนาเข้าสู่การรับรองระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (P.S.O) ของส่วนราชการในจังหวัด 6 จังหวัด ได้แก่ สุโขทัย ตรัง ลำปาง สตูล อุตรธานี และอุตรดิตถ์

1.2 จังหวัดที่พัฒนาจนสามารถเสนอให้ผู้ตรวจรับรองเข้าไปตรวจรับรองเข้าไปตรวจรับรองระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (P.S.O) มี จำนวน 2 จังหวัด ได้แก่สุโขทัย และตรัง

2. กรมการปกครอง ได้พัฒนาระบบการบริหารของภาครัฐตามมาตรฐานสากล ISO 9000 (The International Organization for Standardization : ISO) ดังนี้

2.1 ปี 2543 กรมการปกครองได้ร่วมกับสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) กระทรวงอุตสาหกรรม ดำเนินการพัฒนาระบบบริการของภาครัฐสู่มาตรฐานสากล ISO 9000 จำนวน 6 อำเภอ คือ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี อำเภอพนสนธิคม จังหวัดศรีราชา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี และอำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น

2.2 ปี 2544 กรมการปกครองได้ขยายผลการดำเนินการพัฒนาระบบบริการของภาครัฐสู่มาตรฐานสากล ISO 9000 ไปยังอำเภอชั้นพิเศษ อำเภอชั้นหนึ่งและอำเภอชั้นสอง จำนวน 30 อำเภอ ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ นครปฐม และสุราษฎร์ธานี

3. การไฟฟ้านครหลวง ได้ออกประกาศมาตรฐานคุณภาพงานบริการของหน่วยงาน 3 ด้าน ได้แก่ มาตรฐานทางด้านเทคนิค มาตรฐานการให้บริการทั่วไปและมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้านครหลวงรับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

4. การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ได้เข้าสู่มาตรฐานการจัดการระบบบริหารคุณภาพด้านบริการ ISO 9002 ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและเพิ่มความปลอดภัยในการจัดเก็บค่าผ่านทาง สำหรับทางพิเศษเฉลิมมหานคร (ระบบ ทางด่วนขั้นที่ 1) และสถาบันสิ่งแวดล้อมไทย ได้ให้การรับรองระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมมาตรฐานสากล ISO 14001 ของทางพิเศษ



ฉลองรัช (ทางด่วนสายรามอินทราอาจณรงค์) เพื่อรองรับว่าการควบคุมและการวางแผนการจัดการสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการป้องกันอุบัติเหตุแก่ผู้ใช้ทางด่วนไปอย่างมีประสิทธิภาพ

พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ It (Information Technology)

1. สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย การจัดทำ Home Page เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนและแก่ส่วนราชการต่างๆ ทางระบบเครือข่าย Internet และ Intranet ของกระทรวงมหาดไทย ดังนี้

1.1 Moinet เป็น Intranet หรือ เครือข่ายภายในของกระทรวงมหาดไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบการเชื่อมโยงการสื่อสารข้อมูลระหว่างหน่วยงานภายในกระทรวงมหาดไทยและจังหวัด

1.2 Mahadthai.Com เป็น Internet ของกระทรวงมหาดไทยที่ให้บริการประชาชนสามารถใช้บริการ อิเล็กทรอนิกส์มหาดไทย (E-Mahadthai) ได้เป็นการเสริมสร้างความเข้าใจอันและเป็นเว็บท่าเรือ (Citizen Online Portal) ที่บุกเบิกอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาล (E-Government) ในประเทศไทยประกอบด้วยหัวข้อที่น่าสนใจ ดังนี้

1.2.1 อิเล็กทรอนิกส์มหาดไทย (G2C : Government To Citizen) เป็นรูปแบบจากรัฐสู่พลเมือง (G2C) ให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการประชาชนในความรับผิดชอบของกระทรวงมหาดไทย เช่น การบริการเกี่ยวกับบุคคลครอบครัว และบ้านที่อยู่อาศัย ที่ดินและสิ่งหาริมทรัพย์ และ Mahadthaiclinics & Call Center

1.2.2 ศูนย์ดำรงธรรมและมหาดไทยโพล (C2G : Citizen To Government) รูปแบบจากพลเมืองสู่รัฐ (C2G) สามารถรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Complaint) และรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับกระทรวงมหาดไทย

1.3 มหาดไทยใสสะอาด (G2B : Government To Business) รูปแบบจากรัฐสู่เอกชน (G2B) เป็นศูนย์รวมข่าวสารการประกวดราคา จัดซื้อ จัดจ้าง โดยเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ต่างๆ ของกระทรวงมหาดไทย เพื่อความโปร่งใสในการบริหารงานจัดซื้อจัดจ้างของรัฐ

2. กรมการปกครอง ได้พัฒนาการให้บริการประชาชนโดยนำระบบคอมพิวเตอร์ระบบสื่อสารข้อมูลและเทคโนโลยีต่างๆ มาปรับใช้กับระบบคอมพิวเตอร์ และระบบฐานข้อมูลในการให้บริการประชาชนทางด้านการทะเบียนควบคุมการออกบัตรประจำตัวประชาชนแบบใหม่ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ณ สำนักทะเบียนอำเภอ 221 แห่งใน 9 จังหวัด และอีก 294 สำนักทะเบียนที่สามารถให้บริการได้เฉพาะด้านการทะเบียนราษฎรใน 67 จังหวัด และได้มีการพัฒนาเว็บไซต์ “คนไทยดอทคอม” (www.khonthai.com) ให้เป็นพอร์ทัลไซด์ (Portal Site) ศูนย์รวมข้อมูลที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย โดยมุ่งบริการครอบคลุมทั้งด้านข้อมูลจากภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ การประกอบอาชีพ ขนบธรรมเนียมประเพณี และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตของคนไทย



3. การพัฒนาและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มคุณภาพและมาตรฐาน การให้บริการแก่ประชาชนในสำนักงานที่ดินของกรมที่ดินยุคใหม่ด้วยบริการประทับใจ โปร่งใส และเป็นธรรม

4. การไฟฟ้านครหลวง จัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร (Call Center) เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารและตอบข้อซักถามให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าและประชาชนและจัดตั้งบริการติดตั้งระบบไฟฟ้าเพื่ออำนวยความสะดวกแบบครบวงจร ตั้งแต่ การขอไฟฟ้าจนถึงการให้คำปรึกษาแนะนำ ด้านอนุรักษ์พลังงานนครหลวง นอกจากนี้ ได้ปรับปรุง พัฒนาระบบบริหารคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้านครหลวง ทั้ง 14 เขต 13 สถานีย่อย จนได้รับใบรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002

5. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้เปิดให้บริการตลอดเวลาทำการโดยไม่มีช่วงพักกลางวัน และบริการแก้ไข กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ตลอด 24 ชั่วโมง ให้บริการตรวจสอบและบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในโรงงาน บริการทำความสะอาดอุปกรณ์ไฟฟ้าเปลี่ยนและติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าโดยไม่ดับไฟฟ้า (Hotline Operation) นอกจากนี้ได้จัดตั้งศูนย์ควบคุมการส่งจ่ายไฟฟ้า โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์และสื่อสารข้อมูลเข้าช่วยควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ “SCADA” (Supervisory Control and Data Acquisition) ลดระยะเวลาและพื้นที่ไฟดับให้เหลือน้อยที่สุด ทำให้เกิดความมั่นคงในระบบไฟฟ้า

6. ไฟฟ้านครหลวง กระทรวงมหาดไทยเป็นโครงการที่พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า พัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการรับชำระเงินค่าน้ำประปา และติดตั้ง ประปาใหม่โดยการประปานครหลวง และการประปาส่วนภูมิภาค ได้อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้น้ำในการให้บริการรับชำระเงินค่าน้ำประปา ณ จุดบริการ Counter Service และ World Phone Shop จำนวน 700 แห่งทั่วกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล รวมทั้งเร่งรัดการติดตั้งประปาใหม่ให้รวดเร็วและบริการซ่อมแซมท่อแตก ท่อรั่ว ปัญหาเร็วไหล ให้แล้วเสร็จภายใน 24 ชั่วโมง

7. การขยายบทบาทการบริการลูกค้าของการเคหะแห่งชาติโดยพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารในการให้บริการลูกค้าและการพัฒนาระบบการรับชำระเงิน/สัญญา ด้วยระบบคอมพิวเตอร์

การพัฒนาระบบเทคโนโลยี (Technology) ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพได้มาตรฐาน ดีเด่นประจำปี 2543 ครั้งที่ 1 ในสาขาต่างๆ ได้แก่ สาขาโครงการบริการประชาชนดีเด่น รางวัลที่ 1 โครงการจัดทำระบบการให้บริการประชาชนทางด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์เข้าตลอด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นโครงการที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศใช้ในระบบทะเบียนปลงบัตรที่ให้บริการแก่ประชาชน รางวัลที่ 2 โครงการศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าตลอด 24 ชั่วโมง ของการ (Call Center) อย่างเบ็ดเสร็จต่อเนื่อง พร้อมแจ้งกลับไปยังผู้ใช้บริการโดยติดต่อเพียงจุดเดียว สาขาโครงการบริการและบริหารข้อมูลดีเด่นรางวัลที่ 1 โครงการจัดทำระบบแผนที่และสารสนเทศระบบ



จำหน่ายไฟฟ้า (GIS) มาใช้ในการจัดทำข้อมูลแผนที่ระบบไฟฟ้าทำให้สามารถบริการ จำหน่ายกระแสไฟฟ้าให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนากระบวนการให้บริการเชิงรุกของกระทรวงมหาดไทย

1. โครงการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม (One Stop Service Center) เป็นการให้บริการประชาชนเกี่ยวกับการขอเลขทะเบียนสำหรับผู้ปลูกบ้านใหม่ การติดตั้งไฟฟ้า ประปา และโทรศัพท์ เป็นต้น ซึ่งประชาชนสามารถยื่นคำขอรับบริการ ในเรื่องต่างๆ ได้ที่ศูนย์บริการร่วมทั่วประเทศ รวมทั้งสิ้น 625 แห่ง จำแนกเป็น อำเภอ/กิ่งอำเภอ 171 แห่ง เทศบาล 161 แห่ง การไฟฟ้านครหลวง และภูมิภาค 78 แห่ง และองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย 32 แห่ง
2. โครงการจังหวัดและอำเภอเคลื่อนที่ อันเป็นโครงการหนึ่งของการบริการเชิงรุก คือ จังหวัดและอำเภอนำหน่วยบริการบนที่ศาลากลางจังหวัด และที่ว่าการอำเภอไปให้บริการประชาชนในท้องที่ห่างไกล หรือ การคมนาคมไม่สะดวก อาทิเช่น งานทะเบียนและบัตร การเกษตร และปศุสัตว์ การให้ความรู้เกี่ยวกับ การปกครองในระบอบประชาธิปไตย การรักษาพยาบาลต่างๆ เป็นต้น และโครงการจังหวัดและอำเภอเคลื่อนที่ยังมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญยิ่ง อีกประการหนึ่งคือการออกไปพบปะตรวจเยี่ยมพื้นที่และรับฟังทุกข์สุขของประชาชน เพื่อรับทราบปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของประชาชน

สรุปได้ว่า การบริการจัดการแบบมืออาชีพ (Professionalism) เป็นเรื่องของ การปรับเปลี่ยนระบบราชการเชิงโครงสร้างและการสร้างจิตสำนึกที่ดีของข้าราชการให้เห็นความสำคัญของการให้บริการประชาชนท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว การบริหารจัดการแบบมืออาชีพ ถือได้ว่าเป็นวิธีการคิดวิธีการทำงานแนวใหม่ สำหรับระบบราชการในการนำพาภาคราชการพ้นฝ่ากับสภาวะการณ์ที่เกิดขึ้น และสามารถสร้างความเชื่อมั่นที่ประชาชนมีต่อระบบราชการและต่อตัวข้าราชการได้อีกครั้ง

หลักการปฏิบัติเพื่อนำไปสู่ความเป็นผู้ให้บริการอย่างมืออาชีพ ข้าราชการทุกคน ควรยึดมั่นตามแนวทางการปฏิบัติ ตามหลักพุทธศาสนาสังคหวัตถุ 4 ประกอบด้วย ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตา หมายถึง การให้บริการด้วยความยินดี วจีไพเราะ สงเคราะห์ประชาชน และวางตนพอเหมาะ สร้างวัฒนธรรมใหม่ในการปฏิบัติงานราชการบริการประชาชนอันเป็นมรรควิธีสู่ความเป็นอาชีพเนก เช่นเดียวกัน

ดังนั้น การบริการจัดการแบบมืออาชีพ (Professionalism) จึงเป็นแนวทางที่จะเสริมสร้างศักยภาพให้แก่หน่วยงานราชการและข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในการผลักดันนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล เช่น ปัญหาทุจริตคอร์รัปชัน ปัญหายาเสพติด ปัญหาความยากจน ตลอดจนปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนของข้าราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ซื่อสัตย์ สุจริต และเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน



แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและทรัพยากรการบริหาร

1. ความหมายของคุณภาพการบริการ

ได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้หลายท่าน ดังนี้

ศิริพร ตันติพลูนิย (2538 : 12) กล่าวว่า การบริการคืองานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดีคือ การที่ทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer's Satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543 : 6-7) กล่าวว่า การบริการคือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญหายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริการและส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการบริการนั้นและมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือชนะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม

สงครามชัย ลิทองดี (2544 : 14) กล่าวว่า บริการคือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ การบริการมีความหมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้นและสามารถอธิบายได้โดยใช้อักษรย่อ อธิบายลักษณะเด่นของการบริการ ไว้ ดังนี้

S = Smiling + Sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เข้าอกเข้าใจ

E = Early Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันเอ๋ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntary Manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจ

I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courteous คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้นและกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ สามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

สรุปได้ว่า การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ให้เกียรติลูกค้า มีความสุภาพอ่อนโยน จะเป็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าเกินความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ



2. โครงสร้างของระบบการบริการ

กรอนรูส์ (จตุรงค์ มหิทธิโชติ. 2541 : 20 ; อ้างอิงมาจาก Gronroos. 1990 : 193) กล่าวว่า ระบบการบริการ (Service Systems) หมายถึง การจัดวางแบบแผนการดำเนินการต่างๆ ในอันที่จะให้บริการตอบสนองความต้องการของบุคคลที่มารับบริการทั้งนี้ โครงสร้างของระบบบริการทั่วไปจะประกอบด้วยสัมพันธภาพของส่วนต่างๆ อันได้แก่ ผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงาน องค์กรบริการ ผลิตภัณฑ์บริการและสภาพแวดล้อมของการบริการ ซึ่งประกอบเหล่านี้นี้ล้วนแล้วแต่มีความสัมพันธ์ด้วยกันทั้งนั้น และจะต้องพิจารณาดำเนินการพัฒนาไปพร้อมๆ กัน เนื่องจากว่าแต่ละส่วนนั้นมีความสอดคล้องกันทุกฝ่าย

โครงสร้างของระบบการบริการไม่ว่าจะเป็นการบริการประเภทใด จะองค์ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ส่วน คือ

1. ลูกค้าหรือผู้รับบริการ
2. ผู้ปฏิบัติงานบริการ
3. องค์กรบริการ
4. ผลิตภัณฑ์บริการ
4. สภาพแวดล้อมของการบริการ

3. หลักการให้บริการ

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530 : 303-304) กล่าวถึง หลักการให้บริการที่สำคัญ มี 5 ประการ ดังนี้

3.1 หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือ ทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

3.2 หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพึงพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3.3 หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันหมด ไม่มีการให้สิทธิแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

3.4 หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

3.5 หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งนี้ยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป



รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535 : 14-15) ได้กล่าวถึงหลักการบริการที่ดีในทัศนะของ พาราเดอร์แมน และแบร์รี ไว้ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
2. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความต่อเนื่องในการติดต่อ
 - 2.3 การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence)
 - 3.1 ความสามารถในการบริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อน
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy)
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ใช้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication)
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility)
8. ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ

อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ



9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

4. การประเมินคุณภาพบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539 : 75-76) ได้อธิบายการประเมินคุณภาพบริการโดยใช้การวิจัยเป็นเครื่องมือ ทั้งนี้ได้ชี้ให้เห็นถึงลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ

4.1 การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) เนื่องจากการบริการมีความแตกต่างจากผลิตภัณฑ์ เช่น ขนม-ปัง ข้าวสาร ตรงที่ตัวบริการเป็นนามธรรม ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องหรือสัมผัสใดๆ ได้ แต่แสดงผลลัพท์ออกมาในรูปของผลงานที่เกิดขึ้นภายหลังบริการซึ่งก่อนที่ผู้รับบริการจะกำหนดเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของการบริการจากสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุ ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ ราคา ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดหา เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถประเมินคุณภาพและตัดสินใจเลือกมารับบริการได้เร็วขึ้น ดังนี้

4.1.1 สถานที่ (Place) ผู้ให้บริการต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้มารับบริการ

4.1.2 บุคคล (People) ผู้ให้บริการต้องแต่งตัวสะอาดเหมาะสม บุคลิกดี น่าเชื่อถือ พุดจาดี ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการบริการ

4.1.3 เครื่องมือ (Equipment) ผู้ให้บริการต้องจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือใช้ที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพในการบริการ

4.1.4 วัสดุที่ใช้ในการสื่อสาร (Communication Material) ผู้ให้บริการอุปกรณ์สื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ

4.2 การบริการไม่สามารถถูกแบ่งแยกให้บริการได้ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ซึ่งแตกต่างจากผลิตภัณฑ์ ซึ่งจะสามารถผลิตจัดเก็บและจำหน่าย โดยผ่านผู้แทนจำหน่ายและจึงมีการบริโภคเกิดขึ้น แต่สำหรับการบริการผู้รับบริการต้องมีส่วนร่วมในการกระทำนั้น

4.3 การบริการมีความหลากหลายในตนเอง (Variability) ลักษณะของการให้บริการมีความหลากหลายในตนเอง คุณภาพของการบริการอาจเปลี่ยนแปลง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง ผู้ให้บริการเปลี่ยนผู้รับบริการหรือแม้แต่เปลี่ยนเวลา สถานที่ สิ่งแวดล้อม ทำให้ความสม่ำเสมอ (Consistency) เกิดขึ้นได้ยาก การรับรู้ (Perception) จะไม่ตรงกัน

4.4 การบริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) การบริการเป็นทั้งการผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน จึงไม่สามารถผลิตไว้ได้ล่วงหน้า เพื่อจะให้มีการบริการที่มีคุณภาพ



เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ จึงต้องฝึกบุคลากรให้ปฏิบัติการได้ถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสมและมีคุณภาพไม่แตกต่างกัน

5. แนวคิดทรัพยากรการบริหาร

ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และมีคุณภาพ จำเป็นต้องพิจารณาหลักที่เรียกว่า 4ms ซึ่งประกอบไปด้วย (พิทยา บวรวัฒนา. 2558 : 78)

5.1 การบริหารกำลังคน (Man) กล่าวคือ จะใช้คนอย่างไรให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลกับงานให้มากที่สุด

5.2 การบริหารเงิน (Money) กล่าวคือ จะจัดสรรเงินอย่างไรให้ใช้จ่ายต้นทุนน้อยที่สุดและให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

5.3 การบริหารวัสดุในการดำเนินงาน (Materials) กล่าวคือ จะทำอย่างไรให้สิ้นเปลืองน้อยที่สุด หรือเกิดประโยชน์สูงสุด

5.4 การจัดการ (Management) กล่าวคือ กระบวนการจัดการบริหารควบคุม เพื่อให้งานทั้งหมดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลอย่างเต็มที่

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

1. ความหมายการให้บริการประชาชน

ปฐม มณีโรจน์ (สุจิตรา พัฒนะภูมิ. 2539 : 21 ; อ้างอิงมาจาก ปฐม มณีโรจน์. 2536 : 74) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

กรมการปกครอง (2538 : 4) การให้บริการประชาชน (Pubic Service Delivery) หมายถึง การที่องค์กรของรัฐได้ กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งการให้บริการในระดับอำเภอนั้น เป็นการบริการโดยส่วนร่วม ให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมาย เช่น พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พระราชบัญญัติบัตรประชาชน

2. หลักการให้บริการประชาชน

กรมการปกครอง (2536 : 11) การให้บริการที่ดี หมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีอัธยาศัยต่อประชาชนด้วยดีภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบต่างๆ ที่กำหนดไว้ โดยมีหลักการให้บริการประชาชน ดังนี้



2.1 การปฏิบัติตน

2.1.1 การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพ และเพื่อให้เป็นที่ประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดีเสมอไป การแต่งกายที่นับว่างามและถูกต้องนั้นไม่ได้อยู่กับการสวมเสื้อผ้าที่มีราคาแพง ที่สำคัญอยู่ที่ความสุภาพ สะอาดเรียบร้อย ถูกกาลเทศะ

2.1.2 รักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

2.1.2.1 ปฏิบัติงานและเวลากลับ ไม่มาทำงานสาย และกลับก่อนเวลา

2.1.2.2 การพักกลางวันเป็นไปตามเวลาที่กำหนด

2.1.2.3 ไม่ผิคนัด

2.1.2.4 ถ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ แม้จะเลยเวลาปฏิบัติงานตามปกติ ก็ควรปฏิบัติต่อไปให้แล้วเสร็จ

2.1.3 หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง และแสดงความฉุนเฉียวกับผู้มารับบริการ

2.1.4 การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่

2.1.5 มารยาทในการให้บริการกับประชาชนในการต้อนรับเมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน

2.1.6 มีความสามัคคีช่วยเหลือกันในการทำงาน

2.2 การปฏิบัติงาน การจัดงานในสำนักงานความดำเนินการ ดังนี้

2.2.1 งานบริการประชาชนควรอยู่ชั้นล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้า-ออก เพื่อความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ และช่องทางเข้า-ออก ควรกว้างขวางพอ

2.2.2 ควรมีแสงสว่างพอและมีอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ตั้งชั้นหรือตู้บังประตูหรือหน้าต่าง

2.2.3 การจัดตั้งโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปน้อยมา

2.2.4 การตั้งตู้เก็บเอกสาร จะต้องไม่เกะกะและมีที่ว่างพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง

2.2.5 สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

2.2.6 สำนักงานควรมีพื้นที่ที่กว้างขวางพอสมควรและควรจัดสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ

3. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

3.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกัน ควรอยู่ใกล้กันหรือที่เดียวกัน หรือใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน



3.2 ควรจัดให้มีเพียงพอ เบิกจ่ายให้สะดวก พร้อมสำรองไว้เพื่อปฏิบัติงานแต่ละช่วงเวลาให้เพียงพอใช้งาน เช่น แบบพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น

3.3 ควรจัดให้มีตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ต่างๆ เขียนติดไว้เป็น ตัวอย่างแก่ประชาชน พร้อมปากกาหรือดินสอ

4. วิธีปฏิบัติงาน

4.1 ศึกษาหาความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างๆ ความรู้ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทางราชการจะบกพร่องหากประสิทธิภาพ ถ้าข้าราชการขาดความรู้ ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้น จึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้ใน 2 ลักษณะ ดังนี้

4.1.1 ความรู้ความสามารถในงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใด ก็ต้องหมั่นศึกษาความรู้งานในหน้าที่นั้นๆ

4.1.2 ความรู้ ความเข้าใจ ในระบบงาน และโครงสร้างการทำงานของหน่วยงาน เมื่อต้องปฏิบัติงานในหน่วยงาน นอกจากความรู้ความเข้าใจงานในหน้าที่แล้วยังต้องมีความเข้าใจในการทำงานของส่วนราชการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อสามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำต่างๆ เบื้องต้นแก่ประชาชนที่มาติดต่องานได้

4.2 การปฏิบัติงาน

4.2.1 ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่างานที่รับผิดชอบอยู่นั้น เราเกิดความชำนาญมีความรู้ทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งที่ง่าย แต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่างๆ เหล่านี้ ไม่ใช่กิจวัตรประจำวัน เขาย่อมขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น

4.2.2 การซักถามควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้น ด้วยวาจาสุภาพ เหมาะสมไม่ทำให้ประชาชนมีความรู้สึกว่าคุณซักถามตามเสมือนเป็นผู้กระทำความผิด กรณีงานที่ประชาชนมาติดต่อเกินขอบเขตของเจ้าหน้าที่ หรือเป็นเรื่องที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน และกระทรวง กรม มิได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวไว้ อย่าด่วนตัดสินใจเอาเองว่าเป็นเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการได้ ให้นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น จนถึงผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการ

4.2.3 งานบริการใด ถ้าประชาชนต้องรอระหว่างดำเนินการควรแจ้งให้ประชาชนทราบ พร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะเสร็จเมื่อใด

4.2.4 ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้ เพราะถ้าหากข้าราชการคนใดลาหยุดงาน หรือไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใด ข้าราชการคนอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนได้ งานบริการประชาชนมีความต่อเนื่องไม่ต้องสะดุดหยุดลง

4.2.5 มีการจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน



4.3 คำพูดที่ต้องเลี่ยงหลักในการทำงาน

การทำงานที่ต้องติดต่อให้บริการประชาชนแต่ละวัน อาจก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์ ความหงุดหงิด ความเครียด ซึ่งข้าราชการต้องควบคุมความรู้สึกเหล่านี้ทั้งทาง กิริยาและคำพูด ห้ามกล่าวคำว่า “ทำไม่ได้” โดยไม่ชี้แจงเหตุผลให้ประชาชนทราบให้ชัดเจน

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536 : 14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือ การพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกง่ายๆ ว่า หลัก Package Service ดังนี้

1. ยึดการสนองความต้องการที่จำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับ จะเน้นการให้บริการ ตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้ คือ

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มต้นก็เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ มากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดการบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงาน หรือ ปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการ จึงต้อง ใช้เอกสารหลักฐานต่างๆ เป็นจำนวนมาก และต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอนซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าคนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจและมีกฎหมาย ระเบียบเช่น เครื่องมือที่จะ ปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่างๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะ ดังนี้

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการ เป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุม ผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นหลักโดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวก รวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะ และศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ



อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่นๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางาน หรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาคือระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นที่ต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจทำได้ 3 ลักษณะ คือ

1. การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน ความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน
2. การกระจายอำนาจ หรือ มอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้ขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด
3. การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น อนึ่งการพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่างๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการ ไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้อง แต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้าน เป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผลการจัดเก็บเอกสารต่างๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่าง เช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งจะต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐาน ทางทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร อีกประการหนึ่งคือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับโดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ ก็คือ การบริหารที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง) นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วยแม้ว่าผู้มาขอรับบริการ จะไม่ได้ขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วยแม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตามด้วย แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำ และพยายาม



ให้บริการในเรื่องอื่นๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้วก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้ เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐ และต่อเจ้าหน้าที่ผู้บริการซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจ ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่างๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่นๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ทำให้บริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีความสมบูรณ์ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือ ศรัทธาของประชาชนในที่สุด

การให้บริการด้วยความถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการครบวงจรนั้น ไม่เพียงพอแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรม ทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่มีผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธปืน นายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วย หรือในกรณีที่มีผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามประสงค์แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้ว ก็ควรที่จะมีการพุดจาไกล่เกลี่ยคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้นการใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชน จึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องนี้อาจเป็นการตรวจสอบโดยกลไกภายในระบบราชการเอง เช่น การตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรือ อาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ที่สำคัญคือการตรวจสอบโดยประชาชนประการสุดท้าย ก็คือการตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรม จรรยาทางวิชาชีพของตัวราชการ

ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นเป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชน ผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการ และการติดต่อทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสาร ทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้น จะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนา ทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า คนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ



ความเสมอภาคการให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

1. การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ได้ หรือ เรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

2. การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือ ข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกล ทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้น การจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่างๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการ ให้บริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำที่สุด ตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาเลียงการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จะเป็นจากรัฐ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร คือ Package Service เป็นการพัฒนาให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้อง ขอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาค ทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

แนวคิดเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร

1. ความสำคัญของงานทะเบียนราษฎร

ความสำคัญของงานทะเบียน โดยทั่วไปมีดังนี้ (กรมการปกครอง. 2536 : 3-4)

1.1 ทางด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ การทะเบียนราษฎรมีส่วนสำคัญในการที่จะรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ เช่น การทะเบียนราษฎร ใช้เป็นหลักฐานในการแยกตัวบุคคลสัญชาติไทย ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน การควบคุมการจัดทะเบียนอาวุธปืน การจัดทำทะเบียนสัตว์พาหนะ การจัดทำทะเบียนสัตว์ เป็นต้น

1.2 ทางด้านกฎหมาย ใช้เป็นเอกสารทางกฎหมายที่มีอำนาจใช้บังคับให้ต้องปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ หากผู้ใดฝ่าฝืนจะมีความผิด และจะต้องถูกดำเนินคดีตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น

1.3 ทางด้านการเมือง ใช้เป็นหลักฐานในด้านการกำหนดหน่วยเลือกตั้ง และสิทธิทางการเมืองของประชาชนในการเลือกตั้งนั้น



1.4 ทางด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ใช้เป็นหลักในการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ รวมทั้งการวางแผนพัฒนาธุรกิจ อุตสาหกรรม

1.5 ทางด้านการศึกษา ใช้เป็นข้อมูลที่สำคัญที่สุดในการวางแผนการศึกษาของชาติ การจัดสรรงบประมาณ การจัดสร้างโรงเรียนเพิ่มเติม การจัดสร้างอาคารเรียน

1.6 ทางด้านสาธารณสุข การจดทะเบียนที่เกี่ยวข้องกับการเกิด การตาย การจดทะเบียนสมรส การหย่า นับเป็นข้อมูลที่สำคัญในด้านสถิติที่นำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาอนามัยและการวางแผนครอบครัว

1.7 ทางด้านสิทธิของประชาชน เอกสารการทะเบียนหลายประการก่อให้เกิดสิทธิแก่ประชาชนหลายประการ เช่น แสดงฐานะ สัญชาติ สถานะครอบครัว การได้มาซึ่งกรรมสิทธิ์จากการจดทะเบียนนิติกรรม หรือ พันัยกรรม รวมทั้งการจดทะเบียนครอบครัว หย่า รับรองบุตร และรับบุตรบุญธรรม

1.8 ทางด้านการปกครอง ในการจัดตั้งจังหวัด อำเภอ ตำบล และหน่วยงานส่วนท้องถิ่น การส่งเสริมอาชีพราษฎร การเคลื่อนย้ายประชากร การแรงงาน รวมทั้งการจัดตั้งหน่วยราชการ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับท้องที่และสัดส่วนความต้องการของประชาชน

โดยสรุป งานทะเบียนราษฎร มีสำนักทะเบียนอำเภอ หรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นรับผิดชอบ ซึ่งงานทะเบียนราษฎรเป็นงานทะเบียนที่เกี่ยวกับทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย การย้ายที่อยู่ การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้าน การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้าน การเปลี่ยนแปลงรายการทะเบียนราษฎร การคัดและรับรองรายการบุคคล การตรวจค้นคัดและรับรองงานทะเบียนกลางว่าด้วยการจัดทำทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2535 (รวมฉบับแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 4 พ.ศ. 2545) ซึ่งออกตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2543

จะเห็นได้ว่างานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่มีความสำคัญตามที่กล่าวข้างต้น และมีความเกี่ยวข้องกับบุคคลทุกคนตั้งแต่เกิดจนตาย หากหลักเลียงก็อาจจะทำให้เสียสิทธิประโยชน์ที่พึงจะได้รับในฐานะประชาชนคนไทย เช่น ถ้าบุคคลไม่มีชื่อในทะเบียนบ้านก็จะมีสิทธิในการลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง หรือ ไม่สามารถรับบริการ อื่นๆ จากรัฐ เป็นต้น

2. การให้บริการด้านทะเบียนราษฎร

การจัดระดับความสำเร็จของงานทะเบียนราษฎร คือ ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงสุด นั่นคือ ประชาชนจะต้องยิ้มแย้มแจ่มใส เมื่อเดินขึ้นอำเภอและเดินลงอำเภอ หรือ จากการรับบริการแล้วความพึงพอใจของประชาชนจะเกิดขึ้นได้จากองค์ประกอบดังนี้ (สิงห์สองพันปี (นามแฝง). 2536 : 36)

2.1 ความถูกต้องของเอกสาร ผู้ให้บริการควรเขียนอย่างถูกต้องลายมือที่เขียนสวยงาม



2.2 ระยะเวลาการรับบริการ บางกรณีอาจลดขั้นตอนให้เข้าง่ายใช้เวลาอันน้อยลง การจัดลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม และให้บริการอย่างต่อเนื่องรวดเร็ว

2.3 ความสะดวกจากระบบงานทะเบียน ด้วยการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบว่าต้องนำหลักฐานใดมาบ้าง มีป้ายบอกงานที่ชัดเจน

2.4 ความสะดวกจากอาคารสถานที่ จัดที่นั่งรอ ช่องทางเดิน แสงสว่างของแผนกทะเบียน มีบริการน้ำดื่ม

2.5 บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การพูดจาไพเราะ อ่อนหวาน ยิ้มแย้ม แจ่มใส

2.6 วิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต้องการความกระตือรือร้น และให้ความสำคัญต่อประชาชนที่มาติดต่อ

หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานด้านการทะเบียนหรือการบรรลุความมุ่งหมายของการทะเบียน คือ จะต้องเป็นเอกสารทางกฎหมายที่ถูกต้อง รักษาสิทธิและหน้าที่ของประชาชน อีกทั้งต้องทำให้ประชาชนผู้มารับบริการพอใจ หรือถูกใจกับผลงานและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในทุกระดับด้วย (กรมการปกครอง. 2536 : 40)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บงการ ลิ้มประพันธ์ (2524 : 97-98) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการทะเบียนราษฎร พบว่า ประชาชนที่มีทัศนคติที่เป็นอุปสรรคต่อความถูกต้องสมบูรณ์ของการทะเบียนราษฎร ดังนี้ 1) ประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้กฎหมายและระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการทะเบียนราษฎร เพียงเล็กน้อย จึงไม่เข้าใจในหน้าที่ที่จะต้องทำตามกฎหมายที่เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร เพราะการประชาสัมพันธ์ของรัฐที่จะให้ประชาชนมีความรู้กฎหมายยังอ่อนมาก ซึ่งนอกจากจะทำให้ประชาชนไม่รู้กฎหมายแล้ว ยังทำให้เห็นว่ารัฐเองไม่สนใจและไม่ให้ความสำคัญกับการทะเบียนราษฎร ซึ่งมีผลทำให้เพิกเฉย ไม่สนใจหาความรู้และปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับการทะเบียนราษฎรด้วย 2) ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่า การติดต่อกับอำเภอเรื่องการทะเบียนราษฎรเป็นเรื่องยุ่งยาก เจ้าหน้าที่ไม่สุภาพ และมักจะปฏิบัติหน้าที่บกพร่อง การที่จำต้องไปติดต่อเพราะกฎหมายบังคับ และ 3) ประชาชนยังไม่เห็นความสำคัญ หรือประโยชน์อันแท้จริงของการทะเบียนราษฎร ประชาชนที่มีเพศ สถานภาพ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีทัศนคติที่เป็นอุปสรรคต่อความถูกต้องสมบูรณ์ของการทะเบียนราษฎร โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน



อมร วรสุข (2541 : 82-83) ได้ศึกษาปัญหาในการปฏิบัติตามระเบียบงานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองขอนแก่น พบว่า การปฏิบัติตามระเบียบด้านงานทะเบียนราษฎร ผู้มีหน้าที่ให้บริการและประชาชนผู้ขอรับบริการไม่ประสบปัญหาในเรื่องดังต่อไปนี้คือ การแจ้งย้ายเข้า การแจ้งย้ายออก และการแจ้งย้ายปลายทาง ส่วนที่เป็นปัญหา คือ ผู้ขอรับบริการประสบปัญหาเรื่องการขอเพิ่มชื่อ และแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน โดยต้องนำผู้ทำการคลอด ผู้รู้เห็นการเกิดมาเป็นพยาน ส่วนใหญ่ในการปฏิบัติตามระเบียบด้านงานบัตรประจำตัวประชาชน มีหน้าที่ให้บริการและประชาชนผู้มาขอรับบริการไม่ประสบปัญหาในการขอมีบัตรครั้งแรก กรณีบัตรเดิมหมดอายุ กรณีบัตรหายหรือถูกทำลาย ในขั้นตอนการยื่นคำร้องขอมีบัตรด้วยตนเอง การเตรียมหลักฐาน

เพียงเพ็ญ สมศรี (2546 : 84-85) ได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการถ่ายโอนงานทะเบียนราษฎรให้องค์ปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลในจังหวัดจันทบุรี พบว่า 1) การคัดแยกทะเบียนบ้านและหลักฐานทะเบียนราษฎรทุกประเภทที่จะมอบให้เทศบาล มีการดำเนินการล่าช้าไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ปัญหา คือ ฝ่ายทะเบียนอำเภอที่รับผิดชอบโดยตรงต้องอาศัยเจ้าหน้าที่จากเทศบาลตำบลที่ส่งมาศึกษาและดูงานการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎรมาช่วยในการคัดแยก 2) การมอบทะเบียนบ้านและหลักฐานทะเบียนราษฎรที่เกี่ยวข้องตามบัญชีมอบเอกสารที่ทำไว้ให้เทศบาลตำบล ปัญหา คือ ไม่สามารถมอบเอกสารได้ครบถ้วน เช่น ใบสูติบัตร ใบแจ้งย้าย และทะเบียนบ้าน พ.ศ. 2526 ปัญหา คือ มีทะเบียนบ้านบางบ้านสูญหายไป เอกสารบางส่วนถูกทำลาย และแนวเขตครัวเรือนยังไม่ชัดเจน 3) การเตรียมสถานที่และวัสดุ ครุภัณฑ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชน ปัญหาส่วนใหญ่ คือ เทศบาลยังต้องอาศัยสถานที่ วัสดุของสำนักทะเบียนอำเภอในการให้บริการประชาชน จึงทำให้สถานที่บริการคับแคบเพราะอยู่กันหลายสำนักทะเบียน 4) การจัดเตรียมบุคลากรที่จะปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรมีปัญหา คือ ขาดเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรงในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรและเจ้าหน้าที่บริหารงานทะเบียนและบัตร และ 5) การดำเนินการภายหลังการรับมอบ ปัญหาส่วนใหญ่เทศบาลตำบลไม่มีงบประมาณในการเตรียมงานการถ่ายโอนงานทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ จึงยังไม่สามารถแยกตัวออกจากที่ว่าการอำเภอต้องอาศัยสถานที่ทำงานอยู่กับที่ว่าการอำเภอ

นิพนธ์ สาธิตสมิตพงษ์ (2540 : 91-92) ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ณ ที่ว่าการอำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น พบว่า หลังจากพัฒนาระบบแล้ว ผู้ให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับหลักการให้บริการ เข้าใจวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น สามารถตอบคำถามแก่ประชาชนผู้มารับบริการได้ครบทุกอย่าง มีความคิดเห็นว่า หัวหน้างานในหน่วยงานให้ความสำคัญต่องานบัตรประจำตัวประชาชนมากขึ้นและให้การสนับสนุน วัสดุ อุปกรณ์ การปฏิบัติงานอย่างพอเพียงจนทำให้เกิดความรู้สึกรักพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพ รายได้



และระดับการศึกษาแตกต่างกัน ที่มารับบริการแล้ว พบว่า หลังการพัฒนาระบบบริการประชาชน มีความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ พึงพอใจต่อผู้ให้บริการและพึงพอใจต่อความเป็นธรรมของการให้บริการดีขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมบัติ จันทระเจษฎากร (2541 : 78-79) ได้ศึกษาประสิทธิผลของการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการด้านการทะเบียนราษฎร เปรียบเทียบระหว่างสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเขตบางพลัดกับสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางซื่อ พบว่า การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้งานบริการด้านการทะเบียนราษฎรมีประสิทธิผลด้านความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติค่อนข้างมาก มีประสิทธิผลด้านความถูกต้องของข้อมูลและเอกสารค่อนข้างมากและมีประสิทธิผลด้านความสะอาดเรียบร้อยสวยงามของเอกสารค่อนข้างมาก ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีปัญหามากที่สุดด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีเงื่อนไขการใช้เอกสารประกอบมากเกินไป มีการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนเข้าใจการให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์น้อย นอกจากนี้วัสดุอุปกรณ์ช่วยเสริมการให้บริการมีน้อย และมีความผิดพลาดด้านข้อมูลในบางครั้ง ส่วนเจ้าหน้าที่มีปัญหามากที่สุด ด้านประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์โดยการพิมพ์ล่าช้า การเรียกข้อมูลช้า เนื้อที่ในเครื่องน้อย ข้อมูลบางส่วนไม่เป็นปัจจุบัน และไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้ นอกจากนี้ระบบยังไม่เชื่อมโยงทั่วประเทศ ยังมีปัญหาการซ่อมบำรุงล่าช้า กำลังเจ้าหน้าที่มีน้อย และเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ในการแก้ปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์ด้วย

วรรณวิมล ศรีไย (2552 : 83-84) ได้ศึกษาการบริหารงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นในเขตจังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยการบริการด้านกำลังคน หน่วยงานไม่มีการสร้างขวัญและกำลังใจ ด้านงบประมาณ หน่วยงานไม่มีการวางแผนงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ หน่วยงานไม่มีการสำรวจอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน กระบวนการบริหาร การวางแผน หน่วยงานไม่มีการวางแผนปฏิบัติงานไว้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร การจัดองค์การ การปฏิบัติงานในหน่วยงานไม่เป็นไปตามบทบาทหน้าที่ การบริหารงานบุคคลหน่วยงานรับบุคลากรเข้าปฏิบัติงานด้วยระบบอุปถัมภ์ การอำนวยความสะดวก ผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความสนใจ การควบคุมการบังคับบัญชาต่างกรมกัน กล่าวคือ เทศบาลสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สำนักทะเบียนสังกัดกรมการปกครอง การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน การแจ้งเกิดเด็กเกิดจากบิดามารดาต่างด้าวหลบหนีเข้าเมือง การแจ้งตาย คนตายในบ้านไม่มีหลักฐานการชันสูตรศพ การแจ้งย้ายที่อยู่ ประชาชนไม่เข้าใจเรื่องการย้ายปลายทาง การเพิ่มชื่อ ผู้ขอเพิ่มชื่อเป็นบุคคลสูงอายุ ไม่มีพยานบุคคล ไม่มีหลักฐานการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน การทุจริตสวมตัวทำบัตรประจำตัวประชาชน

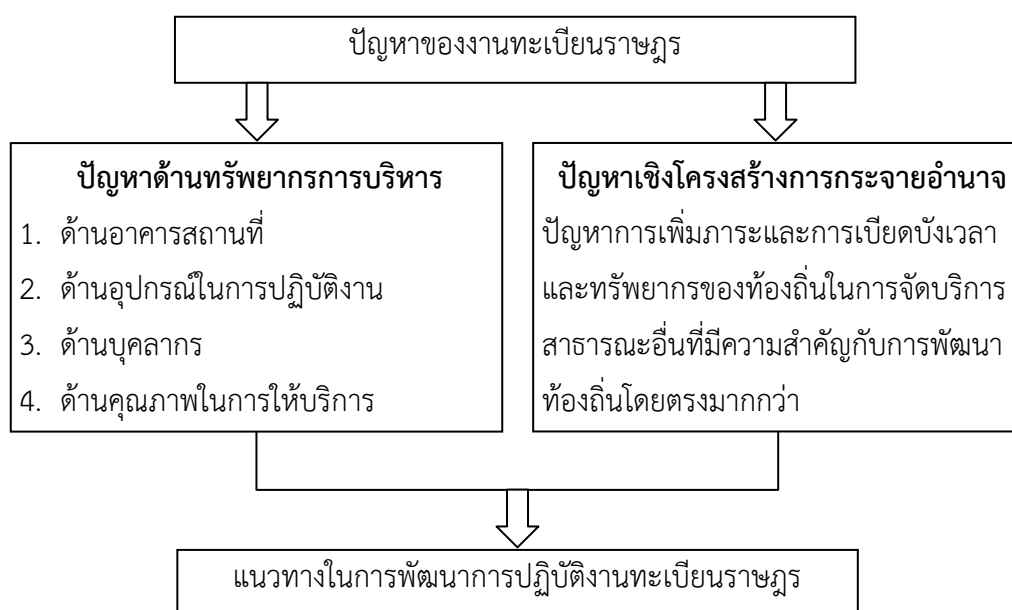


กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิดที่ทบทวนมาข้างต้น ส่วนใหญ่มีประโยชน์ในฐานะที่เป็นพื้นฐานความรู้ที่สำคัญ เพื่อให้สามารถทำความเข้าใจประเด็นที่จะศึกษาและสร้างการต่อยอดได้ดียิ่งขึ้น โดยส่วนที่ช่วยในการออกแบบกรอบแนวคิดในการศึกษาคือ แนวคิดเรื่องทรัพยากรทางการบริหารที่เสนอไปในหน้า 18 และแนวคิดเรื่องปัญหาเชิงโครงสร้างการกระจายอำนาจที่เสนอไปในหน้า 8 เพื่อให้สอดคล้องกับประเด็นในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประยุกต์ การมองเรื่อง 4ms ใหม่ โดยเน้นไปที่ “Materials” กล่าวคือ พิจารณาปัญหาอาคารสถานที่และอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน “Man” กล่าวคือ ปัญหาด้านบุคลากร และ “Management” กล่าวคือ พิจารณาคุณภาพในการให้บริการในฐานะที่สะท้อนมิติสำคัญของการบริหารจัดการในกรณีนี้ ซึ่งจะเห็นว่า “Money” ไม่ได้ถูกหยิบมาวิเคราะห์เนื่องจากเป็นที่ทราบกันภายในหน่วยงานว่ามีปัญหาในการที่จะหางบประมาณมาจัดตั้งสำนักทะเบียนที่เทศบาล กล่าวอีกนัยคือไม่จำเป็นต้องนำมาวิจัยเพราะ เป็นเรื่องที่ทราบกันอยู่แล้ว อีกทั้งเป็นประเด็นที่ประชาชนทั่วไปไม่สามารถให้ความเห็นได้จากที่เรื่องการบริหารงบประมาณยังเป็นเรื่องภายในหน่วยงาน อยู่ในบริบทสังคมไทย

สำหรับการนำแนวคิดเรื่องปัญหาเชิงโครงสร้างการกระจายอำนาจมาใช้ออกแบบการวิจัย ผู้วิจัยได้รับอิทธิพลจากแนวคิดของ เอนก เหล่าธรรมทัศน์ (2557 : 72) และจรัส สุวรรณมาลา (2542 : 87) ดังที่เสนอในหน้า 8 ที่ว่าท้องถิ่นเองจะต้องย้อนกลับไปทบทวนด้วยว่าภารกิจที่ได้รับการกระจายอำนาจมานั้น “ตอบโจทย์” ของท้องถิ่นแล้วหรือไม่ อย่างไร กล่าวให้เฉพาะเจาะจงมากขึ้นคือ การเข้าถึงปัญหาของงานทะเบียนราษฎรต้องไปไกลกว่าเรื่องของปัญหาด้านทรัพยากรการบริหารที่อธิบายไปข้างต้น นั่นคือ ต้องลงไปพิจารณาด้วยว่าการกระจายอำนาจงานทะเบียนราษฎรมานั้นเพิ่มภาระและการเบียดบังเวลาและทรัพยากรของท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะอื่นที่มีความสำคัญกับการพัฒนาท้องถิ่นโดยตรงมากกว่าหรือไม่ อย่างไร





ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) กล่าวคือ ใช้ทั้งวิธีเชิงปริมาณและคุณภาพ เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ โดยมีประเด็นสำคัญที่ต้องพิจารณาเกี่ยวกับวิธีดำเนินการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตเทศบาลตำบลพรเจริญซึ่งมารับบริการด้านงานทะเบียนที่รับผิดชอบโดยเทศบาล โดยไม่มีการเก็บรวบรวมยอดรวมที่แน่ชัด แต่ประมาณการณั้ได้ว่ามีเฉลี่ย 10 คนในหนึ่งวัน ซึ่งเมื่อคำนวณจากวันทำการที่เฉลี่ยอยู่ที่ 260 วัน จะพบว่ามีประชากรโดยเฉลี่ยต่อปีโดยประมาณอยู่ที่ 2,600 คน จากประชากรทั้งสิ้นจำนวน 10,289 คน (ข้อมูลทะเบียนราษฎร ณ วันที่ 30 กันยายน 2558) อนึ่ง สำหรับประชากรที่เป็นบุคลากรของเทศบาลตำบลพรเจริญมีทั้งสิ้น 33 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

2.1 ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพรเจริญที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎร ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการวันละ 5 คน รวมจำนวน 191 คน (มาจากการพิจารณาตารางเทียบขนาดสุ่มตัวอย่างกับฐานประชากรของ Taro Yamane โดยยึดค่าความคาดเคลื่อนที่ 7%)

2.2 บุคลากรของเทศบาลตำบลพรเจริญ จำนวน 10 คน เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ไม่ว่าจะเป็น ปลัดเทศบาล เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานทะเบียนโดยตรง และที่ไม่ได้รับผิดชอบโดยตรง โดยเก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสัมภาษณ์



เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data) ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบลึก (In-Depth Interview Form) เพื่อสอบถามแนวทางในการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลพรเจริญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ

1. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพรเจริญ เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาด้านทรัพยากรการบริหาร

1. ด้านอาคารสถานที่
2. ด้านอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน
3. ด้านบุคลากร
4. ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของกลุ่มตัวอย่างซึ่งใช้คำถามปลายเปิดเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ

ทั้งนี้ ในการพัฒนาแบบสอบถามให้มีความตรง (Validity) ได้ให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ช่วยกลั่นกรองโดยใช้ตารางหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) วิเคราะห์ ประกอบด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรัสศักดิ์ โปกาวิน อาจารย์สุนทรชัย ขอบยศ และอาจารย์กันตา วิลาชัย สำหรับการพัฒนให้การวัดมีความเที่ยง (Reliability) ผู้วิจัยได้ทดลองนำแบบสอบถามไปแจก (Try-out) จำนวน 30 ชุด แล้วจึงนำมาประมวลผลหาค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น (Coefficient of Reliability) ด้วยการหา Cronbach's Alpha

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาบุคลากรของเทศบาลตำบลพรเจริญ เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งใช้คำถามปลายปิด แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาเชิงโครงสร้างการกระจายอำนาจ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ



สำหรับค่าคะแนนในเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนางาน ทะเบียนราษฎร แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้

- 5 หมายถึง มากที่สุด
- 4 หมายถึง มาก
- 3 หมายถึง ปานกลาง
- 2 หมายถึง น้อย
- 1 หมายถึง น้อยที่สุดหรือมองว่าไม่เป็นปัญหา

ในการแปลผลค่าคะแนนจากแบบสอบถาม ผู้ศึกษานำคะแนนมาหาค่าเฉลี่ยและนำค่าเฉลี่ยมาเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ดังนี้

- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00 หมายถึงอยู่ในระดับ มากที่สุด
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20 หมายถึงอยู่ในระดับ มาก
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40 หมายถึงอยู่ในระดับ ปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60 หมายถึงอยู่ในระดับ น้อย
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึงอยู่ในระดับ น้อยที่สุดหรือมองว่าไม่เป็น

ปัญหา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาครั้งนี้ มีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. ผู้ศึกษาขอหนังสือจากวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้ศึกษาชี้แจงวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลให้กับผู้ช่วยศึกษาจนเป็นที่เข้าใจทุกคน
3. นำแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง เพื่อดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา 191 ชุด และรับคืนแบบสอบถามด้วยตนเอง
4. ผู้ศึกษานำแบบสัมภาษณ์ไปสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง โดยบันทึกการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง และอัดสำเนาบันทึกเทปการสัมภาษณ์ไว้เพื่อความชัดเจน เมื่อเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้นำสำเนาเทปการสัมภาษณ์มาถอดข้อความรวบรวมพร้อมกับการบันทึกการสัมภาษณ์ และวิเคราะห์สรุปเนื้อหาเป็นความเรียง
5. เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบถ้วนตามต้องการแล้ว ผู้ศึกษาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ถูกต้องเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป



การวิเคราะห์ข้อมูล

1. จำแนกข้อมูลเป็นหมวดหมู่ ตามความมุ่งหมายของการศึกษา
2. ข้อมูลที่วัดได้ในเชิงปริมาณ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ลงรหัส (Coding) และวิเคราะห์ทางสถิติ (Statistical Analysis) อนึ่ง สถิติที่ใช้คือสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. ข้อมูลที่เก็บรวบรวมในเชิงคุณภาพ นำมาสรุปและเรียบเรียงให้เป็นประเด็น
4. การนำเสนอผลการวิจัย ใช้การวิเคราะห์ทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) และการวิเคราะห์ภายใต้กรอบแนวคิดที่กำหนดไว้ (Content Analysis)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาแนวทางในการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการสื่อความหมาย ผู้ศึกษาได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาแนวทางในการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ มีลำดับขั้นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มารับบริการด้านงานทะเบียนเทศบาลตำบลพรเจริญ จำแนกตามเพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยนำเสนอข้อมูลเป็นความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับปัญหาทรัพยากรการบริหารงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ ในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร และด้านคุณภาพการให้บริการ



ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 4 ด้าน โดยสรุปในแต่ละประเด็น แล้วนำเสนอข้อมูลด้วยพรรณนาความ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัญหาเชิงโครงสร้างการกระจายอำนาจที่เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ จากการสัมภาษณ์ของบุคลากรเทศบาลตำบลพรเจริญ จำนวน 6 ประเด็น โดยสรุปในแต่ละประเด็น แล้วนำเสนอข้อมูลด้วยพรรณนาความ

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ ของบุคลากรเทศบาลตำบลพรเจริญ โดยสรุปในแต่ละประเด็น แล้วนำเสนอข้อมูลด้วยพรรณนาความ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนเทศบาลตำบลพรเจริญ จำแนกตามเพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน จากแบบสอบถาม เมื่อนำข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนเทศบาลตำบลพรเจริญ มาทำการวิเคราะห์ โดยใช้ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) จำแนกตามเพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ปรากฏผลดังตาราง 1

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มารับบริการด้านงานทะเบียนเทศบาลตำบลพรเจริญ

ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มารับ บริการด้านงานทะเบียน	จำนวน (n = 191)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	85	44.50
1.2 หญิง	106	55.50
รวม	191	100.00



ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานทะเบียน	จำนวน (n = 191)	ร้อยละ
2. สถานภาพ		
2.1 โสด	31	16.23
2.2 สมรส	126	65.97
2.3 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	34	17.80
รวม	191	100.00
3. อายุ		
3.1 18-27 ปี	19	9.95
3.2 28-37 ปี	32	16.75
3.3 38-47 ปี	66	34.55
3.4 48-57 ปี	46	24.08
3.5 มากกว่า 57 ปี	28	14.67
รวม	191	100.00
4. ระดับการศึกษา		
4.1 ประถมศึกษา	14	7.33
4.2 มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	52	27.23
4.3 อนุปริญญา/เทียบเท่า	55	28.80
4.4 ปริญญาตรี	53	27.74
4.5 ปริญญาโทหรือสูงกว่า	17	8.90
รวม	191	100.00
5. อาชีพ		
5.1 รับราชการ	23	12.04
5.2 พนักงานหน่วยงานเอกชน/รัฐวิสาหกิจ	66	34.55
5.3 ธุรกิจส่วนตัว	35	18.33
5.4 รับจ้าง	41	21.47
5.5 อื่นๆ	26	13.61
รวม	191	100.00



ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มารับ บริการด้านงานทะเบียน	จำนวน (n = 191)	ร้อยละ
6. รายได้ต่อเดือน		
6.1 5,000-10,000 บาท	33	17.28
6.2 10,001-15,000 บาท	67	35.08
6.3 15,001-30,000 บาท	56	29.32
6.4 มากกว่า 30,000 บาท	35	18.32
รวม	191	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนเทศบาลตำบลพรเจริญ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 55.50) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 65.97) รองลงมาคือ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ (ร้อยละ 17.80) มีอายุระหว่าง 38-47 ปี (ร้อยละ 34.55) รองลงมาคือ 48-57 ปี (ร้อยละ 24.08) จบการศึกษาระดับอนุปริญญา/เทียบเท่า (ร้อยละ 28.80) รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 27.74) ประกอบอาชีพพนักงานหน่วยงานเอกชน/รัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 34.55) รองลงมาคือ รับจ้าง (ร้อยละ 21.47) และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-15,000 บาท (ร้อยละ 35.08) รองลงมาคือ 15,001-30,000 บาท (ร้อยละ 29.32)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับปัญหาทรัพยากรการบริหารงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ ในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร และด้านคุณภาพการให้บริการ

จากแบบสอบถาม เมื่อนำข้อมูลปัญหาทรัพยากรการบริหารงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ มาวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม รายด้าน และเป็นรายชื่อ ปรากฏผลดังตาราง 2-6



ตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ระดับปัญหาทรัพยากรการบริหารงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ โดยรวมและเป็นรายด้าน

ปัญหาทรัพยากรการบริหารงานทะเบียนราษฎร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
1. ด้านอาคารสถานที่	3.16	0.64	ปานกลาง
2. ด้านอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน	3.33	0.48	ปานกลาง
3. ด้านบุคลากร	3.18	0.60	ปานกลาง
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.42	0.53	ปานกลาง
โดยรวม	3.27	0.50	ปานกลาง

จากตาราง 2 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนเห็นว่าเทศบาลตำบลพรเจริญ
มีปัญหาทรัพยากรการบริหารงานทะเบียนราษฎร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$)
เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหา
น้อยคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 3.42$) รองลงมาคือ ด้านอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน
($\bar{X} = 3.33$) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.18$) และด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 3.16$) ตามลำดับ

ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ระดับปัญหาทรัพยากรการบริหารงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ ด้านอาคารสถานที่ เป็นรายข้อ

ปัญหาทรัพยากรการบริหารงานทะเบียนราษฎร ด้านอาคารสถานที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
1. ความเอื้ออำนวยของบรรยากาศในอาคารสถานที่ ต่อการให้บริการ เช่น ความปลอดภัยของอากาศ ความถ่ายเทของอากาศ และความพอเพียงของอากาศ	2.90	1.04	ปานกลาง
2. ความพอเพียงของเก้าอี้อำนวยความสะดวกระหว่าง รอรับบริการของประชาชน	2.93	1.35	ปานกลาง
3. ความสะดวกของทางเดินในการรับบริการ	3.33	1.12	ปานกลาง
4. สถานที่พักผ่อนหย่อนใจในระหว่างที่รอรับบริการ เช่น สวนหย่อม มุมเด็กเล่น ฯลฯ	3.04	1.04	ปานกลาง



ตาราง 3 (ต่อ)

ปัญหาทรัพยากรการบริหารงานทะเบียนราษฎร ด้านอาคารสถานที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
5. สิ่งอำนวยความสะดวกในระหว่างรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ	3.22	0.98	ปานกลาง
6. ความสะดวกในภาพรวมของด้านอาคารสถานที่ ของที่ว่าการอำเภอเมื่อเทียบกับสำนักงานเทศบาล	3.55	1.09	มาก
โดยรวม	3.16	0.64	ปานกลาง

จากตาราง 3 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนเห็นว่าเทศบาลตำบลพรเจริญ มีปัญหาทรัพยากรการบริหารงานทะเบียนราษฎร ด้านอาคารสถานที่ เป็นรายข้อ อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ ความสะดวกในภาพรวมของด้านอาคารสถานที่ของที่ว่าการอำเภอเมื่อเทียบกับสำนักงานเทศบาล ($\bar{X}=3.55$) และเห็นว่ามีปัญหาทรัพยากรการบริหารงานทะเบียนราษฎร อยู่ในระดับปานกลางอีก 5 ข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ความสะดวกของทางเดินในการรับบริการ ($\bar{X} = 3.33$) รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวกในระหว่างรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ ($\bar{X}=3.22$) และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในระหว่างที่รอรับบริการ เช่น สวนหย่อม มุมเด็กเล่น ฯลฯ ($\bar{X}=3.04$) ตามลำดับ

ตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ระดับปัญหาทรัพยากรการบริหารงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ ด้านอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน เป็นรายข้อ

ปัญหาทรัพยากรการบริหารงานทะเบียนราษฎร ด้านอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
1. ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการ ให้บริการ	3.05	0.85	ปานกลาง
2. มีแผนผังแสดงขั้นตอนการยื่นหลักฐานในการขอรับ บริการในแต่ละเรื่อง	3.15	1.13	ปานกลาง
3. มีป้ายแสดงค่าธรรมเนียมในแต่ละเรื่องซึ่งเป็นไปตาม กฎระเบียบของทางราชการ	3.77	0.77	มาก



ตาราง 4 (ต่อ)

ปัญหาทรัพยากรการบริหารงานทะเบียนราษฎร ด้านอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
4. มีแผนผังและมีป้ายบอกทางเพื่อความสะดวก ในการติดต่อ	3.06	0.88	ปานกลาง
5. ความเพียงพอของจำนวนอุปกรณ์และเครื่องมือ ในการให้บริการ	3.34	0.92	ปานกลาง
6. การที่เทศบาลไม่ได้เป็นเจ้าของอุปกรณ์เหล่านี้ หากแต่ต้องอาศัยใช้ของอำเภอ	3.61	0.60	มาก
โดยรวม	3.33	0.48	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนเห็นว่าเทศบาลตำบลพรเจริญ มีปัญหาทรัพยากรการบริหารงานทะเบียนราษฎร ด้านอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน เป็นรายชื่อ อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ มีป้ายแสดงค่าธรรมเนียมในแต่ละเรื่องซึ่งเป็นไปตามกฎระเบียบของทางราชการ ($\bar{X}=3.77$) และการที่เทศบาลไม่ได้เป็นเจ้าของอุปกรณ์เหล่านี้ หากแต่ต้องอาศัยใช้ของอำเภอ ($\bar{X}=3.61$) และเห็นว่ามีปัญหาทรัพยากรการบริหารงานทะเบียนราษฎร อยู่ในระดับปานกลางอีก 4 ข้อ ตามลำดับ

ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ระดับปัญหาทรัพยากรการบริหารงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ ด้านบุคลากร เป็นรายชื่อ

ปัญหาทรัพยากรการบริหารงานทะเบียนราษฎร ด้านบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
1. ความสุภาพ อธิบาย การวางตัวของเจ้าหน้าที่	2.82	0.97	ปานกลาง
2. ความกระตือรือร้นและรวดเร็วในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	3.21	1.15	ปานกลาง
3. ความสามารถแก้ปัญหาและรับมืออุปสรรคที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสมของเจ้าหน้าที่	3.03	1.05	ปานกลาง



ตาราง 5 (ต่อ)

ปัญหาทรัพยากรการบริหารงานทะเบียนราษฎร ด้านบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
4. ความเสมอภาคและเป็นธรรมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่โดยไม่มีความลำเอียง	3.24	0.82	ปานกลาง
5. ไม่มีการหยุดให้บริการในช่วงเวลาใกล้พักเที่ยงทันที	3.29	0.98	ปานกลาง
6. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อ การให้บริการ	2.59	1.19	ปานกลาง
7. การที่ผู้ให้บริการเป็นเจ้าหน้าที่เทศบาลไม่ใช่บุคลากร สังกัดสำนักงานอำเภอ	4.11	0.80	มาก
โดยรวม	3.18	0.60	ปานกลาง

จากตาราง 5 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนเห็นว่าเทศบาลตำบลพรเจริญ มีปัญหาทรัพยากรการบริหารงานทะเบียนราษฎร ด้านบุคลากร เป็นรายชื่อ อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ การที่ผู้ให้บริการเป็นเจ้าหน้าที่เทศบาลไม่ใช่บุคลากรสังกัดสำนักงานอำเภอ ($\bar{X}=4.11$) และเห็นว่า มีปัญหาทรัพยากรการบริหารงานทะเบียนราษฎร อยู่ในระดับปานกลางอีก 6 ข้อ โดยเรียง ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ไม่มีการหยุดให้บริการในช่วงเวลาใกล้พักเที่ยงทันที ($\bar{X}=3.29$) รองลงมา คือ ความเสมอภาคและเป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยไม่มีความลำเอียง ($\bar{X}=3.24$) และความกระตือรือร้นและรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}=3.21$) ตามลำดับ



ตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ระดับปัญหาทรัพยากรการบริหารงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ ด้านคุณภาพการให้บริการ เป็นรายชื่อ

ปัญหาทรัพยากรการบริหารงานทะเบียนราษฎร ด้านคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
1. ความยุ่งยากของการให้บริการ ความซับซ้อน ความชัดเจน และความล่าช้า	3.42	1.18	ปานกลาง
2. จำนวนช่องทางที่เคาน์เตอร์ให้บริการ	3.32	0.89	ปานกลาง
3. การจัดลำดับในการให้บริการ	3.66	0.67	มาก
4. การบริการเป็นไปตามกำหนดเวลาราชการและ/หรือ เวลาที่ประกาศ	3.07	1.09	ปานกลาง
5. มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำการมาขอรับบริการเบื้องต้น	3.40	0.83	ปานกลาง
6. การต้องเดินทางมาที่ว่าการอำเภอเพื่อมารับบริการ แทนที่จะต้องไปติดต่อที่เทศบาลทั้งที่เป็นบริการ ที่เทศบาลรับผิดชอบ	3.64	1.06	มาก
โดยรวม	3.42	0.53	ปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนเห็นว่าเทศบาลตำบลพรเจริญ
มีปัญหาทรัพยากรการบริหารงานทะเบียนราษฎร ด้านคุณภาพการให้บริการ เป็นรายชื่อ อยู่ในระดับ
มาก 2 ข้อ คือ การจัดลำดับในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.66$) และการต้องเดินทางมาที่ว่าการอำเภอ
เพื่อมารับบริการแทนที่จะต้องไปติดต่อที่เทศบาลทั้งที่เป็นบริการที่เทศบาลรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.64$)
และเห็นว่ามีปัญหาทรัพยากรการบริหารงานทะเบียนราษฎร อยู่ในระดับปานกลางอีก 4 ข้อ
ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 4 ประเด็น โดยสรุปในแต่ละ
ประเด็น แล้วนำเสนอข้อมูลด้วยพรรณนาความ

จากการสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของสำนัก
ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ อำเภอพรเจริญ ของประชาชนที่มารับบริการด้านงานทะเบียน
ราษฎร ปรากฏผลดังตาราง 7



ตาราง 7 ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลพรเจริญ ของประชาชนที่มารับบริการ

ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนา งานทะเบียนราษฎร	ความถี่ (คน)	ร้อยละ (%)
1. ด้านอาคารสถานที่	(n = 107)	56.02
1.1 ควรนำสำนักงานทะเบียนราษฎรกลับมาจัดศูนย์บริการไว้ที่เทศบาลตำบล เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่เกิดความสับสน บางครั้งจะต้องเดินทางไปเทศบาลก่อนจึงทราบว่าสำนักงานทะเบียนจัดศูนย์บริการอยู่ที่ว่าการอำเภอ ทำให้ต้องเดินทางสองรอบ เกิดความล่าช้าไม่สะดวกต่อประชาชนผู้มารับบริการ	41	21.47
1.2 ควรจัดสถานที่ทำงานแบ่งแยกหน่วยบริการให้เป็นหมวดหมู่ จัดพื้นที่ห้องทำงานที่ให้บริการให้ดูกว้างขวางมากยิ่งขึ้น เนื่องจากพื้นที่มีความคับแคบและการให้บริการไม่เป็นหมวดหมู่เท่าที่ควร	37	19.37
1.3 ควรจัดช่องทางเดินให้กว้างขวางยิ่งขึ้น จัดมุมพักผ่อนสำหรับผู้มารับบริการที่ต้องรอให้มีความสะดวกสบาย มีน้ำดื่มไว้บริการอย่างเพียงพอ จัดทำห้องน้ำที่สะอาดไว้บริการอย่างทั่วถึงและสะดวก	29	15.18
2. ด้านอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	(n = 125)	65.45
2.1 ควรเสนอของบประมาณในการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุอุปกรณ์สำนักงานไว้บริการประชาชนให้เพียงพอและมีความทันสมัยในการให้บริการ โดยไม่ต้องขอใช้ร่วมกับที่ว่าการอำเภอ	48	25.13
2.2 ควรติดป้ายบอกค่าธรรมเนียมการให้บริการในด้านต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน เพื่อความสะดวกต่อการขอรับบริการของประชาชน	42	21.99
2.3 ควรใช้คอมพิวเตอร์ในการเก็บข้อมูลทุกประเภท เพื่อการสืบค้นข้อมูลที่รวดเร็วต่อการให้บริการยิ่งขึ้น	35	18.32
3. ด้านบุคลากร	(n = 113)	59.16
3.1 บุคลากรควรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว	43	22.51
3.2 บุคลากรควรมีความเสมอภาคและเที่ยงธรรมในการให้บริการ ไม่แบ่งแยกสถานะของผู้มารับบริการ	38	19.90



ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนา งานทะเบียนราษฎร	ความถี่ (คน)	ร้อยละ (%)
3.3 ควรจัดแบ่งงานแก่บุคลากรให้เพียงพอสำหรับบริการในช่วง พักกลางวัน เพื่อให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง	32	16.75
4. ด้านคุณภาพในการให้บริการ	(n = 135)	70.68
4.1 ควรมีเครื่องบันทึกจ่ายบัตรคิวไว้บริการเพื่อให้เกิดความเป็น ระเบียบในการให้บริการ	51	26.70
4.2 บุคลากรควรพูดจาและให้คำแนะนำประชาชนที่มารับบริการ อย่างสุภาพเป็นกันเอง ไม่แบ่งแยกสถานะทางสังคมของผู้มารับบริการ	46	24.08
4.3 บุคลากรควรทำงานในหน้าที่ให้เกิดความชัดเจน รวดเร็ว เพื่อหลีกเลี่ยงความยุ่งยาก ชับซ้อน และความล่าช้าในการให้บริการ	38	19.90

จากตาราง 7 ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนเห็นว่าเทศบาลตำบลพรเจริญ จังหวัด บึงกาฬ ได้ให้ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลพรเจริญ ในด้านคุณภาพในการให้บริการ มากที่สุด (ร้อยละ 70.68) รองลงมาคือ ด้านอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 65.45) ด้านบุคลากร (ร้อยละ 59.16) และด้านอาคาร สถานที่ (ร้อยละ 56.02) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นตามความต้องการจากมากไปหาน้อย พบว่า ประชาชนเห็นว่า ควรมีเครื่องบันทึกจ่ายบัตรคิวไว้บริการเพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบในการให้บริการ ข้อเสนอของประมาณในการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุอุปกรณ์สำนักงานไว้บริการประชาชนให้เพียงพอและ มีความทันสมัยในการให้บริการ โดยไม่ต้องขอใช้ร่วมกับที่ว่าการอำเภอ บุคลากรควรพูดจาและ ให้คำแนะนำประชาชนที่มารับบริการอย่างสุภาพเป็นกันเอง ไม่แบ่งแยกสถานะทางสังคมของผู้มารับ บริการ มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว ควรติดป้ายบอกค่าธรรมเนียมการให้บริการ ในด้านต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน เพื่อความสะดวกต่อการขอรับบริการของประชาชน ควรนำสำนักงาน ทะเบียนราษฎรกลับมาจัดศูนย์บริการไว้ที่เทศบาลตำบล เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่เกิดความสับสน บางครั้งจะต้องเดินทางไปเทศบาลก่อนจึงทราบว่าสำนักงานทะเบียนตั้งศูนย์บริการอยู่ที่ว่าการอำเภอ ทำให้ต้องเดินทางสองรอบ เกิดความล่าช้าไม่สะดวกต่อประชาชนผู้มารับบริการ บุคลากรควรมี ความเสมอภาคและเที่ยงธรรมในการให้บริการ ไม่แบ่งแยกสถานะของผู้มารับบริการ ควรทำงาน



ในหน้าที่ให้เกิดความชัดเจน รวดเร็ว เพื่อหลีกเลี่ยงความยุ่งยาก ซับซ้อน และความล่าช้าในการให้บริการ ควรจัดสถานที่ทำงานแบ่งแยกหน่วยบริการให้เป็นหมวดหมู่ จัดพื้นที่ห้องทำงานที่ให้บริการให้ดูกว้างขวางมากยิ่งขึ้น เนื่องจากพื้นที่มีความคับแคบและการให้บริการไม่เป็นหมวดหมู่เท่าที่ควร นำคอมพิวเตอร์มาเก็บข้อมูลทุกประเภท เพื่อการสืบค้นข้อมูลที่รวดเร็วต่อการให้บริการยิ่งขึ้น ควรจัดแบ่งงานแก่บุคลากรให้เพียงพอสำหรับบริการในช่วงพักกลางวัน เพื่อให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง และควรจัดช่องทางเดินให้กว้างขวางยิ่งขึ้น จัดมุมพักผ่อนสำหรับผู้มารับบริการที่ต้องรอให้มีความสะดวกสบาย มีน้ำดื่มไว้บริการอย่างเพียงพอ จัดทำห้องน้ำที่สะอาดไว้บริการอย่างทั่วถึงและสะดวกต่อประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัญหาเชิงโครงสร้างการกระจายอำนาจที่เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ ของบุคลากรเทศบาลตำบลพรเจริญ จำนวน 6 ประเด็น โดยสรุปในแต่ละประเด็น แล้วนำเสนอข้อมูลด้วยพรรณนาความ

จากการสัมภาษณ์บุคลากรเทศบาลตำบลพรเจริญเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนางานทะเบียนราษฎร ผู้วิจัยได้นำมาสรุปประเด็นโดยภาพรวมและบรรยายเป็นความเรียง ในแต่ละประเด็น ผลปรากฏ ดังนี้

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มภาระและเบียดบังเวลาในการมุ่งจัดบริการสาธารณะอันมีความสำคัญกับการพัฒนาท้องถิ่นโดยตรงมากกว่าของงานทะเบียนราษฎร

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนมองว่า งานทะเบียนราษฎรไม่ได้เป็นการเพิ่มภาระแต่อย่างใด ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“...ไม่เป็นภาระแต่อย่างใด เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากกว่าอำเภอซึ่งเป็นหน่วยงานส่วนภูมิภาค การที่มีการถ่ายโอนงานทะเบียนราษฎรมาให้เทศบาลบริหารจัดการด้วยตนเองนั้นจึงถือว่ามีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าการบริการสาธารณะด้านอื่นๆ เพราะสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในพื้นที่ของตนเองได้อย่างรวดเร็ว...”

(นาง ก บุคลากรเทศบาลตำบล. 5 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

“...ไม่เป็นการเพิ่มภาระและเบียดบังเวลาร่วมกับทรัพยากรของเทศบาล เพราะว่าแต่ละกองแต่ละสำนักงานต้องรับผิดชอบหน้าที่ของตนเองอยู่แล้ว อีกอย่างเราทำงานอยู่ในด้านการบริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรอยู่แล้ว ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่จะเป็นคนภูมิลำเนาตัวเอง จะทราบว่าประชาชนในชุมชนตัวเองต้องการอะไรเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรมากที่สุด และภาษาที่ใช้สื่อสารก็เข้าใจกันเป็นอย่างดี จึงทำให้งานด้านการบริการประชาชนด้านงานทะเบียน



ราษฎรไม่ค่อยมีปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความพึงพอใจต่อกัน...”

(นาย ข บุคลากรเทศบาลตำบล. 5 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

“...ไม่เป็นการเพิ่มภาระ เพราะงานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่มีความสำคัญเพราะเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชนตั้งแต่เกิดจนถึงตาย เป็นงานที่มีหน้าที่ออกเอกสารสำคัญในการติดต่อราชการกับประชาชนอื่นๆ ในการที่มีการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้กับเทศบาล เป็นไปตามรัฐธรรมนูญและพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ในการกระจายอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเป็นสิ่งที่ถูกต้อง เหมาะสมในการที่จะพัฒนาท้องถิ่นให้เข้มแข็ง...”

(นาย ค บุคลากรเทศบาลตำบล. 5 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

“...ไม่เป็นการแต่อย่างใด เพราะการถ่ายโอนทะเบียนราษฎรให้ท้องถิ่นทำให้เกิดความสะดวก เหมาะสม เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรเทศบาลกับประชาชนผู้มารับบริการ ทำให้การติดต่อราชการมีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เพราะบุคลากรของเทศบาลมีความใกล้ชิดกับประชาชนในชุมชนอยู่แล้ว เนื่องจากเป็นคนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่ ทำให้การบริการงานทะเบียนราษฎรมีประสิทธิภาพ เพราะงานทะเบียนราษฎรเป็นงานบริการสาธารณะและมีความสำคัญต่อการพัฒนาท้องถิ่นเป็นอย่างมาก...”

(นาย ง บุคลากรเทศบาลตำบล. 5 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

(ประเด็นเสริม)

ความคิดเห็นในเชิงเปรียบเทียบระหว่างการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรกับการถ่ายโอนด้านการศึกษาและด้านสาธารณสุข มีตัวอย่างคำสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

“...อยากให้ส่วนกลางถ่ายโอนงานทะเบียนราษฎรให้แก่ส่วนท้องถิ่นอย่างเต็มที่ให้มีสำนักทะเบียนเป็นของตนเองเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างแท้จริง เพราะการถ่ายบัตรประจำตัวประชาชนนั้นสามารถใช้บริการได้ทุกที่ จะทำให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการและรับบริการมากขึ้น...”

(นาง จ บุคลากรเทศบาลตำบล. 5 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)



“...การถ่ายโอนอำนาจแต่ละด้านมีความสำคัญด้วยกันทั้งสามด้าน ไม่ว่าจะเป็น ด้านการศึกษา ด้านงานสาธารณสุข และงานทะเบียนราษฎร การถ่ายโอนอำนาจหน้าที่ให้กับท้องถิ่น ส่วนดีคือการให้บริการประชาชนได้ทั่วถึงและตรงตามความต้องการของคนในชุมชน...”

(นางสาว ฉ บุคลากรเทศบาลตำบล. 5 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

“...ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว งานทะเบียนราษฎรมีความสำคัญเกี่ยวข้องกับประชาชน โดยตรง เป็นงานสร้างระบบข้อมูลพื้นฐาน เป็นเอกสารสำคัญต้องใช้ระเบียบกฎหมาย และมีความรอบคอบไม่น้อยไปกว่างานด้านการศึกษาหรือสาธารณสุข แต่การถ่ายโอนอำนาจงานทะเบียนราษฎรให้กับท้องถิ่น อาจต้องมีการเตรียมความพร้อมบุคลากร งบประมาณหรือการวางแผน การใช้ระเบียบข้อกฎหมายที่มีความชัดเจนครอบคลุมมากกว่านี้...”

(นาย ช บุคลากรเทศบาลตำบล. 5 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีและโอกาสการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรให้กับเทศบาล

“...ข้อดีคือ ทำให้เทศบาลนั้นมีฐานข้อมูลงานทะเบียนราษฎรในเขตพื้นที่เป็นของตนเองซึ่งทำให้ง่ายต่อการขอข้อมูลทางด้านงานทะเบียน เช่น จำนวนประชากรที่มีทั้งหมด จำนวนชาย-หญิง จำนวนผู้สูงอายุ จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง จำนวนครัวเรือน เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการจัดทำแผนพัฒนา รวมไปถึงการจัดทำเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยไม่ต้องทำหนังสือไปขอข้อมูลที่สำนักทะเบียนอำเภอหรือที่ว่าการอำเภอนั่นเอง...”

(นางสาว ฉ บุคลากรเทศบาลตำบล. 5 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

“...เทศบาลมีรายได้ค่าธรรมเนียมจากค่าธรรมเนียมงานทะเบียนราษฎรเขตรับผิดชอบ...”

(นาย ช บุคลากรเทศบาลตำบล. 5 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

“...เข้าถึงประชาชนและทราบความต้องการของประชาชนด้านการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรมากยิ่งขึ้น...”

(นางสาว ช บุคลากรเทศบาลตำบล. 5 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

“...ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่จะเป็นคนภูมิลำเนา จึงเกิดปัญหาด้านการทุจริตน้อยหรือไม่มีเลย เช่น การเพิ่มชื่อ เป็นต้น การบริการเป็นกันเอง การสื่อสาร ภาษาที่ใช้เข้าใจกันง่าย...”

(นาง ฉ บุคลากรเทศบาลตำบล. 5 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)



“...เทศบาลมีความพร้อมในทุกๆ ด้านอยู่แล้ว มีบุคลากรที่เพียงพอในการให้บริการประชาชนและได้ผ่านการฝึกอบรมด้านงานทะเบียนราษฎร ตามหลักสูตรที่สถาบันพัฒนาวิชาชีพการทะเบียนกำหนด มีสถานที่สำหรับสร้างสำนักทะเบียน และมีงบประมาณที่ใช้ในการบริหารงานเพียงพอ ดังนั้นการถ่ายโอนงานทะเบียนราษฎร ถือเป็นการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่น ทำให้ท้องถิ่นเกิดการพัฒนาศักยภาพบุคคลและตอบสนองการให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง บุคลากรงานทะเบียนราษฎรมีภูมิรู้มาจากท้องถิ่น เทศบาลเกิดความสะดวก มีประสิทธิภาพในการบริการ...”

(นางสาว ญ บุคลากรเทศบาลตำบล. 5 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

“...โอกาสในการพัฒนางานทะเบียนราษฎรในอนาคตอาจจะต้องมีการถ่ายโอนงานทะเบียนอื่นๆ เช่น งานทะเบียนทั่วไป งานทะเบียนครอบครัวฯ ให้กับท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความครอบคลุมงานทะเบียน และอาจมีการกำหนดหลักเกณฑ์ที่สามารถจัดตั้งหรือแยกสำนักทะเบียนท้องถิ่น กำหนดสำนักทะเบียนอำเภอได้ง่ายมากขึ้น ซึ่งอาจจะทำให้เกิดทางเลือกในการใช้บริการของประชาชนมากยิ่งขึ้น...”

(นาย ค บุคลากรเทศบาลตำบล. 5 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลที่ยังคงไปปฏิบัติหน้าที่โดยใช้สถานที่และอุปกรณ์ร่วมกับสำนักทะเบียนอำเภอ

จากการสัมภาษณ์ พบว่า มีตัวอย่างจากการสัมภาษณ์ที่เห็นด้วย ดังต่อไปนี้

“...การตัดสินใจงานในหน้าที่บางเรื่องต้องขึ้นอยู่กับมติของสภาท้องถิ่น ไม่ต้องให้กรรมการเมืองเข้ามาตัดสินใจ เพราะโอกาสทุจริตจะมีมากขึ้น เช่น การเพิ่มชื่อ...”

(นาย ง บุคลากรเทศบาลตำบล. 5 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

“...การปฏิบัติหน้าที่โดยใช้สถานที่ร่วมกันกับสำนักงานทะเบียนอำเภอ หากจะว่าดี เพราะประชาชนส่วนมากใช้บริการงานทะเบียนราษฎรไม่ต้องวิ่งกลับไปมา เช่น การเปลี่ยนชื่อและชื่อ-สกุล คำนำหน้านาม ถือว่าให้ความสะดวกกับผู้มารับใช้บริการประชาชน และความปลอดภัยในการเดินทางติดต่ออยู่ที่เดียวมีความเรียบร้อย ถ้าหากให้แยกสำนักทะเบียนจะต้องกลับไปแก้ภูมิรู้ที่อยู่ที่อยู่ ประชาชนอาจจะไม่สะดวก เพราะส่วนใหญ่เทศบาลกับอำเภอจะตั้งอยู่คนละที่กันและค่อนข้างห่างไกลกัน...”

(นาง จ บุคลากรเทศบาลตำบล. 5 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)



ในอีกด้านหนึ่งจากการสัมภาษณ์ยังพบว่าผู้ใช้ที่ไม่เห็นด้วยโดยมีตัวอย่างคำสัมภาษณ์ ดังนี้

“...การถ่ายโอนงานทะเบียนราษฎรให้แก่เทศบาลบริหารจัดการด้วยตนเอง โดยการจัดตั้งเป็นสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนั้น ถือว่าเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในพื้นที่ โดยไม่ต้องเดินทางไปใช้บริการที่อำเภอ การรับบริการเกิดความรวดเร็วมากขึ้น แต่ยังมีบางเทศบาลที่ยังไม่มีงบประมาณที่เพียงพอในการจัดตั้งสำนักทะเบียนท้องถิ่นเป็นของตนเอง เจ้าหน้าที่ก็ยังคงไปปฏิบัติงานและใช้อุปกรณ์ร่วมกับอำเภอ จึงไม่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างเต็มที่ ถึงแม้จะประหยัดงบประมาณรายจ่ายของเทศบาลก็จริง...”

(นางสาว ฉ บุคลากรเทศบาลตำบล. 5 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

“...การที่เจ้าหน้าที่ของเทศบาลจะต้องใช้สถานที่และอุปกรณ์ร่วมกับสำนักทะเบียนอำเภอ ไม่เกิดประโยชน์ต่อประชาชนในการมารับบริการมากเท่าไรนัก เพราะยังต้องติดต่อที่สำนักทะเบียนอำเภอเช่นเดิม เสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และบุคลากรของเทศบาลเองก็ต้องเดินทางมาปฏิบัติงานที่สำนักทะเบียนอำเภอเช่นเดียวกัน จึงไม่เกิดความคุ้มค่า และการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรต้องอาศัยอุปกรณ์ สถานที่ เครือข่ายระบบคอมพิวเตอร์ของกรมการปกครอง จึงเกิดความไม่สะดวกในการปฏิบัติงาน...”

(นาย ช บุคลากรเทศบาลตำบล. 5 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

4. ความคิดเห็นต่อการจัดตั้งสำนักทะเบียนท้องถิ่นขึ้นเองโดยแยกออกจากสำนักทะเบียนอำเภอ

จากการสัมภาษณ์ มีตัวอย่างจากการสัมภาษณ์ที่เห็นด้วย ดังต่อไปนี้

“...การบริหารและการบริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลที่จัดตั้งสำนักทะเบียนท้องถิ่นขึ้นเองนั้น มีความเป็นเอกเทศ มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เป็นของตนเอง สามารถให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยที่ประชาชนไม่ต้องเดินทางไปยังที่ว่าการอำเภอเช่นเดิม และบุคลากรของเทศบาลก็ทำงานที่เทศบาลของตนเองโดยไม่ต้องเดินทางไปไกลไปที่อำเภอ...”

(นางสาว ช บุคลากรเทศบาลตำบล. 5 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

“...เทศบาลที่จัดตั้งสำนักงานทะเบียนขึ้นเองโดยการแยกจากสำนักทะเบียนอำเภอย่อมมีความคล่องตัว การบริการประชาชนมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถสนองต่อการบริการประชาชนในชุมชนได้ดีกว่า ลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทาง มีความสะดวก สถานที่มีความคุ้นเคย ส่งเสริมบรรยากาศที่ดีในการบริการ สำนักทะเบียนที่แยกตัวเองจะต้องมีงบประมาณ บุคลากร



สถานที่ที่มีความพร้อม ทำให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการได้มากกว่าสำนักทะเบียนเทศบาลที่ต้องอาศัยสำนักทะเบียนอำเภอ...”

(นางสาว ญ บุคลากรเทศบาลตำบล. 5 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

“...ถึงแม้ว่าการจัดตั้งสำนักทะเบียนขึ้นเอง ต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก แต่ถ้ามองในการให้บริการประชาชน ถือว่ามีความคุ้มค่า เพราะเป็นการพัฒนาเพื่อการให้บริการประชาชนเป็นหลัก เป็นการส่งเสริมการกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างจริงจังและมีความสมบูรณ์..”

(นาย ค บุคลากรเทศบาลตำบล. 5 กรกฎาคม 2559 : ผู้ให้สัมภาษณ์)

ในอีกด้านหนึ่งจากการสัมภาษณ์ยังพบว่าผู้ที่ไม่เห็นด้วยโดยมีตัวอย่างคำสัมภาษณ์ ดังนี้

“...การที่จะแยกออกจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น ออกจากสำนักงานทะเบียนอำเภอ จะต้องให้กระทรวงมหาดไทยถ่ายโอนอำนาจหน้าที่ให้กับสำนักทะเบียนท้องถิ่นก่อน เพราะถ้าแยกในลักษณะนี้ การมอบอำนาจหน้าที่ให้กับท้องถิ่นให้แค่บางเรื่อง เช่น งานทะเบียนทั่วไป จดทะเบียนสมรส กับงานทะเบียนอำเภอ แต่ต้องไปแก้ไขกับสำนักทะเบียนท้องถิ่น ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการต้องกลับไปกลับมาหลายครั้ง ทำให้ยุ่งยากกับการเดินทางของประชาชนผู้มารับบริการ กระทรวงมหาดไทยต้องมอบอำนาจหน้าที่ทั้งหมดให้กับท้องถิ่น จึงจะสามารถแยกออกไปจากสำนักทะเบียนอำเภอ เพื่อการให้บริการประชาชนจะได้สะดวก เนื่องจากสำนักทะเบียนอำเภอกับเทศบาลกับที่ว่าการอำเภอจะอยู่ห่างกัน..”

(นาง ก บุคลากรเทศบาลตำบล. 5 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

5. ความคิดเห็นต่อการเตรียมความพร้อมของงานทะเบียนราษฎรในด้านใดบ้างจากการสัมภาษณ์ได้รับข้อมูลจากการสังเคราะห์ได้ ดังนี้

“...ด้านงบประมาณ เพื่อจัดตั้งเป็นสำนักทะเบียนท้องถิ่น มีอุปกรณ์ เครื่องมือเป็นของตนเอง แต่จะต้องใช้งบประมาณจำนวนมากพอสมควร รวมทั้งงบประมาณในการบริหารจัดการแต่ละปีจะต้องวางแผนไว้ในแผนพัฒนาของเทศบาลอย่างชัดเจน...”

(นาย ค บุคลากรเทศบาลตำบล. 5 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

“...ด้านอาคารสถานที่ สำนักงาน เพราะเกิดความสะดวกในการให้บริการที่ครบวงจร ไม่ต้องเที่ยวกลับไปมาติดต่อระหว่างสำนักทะเบียนท้องถิ่นกับสำนักทะเบียนอำเภอ...”

(นาย ง บุคลากรเทศบาลตำบล. 5 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)



“...ด้านบุคลากรที่รับผิดชอบในงานทะเบียนราษฎร เพราะบุคลากรมีการฝึกอบรมด้านการทะเบียนอย่างสม่ำเสมอ มีการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงาน เนื่องจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานทะเบียนจะต้องมีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียน ระเบียบ ข้อกฎหมาย และมีใจรักในการให้บริการ และจะต้องติดต่อประสานงานกับประชาชนอยู่ตลอดเวลา...”

(นาง จ บุคลากรเทศบาลตำบล. 5 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

6. ข้อมูลเพิ่มเติมในเรื่องการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากการสัมภาษณ์พบว่า มีประเด็นร่วมที่สำคัญ ดังนี้

“...การถ่ายโอนอำนาจหน้าที่ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดูว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความพร้อมหรือไม่ เช่น ด้านอาคารสถานที่ต้องมีความพร้อม เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ด้านข้อระเบียบกฎหมายเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรเพียงพอ...”

(นาย ช บุคลากรเทศบาลตำบล. 5 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

“...ต้องการให้ผู้มาบริหารเอาใจใส่ดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและประชาชนผู้มารับบริการอย่างใกล้ชิด ด้วยความเข้าใจ และพร้อมที่จะนำปัญหากลับไปแก้ไขอย่างเร่งด่วน...”

(นางสาว ช บุคลากรเทศบาลตำบล. 5 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

“...ประชาชนบางส่วนยังไม่เข้าใจหลักการทำงานของงานทะเบียนราษฎร ยังเป็นประโยชน์ส่วนตนมากกว่าประโยชน์ส่วนรวม ไม่ค่อยต้องการทำตามข้อระเบียบกฎหมายของงานทะเบียนราษฎร ระเบียบวิธีการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่...”

(นาย ข บุคลากรเทศบาลตำบล. 5 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)

“...ควรมีการจัดฝึกอบรมในส่วนการปฏิบัติงาน ระเบียบกฎหมายให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรอย่างสม่ำเสมอ และมีการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีการส่งเสริมอย่างจริงจังในการจัดตั้งสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นออกจากสำนักทะเบียนอำเภอ พร้อมทั้งถ่ายโอนงานทะเบียนอื่นๆ ให้กับสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นทั้งหมด เพื่อให้เกิดการกระจายอำนาจและพัฒนาท้องถิ่นต่อไป...”

(นาง ณ บุคลากรเทศบาลตำบล. 5 กรกฎาคม 2559 : สัมภาษณ์)



ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ ของบุคลากรเทศบาลตำบลพรเจริญ สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. เจ้าหน้าที่ต้องได้รับการอบรมข้อระเบียบกฎหมายเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร อย่างสม่ำเสมอ มีความรู้ ความสามารถที่ตรงกับงานที่ปฏิบัติอย่างแท้จริง
2. อาคารสถานที่ยังไม่ค่อยเป็นสัดส่วน ห้องยังใช้สำนักงานบางหน่วยงานร่วมกับการอำเภอ ควรแยกสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นออกจากสำนักงานทะเบียนอำเภอทั้งหมด ออกจากกัน
3. ให้ความรู้เกี่ยวกับข้อระเบียบกฎหมายเบื้องต้นแก่ประชาชนในชุมชนเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรให้ทั่วถึง เพื่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎรสามารถปฏิบัติงานให้เกิดความรวดเร็วต่อการมารับบริการของประชาชนยิ่งขึ้น
4. ให้คณะผู้บริหารเห็นความสำคัญของสำนักทะเบียนราษฎร เพราะเป็นจุดบริการประชาชนตั้งแต่เกิดจนถึงตาย และงานด้านทะเบียนราษฎรอื่นๆ อีก
5. ควรมีการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ของงานทะเบียนให้มีความทันสมัย ไม่เพิ่มขั้นตอนให้ยุ่งยากโดยไม่จำเป็น เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการบริการประชาชน
6. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบขั้นตอนการปฏิบัติงาน เอกสารการติดต่อราชการ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนราษฎร เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องในการมารับบริการงานทะเบียนราษฎรของประชาชน
7. มีการพัฒนาบุคลากร จัดฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนางานทะเบียนราษฎรมากขึ้น



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาแนวทางในการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ สรุปผลการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ

สรุปผล

จากการศึกษาแนวทางในการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ ตามผลการวิเคราะห์ข้อมูลพอสรุปได้ ดังนี้

1. ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนเทศบาลตำบลพรเจริญ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพสมรส มีอายุระหว่าง 38-47 ปี จบการศึกษาระดับอนุปริญญา/เทียบเท่า ประกอบอาชีพพนักงานหน่วยงานเอกชน/รัฐวิสาหกิจ และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-15,000 บาท
2. ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนเห็นว่าเทศบาลตำบลพรเจริญ เห็นว่ามีปัญหาด้านทรัพยากรการบริหารงานทะเบียนราษฎร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร และด้านอาคารสถานที่ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน ผลปรากฏดังนี้
 - 2.1 ด้านอาคารสถานที่ ประชาชนเห็นว่ามีปัญหาด้านทรัพยากรการบริหารงานทะเบียนราษฎร เป็นรายข้ออยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ ความสะดวกในภาพรวมของด้านอาคาร



สถานที่ของที่ว่าการอำเภอเมื่อเทียบกับสำนักงานเทศบาล และเห็นว่ามีปัญหาทรัพยากรการบริหารงานทะเบียนราษฎร อยู่ในระดับ ปานกลางอีก 5 ข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ความสะดวกของทางเดินในการรับบริการ รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวกในระหว่างรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในระหว่างที่รอรับบริการ เช่น สวนหย่อม มุมเด็กเล่น ฯลฯ

2.2 ด้านอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ประชาชนเห็นว่ามีปัญหาด้านทรัพยากรการบริหารงานทะเบียนราษฎร เป็นรายชื่อ อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ มีป้ายแสดงค่าธรรมเนียมในแต่ละเรื่องซึ่งเป็นไปตามกฎระเบียบของทางราชการ และการที่เทศบาลไม่ได้เป็นเจ้าของอุปกรณ์เหล่านี้ หากแต่ต้องอาศัยใช้ของอำเภอ และเห็นว่ามีปัญหาทรัพยากรการบริหารงานทะเบียนราษฎร อยู่ในระดับปานกลางอีก 4 ข้อ

2.3 ด้านบุคลากร ประชาชนเห็นว่ามีปัญหาด้านทรัพยากรการบริหารงานทะเบียนราษฎร เป็นรายชื่อ อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ การที่ผู้ให้บริการเป็นเจ้าหน้าที่เทศบาลไม่ใช่บุคลากรสังกัดสำนักงานอำเภอ และเห็นว่ามีปัญหาทรัพยากรการบริหารงานทะเบียนราษฎร อยู่ในระดับปานกลางอีก 6 ข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ไม่มีการหยุดให้บริการในช่วงเวลาใกล้พักเที่ยงทันที รองลงมาคือ ความเสมอภาคและเป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยไม่มีความลำเอียง และความกระตือรือร้นและรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนเห็นว่ามีปัญหาด้านทรัพยากรการบริหารงานทะเบียนราษฎร เป็นรายชื่อ อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ มีการจัดลำดับในการให้บริการ และการต้องเดินทางมาที่ว่าการอำเภอเพื่อมารับบริการแทนที่จะต้องไปติดต่อที่เทศบาลทั้งที่เป็นบริการที่เทศบาลรับผิดชอบ และเห็นว่ามีปัญหาทรัพยากรการบริหารงานทะเบียนราษฎร อยู่ในระดับปานกลางอีก 4 ข้อ

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีมารับบริการงานทะเบียนราษฎร เกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ พบว่า

3.1 ด้านอาคารสถานที่ ควรนำสำนักงานทะเบียนราษฎรกลับมาจัดศูนย์บริการไว้ที่เทศบาลตำบล เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่เกิดความสับสน บางครั้งจะต้องเดินทางไปเทศบาลก่อนจึงทราบว่าสำนักงานทะเบียนตั้งศูนย์บริการอยู่ที่ว่า การอำเภอ ทำให้ต้องเดินทางสองรอบ เกิดความล่าช้าไม่สะดวกต่อประชาชนผู้มารับบริการ สถานที่ทำงานควรแบ่งแยกหน่วยบริการให้เป็นหมวดหมู่ จัดพื้นที่ห้องทำงานที่ให้บริการให้ดูกว้างขวางมากยิ่งขึ้น และควรจัดช่องทางเดินให้กว้างขวางยิ่งขึ้น จัดมุมพักผ่อนสำหรับผู้มารับบริการที่ต้องรอให้มีความสะดวกสบาย มีน้ำดื่มไว้บริการอย่างเพียงพอ จัดทำห้องน้ำที่สะอาดไว้บริการอย่างทั่วถึงและสะดวก

3.2 ด้านอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ควรเสนอของบประมาณในการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุอุปกรณ์สำนักงานไว้บริการประชาชนให้เพียงพอและมีความทันสมัยในการให้บริการ โดยไม่ต้อง



ขอใช้ร่วมกับที่ว่าการอำเภอ ติดป้ายบอกค่าธรรมเนียมการให้บริการในด้านต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน เพื่อความสะดวกต่อการขอรับบริการของประชาชน และควรใช้คอมพิวเตอร์ในการเก็บข้อมูลทุกประเภท เพื่อการสืบค้นข้อมูลที่รวดเร็วต่อการให้บริการยิ่งขึ้น

3.3 ด้านบุคลากร ควรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว ให้ความเสมอภาคและเที่ยงธรรมในการให้บริการไม่แบ่งแยกสถานะของผู้มารับบริการ และควรจัดแบ่งงานแก่บุคลากรให้เพียงพอสำหรับบริการในช่วงพักกลางวัน เพื่อให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง

3.4 ด้านคุณภาพในการให้บริการ ควรมีเครื่องบันทึกจ่ายบัตรคิวไว้บริการเพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบในการให้บริการ บุคลากรควรพูดจาและให้คำแนะนำประชาชนที่มารับบริการอย่างสุภาพเป็นกันเอง ไม่แบ่งแยกสถานะทางสังคมของผู้มารับบริการ และควรทำงานในหน้าที่ให้เกิดความชัดเจน รวดเร็ว หลีกเลี่ยงความยุ่งยาก ซับซ้อน และความล่าช้าในการให้บริการ

4. ผลการวิเคราะห์ปัญหาเชิงโครงสร้างการกระจายอำนาจที่เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ จากการสัมภาษณ์บุคลากรเทศบาลตำบลพรเจริญในแต่ละประเด็น พบว่า

4.1 การถ่ายโอนอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรให้กับเทศบาลเป็นการเพิ่มภาระและเบียดบังเวลารวมถึงทรัพยากรของเทศบาลในการมุ่งจัดบริการสาธารณะอันมีความสำคัญกับการพัฒนาท้องถิ่นโดยตรงมากกว่าหรือไม่อย่างไร พบว่า ไม่เป็นภาระแต่อย่างใด เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากกว่าอำเภอซึ่งเป็นหน่วยงานส่วนภูมิภาค การที่มีการถ่ายโอนงานทะเบียนราษฎรมาให้เทศบาลบริหารจัดการด้วยตนเองนั้นจึงถือว่ามีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าการบริการสาธารณะด้านอื่นๆ เพราะสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในพื้นที่ของตนเองได้อย่างรวดเร็ว แต่ละกองแต่ละสำนักงานต้องรับผิดชอบหน้าที่ของตนเองอยู่แล้ว อีกอย่างเราทำงานอยู่ในด้านการบริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรอยู่แล้ว ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่จะเป็นคนภูมิลำเนาตัวเอง จะทราบว่าประชาชนในชุมชนตัวเองต้องการอะไรเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรมากที่สุด และภาษาที่ใช้สื่อสารก็เข้าใจกันเป็นอย่างดี จึงทำให้งานด้านการบริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรไม่ค่อยมีปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความพึงพอใจต่อกัน

หากเลือกได้ อยากให้รัฐบาลถ่ายโอนอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรน้อยหรือมากกว่าการถ่ายโอนด้านการศึกษาและการสาธารณสุขอย่างไร พบว่า อยากให้ส่วนกลางถ่ายโอนงานทะเบียนราษฎรให้แก่ส่วนท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ให้มีสำนักทะเบียนเป็นของตนเองเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างแท้จริง เพราะการถ่ายบัตรประจำตัวประชาชนนั้นสามารถใช้บริการได้ทุกที่ จะทำให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการและรับบริการมากขึ้น การถ่ายโอนอำนาจแต่ละด้านมีความสำคัญด้วยกันทั้งสามด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านการศึกษา ด้านงานสาธารณสุข และ



งานทะเบียนราษฎร การถ่ายโอนอำนาจหน้าที่ให้กับท้องถิ่น ส่วนดีคือการให้บริการประชาชนได้ทั่วถึง และตรงตามความต้องการของคนในชุมชน งานทะเบียนราษฎรมีความสำคัญเกี่ยวข้องกับประชาชน โดยตรง เป็นงานสร้างระบบข้อมูลพื้นฐาน เป็นเอกสารสำคัญต้องใช้ระเบียบกฎหมาย และมีความรอบคอบไม่น้อยไปกว่างานด้านการศึกษาหรือสาธารณสุข แต่การถ่ายโอนอำนาจงานทะเบียนราษฎรให้กับท้องถิ่น อาจต้องมีการเตรียมความพร้อมบุคลากร งบประมาณหรือการวางแผน การใช้ระเบียบข้อกฎหมายที่มีความชัดเจนครอบคลุมมากกว่านี้

4.2 การถ่ายโอนอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรให้กับเทศบาลมีข้อดีและโอกาสอย่างไรบ้าง พบว่า ข้อดีคือ ทำให้เทศบาลนั้นมีฐานข้อมูลงานทะเบียนราษฎรในเขตพื้นที่เป็นของตนเองซึ่งทำให้ง่ายต่อการขอข้อมูลทางด้านงานทะเบียน เช่น จำนวนประชากรที่มีทั้งหมด จำนวนชาย-หญิง จำนวนผู้สูงอายุ จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง จำนวนครัวเรือน เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการจัดทำแผนพัฒนา รวมไปถึงการจัดทำเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยไม่ต้องทำหนังสือไปขอข้อมูลที่สำนักทะเบียนอำเภอหรือที่ว่าการอำเภอนั้นเอง เทศบาลมีรายได้ค่าธรรมเนียมจากค่าธรรมเนียมงานทะเบียนราษฎรเขตรับผิดชอบ เข้าถึงประชาชนและทราบความต้องการของประชาชนด้านการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรมากยิ่งขึ้น ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่จะเป็นคนภูมิลำเนา จึงเกิดปัญหาด้านการทุจริตน้อยหรือไม่มีเลย เช่น การเพิ่มชื่อ เป็นต้น การบริการเป็นกันเอง การสื่อสาร ภาษาที่ใช้เข้าใจกันง่าย โอกาสในการพัฒนางานทะเบียนราษฎรในอนาคตอาจจะต้องมีการถ่ายโอนงานทะเบียนอื่นๆ เช่น งานทะเบียนทั่วไป งานทะเบียนครอบครัวฯ ให้กับท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความครอบคลุมงานทะเบียน และอาจมีการกำหนดหลักเกณฑ์ที่สามารถจัดตั้งหรือแยกสำนักทะเบียนท้องถิ่น กำหนดสำนักทะเบียนอำเภอได้ง่ายมากขึ้น ทำให้เกิดทางเลือกในการใช้บริการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

4.3 การบริหารงานและการบริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลที่ยังคงไปปฏิบัติหน้าที่โดยใช้สถานที่และอุปกรณ์ร่วมกับสำนักทะเบียนอำเภอ ณ ที่ว่าการอำเภอ พบว่า การถ่ายโอนงานทะเบียนราษฎรให้แก่เทศบาลบริหารจัดการด้วยตนเองโดยการจัดตั้งเป็นสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนั้น ถือว่าเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในพื้นที่ โดยไม่ต้องเดินทางไปใช้บริการที่อำเภอ การรับบริการเกิดความรวดเร็วมากขึ้น แต่ยังมีบางเทศบาลที่ยังไม่มีงบประมาณที่เพียงพอในการจัดตั้งสำนักทะเบียนท้องถิ่นเป็นของตนเอง เจ้าหน้าที่ยังคงไปปฏิบัติงานและใช้อุปกรณ์ร่วมกับอำเภอ จึงไม่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างเต็มที่ถึงแม้จะประหยัดงบประมาณรายจ่ายของเทศบาลก็จริง การตัดสินใจงานในหน้าที่บางเรื่องต้องขึ้นอยู่กับมติของอำเภอ ไม่ต้องให้นักการเมืองเข้ามาตัดสินใจ เพราะโอกาสทุจริตจะมีมากขึ้น เช่น การเพิ่มชื่อ การเปลี่ยนชื่อและชื่อ-สกุล คำนำหน้านาม ถือว่าให้ความสะดวกกับผู้มารับใช้บริการประชาชน และความปลอดภัยในการเดินทางติดต่ออยู่ที่เดียว มีความเรียบร้อย ถ้าหากให้แยกสำนักทะเบียนจะต้องกลับไปแก่วิชาการที่อำเภอ ประชาชน



อาจไม่สะดวก เพราะส่วนใหญ่เทศบาลกับอำเภอจะตั้งอยู่คนที่กันและค่อนข้างห่างไกลกัน

4.4 การบริหารงานและการบริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลที่จัดตั้งสำนักทะเบียนท้องถิ่นขึ้นเอง โดยแยกออกจากสำนักทะเบียนอำเภอ กับสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลยังใช้สถานที่และอุปกรณ์ร่วมกับของสำนักทะเบียนอำเภอ พบว่า การบริหารและการบริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลที่จัดตั้งสำนักทะเบียนท้องถิ่นขึ้นเองนั้น มีความเป็นเอกเทศ มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้เป็นของตนเอง สามารถให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยที่ประชาชนไม่ต้องเดินทางไปยังที่ว่าการอำเภอเช่นเดิม และบุคลากรของเทศบาลก็ทำงานที่เทศบาลของตนเองโดยไม่ต้องเดินทางไกลไปที่อำเภอ หากแยกออกจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น ออกจากสำนักงานทะเบียนอำเภอจะต้องให้กระทรวงมหาดไทยถ่ายโอนอำนาจหน้าที่ให้กับสำนักทะเบียนท้องถิ่นก่อน เพราะถ้าแยกในลักษณะนี้ การมอบอำนาจหน้าที่ให้กับท้องถิ่นให้แค่บางเรื่อง เช่น งานทะเบียนทั่วไป จดทะเบียนสมรส กับงานทะเบียนอำเภอ แต่ต้องไปแก้ไขกับสำนักทะเบียนท้องถิ่น ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการต้องกลับไปกลับมาหลายครั้ง ทำให้ยุ่งยากกับการเดินทางของประชาชน ผู้มารับบริการ กระทรวงมหาดไทยต้องมอบอำนาจหน้าที่ทั้งหมดให้กับท้องถิ่น จึงจะสามารถแยกออกไปจากสำนักทะเบียนอำเภอ เพื่อการให้บริการประชาชนจะได้สะดวก เนื่องจากสำนักทะเบียนอำเภอกับเทศบาลกับที่ว่าการอำเภอจะอยู่ห่างกัน ถึงแม้ว่าต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก แต่ถ้ามองในการให้บริการประชาชน ถือว่ามีความคุ้มค่า เพราะเป็นการพัฒนาเพื่อการให้บริการประชาชนเป็นหลัก เป็นการส่งเสริมการกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างจริงจังและมีความสมบูรณ์

4.5 องค์รปกครองส่วนท้องถิ่นควรเตรียมความพร้อมในเรื่องงานทะเบียนราษฎรในด้านใดบ้าง พบว่า ด้านงบประมาณ เพื่อจัดตั้งเป็นสำนักทะเบียนท้องถิ่น มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เป็นของตนเอง แต่จะต้องใช้งบประมาณจำนวนมากพอสมควร รวมทั้งงบประมาณในการบริหารจัดการแต่ละปีจะต้องวางแผนไว้ในแผนพัฒนาของเทศบาลอย่างชัดเจน ด้านอาคารสถานที่ สำนักงาน เพราะเกิดความสะดวกในการให้บริการที่ครบวงจร ไม่ต้องเที่ยวกลับไปมาติดต่อระหว่างสำนักทะเบียนท้องถิ่นกับสำนักทะเบียนอำเภอ ด้านบุคลากรที่รับผิดชอบในงานทะเบียนราษฎร เพราะบุคลากรมีการฝึกอบรม ด้านการทะเบียนอย่างสม่ำเสมอ มีการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงาน เนื่องจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานทะเบียนจะต้องมีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียน ระเบียบ ข้อกฎหมาย และมีใจรักในการให้บริการ และจะต้องติดต่อประสานงานกับประชาชนอยู่ตลอดเวลา”

4.6 ข้อมูลเพิ่มเติมในเรื่องการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรให้กับองค์รปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า การถ่ายโอนอำนาจหน้าที่ให้กับองค์รปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดูว่า องค์รปกครองส่วนท้องถิ่นมีความพร้อมหรือไม่ เช่น ด้านอาคารสถานที่ต้องมีความพร้อม



เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ด้านข้อระเบียบกฎหมายเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรเพียงพอ ต้องการให้ผู้มาบริหารเอาใจใส่ดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและประชาชนผู้มารับบริการอย่างใกล้ชิด ด้วยความเข้าใจ และพร้อมที่จะนำปัญหากลับไปแก้ไขอย่างเร่งด่วน ประชาชนบางส่วนยังไม่เข้าใจหลักการทำงานของงานทะเบียนราษฎร ยังเป็นประโยชน์ส่วนตนมากกว่าประโยชน์ส่วนรวม ไม่ค่อยต้องการทำตามข้อระเบียบกฎหมายของงานทะเบียนราษฎร ระเบียบวิธีการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเป็นส่วนใหญ่ ควรมีการจัดฝึกอบรมในส่วนการปฏิบัติงาน ระเบียบกฎหมายให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรอย่างสม่ำเสมอ และมีการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีการส่งเสริมอย่างจริงจังในการจัดตั้งสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นออกจากสำนักทะเบียนอำเภอ พร้อมทั้งถ่ายโอนงานทะเบียนอื่นๆ ให้กับสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นทั้งหมด เพื่อให้เกิดการกระจายอำนาจและพัฒนาท้องถิ่นต่อไป

5. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ ของบุคลากรเทศบาลตำบลพรเจริญ พบว่า

5.1 เจ้าหน้าที่ต้องได้รับการอบรมข้อระเบียบกฎหมายเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรอย่างสม่ำเสมอ มีความรู้ ความสามารถที่ตรงกับงานที่ปฏิบัติอย่างแท้จริง

5.2 อาคารสถานที่ยังไม่ค่อยเป็นสัดส่วน ท้องถิ่นยังใช้สำนักงานบางหน่วยงานร่วมกับที่ว่าการอำเภอ ควรแยกสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นออกจากสำนักงานทะเบียนอำเภอทั้งหมดออกจากกัน

5.3 ให้ความรู้เกี่ยวกับข้อระเบียบกฎหมายเบื้องต้นแก่ประชาชนในชุมชนเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรให้ทั่วถึง เพื่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎรสามารถปฏิบัติงานให้เกิดความรวดเร็วต่อการมารับบริการของประชาชนยิ่งขึ้น

5.4 ให้คณะผู้บริหารเห็นความสำคัญของสำนักทะเบียนราษฎร เพราะเป็นจุดบริการประชาชนตั้งแต่เกิดจนถึงตาย และงานด้านทะเบียนราษฎรอื่นๆ อีก

5.5 ควรมีการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ของงานทะเบียนให้มีความทันสมัย ไม่เพิ่มขั้นตอนให้ยุ่งยากโดยไม่จำเป็น เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการบริการประชาชน

5.6 ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบขั้นตอนการปฏิบัติงาน เอกสารการติดต่อราชการ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนราษฎร เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องในการมารับบริการงานทะเบียนราษฎรของประชาชน

5.7 มีการพัฒนาบุคลากร จัดฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนางานทะเบียนราษฎรมากขึ้น



อภิปรายผล

จากการศึกษาแนวทางในการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ ผู้วิจัยได้นำผลสรุปมาอภิปรายผล ปรากฏดังนี้

1. ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนเห็นว่าเทศบาลตำบลพรเจริญ เห็นว่ามีปัญหาด้านทรัพยากรการบริหารงานทะเบียนราษฎร โดยรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ผลปรากฏดังนี้ 1) ด้านอาคารสถานที่ ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่ามีปัญหาด้านทรัพยากรการบริหารงานทะเบียนราษฎร อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎร ได้รับความเอื้ออำนวยของบรรยากาศในอาคารสถานที่ต่อการให้บริการที่ดี เช่น มีสภาวะอากาศปลอดโปร่ง ถ่ายเทได้สะดวก มีเก้าอี้เพียงพอต่อการอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการของประชาชน มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในระหว่างที่รอรับบริการ เช่น สวนหย่อม มุมเด็กเล่น ฯลฯ อยู่ใกล้บริเวณสำนักทะเบียนราษฎร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ บงการ ลิมประพันธ์ (2524 : 97-98) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการทะเบียนราษฎร พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้กฎหมายและระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการทะเบียนราษฎรเพียงเล็กน้อย 2) ด้านอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่ามีปัญหาด้านทรัพยากรการบริหารงานทะเบียนราษฎร อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ประชาชนเห็นว่าสำนักงานทะเบียนราษฎรมีอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีแผนผังและมีป้ายบอกทางเพื่อความสะดวกในการติดต่องาน มีบุคลากรให้คำแนะนำมีแผนผังแสดงขั้นตอนการยื่นหลักฐานในการขอรับบริการในแต่ละเรื่องค่อนข้างดี ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นิพนธ์ สาธิตสมิตพงษ์ (2540 : 91-92) ได้ศึกษาการพัฒนาระบบบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ณ ที่ว่าการอำเภอ บ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น พบว่า หลังจากพัฒนาระบบแล้ว ผู้ให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน มีความรู้เกี่ยวกับหลักการให้บริการ เข้าใจวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น สามารถตอบคำถามแก่ประชาชนผู้มารับบริการได้ครบทุกอย่าง 3) ด้านบุคลากร ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่ามีปัญหาด้านทรัพยากรการบริหารงานทะเบียนราษฎร อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ จำนวนบุคลากรสำนักทะเบียนราษฎร มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อการให้บริการ มีความสุภาพ มีอัธยาศัยดี การวางตัวของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการประชาชนเป็นกันเอง และมีความสามารถแก้ปัญหา รับมืออุปสรรคที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วรณวิมล ศรีไย (2552 : 83-84) ได้ศึกษาการบริหารงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นในเขตจังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยการบริการ ด้านกำลังคน หน่วยงานไม่มีการสร้างขวัญและกำลังใจ การจัดองค์การ การปฏิบัติงานในหน่วยงานไม่เป็นไปตามบทบาทหน้าที่ การบริหารงานบุคคลหน่วยงานรับบุคลากรเข้าปฏิบัติงานด้วยระบบอุปถัมภ์ การอำนวยความสะดวกผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความสนใจ การควบคุม การบังคับบัญชาต่างกรรมกัน และ 4) ด้านคุณภาพ



การให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่ามีปัญหาด้านทรัพยากร ด้านการบริหารงานทะเบียนราษฎร อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ประชาชนได้รับการบริการเป็นไปตามกำหนดเวลาราชการ และ/หรือเวลาที่ประกาศอย่างชัดเจน จำนวนช่องทางที่เคาน์เตอร์ให้บริการถือว่าเพียงพอต่อการติดต่อขอรับบริการ มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำการมาขอรับบริการเบื้องต้น ทำให้ประชาชนรู้สึกอบอุ่นและเป็นกันเองในการมาขอรับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมบัติ จันทระเชษฐากร (2541 : 78-79) ได้ศึกษาประสิทธิภาพของการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการด้านการทะเบียนราษฎร เปรียบเทียบระหว่างสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเขตบางพลัดกับสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางซื่อ พบว่า การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการด้านการทะเบียนราษฎรมีประสิทธิภาพด้านความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติค่อนข้างมาก มีประสิทธิภาพด้านความถูกต้องของข้อมูลและเอกสารค่อนข้างมากและมีประสิทธิภาพด้านความสะอาดเรียบร้อยสวยงามของเอกสารค่อนข้างมาก

2. แนวทางในการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ บุคลากรเทศบาลเห็นว่า ควรมีการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความใกล้ชิดกับประชาชนในชุมชนเป็นอย่างมาก แต่ต้องมีความพร้อมในด้านอาคารสถานที่ งบประมาณ รองรับการดำเนินการ เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ด้านข้อระเบียบกฎหมายเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรเพียงพอ ต้องการให้ผู้มาบริหารเอาใจใส่ดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและประชาชนผู้มารับบริการอย่างใกล้ชิดด้วยความเข้าใจ พร้อมทั้งจะนำปัญหากลับไปแก้ไขอย่างเร่งด่วน ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนจะต้องเข้าใจหลักการทำงานของงานทะเบียนราษฎร ไม่เห็นประโยชน์ส่วนตนมากกว่าประโยชน์ส่วนรวม ควรมีการจัดฝึกอบรมในส่วนการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้เข้าใจถึง ระเบียบกฎหมายในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรอย่างสม่ำเสมอ ผู้บังคับบัญชามีการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแก่บุคลากร ส่งเสริมการจัดตั้งสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นออกจากสำนักทะเบียนอำเภออย่างจริงจัง พร้อมทั้งถ่ายโอนงานทะเบียนอื่นๆ ให้กับสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นทั้งหมด เพื่อให้เกิดการกระจายอำนาจและพัฒนาท้องถิ่นต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วรณวิมล ศรีไย (2552 : 83-84) ได้ศึกษาการบริหารงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นในเขตจังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยการบริการ ด้านกำลังคน หน่วยงานไม่มีการสร้างขวัญและกำลังใจ ด้านงบประมาณ หน่วยงานไม่มีการวางแผนงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ หน่วยงานไม่มีการสำรวจอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน กระบวนการบริหาร การวางแผน หน่วยงานไม่มีการวางแผนปฏิบัติงานไว้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร การจัดองค์การ การปฏิบัติงานในหน่วยงานไม่เป็นไปตามบทบาทหน้าที่ การบริหารงานบุคคลหน่วยงานรับบุคลากรเข้าปฏิบัติงานด้วยระบบอุปถัมภ์ การอำนวยความสะดวก ผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความสนใจ การควบคุม การบังคับบัญชาต่างกรรมกัน



ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

1.1 จากการศึกษา พบว่า บุคลากรท้องถิ่นเห็นว่า การถ่ายโอนอำนาจหน้าที่ ด้านงานทะเบียนราษฎรไม่ได้เพิ่มภาระและเบียดบังเวลารวมกับทรัพยากรของท้องถิ่น ดังนั้น รัฐบาล ควรถ่ายโอนภาระ หน้าที่ดังกล่าวอย่างสมบูรณ์แบบ กล่าวคือ ควรถ่ายโอนงานทะเบียนอื่นๆ ด้วย รวมไปถึง งานทะเบียนทั่วไป งานทะเบียนครอบครัว อีกทั้งควรสนับสนุนให้เทศบาลสามารถจัดตั้ง สำนักทะเบียนท้องถิ่นขึ้นเอง โดยแยกจากสำนักทะเบียนอำเภอ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับ ประชาชนจากที่เทศบาลมีความใกล้ชิดมากกว่า

1.2 ในประเด็นที่เชื่อมโยงกับ (ข้อ 1.1) การถ่ายโอนอำนาจหน้าที่ด้านงานทะเบียน ราษฎรให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างสมบูรณ์แบบและการสนับสนุนให้จัดตั้งสำนักทะเบียน ท้องถิ่นขึ้นเอง จะต้องพิจารณาความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย โดยรัฐบาลควรจัดให้มีการสำรวจความพร้อมและจัดทำประชาคม

1.3 สำหรับข้อเสนอแนะที่รวบรวมมาจากมุมมองของเจ้าหน้าที่เทศบาล บุคลากรควร ได้รับการอบรมข้อระเบียบกฎหมายเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรอย่างสม่ำเสมอ ควรจัดอาคารสถานที่ ให้เป็นสัดส่วน หลังจากแยกสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นออกจากสำนักงานทะเบียนอำเภอทั้งหมด ออกจากกัน ให้ความรู้เกี่ยวกับข้อระเบียบกฎหมายเบื้องต้นแก่ประชาชนในชุมชนเกี่ยวกับงานทะเบียน ราษฎรให้ทั่วถึง ให้คณะผู้บริหารเห็นความสำคัญของสำนักทะเบียนราษฎร ควรมีการพัฒนาระบบ คอมพิวเตอร์ของงานทะเบียนให้มีความทันสมัย ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบขั้นตอน การปฏิบัติงาน รวมถึง มีการพัฒนาบุคลากร จัดฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ

1.4 สำหรับข้อเสนอแนะที่สำคัญที่รวบรวมจากมุมมองของประชาชน ควรนำสำนัก ทะเบียนราษฎรกลับมาจัดศูนย์บริการไว้ที่เทศบาลตำบล ควรติดป้ายบอกค่าธรรมเนียมการให้บริการ ในด้านต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน ควรจัดแบ่งงานแก่บุคลากรให้เพียงพอสำหรับบริการในช่วงพักกลางวัน ควรมีเครื่องบันทึกจ่ายบัตรคิวไว้บริการเพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบในการให้บริการ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบแนวทางในการพัฒนางานทะเบียนราษฎรระหว่างสำนัก ทะเบียนท้องถิ่น กับสำนักงานทะเบียนอำเภอ ทัวภูมิภาค เพื่อหาข้อแตกต่างในการแก้ไขปัญหา

2.2 ควรมีการศึกษาผลกระทบ หรือผลสำเร็จของการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล ทัวภูมิภาค เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาสำนักทะเบียน ราษฎรเทศบาลตำบลพรเจริญ และเทศบาลอื่นๆ ต่อไป



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนระดับอำเภอ. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง, 2536.
- _____. แนวทางการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2538.
- กุลธน ธนาพงศ์ธร. “ประโยชน์และการบริหาร,” เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2530.
- จตุรงค์ มหิทธิโชติ. การพัฒนาคุณภาพการบริการของสถานีตำรวจ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2541.
- จรัส สุวรรณมาลา. รัฐบาลท้องถิ่น ใครควรจัดบริการสาธารณะ. กรุงเทพฯ : สกว, 2542.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2539.
- _____. การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2536.
- ตระกูล มีชัย. สภาตำบล. กรุงเทพฯ : สุขุมและบุตร, 2538.
- นิพนธ์ สาธิตสมิตพงษ์. การพัฒนาระบบบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ณ ที่ว่าการอำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2540.
- บงการ ลิ้มประพันธ์. ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการทะเบียนราษฎร : ศึกษากรณี อำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ รป.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2524.
- พิทยา บวรวัฒนา. ทฤษฎีองค์การสาธารณะ. กรุงเทพฯ, 2558.
- เพ็ญเพ็ญ สมศรี. ปัญหาและอุปสรรคในการถ่ายโอนงานทะเบียนราษฎรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะเทศบาลในจันทบุรี. ปัญหาพิเศษ รป.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2546.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกริก, 2535.
- ลิขิต อีระเวคิน. การเมืองการปกครองไทย. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.
- วรรณวิมล ศรีวัย. การบริหารงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นในเขตจังหวัดชลบุรี. การศึกษาอิสระ รป.ม. ขอนแก่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2552.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์, 2543.



- ศิริพร ตันติพลูวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : กองการพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข, 2538.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา, 2539.
- สงครามชัย ลีทองดี. การจัดการคุณภาพสาธารณสุข. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544.
- สมบัติ จันทระเจษฎาการ. ประสิทธิผลของการนำระบบคอมพิวเตอร์ใช้ในงานบริการด้านการทะเบียนราษฎร : กรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางพลัดกับสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางซื่อ. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกริก, 2541.
- สำนักงานกลางทะเบียนราษฎร. มติใหม่แห่งการทะเบียนราษฎร. กรุงเทพฯ : เทศาภิบาล, 2536.
- สิงห์สองพันปี (นามแฝง). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร. กรุงเทพฯ : เทศาภิบาล, 2536.
- สุจิตรา พัฒนะภูมิ. การปรับปรุงโครงสร้างองค์กร : ศึกษากรณีสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. ภาคนิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539.
- อมร วรสุข. ปัญหาในการปฏิบัติตามระเบียบงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2541.
- เอนก เหล่าธรรมทัศน์. เหตุอยู่ที่ท้องถิ่น. ปทุมธานี : สถาบันคลังปัญญาค้นหายุทธศาสตร์เพื่ออนาคตไทย มหาวิทยาลัยรังสิต, 2557.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



แบบสอบถาม

แนวทางในการพัฒนางานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ (สำหรับประชาชนในเขตตำบลพรเจริญ)

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามเพื่อการศึกษาชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางในการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ
2. แบบสอบถามนี้ใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยเท่านั้น ไม่มีผลกระทบต่อการใดเพราะคำตอบของท่าน ผู้ศึกษาจะเก็บไว้เป็นความลับและการวิเคราะห์ข้อมูลจะปรากฏผลในภาพรวม แต่จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการบริหารงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ
3. แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 3 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาด้านทรัพยากรการบริหาร
 - ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ
4. ในการตอบแบบสอบถามแต่ละตอน ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามสภาพจริงและตอบให้ครบทุกข้อ แบบสอบถามที่ตอบครบทุกข้อเท่านั้น จึงจะเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์และใช้ได้ ทำให้ผลการศึกษารั้งนี้สมบูรณ์และมีประโยชน์ต่อการนำไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการบริหารงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ

ขอพระคุณอย่างสูง ที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นางจิณห์นิภา แสงแก่นสาร

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร

สาขานโยบายสาธารณะ

วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. สถานภาพ

() โสด

() สมรส

() หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

3. อายุ

() น้อยกว่า 18 ปี

() 18-27 ปี

() 28-37 ปี

() 38-47 ปี

() 48-57 ปี

() มากกว่า 57 ปี

4. ระดับการศึกษา

() ประถมศึกษา

() มัธยมศึกษา/เทียบเท่า

() อนุปริญญา/เทียบเท่า

() ปริญญาตรี

() ปริญญาโทหรือสูงกว่า

5. อาชีพ

() รับราชการ

() พนักงานหน่วยงานเอกชน/รัฐวิสาหกิจ

() ธุรกิจส่วนตัว

() รับจ้าง

() อื่นๆ

6. รายได้ต่อเดือน

() 5,000-10,000 บาท

() 10,001-15,000 บาท

() 15,001-30,000 บาท

() มากกว่า 30,000 บาท



ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาด้านทรัพยากรการบริหาร

คำชี้แจง ให้ท่านพิจารณาว่าปัญหาด้านทรัพยากรการบริหารสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร และด้านคุณภาพการให้บริการ มากน้อยเพียงใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่เห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่าน ซึ่งระดับความคิดเห็นมี 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด

4 หมายถึง มาก

3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง น้อย

1 หมายถึง น้อยที่สุดหรือมองว่าไม่เป็นปัญหา

ข้อ	ปัญหาด้านทรัพยากรการบริหาร	ระดับปัญหา				
		1	2	3	4	5
	ด้านอาคารสถานที่					
1	ความเอื้ออำนวยของบรรยากาศในอาคารสถานที่ต่อการให้บริการ เช่น ความปลอดโปร่งของอากาศ ความถ่ายเทของอากาศ และ ความพอเพียงของอากาศ					
2	ความพอเพียงของเก้าอี้อำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการของประชาชน					
3	ความสะดวกของทางเดินในการรับบริการ					
4	สถานที่พักผ่อนหย่อนใจในระหว่างที่รอรับบริการ เช่น สวนหย่อม มุมเด็กเล่น ฯลฯ					
5	สิ่งอำนวยความสะดวกในระหว่างรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ					
6	ความสะดวกในภาพรวมของด้านอาคารสถานที่ของที่ว่าการอำเภอเมื่อเทียบกับสำนักงานเทศบาล					
	ด้านอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน					
7	ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ					



ข้อ	ปัญหาด้านทรัพยากรการบริหาร	ระดับปัญหา				
		1	2	3	4	5
8	มีแผนผังแสดงขั้นตอนการยื่นหลักฐานในการขอรับบริการในแต่ละเรื่อง					
9	มีป้ายแสดงค่าธรรมเนียมในแต่ละเรื่องซึ่งเป็นไปตามกฎระเบียบของทางราชการ					
10	มีแผนผังและมีป้ายบอกทางเพื่อความสะดวกในการติดต่อ					
11	ความเพียงพอของจำนวนอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ					
12	การที่เทศบาลไม่ได้เป็นเจ้าของอุปกรณ์เหล่านี้ หากแต่ต้องอาศัยใช้ของอำเภอ					
ด้านบุคลากร						
13	ความสุภาพ อธิบาย การวางตัวของเจ้าหน้าที่					
14	ความกระตือรือร้นและรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
15	ความสามารถแก้ปัญหาและรับมืออุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมของเจ้าหน้าที่					
16	ความเสมอภาคและเป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยไม่มี ความลำเอียง					
17	ไม่มีการหยุดให้บริการในช่วงเวลาใกล้พักเที่ยงทันที					
18	จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อการให้บริการ					
19	การที่ผู้ให้บริการเป็นเจ้าหน้าที่เทศบาลไม่ใช่บุคลากรสังกัดสำนักงานอำเภอ					
ด้านคุณภาพในการให้บริการ						
20	ความยุ่งยากของการให้บริการ ความซับซ้อน ความชัดเจน และความล่าช้า					
21	จำนวนช่องทางที่เคาน์เตอร์ให้บริการ					
22	การจัดลำดับในการให้บริการ					



ข้อ	ปัญหาด้านทรัพยากรการบริหาร	ระดับปัญหา				
		1	2	3	4	5
23	การบริการเป็นไปตามกำหนดเวลาราชการและ/ หรือเวลาที่ประกาศ					
24	มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำการมาขอรับบริการเบื้องต้น					
25	การต้องเดินทางมาที่ว่าการอำเภอเพื่อมารับบริการ แทนที่จะต้องไปติดต่อที่เทศบาลทั้งที่เป็นบริการที่ เทศบาลรับผิดชอบ					



ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลตำบลพรเจริญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ

ในฐานะที่ท่านเป็นประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลตำบลพรเจริญ ท่านมีข้อเสนอแนะสำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงงานทะเบียน
ราษฎรอย่างไรบ้าง

1. ด้านอาคารสถานที่

.....

.....

.....

.....

2. ด้านอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

.....

.....

.....

.....

3. ด้านบุคลากร

.....

.....

.....

.....

4. ด้านคุณภาพในการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่กรุณาตอบแบบสอบถาม



แบบสัมภาษณ์

แนวทางในการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลตำบลพรเจริญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ
(สำหรับบุคลากรเทศบาลตำบลพรเจริญ)

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์เพื่อการศึกษาชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางในการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ
 2. แบบสัมภาษณ์นี้ใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยเท่านั้น ลักษณะเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง โดยการบันทึกการสัมภาษณ์และบันทึกสำเนาเทปการสัมภาษณ์เพื่อถอดข้อความสำหรับนำไปวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อสรุปประเด็นสำคัญให้เป็นไปตามความมุ่งหมายของการศึกษาและกรอบแนวคิดในการวิจัย ผู้ศึกษาจะเก็บไว้เป็นความลับและการวิเคราะห์ข้อมูลจะปรากฏผลในภาพรวม แต่จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการบริหารงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ
 3. แบบสัมภาษณ์นี้มีทั้งหมด 3 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์
 - ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาเชิงโครงสร้างการกระจายอำนาจ
 - ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ
- ขอขอบคุณอย่างสูง ที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์

นางจิณห์นิภา แสงแก่นสาร

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร

สาขานโยบายสาธารณะ

วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

- ## 2. สถานภาพ

() โสด

() สมรส

() หมาย/หย่าร้าง

- ### 3. อายุ

() น้อยกว่า 30 ปี

() 30-39 ปี

() 40-49 ปี

() 50-59 ปี

() 60 ปี หรือมากกว่า 60 ปี

- #### 4. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริณญาตรี

() ปริญาโทหรือสูงกว่า

() อื่นๆ (ระบุ).....

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาเชิงโครงสร้างการกระจายอำนาจที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนราษฎร

1. ท่านคิดว่า การถ่ายโอนอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรให้กับเทศบาลเป็นการเพิ่มภาระและเบียดบังเวลาร่วมกับทรัพยากรของเทศบาลในการมุ่งจัดบริการสาธารณะอันมีความสำคัญกับการพัฒนาท้องถิ่นโดยตรงมากกว่าหรือไม่อย่างไร

This image shows a full page of white paper with horizontal dashed lines, typical of primary school writing paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

.....

.....

.....

.....

(ถ้าเลือกได้ ท่านอยากให้รัฐบาลถ่ายโอนอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรน้อยหรือมากกว่าการถ่ายโอนด้านการศึกษาและการสาธารณสุขอย่างไร)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ท่านมองว่าการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรให้กับเทศบาลมีข้อดีและโอกาสอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการบริหารงานและการบริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลที่ยังคงไปปฏิบัติหน้าที่โดยใช้สถานที่และอุปกรณ์ร่วมกับสำนักทะเบียนอำเภอ ณ ที่ว่าการอำเภอ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



4. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการยกระดับการบริหารงานและการบริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโดยการจัดตั้งสำนักทะเบียนท้องถิ่นขึ้นเอง โดยแยกออกจากสำนักทะเบียนอำเภอ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5. ท่านคิดว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรเตรียมความพร้อมในเรื่องงานทะเบียนราษฎรในด้านใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



.....

.....

.....

.....

.....

6. ท่านมีข้อมูลเพิ่มเติมใดบ้างในเรื่องการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร
ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ

1. ในฐานะที่ท่านเป็นบุคลากรในเทศบาลตำบลพรเจริญ ท่านมีข้อเสนอแนะสำหรับเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร อย่างไรบ้าง

[illegible]

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่กรุณาตอบแบบสัมภาษณ์



ภาคผนวก ข
การวิเคราะห์ค่าดัชนีความเที่ยงตรงของเนื้อหา



ตาราง 8 ค่าดัชนีความเที่ยงตรงของเนื้อหา

คำถามข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ค่าดัชนีความเที่ยงตรงของเนื้อหา
1	1	1	1	1.00
2	1	1	0	0.67
3	1	1	1	1.00
4	1	1	0	0.67
5	1	1	1	1.00
6	1	1	1	1.00
7	1	1	1	1.00
8	1	1	0	0.67
9	1	1	1	1.00
10	1	1	1	1.00
11	1	1	1	1.00
12	1	1	1	1.00
13	1	1	1	1.00
14	1	1	1	1.00
15	1	1	1	1.00
16	1	1	0	0.67
17	1	1	1	1.00
18	0	1	1	0.67
19	1	1	1	1.00
20	1	1	1	1.00
21	1	1	1	1.00
22	1	0	1	0.67
23	1	1	1	1.00
24	1	1	1	1.00
25	1	1	1	1.00



ภาคผนวก ค

ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าเชื่อมั่นรายด้านและทั้งฉบับ



ตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกที่เข้าเกณฑ์รายข้อ และความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
รายด้านและทั้งฉบับ

1. ด้านอาคารสถานที่	ค่าอำนาจจำแนก
1	.4367
2	.3970
3	.4000
4	.4015
5	.4685
6	.5751
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน	.8961
2. ด้านอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน	ค่าอำนาจจำแนก
7	.5705
8	.4450
9	.5090
10	.4605
11	.4842
12	.4678
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน	.8929
3. ด้านบุคลากร	ค่าอำนาจจำแนก
13	.4759
14	.4805
15	.4069
16	.5135
17	.4960
18	.5793
19	.5008
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน	.8953
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	ค่าอำนาจจำแนก
20	.4647
21	.4110



ตาราง 9 (ต่อ)

1. ด้านอาคารสถานที่	ค่าอำนาจจำแนก
22	.4656
23	.5224
24	.4657
25	.6099
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน	.8929
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ	.8999



ประวัติย่อของผู้วิจัย



ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	นางจิณห์นิภา แสงแก่นสาร
วันเกิด	วันที่ 11 มกราคม พ.ศ.2534
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 59/121 หมู่ที่ 5 ตำบลหนองบัว อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	นักจัดการงานทะเบียนและบัตรปฏิบัติการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานเทศบาลตำบลพรเจริญ ตำบลพรเจริญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ 38180
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2545	ประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนอนุบาลอุดรธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี
พ.ศ. 2548	มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนสตรีราชินูทิศ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี
พ.ศ. 2551	มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนอุดรพัฒนาการ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี
พ.ศ. 2555	ปริญญารัฐศาสตรบัณฑิต (ร.บ.) สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
พ.ศ. 2560	ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

