

การให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาล : กรณีศึกษา
กลุ่มงานทะเบียนราษฎร ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร
Civil Registration Service Under the Principles of Good Governance:
A Case Study of Civil Registration Group, Registration Department,
Bangkhen District Office Bangkok

น้ำทิพย์ กุลอำนวยชัย²
ผู้ช่วยศาสตราจารย์กานต์ บุญยะกาญจน์³

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องนี้ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาล ศึกษาสภาพปัญหาอุปสรรคและเสนอแนะแนวทางการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาล โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ศึกษาจากเอกสาร เป็นการสังเกตแบบมีส่วนร่วม เป็นการศึกษาวิจัยจากการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง และมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ หัวหน้าฝ่ายทะเบียน หัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนราษฎร ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานทะเบียนราษฎร และประชาชนผู้มารับบริการกลุ่มงานทะเบียนราษฎร ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของกลุ่มงานทะเบียนราษฎรเจ้าหน้าที่กลุ่มงานทะเบียนราษฎรนำกฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับต่าง ๆ มาบังคับใช้ในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์และตรงไปตรงมา โดยมีช่องทางในการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมได้ตามขั้นตอนและตามระยะเวลาที่กำหนด มีการรณรงค์ขั้นตอนในการปฏิบัติงานใช้ระยะเวลาให้สั้นลง ปัญหาอุปสรรคการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาล ประชาชนส่วนใหญ่ฝ่าฝืนกฎหมาย หรือไม่ทราบถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน การนำเอกสารหลักฐานมาแสดงต่อหน้าเจ้าหน้าที่เพื่อรับบริการในด้านต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย แนวทางการให้บริการมีการประชาสัมพันธ์ สื่อสาร และทำความเข้าใจในการใช้กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ พัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานทะเบียนราษฎร

คำสำคัญ การให้บริการ,งานทะเบียนราษฎร,หลักธรรมาภิบาล

¹บทความนี้เรียบเรียงจากคั่นคว่ำอิสระ เรื่อง การให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาล : กรณีศึกษากลุ่มงานทะเบียนราษฎร ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

²นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (กลุ่มวิชาสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น) คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

³อาจารย์ที่ปรึกษาการคั่นคว่ำอิสระ

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงของประเทศไทย จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่แตกต่างจากพื้นที่อื่น ๆ ของประเทศ และมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ แก่ประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โครงสร้างการบริหารประกอบด้วย ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ซึ่งมาจากการเลือกตั้งของประชาชน เป็นผู้บริหารสูงสุด และเป็นผู้รับผิดชอบในการกำหนดนโยบายและการบริหารราชการกรุงเทพมหานคร โดยมีสภากรุงเทพมหานคร ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ กรุงเทพมหานคร แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 50 เขตพื้นที่ ในแต่ละเขตการปกครองของกรุงเทพมหานครมีรูปแบบการบริหารงานที่สอดคล้องกับกรุงเทพมหานคร ที่เป็นระบบการปกครองท้องถิ่นที่เป็นรูปแบบการปกครองของตนเอง ตลอดจนเป็นการกระจายความเจริญก้าวหน้า พัฒนา หรือแก้ไขปัญหาความต้องการของประชาชนและเป็นการปกครองที่เน้นการกระจายอำนาจนั้น การบริหารงานของกรุงเทพมหานครในแต่ละสำนักงานเขต จะมีผู้อำนวยการเขต เป็นผู้บังคับบัญชาของข้าราชการและลูกจ้างในเขตพื้นที่รับผิดชอบ การปฏิบัติภายในเขตมีการบริหารงานและการให้บริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งสำนักงานเขตมีโครงสร้างหน้าที่และความรับผิดชอบในการให้บริการ แบ่งออกเป็นส่วนราชการภายในสำนักงานเขต จำนวน 10 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายปกครอง ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายโยธา ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ฝ่ายรายได้ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายการคลัง ฝ่ายเทศกิจ และฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในแต่ละฝ่ายมีอำนาจหน้าที่การให้บริการในพื้นที่ที่แตกต่างกัน เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ประชาชนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการในด้านต่าง ๆ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน มีโครงสร้างการบริหารงาน 4 กลุ่มงาน ประกอบด้วย กลุ่มงานทะเบียนราษฎร กลุ่มงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน กลุ่มงานทะเบียนทั่วไป และกลุ่มงานธุรการ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนแรงงานต่างด้าว สัญชาติ ทะเบียนทั่วไป (ได้แก่ ทะเบียนครอบครัว ทะเบียนชื่อบุคคล) การควบคุมดูแลศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) การจัดทำบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้ง และการพิจารณากำหนดหน่วยเลือกตั้ง การดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบ โดยกลุ่มงานทะเบียนราษฎรที่ผู้ศึกษาได้ปฏิบัติงาน มีการดำเนินการเปิดให้บริการสำหรับประชาชนทั่วไปและบุคคลต่างด้าว ไม่ว่าจะเป็นกรณี การขอเลขที่บ้าน การขอจำหน่ายบ้าน การขอรับสำเนาทะเบียนบ้าน ฉบับเจ้าบ้าน การขอจัดทำทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน กรณีชำรุด สูญหาย ถูกทำลาย การแจ้งการเกิด การแจ้งการตาย การแจ้งย้ายออก การแจ้งย้ายเข้า การแจ้งย้ายออกและย้ายเข้าในเขตเดียวกัน การแจ้งออกจากทะเบียนบ้านกลาง การแจ้งย้ายที่อยู่ปลายทาง การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน การตรวจ คัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร ฯลฯ ซึ่งการให้บริการในด้านต่าง ๆ มีความจำเป็นที่จะต้องใช้หลักธรรมาภิบาลที่ตั้งอยู่บนรากฐานของความถูกต้อง ดิงาม มั่นคงใน การให้บริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจ สะดวก รวดเร็ว และถูกต้องจากการให้บริการของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน แต่เนื่องจากการดำเนินการให้บริการประชาชนในด้านงานทะเบียนราษฎร ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน พบว่ามีปัญหาบางประการ เช่น การไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบต่าง ๆ ของประชาชน บุคลากรผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ การติดต่อสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและประชาชนไม่ตรงกัน ทำให้เกิดปัญหาอุปสรรคและความขัดแย้งตามมา ทางผู้ศึกษาจึงต้องทำการศึกษาในเรื่องดังกล่าว

ในฐานะที่ผู้ศึกษาได้ปฏิบัติงานอยู่ที่กลุ่มงานทะเบียนราษฎร ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน จึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาโดยเฉพาะการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของกลุ่มงานทะเบียนราษฎร ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน ด้านการบริหาร การจัดการ การควบคุมดูแล และการดำเนินการต่าง ๆ ให้เป็นไปในครรลองครองธรรม ยังมีบางประเด็นที่ยังเป็นปัญหาและยังไม่ได้รับการแก้ไขให้ถูกต้องตามหลักธรรมาภิบาล ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษากระบวนการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งศึกษาในกลุ่มงานทะเบียนราษฎร ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน โดยจะพิจารณาในประเด็นการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่เกิดปัญหาอุปสรรคในระหว่างการให้บริการ เพื่อนำไปเป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลให้แก่หน่วยงานของตน ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาล
2. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาล
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาล

ขอบเขตของการศึกษา (ขอบเขตด้านเนื้อหา,ด้านประชากร,ด้านพื้นที่,ด้านระยะเวลา)

1.ขอบเขตการด้านเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษา การให้บริการงานทะเบียนราษฎรที่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการแจ้งการเกิด การแจ้งการตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การขอเลขที่บ้านการแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน ฯลฯ ตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ.2534 โดยยึดหลักธรรมาภิบาล 6 หลัก ดังนี้ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ศึกษาปัญหาอุปสรรคในการให้บริการทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาล ตลอดจนเสนอแนะแนวทางการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของกลุ่มงานทะเบียนราษฎร ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

2.ขอบเขตด้านประชากร

2.1 ศึกษาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานทะเบียนราษฎร ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร จำนวน 6 คน ดังนี้

- | | |
|---|------------|
| 2.1.1 หัวหน้าฝ่ายทะเบียน | จำนวน 1 คน |
| 2.1.2 หัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนราษฎร | จำนวน 1 คน |
| 2.1.3 ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานทะเบียนราษฎร | จำนวน 4 คน |

2.2 ศึกษาประชาชนผู้มารับบริการกลุ่มงานทะเบียนราษฎร ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร จำนวน 4 คน

3.ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะกรณีกลุ่มงานทะเบียนราษฎร ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

4.ขอบเขตด้านระยะเวลา

ช่วงระยะเวลาการศึกษาตั้งแต่เดือนตุลาคม - เดือนพฤศจิกายน 2565

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาล
2. ทราบปัญหาอุปสรรคการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาล
3. ได้นำผลการศึกษาไปเสนอแนะการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาล

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่

“การจัดการภาครัฐแนวใหม่” หรือเรียกว่า “การจัดการนิยม” (Managerialism) (เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2545) ซึ่งคำว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” เป็นกรอบแนวคิดที่ครอบคลุมหลักการและเทคนิควิทยาการจัดการอย่างกว้างขวางและหลากหลาย ก่อให้เกิดความสับสนในการจำกัดความหมายและขอบข่ายในประเด็นดังกล่าว ในทางกลับกันการจัดการภาครัฐแนวใหม่มีลักษณะสำคัญ คือ มุ่งเน้น “การปฏิรูป” การบริหารงานในภาครัฐ เพื่อเข้ามาแก้ไขปัญหาในการบริหารที่เป็นตัวแบบดั้งเดิมหรือระบบบริหารแบบเดิม ไม่สามารถนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดได้ จึงต้องมุ่งปรับโครงสร้างของระบบราชการที่มีขนาดใหญ่ไปสู่ระบบราชการที่มีขนาดเล็ก เพื่อกระตุ้นการแข่งขันและลดค่าใช้จ่ายของภาครัฐ นอกจากนี้มีการปรับรูปแบบการจัดการโดยเน้นเป้าหมายการใช้ระบบสัญญาว่าจ้างในระยะสั้น และการให้รางวัลเป็นตัวเงิน รวมถึงความเป็นอิสระทางการจัดการ (วสันต์ เหลืองประภัสร์, 2548)

โจนาธาน บอสตัน (Jonathan Boston, 1996) ได้กล่าวว่า สาระสำคัญของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ไว้ดังต่อไปนี้

1. การบริหารงานแบบสากล เป็นการบริหารงานของภาคเอกชนกับการบริหารงานของภาครัฐ ที่บริหารงานไปในแนวทางเดียวกัน
2. ปรับเปลี่ยนจากการให้ความสำคัญการควบคุมปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรและกฎระเบียบต่าง ๆ มาเป็นการควบคุมเรื่องผลลัพธ์ หรือปรับเปลี่ยนจากการรับผิดชอบต่อกระบวนการในการทำงานมาเป็นภาระรับผิดชอบต่อผลสำเร็จของงานแทน
3. ให้ความสำคัญกับการใช้ความสามารถหรือทักษะในการบริหารมากกว่าการกำหนดนโยบายเพียงอย่างเดียว
4. ให้ความสำคัญกับการมอบอำนาจการควบคุมไปให้หน่วยงานผู้ปฏิบัติ เพื่อให้ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงานมีความเป็นอิสระและคล่องตัวในการบริหารและการดำเนินงาน
5. ปรับเปลี่ยนรูปแบบสัญญาจ้างบุคลากรของภาครัฐให้สั้นลงและกำหนดเงื่อนไขข้อตกลงให้มีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้
6. มีรางวัลตอบแทนในรูปแบบของตัวเงินเพิ่มขึ้น
7. สร้างความมีระเบียบวินัยและความประหยัดในการใช้จ่ายเงิน โดยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและเพิ่มผลผลิต

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

Berry (1986) กล่าวว่า บริการที่ประสบผลสำเร็จ ประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ได้แก่ ความสม่ำเสมอและความพึงพาได้
2. ความสามารถ (competence) ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการการสื่อสาร และความรู้ที่จะให้บริการ

3. การเข้าถึงบริการ (access) ผู้ใช้บริการเข้ารับบริการได้อย่างสะดวก มีขั้นตอนการดำเนินการที่ไม่ซับซ้อน ระยะเวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการสะดวกสำหรับผู้รับบริการ และสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อได้สะดวก

4. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ได้แก่ ให้การต้อนรับที่เหมาะสมและผู้ใช้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

5. การสื่อสาร (communication) ได้แก่ มีการสื่อสาร ชี้แจงและอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

6. ความซื่อสัตย์ (credibility) มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือได้

7. ความมั่นคง (security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

8. ความเข้าใจ (understanding) ได้แก่ การให้คำแนะนำ และเอาใจใส่ผู้รับบริการ และการให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ

9. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (tangibility) ได้แก่ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ มีอุปกรณ์ในการความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการและการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542, หน้า 6-8) กล่าวถึง การบริการว่า เป็นกิจกรรม หรือการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำ หรือส่งมอบให้อีกบุคคลหนึ่ง โดยมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น บริการจะดีขึ้นและจะส่งมอบให้ผู้รับบริการ เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ ได้โดยทันที

เลื่อมใส ใจแจ่ม (2546, หน้า 31-34) เห็นว่า กาให้บริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องใช้ทักษะที่ทำให้ชนะใจผู้ใช้บริการ สามารถกระทำได้ ทั้งก่อน ระหว่างและหลังการติดต่อโดยได้รับการบริการจากบุคคลในองค์กร การบริการที่ดีช่วยให้ผู้ติดต่อใช้บริการเกิดความเชื่อถือ มีความศรัทธาและสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีได้ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในครั้งต่อไปโดยยึดหลักบริการ ดังนี้

1. การปรับมุมมองว่าประชาชนคือบุคคลคนสำคัญ โดยต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind) ต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เสนอแนะความคิดเห็นเพื่อพัฒนาการให้บริการ

2. การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ ต้องมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน สามารถปรับตัวให้ทันสมัย พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง คำนี้ถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำงานเป็นทีม มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน ยึดหลักบริหารจัดการที่ดี และมีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ

3. หลักการบริการที่ดีเยี่ยม ได้แก่ การยิ้มแย้ม เต็มใจให้บริการ ทำงานรวดเร็ว พุดจาไพเราะ เหมาะสมโอกาสและมีน้ำใจ

4. ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ ควรแต่งกายให้สะอาดเรียบร้อย พุดจาไพเราะมีความสุภาพเรียบร้อย ไม่ควรกล่าวปฏิเสธ หลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่มั่นใจ แสดงให้เห็นว่ามีความเต็มใจที่จะบริการ หลีกเลี่ยงการปะทะอารมณ์กับผู้รับบริการ มองคนในแง่ดี ไม่ดูถูกคน พัฒนาและปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ เป็นนักฟังที่ดี สนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง และให้เกียรติยกย่องผู้มาติดต่อ

5. การต้อนรับประชาชนของผู้ให้บริการ ต้อนรับด้วยความเป็นกันเองดุจญาติมิตร มีความสุภาพ ให้เกียรติอยู่เสมอ มีความยิ้มแย้ม มีความเอาใจใส่ต่อการให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่อย่างรวดเร็ว มีความอดทน พยายามและมีความจริงใจในการบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล

ธรรมาภิบาล หมายถึง การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบสังคมของรัฐ เอกชน และภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมถึงทุกองค์กร ทุกด้านให้สามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขได้ มีความรู้รักสามัคคีและ

ร่วมกันเป็นพลัง ก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันให้กับประเทศ เพื่อบรรเทาปัญหาหรือแก้ไขภาวะวิกฤติภัยอันตรายที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต เพราะสังคมจะรู้ถึงความยุติธรรม ความโปร่งใส และความร่วมมือมีส่วนร่วม (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542)

สุธรรม ส่งศิริ (2553) ได้กล่าวถึงความหมายของธรรมาภิบาล ตามที่ UNESCAP ได้กำหนดไว้ว่า ควรประกอบด้วย 8 หลักการ

1. หลักการมีส่วนร่วม (Participatory) คือ การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขององค์กร มีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน

2. หลักนิติธรรม (Rule of Law) คือ การยึดถือปฏิบัติเกี่ยวกับการตรากฎหมายข้อบังคับให้ทันสมัย และเป็นธรรมเป็นที่ยอมรับของคนในชุมชนและชุมชนยอมรับปฏิบัติการตามกฎหมาย

3. หลักความโปร่งใส (Participatory) คือ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา ให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบได้ โดยถือปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชน

4. หลักความรับผิดชอบ (Responsiveness) คือ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่อย่างเคร่งครัด โดยคำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อประชาชน ตระหนักในหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติต่อประชาชน มีความกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้บรรลุผล และกล้ายอมรับผลการกระทำ

5. หลักความสอดคล้อง (Consensus Oriented) คือ การกำหนดและสรุปความต้องการของคนในสังคม เพื่อหาจุดสนใจร่วมกันและความต้องการที่สอดคล้องกันมาเป็นข้อปฏิบัติ เพื่อลดปัญหาความขัดแย้งในสังคม

6. หลักความเสมอภาค (Equity and Inclusiveness) คือ มีการปฏิบัติอย่างเสมอภาคและเป็นธรรมกับประชาชน โดยเท่าเทียมกันทุกคนในสังคม

7. หลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effectiveness and Efficiency) คือ การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ทรัพยากร งบประมาณ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

8. หลักการมีเหตุผลและอธิบายได้ (Accountability) คือ ประชาชนทุกคนต้องตัดสินใจและรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเองด้วยเหตุด้วยผลที่สมเหตุสมผล

วิธีการดำเนินการวิจัย

รูปแบบของการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาแบบงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาโดยใช้วิธีการศึกษาวิจัยเอกสารโดยค้นคว้า เก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ ตำรา ระเบียบต่าง ๆ บทความ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (in-dept interview) โดยค้นหาความจริงจากเหตุการณ์ด้วยการลงไปสัมภาษณ์บุคลากรผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานทะเบียนราษฎรและประชาชนผู้รับบริการกลุ่มงานทะเบียนราษฎร เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาให้ถูกต้องมากที่สุด โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. การศึกษาวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เป็นการศึกษาวิเคราะห์แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลจากตำรา เอกสาร รายงานวิจัย และเอกสารของหน่วยงานราชการที่เคยมีการศึกษาหรือวางแผนปฏิบัติไว้ก่อน

รวมทั้งศึกษาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรจากกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติราชการ เช่น พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ.2534 ฯลฯ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. การสัมภาษณ์เจาะลึก (in-depth interview) เป็นการใช้แบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-depth interview) มีการสร้างข้อคำถามที่สามารถนำไปใช้ในการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบชี้นำ (guided interview) ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบปลายเปิด มีความยืดหยุ่นและเปิดกว้างในการตอบคำถาม โดยมีการจัดเตรียมข้อคำถามที่มีลักษณะปลายเปิด มีค่าสำคัญพร้อมกับลักษณะของข้อคำถามที่มีความยืดหยุ่นและสามารถที่จะปรับเปลี่ยนถ้อยคำของข้อคำถามให้มีความสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลในการวิจัย

เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ แนวคำถามในการสัมภาษณ์ที่มีลักษณะเป็นการสัมภาษณ์เจาะลึก โดยผู้ศึกษามีการออกแบบโครงสร้างของข้อคำถามขึ้นเองจากการศึกษาประเด็นคำถามจากวัตถุประสงค์ของการศึกษา ลักษณะของแบบสัมภาษณ์เป็นคำถามแบบปลายเปิดและมีคำถามนำ โดยแบ่งแบบสัมภาษณ์ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน และกลุ่มประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ในแต่ละกลุ่มจะแบ่งแบบสัมภาษณ์ออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรกจะเป็นข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ และส่วนที่สอง เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของกลุ่มงานทะเบียนราษฎร ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร นอกจากนั้น เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้การศึกษาวิจัยเอกสารในการวิเคราะห์เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลจากตำรา เอกสาร รายงานวิจัย และเอกสารของหน่วยงานราชการที่เคยมีการศึกษาหรือวางแผนปฏิบัติไว้ก่อน ใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเป็นแบบสัมภาษณ์ โดยใช้คำถามลักษณะปลายเปิดเหมือนกันทุกคน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ผู้ศึกษาได้แบ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ การเก็บรวบรวมจากเอกสาร ได้ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่เป็นสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่น เอกสาร และหนังสือที่เกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของกลุ่มงานทะเบียนราษฎร ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้ศึกษาได้เตรียมความพร้อมในการเข้าไปสัมภาษณ์ โดยมีการจัดบันทึก การบันทึกเทปในการสัมภาษณ์

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษานำข้อมูลไปวิเคราะห์โดยใช้แบบสัมภาษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นั้น และจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์โดยการนำเสนอข้อมูลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1.การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของกลุ่มงานทะเบียนราษฎร ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขนกรุงเทพมหานคร
- 2.การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของกลุ่มงานทะเบียนราษฎร ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขนกรุงเทพมหานคร
- 3.การเสนอแนะแนวทางการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของกลุ่มงานทะเบียนราษฎร ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ผลการศึกษา

ผลการศึกษาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของกลุ่มงานทะเบียนราษฎร ศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลใน 6 หลัก ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของกลุ่มงานทะเบียนราษฎรได้ยึดหลักนิติธรรมโดยกฎ ระเบียบ หรือข้อกำหนดต่าง ๆ ที่นำมาบังคับใช้กับประชาชนนั้นจะนำไปบังคับใช้กับประชาชนทุกคน ซึ่งประชาชนที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบต้องอยู่ภายใต้กฎ ระเบียบและข้อกำหนดเดียวกันทุกคน มีความเสมอภาคกันทั้งการได้รับการคุ้มครองดูแล และการรับโทษ หากมีการกระทำความผิดหรือฝ่าฝืนไม่มีการเลือกปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ ผิดก็ว่าไปตามผิด ถูกก็ว่าไปตามถูก การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของกลุ่มงานทะเบียนราษฎรได้ยึดหลักการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักคุณธรรม โดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความอดทน อดกลั้น สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยหรือเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ ทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน มีการให้บริการด้วยความจริงใจและพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้แก่ประชาชนที่เดือดร้อน การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของกลุ่มงานทะเบียนราษฎร มีการนำหลักความโปร่งใสมาใช้ในการทำงาน มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์และตรงไปตรงมา เพื่อให้ประชาชนรับรู้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสารได้เท่าที่จำเป็น มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ มีการบันทึกรหัสของเจ้าหน้าที่ผู้เข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อตรวจสอบหากเกิดความเสียหายต่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของกลุ่มงานทะเบียนราษฎร ได้ยึดหลักความมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน โดยมีช่องทางในการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการหลากหลายช่องทางตามความสะดวกต่าง ๆ มีระบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ประชาชนรับรู้รับทราบในส่วนข้อมูล ที่เปิดเผยได้และเป็นประโยชน์เพื่อให้การดำเนินการในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเป็นไปตามกรอบกฎหมายที่ถูกต้อง การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของกลุ่มงานทะเบียนราษฎร ได้ยึดหลักความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายซึ่งต้องทำให้สำเร็จลุล่วงและต้องรับผิดชอบต่อผลของการกระทำนั้น สามารถปฏิบัติงานได้ตามขั้นตอนและตามระยะเวลาที่กำหนด มีความมุ่งมั่นและพร้อมที่จะให้บริการประชาชนอย่างเต็มที่ ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจสำคัญในการให้บริการและต้องเป็นที่พึงให้แก่ประชาชน และสามารถแก้ไขปัญหาและความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างทันท่วงที การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของกลุ่มงานทะเบียนราษฎรตามหลักความคุ้มค่า มีการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้สั้นหรือเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียวโดยที่ประชาชนไม่จำเป็นต้องเดินทางมายื่นเรื่องที่สำนักงานเขต ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกและรวดเร็วให้แก่ประชาชน ในการปฏิบัติงานหากมีความจำเป็นต้องเก็บเอกสาร จะมีการจัดเก็บโดยการสแกนเอกสารลงในระบบคอมพิวเตอร์ มีการรวบรัดขั้นตอนในการปฏิบัติงานใช้ระยะเวลาให้สั้นลง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า

ปัญหาอุปสรรคการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาล เป็นกรณีการบังคับใช้กฎหมาย ระเบียบหรือข้อบังคับ โดยประชาชนส่วนใหญ่ไม่ให้ความสำคัญและยังคงฝ่าฝืนกฎหมาย หรือกฎหมายบางฉบับได้กำหนดขั้นตอนหรือแนวทางไว้ยุ่งยากในการปฏิบัติงาน บุคลากรบางกลุ่มยังยึดติดอยู่กับวัฒนธรรมองค์กรแบบเดิม ไม่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนา การทำงานยังคงใช้ระบบพวกพ้อง เอกสารประกอบการพิจารณาขาดตกบกพร่องไม่ครบถ้วน ประชาชนไม่เข้าใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และบุคลากรมีจำนวนจำกัดไม่เพียงพอกับการให้บริการแก่ประชาชนงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ยังคงล้าสมัย

แนวทางการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาล ควรมีการพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานทะเบียนราษฎร เพื่อให้ทราบกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ แก้ไขกฎหมาย ระเบียบหรือข้อบังคับต่าง ๆ ให้มีความชัดเจน สอดคล้องต่อการปฏิบัติงาน ควรมีการฝึกอบรมเรื่องธรรมาภิบาลแก่บุคลากรทุกคนให้มีความรู้ความเข้าใจอย่างแท้จริง และเกิดการตระหนักว่าควรปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่เสมอ ทำความเข้าใจและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์และอำนวยความสะดวกประโยชน์ให้แก่ประชาชนให้มากที่สุด โดยปฏิบัติภายใต้กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของงานทะเบียนราษฎร และปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่อย่างสุดความสามารถ ควรมีบุคลากรที่เพียงพอในการให้บริการประชาชน และควรมีการประชาสัมพันธ์ สื่อสาร และทำความเข้าใจในการใช้กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในเรื่องงานทะเบียนราษฎร ให้แก่ประชาชนได้รับทราบ

อภิปรายผลการศึกษา

การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของกลุ่มงานทะเบียนราษฎรได้ยึดหลักนิติธรรมโดยกฎ ระเบียบ หรือข้อกำหนดต่าง ๆ ที่นำมาบังคับใช้กับประชาชนนั้นจะนำไปบังคับใช้กับประชาชนทุกคน ซึ่งประชาชนที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบต้องอยู่ภายใต้กฎ ระเบียบและข้อกำหนดเดียวกันทุกคน มีความเสมอภาคกันทั้งการได้รับการคุ้มครองดูแล และการรับโทษ หากมีการกระทำความผิดหรือฝ่าฝืนไม่มีการเลือกปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ และบังคับใช้กับทุกคนโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มารับบริการ การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของกลุ่มงานทะเบียนราษฎรได้ยึดหลักการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักคุณธรรม โดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความอดทน อดกลั้น สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยหรือเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ ทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน มีการให้บริการด้วยความจริงใจและพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้แก่ประชาชนที่เดือดร้อน และสร้างรอยยิ้ม เต็มใจให้บริการ มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีระบบคิวรอเรียกตามลำดับ และมีช่องบริการพิเศษสำหรับเด็ก คนพิการและผู้สูงอายุ สามารถให้คำปรึกษาและช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างเหมาะสม การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของกลุ่มงานทะเบียนราษฎร มีการนำหลักความโปร่งใสมาใช้ในการทำงาน โดยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์และตรงไปตรงมา เพื่อให้ประชาชนรับรู้ถึงข้อมูลข่าวสารได้เท่าที่จำเป็น มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร มีการบันทึกทรัพย์สินของเจ้าหน้าที่ผู้เข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อตรวจสอบหากเกิดความเสียหายต่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล สามารถตรวจสอบข้อมูลการให้บริการและขั้นตอนการดำเนินการได้อย่างสะดวก เพื่อให้ประชาชนเกิดความเชื่อถือในการขอรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และได้รับความไว้วางใจ ในการให้ข้อมูลเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มารับบริการ การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของกลุ่มงานทะเบียนราษฎร ได้ยึดหลักความร่วมมือร่วมในการปฏิบัติงาน โดยมีช่องทางในการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการในช่องทางต่าง ๆ ตามความสะดวก มีระบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ มีคู่มือประชาชนและการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ประชาชนรับทราบในส่วนข้อมูลที่สามารถเปิดเผยได้และเป็นประโยชน์เพื่อการดำเนินการในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเป็นไปตามกรอบกฎหมายที่ถูกต้อง การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของกลุ่มงานทะเบียนราษฎร ได้ยึดหลักความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายซึ่งต้องทำให้สำเร็จลุล่วงและต้องรับผิดชอบในผลของการกระทำนั้น สามารถปฏิบัติงานได้ตามขั้นตอนและตามระยะเวลาที่กำหนด มีความมุ่งมั่นและพร้อมที่จะให้บริการประชาชนอย่างเต็มที่ เป็นที่พึ่งให้แก่ประชาชน และสามารถแก้ไขปัญหาและความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างทันที่ และสามารถตอบคำถามและชี้แจงแก่ผู้รับบริการหากเกิดความผิดพลาดจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็สามารถแก้ไขให้เรียบร้อยและรับผิดชอบต่อความผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้ การให้บริการ

งานทะเบียนราษฎรของกลุ่มงานทะเบียนราษฎรตามหลักความคุ้มค่า มีการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้เบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกและรวดเร็วให้แก่ประชาชน ในการปฏิบัติงานหากมีความจำเป็นต้องเก็บเอกสาร จะมีการจัดเก็บโดยการสแกนเอกสารลงในระบบคอมพิวเตอร์มีการรวบรัดขั้นตอนในการปฏิบัติงานใช้ระยะเวลาให้สั้นลง ใช้เอกสารประกอบการพิจารณาเฉพาะที่สำคัญ ๆ เอาใจใส่และเร่งแก้ไขปัญหาของประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของกัลยา เนติประวัต (2544) ว่า หลักนิติธรรมเป็นการตรวจกฎหมายอย่างถูกต้อง เป็นธรรม การกำหนดกฏกติกา และการปฏิบัติตามกฏกติกาที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด โดยคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพ ความยุติธรรม หลักคุณธรรมเป็นการยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม มีความซื่อสัตย์จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริต หลักความโปร่งใส เป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนหลักการมีส่วนร่วม มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความคิดเห็น หลักความรับผิดชอบ เป็นการตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม หลักความคุ้มค่า เป็นการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำนวนจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม

ปัญหาอุปสรรคการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาล มีสภาพปัญหาหลัก 2 ด้าน คือ ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ให้ความสำคัญและยังคงฝ่าฝืนกฎหมาย หรือไม่ทราบถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน การนำเอกสารหลักฐานมาแสดงต่อหน้าเจ้าหน้าที่เพื่อรับบริการในด้านต่าง ๆ ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ทันเวลาที่ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และขั้นตอนในการปฏิบัติงาน เนื่องจากปัจจุบันมีการแก้ไขกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2543 อ้างถึงใน วารุณี โสภากา, 2557, หน้า 25) เห็นถึงคุณลักษณะที่สำคัญของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ประกอบด้วย การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน การลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน การสร้างระบบสนับสนุนในด้านบุคลากร เช่น การฝึกอบรม ฯลฯ และเทคโนโลยี เช่น ระบบข้อมูลสารสนเทศ เพื่อช่วยให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ เปิดกว้างต่อแนวความคิดและพิจารณาในสิ่งที่ควรทำเองและสิ่งใดควรให้ผู้อื่นทำแทน

แนวทางการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาล มี 2 ด้าน คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์ สื่อสาร และทำความเข้าใจในการใช้กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในเรื่องงานทะเบียนราษฎร ให้แก่ประชาชนได้รับรู้และรับทราบ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และควรมีการพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานทะเบียนราษฎร เพื่อให้ทราบกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ แก้ไขกฎหมาย ระเบียบหรือข้อบังคับต่าง ๆ ให้มีความชัดเจน สะดวกต่อการปฏิบัติงาน ให้มีความรู้ความเข้าใจอย่างแท้จริง ทำความเข้าใจและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนให้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของปรัชญา เวสารัชช (2523, อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550 หน้า 15) กล่าวถึง การให้บริการต้องทำให้ผู้รับบริการเต็มใจในการมารับบริการต้องทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกพอใจ อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไปรวมทั้งจัดบริการให้เสร็จในคราวเดียวกันจะได้ไม่ต้องเป็นภาระมาติดต่อในเรื่องเดิมอีก มีการจัดป้ายประชาสัมพันธ์ แนะนำขั้นตอนการดำเนินการ มีพนักงาน เจ้าหน้าที่พร้อมจะตอบคำถาม และมีเลทท์ (Millett อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญรัตน์, 2536, หน้า 14-15) กล่าวว่า เป้าหมายของการบริการ เป็นการสร้างความพึงพอใจในบริการแก่ประชาชน โดยให้บริการอย่างก้าวหน้า คือการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานหรือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

- 1.ควรมีการบังคับใช้กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ อย่างเข้มงวดและจริงจังเพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยแก่สังคม
- 2.ควรให้ความสำคัญในการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานภายใต้หลักธรรมาภิบาลให้แก่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการจัดทำคู่มือให้ความรู้เกี่ยวกับธรรมาภิบาลแจกจ่ายให้ประชาชนรับทราบ
- 3.การดำเนินการหรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ที่เป็นสิ่งที่ดีและถูกต้องควรส่งเสริม แต่สิ่งใดที่ยังด้อยหรือมีข้อผิดพลาด ควรปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไป

บรรณานุกรม

- พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ.2534. <http://web.krisdika.go.th> .สืบค้นเมื่อ14 ตุลาคม 2565
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546. <https://www.hii.or.th> .สืบค้นเมื่อ14 ตุลาคม 2565
- การบริหารจัดการที่ดีตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542. <http://web.krisdika.go.th> .สืบค้นเมื่อ15 ตุลาคม 2565
- กรุงเทพมหานคร.สำนักงานเขตบางเขน (2565) จาก <https://bangkok.go.th/> .สืบค้นเมื่อ15 ตุลาคม 2565
- ราชบัณฑิตยสถาน.(2565). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2555. <https://dictionary.orst.go.th/> .สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2565
- พรณิชา เพิ่มพูน (2551).การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู. : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
- โยธิน พูลมี.(2552). ปัญหาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นในเขตจังหวัดสิงห์บุรี. : มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- นารีย์ บุตรดีด้วง. (2556). คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลท่าแร่ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร. : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
- ณัฐพล สนใจ. (2557). คุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. : มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- ชมพูนุช รสจันทร์. (2562). การให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลชนอม อำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช. : มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- วิชาญ ฉายอรุณ. (2554). การให้บริการงานทะเบียน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านแหลม อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี. : มหาวิทยาลัยขอนแก่น