

คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎร
ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร

นางสาวชนิตา บนมใหม่¹

ดร.สุชาติ ศรียาภรณ์²

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรัชญา³

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มุฮัมหมัดอิลยาส หล้าปริง⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการการวิจัยโดยใช้แบบสัมภาษณ์ (Interview) ในรูปแบบการสัมภาษณ์เชิงลึก (Interview) รวมทั้งการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนต่อการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดงกรุงเทพมหานครกับการบริการที่มีคุณภาพการด้านต่าง ๆ ในการสนองตอบของผู้รับบริการหรือของผู้ให้บริการเอง

คำสำคัญ :

บทนำ

กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรบริหารส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ระดับมหานคร เป็นจังหวัดที่มีประชากรมากที่สุดของประเทศ กรุงเทพมหานครรับผิดชอบในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขประชากรในพื้นที่ 1,568 ตารางกิโลเมตร ซึ่งมีจำนวนกว่า 5.5 ล้านคน ตามทะเบียนราษฎรและจากการคาดประมาณจำนวนประชากรที่เข้ามาอาศัยและใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่ามีจำนวนประมาณ 8 – 10 ล้านคน และมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นในแต่ละปีอันเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้กรุงเทพมหานครต้องมีหน้าที่และความ

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต วิชาสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

³ กรรมการที่ปรึกษาร่วม

⁴ กรรมการที่ปรึกษาร่วม

รับผิดชอบเพิ่มขึ้นทุกปีเช่นเดียวกัน การให้บริการที่ดีที่สุดแก่ประชาชน หรือ best service เป็นเป้าหมายการทำงานของกรุงเทพมหานคร คิดค้นนวัตกรรมการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ลดขั้นตอนและความยุ่งยากต่าง ๆ ของระบบราชการ รวมถึงประชาชนเข้าถึงบริการได้ง่ายขึ้น รวดเร็ว สะดวกสบาย และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน การให้บริการในส่วนราชการของกรุงเทพมหานคร จึงต้องมีหน้าที่อำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ แก่ประชาชนโดยมีเป้าหมายที่จะดูแลประชาชนคนกรุงเทพมหานคร ตั้งแต่เกิดจนจรา ประชาชนสามารถขอรับบริการในด้านการบริการ ทะเบียนราษฎร การทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชนทะเบียนชื่อบุคคล การบริการที่มีความสามารถในการตอบสนองการให้บริการที่มีประสิทธิภาพตามไปด้วย

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร ศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดง กรุงเทพมหานครซึ่งการวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชา POL 7096 การค้นคว้าอิสระ (Independent Study) ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561 หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต โครงการสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น รุ่นที่ 11 มหาวิทยาลัยรามคำแหง การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์ต่อ ผู้อ่าน นักเรียน นิสิต นักศึกษาตลอดจนผู้ที่สนใจเพื่อนำผลการศึกษาจากเอกสารเล่มนี้ไปประยุกต์ใช้และประกอบการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร ได้กำหนดขอบเขตในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากร

- 1.1 พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร

1.2 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร จำนวน 5 คนและประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร จำนวน 20 คน ดังนี้

1.2.1 ผู้ช่วยนายทะเบียนสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร จำนวน 4 คน

1.2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร จำนวน 1 คน

1.2.3 ประชาชนผู้มาใช้บริการในสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร จำนวน 20 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร

- 1) ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานเขตดินแดง
- 2) กระบวนการเกี่ยวกับด้านการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

เดือนตุลาคม 2561

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร
2. ทำให้ทราบถึงปัญหา และอุปสรรคของการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเป็นข้อมูลให้กรุงเทพมหานคร และสำนักงานเขตดินแดงนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา การสัมภาษณ์เพื่อเตรียมพร้อมในการทำงานให้สอดคล้องกับแนวทางนโยบายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในภายภาคหน้าซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎรต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎร ดังนี้

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

การให้บริการของหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจำเป็นต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีมีคุณภาพตรงต่อความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการ ทำให้เกิดความประทับใจและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร จึงมีนักวิชาการเสนอแนวคิดและทฤษฎีไว้ ดังนี้

วเรตซ์จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล (2542, หน้า 55) ให้ความหมายของระบบการบริการ หมายถึง ระบบการบริการภาคเอกชนและประชาชน

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542, หน้า 14) กล่าวว่า การบริการหมายถึง ความต้องการของผู้รับบริการเป็นระดับของความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการเป็นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สุรศักดิ์ นานานุกุล (2538 อ้างถึงใน กุลยา ส่งสวัสดิ์, 2544, หน้า 7 -8) กล่าวว่า แนวความคิดในการปรับปรุงคุณภาพและผลิตภัณท์ถือว่าคุณภาพเป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจที่มีความสำคัญระดับสูงสุดทุกองค์กรที่ประสบความสำเร็จกำหนดให้คุณภาพเป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กรถ้ามีคุณภาพสามารถเอาชนะคู่แข่งและบรรลุเป้าหมายได้ด้วยคุณภาพ

สมชาติ กิจจรวยง (2521 อ้างถึงใน ณิชฐิยา ศุภนิรติศัย, 2550, หน้า 10 -11) ได้กล่าวว่าการบริการนั้นเป็น กระบวนการของการปฏิบัติตนต่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ให้บริการควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2538 อ้างถึงใน ทันดร ธนะกุลบริภัณฑ์, 2552, หน้า 15) กล่าวว่าบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรมหรือการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการ

กัลป์ยาวัฒน์ ตรีสุคนธ์ (2540, หน้า 16 -17) กล่าวว่า Developing Skillful Services ว่าการบริการ คือ การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างเป็นที่พึงพอใจ ทั้งนี้โดยอาศัยปัจจัยเสริมอื่น ๆ เช่นความสะดวกสบาย อธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งที่ทำให้การบริการนั้นเป็นที่ประทับใจของผู้รับ “การบริการอันน่าประทับใจ”

ประนอม ถาวรเวช (2545, หน้า 8) การให้บริการที่ดี คือ ผู้ให้บริการต้องมี อธยาศัยไมตรีประกอบด้วยสิ่งเหล่านี้ คือ ทำในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่คาดฝันหรือให้บริการแบบบวก

ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์ (2540 อ้างถึงใน ศิริวรรณ วุฒจินา, 2554, หน้า 22 -23) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีคือการรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพอใจรักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น นับได้ว่าเป็นเรื่องหนึ่งที่สำคัญ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำในช่วงปัจจุบันกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นทุกภูมิภาคของโลกล้วนมุ่งสู่จุดหมายเดียวกันคือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

แนวคิดการบริการประชาชนยุคใหม่

กรมการปกครอง ได้นำเสนอในเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนยุคใหม่ เป็นการให้บริการด้วยรอยยิ้ม (Service with Smile) ซึ่งทำให้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และสัมผัสได้ถึงความจริงใจของผู้ให้บริการ โดยผ่านคำพูด ท่าทาง วาจา สายตา และรอยยิ้ม อันเป็นผลทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ความประทับใจ และมีการตอบสนองที่แสดงถึงมิตรภาพที่ดีต่อกัน (กรมการปกครอง, 2548, หน้า 14)

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ ได้ให้ความหมายของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ One-stop Service ว่าหมายถึง การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกันในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว

ไมเคิล แฮมเมอร์และเจมส์ แชมป์ (Michael Hammer & Jame Champy, 1996, หน้า 32 อ้างใน ดวงรัตน์ แสงทองไทย, 2549, หน้า 20) ได้ให้ความหมายของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ One-Stop Service ว่าหมายถึง การปฏิรูปกระบวนการทำงานโดยเน้นการออกแบบงานขึ้นใหม่ โดยการใช้เทคโนโลยีด้านข้อมูลข่าวสารเข้ามาช่วย โดยมีจุดเด่นตรงที่งาน จะอยู่ที่เดียวทำงานด้วยคนเพียงคนเดียวโดยใช้ข่าวสารข้อมูลหลักเกณฑ์ และวิธีการจากหลายฝ่าย โดยเฉพาะจากคอมพิวเตอร์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นงลักษณ์ สุขสงบ (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตบางกะปิ

กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร

อรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์ (2546, บทคัดย่อ) การศึกษาปัญหาพิเศษในครั้งนี้นำเพื่อศึกษา ความคิดเห็นของประชากรต่อการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยการบริการ

ประกอบ ยศเสถียร (2536, หน้า 133 - 136) ศึกษาวิจัยเรื่องปัญหาของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในพื้นที่ชายแดน : กรณีศึกษาเปรียบเทียบอำเภอแม่จัน และ กิ่งอำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

นิตยา พงษ์พานิช (2536, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ : ศึกษาเปรียบเทียบกรณีอำเภอเมืองและอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร เป็นรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการการวิจัยโดยใช้แบบสัมภาษณ์ (Interview) ในรูปแบบการสัมภาษณ์เชิงลึก(Interview)รวมทั้งการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎร ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร

5.2 การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ บุคคลที่อยู่ในพื้นที่สำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร จำนวน 25 คน ดังนี้

1. ผู้ช่วยนายทะเบียนสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร จำนวน 4 คน
2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร จำนวน 1 คน
3. ประชาชนผู้มาใช้บริการในสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร จำนวน 20 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยและพัฒนาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสัมภาษณ์ (Interview) ในรูปแบบการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร โดยแบ่งการสัมภาษณ์ออกเป็น 2 แบบ คือ 1) แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้รับบริการ และ 2) แบบสัมภาษณ์สำหรับเจ้าหน้าที่

แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้รับบริการโดยมีส่วนประกอบทั้งหมด 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ประเภทของการใช้บริการ

ตอนที่ 3 ด้านของผู้รับบริการ (คุณภาพการให้บริการ)

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและแนวทางปรับปรุงการบริการ

แบบสัมภาษณ์สำหรับเจ้าหน้าที่โดยมีส่วนประกอบทั้งหมด 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 การให้บริการเพื่อปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพในการ
ให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎร

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและแนวทางปรับปรุงการบริการให้มี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) สำหรับผู้ช่วยนายทะเบียนสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดง ผู้ปฏิบัติงานสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล (Face-to-Face Interview) และวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) สำหรับประชาชนผู้มารับบริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดงเป็นการสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยเป็นผู้สัมภาษณ์เพียงคนเดียว โดยแบบสัมภาษณ์ได้จำแนกออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ และส่วนที่ 2 ข้อคำถามคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดการสัมภาษณ์ผู้ช่วยนายทะเบียนสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดง ผู้ปฏิบัติงานสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดง และการสัมภาษณ์ผู้มารับบริการ แบบสัมภาษณ์ได้จำแนกออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ และส่วนที่ 2

ข้อคำถามคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ เนื้อหาจากคำถามปลายเปิดของส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล สรุประเด็นนำไปสู่การวิเคราะห์เนื้อหาสาระ (Content Analysis) โดยการสังเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเสนอข้อมูลเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย

การศึกษาวินิจฉัยเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการวิจัยแยกเป็น 2 ส่วน คือ

สำหรับผู้รับบริการสรุปได้ดังนี้

คุณภาพการให้บริการ

กระบวนการการให้บริการ

การให้บริการปัจจุบันตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับเมื่อก่อน เช่น ต้องนำเอกสารมาติดต่อขอรับบริการแต่ครั้งต้องนำเอกสารมาเพื่อมายื่นคำร้องเป็นจำนวนมาก ปัจจุบันมาติดต่อสามารถนำบัตรประจำตัวประชาชนฉบับจริงมาเพื่อมาติดต่อสถานที่ให้บริการมากยิ่งขึ้น กระบวนการ ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการน้อย ช่องทางการรับบริการมีเพิ่มขึ้นสามารถเดินทางไปที่ที่ผู้รับบริการสะดวก เช่น การทำบัตรประชาชนเมื่อก่อนต้องทำตามฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรของตนเอง ปัจจุบันสามารถทำบัตรประชาชนในที่ที่ให้บริการที่ผู้รับบริการสะดวก ในการเดินทาง หรือมีการบริการนอกเวลาราชการ เช่น จุดให้บริการสถานีรถไฟฟ้าที่มีผู้คนส่วนใหญ่ใช้บริการ BTS เป็นจำนวนเพิ่มมากขึ้น

ปัจจุบันมีการอำนวยความสะดวกในวันหยุดราชการ วันเสาร์ เวลา 08.00 น. ถึงเวลา 16.00 น. ในการอำนวยความสะดวกเรื่องทะเบียนราษฎร เช่น การย้ายที่อยู่ปลายทางในท้องที่ผู้ขอรับบริการมีภูมิลำเนาในทะเบียนได้ใน กทม. เรื่องบัตรประชาชนมีการบริการผู้ที่มาขอรับบริการทำบัตรประชาชนในวันหยุด ณ สำนักทะเบียนทั้ง 50 เขตของกรุงเทพมหานครทำให้ได้รับความสะดวกเป็นอย่างมาก

ข้อกำหนดการให้บริการ

ปัจจุบันมี พ.ร.บ. อำนวยความสะดวกฯ ทำให้ผู้รับบริการสามารถนำบัตรประชาชนมารับบริการได้ ทำให้ไม่ต้องเตรียมเอกสารมาเยอะ แต่เอกสารบางอย่างไม่สามารถทำได้เนื่องจากต้องใช้เอกสารที่เป็นต้นฉบับจริงของหน่วยงานอื่นมาแสดงเพิ่มเติมเองเพราะว่าถ้าเราขอให้หน่วยงานราชการประสานเองอาจต้องใช้เวลาในการดำเนินการเป็นเวลานาน เพราะฉะนั้นถ้าผู้รับบริการนำเอกสารมาเองก็ทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้สะดวกและรวดเร็วขึ้นด้วย

ระดับการให้บริการ

ปัจจุบันการรับบริการใช้เวลาสั้นลงเนื่องจากขั้นตอนต่าง ๆ ทำได้รวดเร็วและสะดวกขึ้น ทำให้ใช้เวลาน้อย ระบบที่มีความคล่องตัวมากขึ้น เป็นระบบ เป็นขั้นตอนมากขึ้น มีกระบวนการทำงานที่ชัดเจนตามคู่มือและสามารถทำเสร็จสิ้นกระบวนการได้ในจุด ๆ เดียวคุณภาพของการให้บริการประชาชนให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นเนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยการตอบสนองความต้องการของประชาชน

ขั้นตอนการให้บริการ

การระบุขั้นตอนการให้บริการตามลำดับมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนว่าควรทำอย่างไรก่อนหลัง ตรงจุดประชาสัมพันธ์มีการตรวจสอบเอกสารและแนะนำการรับบริการต่าง ๆ ของแต่ละขั้นตอนให้ทราบเบื้องต้นเพื่อลดการเสียเวลาในการเตรียมเอกสารก่อนเข้าใช้บริการต่อไป

การรับเรื่องราวร้องเรียน

การระบุเรื่องร้องเรียนเพื่อรับทราบถึงปัญหาของแต่ละบุคคลได้ว่ามีปัญหา หรืออยากให้หน่วยงานที่รับบริการปรับปรุงหรือเพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองกับการให้บริการที่ดีการรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวม และประชาชนผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติการให้เหมาะสม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผู้ให้บริการ

ปัจจุบันมีการบริการ จุดเบ็ดเสร็จจุดเดียวทำให้ตอบโจทย์กับการดำเนินชีวิตของประชาชนทั่วไปที่ต้องการความสะดวก ครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว มีความชัดเจน ความรับผิดชอบเพราะผู้รับบริการมีความคาดหวังของบริการที่จะได้รับ

ความเป็นเลิศในการให้บริการต่อเจ้าหน้าที่/องค์กร

ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับความต้องการหรือความคาดหวังกับผู้รับบริการ การบริการที่ได้รับทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

ช่องทางให้ประชาชนขอใช้บริการ รับบริการ และดำเนินการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือศูนย์บริการทางโทรศัพท์ ได้อย่างกว้างขวางภายใต้การวางมาตรฐานด้านฮาร์ดแวร์-ซอฟต์แวร์ และรูปแบบการให้บริการที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารประสานกำหนด

การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน โดยการปรับปรุงขั้นตอนและแนวทางการให้บริการประชาชน โดยให้แต่ละส่วนราชการเสนอแผนในการปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย และระเบียบปฏิบัติของทางราชการที่ล้าสมัย ไม่มีความจำเป็น หรืออาจเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะการมอบอำนาจ การอนุมัติ อนุญาตและการสั่งการต่างๆ ให้เสร็จสิ้น ณ จุดให้บริการเดียวกัน

2.1.4 ข้อคิดเห็นและแนวทางปรับปรุงการบริการ

เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน โดยการเพิ่มช่องทางการให้บริการที่ประชาชนไม่จำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง ยกเว้นกรณีที่เป็นกรณีที่ต้องการติดต่อเพื่อพิสูจน์ตัวตนเช่น ทดสอบคุณสมบัติ ตรวจสอบรายนี้มีชื่อ เป็นต้น การจัดทำข้อมูลให้มีรูปแบบที่เข้าใจง่ายลดการใช้ศัพท์เทคนิค และปรับข้อมูลข่าวสารให้สอดคล้องกับช่องทางที่ใช้สื่อสารโดยการปรับปรุงขั้นตอนและแนวทางการให้บริการประชาชน ควรมีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย และระเบียบปฏิบัติของทางราชการที่ล้าสมัย ไม่มีความจำเป็น หรืออาจเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะการมอบอำนาจ การอนุมัติ อนุญาต และการสั่งการต่างๆ ให้เสร็จสิ้น ณ จุดให้บริการเดียวกัน

ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันให้ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ และเปิดเผยภาคีให้ประชาชนทราบ

การลดการใช้สำเนาเอกสารในการทำธุรกรรมกับราชการ เริ่มจากสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน และสำเนาทะเบียนการค้า ให้ราชการดาวน์โหลดได้เองจากต้นทางหน่วยงานเจ้าของสำเนา ทำระบบจองคิวออนไลน์ จากบริการที่ประชาชนต้องไปรอคิวหรือมีความลำบากในการไปรับคิว เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกที่มีบริการให้กับประชาชน

2.2 สำหรับเจ้าหน้าที่สรุปได้ดังนี้

การให้บริการเพื่อปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพในการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎรในด้านต่าง ๆ

การปรับปรุงด้านระบบ

การบันทึก และรับคำร้องเมื่อประชาชนมารับบริการขั้นตอนแรก ๆ ในการพบเจ้าหน้าที่ครั้งแรกต้องแจ้งวัตถุประสงค์ว่ามารับบริการเรื่องอะไรจากนั้นต้องยื่นคำร้องขอทำเรื่องที่ตนเองประสงค์ แต่การรับบริการบางรายการไม่สามารถทำให้เสร็จสิ้นกระบวนการได้ เช่น เอกสารเพิ่มเติมบางอย่างผู้รับบริการไม่ได้นำเอกสารมาและเอกสารดังกล่าวไม่สามารถคัดสำเนาได้ก็ให้ยื่นคำร้องไว้ก่อน แล้วนำเอกสารมาเพิ่มเติมภายหลังเพื่อประกอบคำร้องที่สมบูรณ์ต่อไป

ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวก แต่บางครั้งการยื่นเอกสารหรือหลักฐานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ไม่สามารถยื่นเอกสารได้อย่างครบถ้วนเพราะเอกสารบางอย่างต้องเป็นเอกสารที่มีการรับรองลายเซ็นของผู้ยื่นเองเพื่อเป็นการรับรองคำร้องของผู้รับบริการเอง ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวก แต่บางครั้งผู้รับบริการไม่มาตรงตามเวลานัด

หมายเหตุทำให้การให้บริการคลาดเคลื่อนต่อการนัดหมายของผู้รับบริการรายอื่น ๆ หรือ บางครั้งบางรายนำเอกสารไม่พร้อมสำหรับทำรายการจึงไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จตามเวลาดังกล่าวได้

เป็นช่องทางให้ระบบสารสนเทศ ซอฟต์แวร์โมบายแอปพลิเคชันต่างๆของรัฐสามารถเข้าถึงเชื่อมโยง แลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดความซ้ำซ้อน และส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆได้ มีการเพิ่มรายละเอียดที่เชื่อมโยงได้อย่างต่อเนื่อง เช่น การเพิ่มชื่อภาษาอังกฤษ ประวัติการเปลี่ยนชื่อ นามสกุล เป็นต้น การบริการประชาชนหรือติดต่อระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานและประกาศให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป พร้อมทั้งจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย

การปรับปรุงด้านขั้นตอน

บ่อยครั้งทำงานเดียวกัน แต่ว่าต้องคีย์ข้อมูลซ้ำแล้วซ้ำอีกโดยคนหลายๆ คน ทางที่ดีที่สุดคือนำคนเหล่านั้นมาอยู่ในทีมเดียวกันแล้วแบ่งงานกันตามความถนัดที่สุด และกระจายหน้าที่โดยให้ระบบงาน หรือฐานข้อมูลหลักเป็นตัวรวบรวมยกเลิกรายงานที่ไม่จำเป็น คงจะเคยเห็นกันว่ามีบันทึกอนุมัติ เอกสารหลายฉบับที่เย็บเยื่อ ทั้งๆ ที่สามารถย่อให้เหลือในรายงานฉบับเดียว สรุปข้อมูลเท่าที่จำเป็นกับหน่วยงานที่รับผิดชอบปัจจุบันมีการชำระค่าธรรมเนียม ณ ศูนย์บริการที่เดียวเบ็ดเสร็จ เช่น จ่ายค่าธรรมเนียมภาษีโรงเรือน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ค่าขยะมูลฝอย ค่าธรรมเนียมทะเบียนราษฎร ค่าธรรมเนียมบัตรประจำตัวประชาชน ค่าธรรมเนียมทะเบียนทั่วไป เป็นต้น

การปรับปรุงด้านบุคลากร

การพัฒนาบุคลากร เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะ ความชำนาญในการทำงาน ตลอดจนปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรทุกระดับให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งทำให้บุคลากรที่มีคุณภาพและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และมุ่งไปสู่ความสำเร็จ การพัฒนาบุคลากรเป็นเครื่องมือช่วยพัฒนาศักยภาพบุคลากรของหน่วยงานไปสู่ผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่วางไว้และพร้อมที่จะขับเคลื่อนหน่วยงานไปสู่วิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ต่อไป

ข้อคิดเห็นและแนวทางปรับปรุงการบริการ

เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน โดยการเพิ่มช่องทางการให้บริการที่ประชาชนไม่จำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อด้วยตนเองยกเว้นกรณีที่เป็นกรณีการติดต่อเพื่อพิสูจน์ตัวตนเช่นทดสอบคุณสมบัติ การพิมพ์ลายนิ้วมือขั้นตอนการทำบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้นจัดช่องทางให้ประชาชนขอใช้บริการ

เป็นการจัดทำข้อมูลให้มีรูปแบบที่เข้าใจง่ายลดการใช้ศัพท์เทคนิค และปรับข้อมูลข่าวสารให้สอดคล้องกับช่องทางที่สื่อสาร

เป็นการพิจารณากิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาอนุมัติ อนุญาตทั้งหมดในกระบวนการว่ามีความซ้ำซ้อนกันหรือไม่ เพื่อปรับลดขั้นตอนการตัดสินใจที่ไม่จำเป็นและลดความซ้ำซ้อนการพิจารณาอนุญาต

ขอเอกสารประกอบการให้บริการเพิ่มเติมได้เพียงครั้งเดียว

การบันทึกข้อมูลคำร้อง/คำขอพร้อมเอกสารประกอบเข้าสู่ระบบเพียงครั้งเดียว (ต้องมีการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อลดการบันทึกข้อมูลเรื่องเดียวกันหรือขอเอกสารที่ซ้ำซ้อน และลดปัญหาการมีข้อมูลในเรื่องเดียวกันของแต่ละหน่วยงานที่ไม่ตรงกัน) นำระบบเข้ามาใช้ในการรับคำร้องพิจารณาตรวจสอบประมวลผล และผลิตผลลัพธ์(output) โดยอัตโนมัติ เพื่อลดการแทรกแซงจากผู้ปฏิบัติงานให้น้อยที่สุดตลอดจนเพิ่มความถูกต้องและความโปร่งใสในการให้บริการมีมาตรการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพและทันต่อการเปลี่ยนแปลงกำหนดมาตรฐานการให้บริการที่มีประสิทธิภาพถูกต้องและรวดเร็ว ในรูปแบบของศูนย์บริการอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจรที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐเช่นเดียวกับการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทางอินเทอร์เน็ตฝึกอบรมพัฒนาเจ้าหน้าที่

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาอิสระเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดง กรุงเทพมหานครโดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดง กรุงเทพมหานครปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร

ดังมีการอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร

เพื่อสร้างสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนต่อคุณภาพต่อการให้บริการแก่ประชาชนด้านทะเบียนราษฎรควรมีการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ ความรู้ความสามารถ มีความเป็นมืออาชีพที่เหมาะสมกับการบริการเป็นผู้มีคุณธรรมและจริยธรรม ประกอบด้วยมาตรการที่สำคัญ ได้แก่ พัฒนาสมรรถนะของบุคลากร ยกกระดับมาตรฐานวิชาชีพคุณภาพการให้บริการ พัฒนาคุณภาพการให้บริการด้วยความอบอุ่นเป็นมิตรแก่คนทุกชาติทุกภาษา

ทุกวัฒนธรรม ส่งเสริมการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการและขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์ของกรุงเทพมหานครเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค ในการให้บริการประชาชนด้าน ทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร

ปัญหาด้านบุคลากร

- ปัญหาด้านการต่อการก้าวทันความเปลี่ยนแปลง คือ ปัจจุบันสภาพแวดล้อมมีการ เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทั้งเทคโนโลยี เศรษฐกิจ สังคม และนโยบายระดับต่าง ๆ ซึ่ง ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนแต่การพัฒนาอย่างไม่ สามารถพัฒนาให้เกิดการเรียนรู้และปรับตัวให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงได้

- ปัญหาด้านการพัฒนาที่มีศักยภาพสูง คือ กรุงเทพมหานครยังไม่มีกำหนด แนวทางการพัฒนาบุคลากรที่มีศักยภาพสูง (ต้องเป็นไปตามระบบบริหารทรัพยากรบุคคล กรุงเทพมหานครผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงที่สำนักงาน ก.ก. กำหนด) จึงไม่สามารถกำหนดโครงการ สำหรับการพัฒนาบุคลากรที่มีศักยภาพสูงได้

- ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ปัจจุบันการพัฒนาทรัพยากรบุคคลผ่านทาง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีบทบาทเพิ่มมากขึ้น แต่ทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร จำนวนหนึ่งยังขาดความรู้ ทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานเพื่อรองรับการ เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น รวมทั้งไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

- ปัญหาด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) คือ การจัดการ ความรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานต่าง ๆ ยังไม่สามารถใช้เป็นเครื่องมือใน การสร้างองค์ความรู้ได้อย่างแท้จริงรวมทั้งยังขาดการถ่ายโอนความรู้ภายในระบบราชการ ของกรุงเทพมหานครและการจัดการความรู้ในแต่ละวิชาชีพเพื่อถ่ายเทความรู้ระหว่าง บุคลากรใกล้เคียงยธาธิการให้แก่คนรุ่นใหม่ในองค์กร

ปัญหาด้านผู้มารับบริการ

- ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยาวมากเกินไป มีคำพูดมากเกินไป เอกสารขั้นตอนปฏิบัติงาน บางองค์การยาวมากเกินไปทำให้ผู้ใช้งานไม่ยอมอ่าน และไม่นำไปอ้างอิง

- ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ชัดเจน ซับซ้อนยากต่อการทำความเข้าใจ เช่น ภาษา ที่ใช้เป็นภาษาราชการภาษาที่ไม่เหมาะสมต่อความรู้ของพนักงาน

ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้าน ทะเบียนราษฎรกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) ของสำนักงานทะเบียน ท้องถิ่นเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร

สิ่งเหล่านี้ก็เพื่อให้ประชาชนจะได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เกิดความชัดเจนในขั้นตอนและระยะเวลาในการขอรับบริการ สามารถวางแผนการดำเนินธุรกิจได้อย่างชัดเจน รวมไปถึงเกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ ด้วยการลดดุลพินิจของเจ้าหน้าที่การเปิดเผยขั้นตอนและระยะเวลาให้ประชาชนทราบอันจะนำไปสู่เป้าหมายที่เป็นหัวใจสำคัญของ พ.ร.บ. นี้ นั่นก็คือ “การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน”

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

การศึกษาอิสระเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร ได้พบข้อเสนอแนะดังนี้

การบริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) มีนโยบายที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการต่อประชาชนให้ดียิ่งขึ้น โดยนำการบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อรวมทั้งให้เกิดความโปร่งใสในบรรยากาศใหม่ที่ค่อนข้างเป็นกันเองมากยิ่งขึ้น และให้ชื่อว่า “บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ” (One Stop Service) ให้ประชาชนได้รับบริการได้อย่างครบถ้วน สะดวก สบาย เสมอภาค และเป็นธรรม

ปรับปรุงให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสังคมและเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีการบริการประชาชนได้ ณ จุด ๆ เดียวเพื่อปรับระบบการบริหารจัดการภายในสำนักงานเขตให้สอดคล้องกับการให้บริการในยุคโลกาภิวัตน์และเพื่อให้สำนักงานเป็นสถานที่รับการให้บริการต่อประชาชน ได้ทุกรูปแบบทุกระบบงานมีการเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และระบบคิวโดยมีเป้าหมาย ในการขยายปริมาณงาน และเพิ่มคุณภาพในการให้บริการ ลดขั้นตอนการติดต่ออำนวยความสะดวกในการขอใช้บริการ เสริมสร้างความเป็นธรรม ให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติเพิ่มความมั่นใจกับประชาชนในการติดต่อขอใช้บริการสำนักงานเขตดิน

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตดินแดงกรุงเทพมหานคร

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องปัญหาและอุปสรรคของคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎรเพื่อที่จะได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นว่าเป็นอย่างไร
2. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ เพิ่มเติมที่สามารถส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎร

3. ควรขยายระยะเวลาในการศึกษาวิจัยให้มากกว่านี้ ทั้งนี้เพื่อความครอบคลุมครบถ้วนในการวิเคราะห์เนื้อหา และแนวทางการพัฒนาได้มากกว่านี้

เอกสารอ้างอิง

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558.www.opdc.go.th. 2561.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาภาคราชการ.พิมพ์ครั้งแรก ธันวาคม 2555. หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี Good Governance.กทม. สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร.คู่มือปฏิบัติงาน ฝ่ายทะเบียน กรุงเทพมหานคร. 2561.

ราชกิจจานุเบกษา.ประกาศกรุงเทพมหานครเรื่อง เปลี่ยนแปลงพื้นที่แขวงดินแดง และตั้งแขวงรัชดาภิเษกเขตดินแดง. เล่ม 134 ตอนพิเศษ 215 ง. 2560. หน้า38 – 40.

กิตติยา คัมภีร์ รองเลขาธิการ ก.พ.ร..การพัฒนาระบบราชการและการบริการภาครัฐยุคดิจิทัล. สืบค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2561.จาก www.opdc.go.th.

ลือกลฤต เพชรบดี เกษมชาติ นเรศเสนีย์ และบุญเลิศ ไพรินทร์.(2558). การบริหารจัดการผลการ ปฏิบัติงานเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการ.วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ปีที่ 9 ฉบับที่ 3.

รศ. ดร. สาโรจน์ โอพิทักษ์ชีวิน.การบริหารระบบราชการแนวใหม่. สืบค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2561. จาก www.kknontat.com.

รศ.ดร.ปธาน สุวรรณมงคล อาจารย์บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ. สถาบันพระปกเกล้า. การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่. สืบค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2561.จาก wiki.kpi.ac.th.

อภิญา มาประเสริฐ.สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร.บทความ การบริหารงาน ภาครัฐ แนวใหม่หมวด การบริหาร. สืบค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2561. จาก www.bangkok.go.th.

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร. (2556). แผนพัฒนาข้าราชการ กรุงเทพมหานครและ บุคลากรกรุงเทพมหานคร (พ.ศ. 2556 - 2559).

สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล. (๒๕๕๙). แผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ 20 ปีระยะที่ 2 (พ.ศ. 2561 -2565).

วีระพงษ์เฉลิมจิระรัตน์. (2553). คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี