

การเชื่อมต่อฐานข้อมูลบัตรประชาชนกับการให้บริการด้านต่างๆตามนโยบายของรัฐ กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร¹

นางสาวพิชญา ธรรมสุข²
ดร.วีระยุทธ พรพจน์ธนาศ³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการวิจัยโดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อศึกษาการเชื่อมต่อฐานข้อมูลบัตรประชาชนกับการให้บริการด้านต่างๆ รวมถึงปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาการเชื่อมต่อฐานข้อมูลบัตรประชาชนกับการให้บริการด้านต่างๆ ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการปัจจุบันตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับเมื่อก่อน การใช้ประโยชน์ข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎรจากฐานข้อมูลทะเบียนกลางด้วยระบบคอมพิวเตอร์โดยวิธีบริการข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ และแนวทางการบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ เริ่มจากให้สำนักทะเบียนกลางเป็นหน่วยงานกลางในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลประชาชนของส่วนราชการ (Population Information Linkage Center) และทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการข้อมูลตามที่ส่วนราชการร้องขอ ต่อจากนั้นจะให้ส่วนราชการจัดทำฐานข้อมูลประชาชนของตนเองตามอำนาจหน้าที่ โดยใช้เลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก เป็นดัชนีในการจัดเก็บข้อมูลและมีหน้าที่ปรับปรุงฐานข้อมูลให้ครบถ้วน ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน

คำสำคัญ: การเชื่อมต่อฐานข้อมูลประชาชนกับการให้บริการด้านต่างๆตามนโยบายของรัฐ

¹บทความเรียงจากการศึกษาอิสระเรื่อง “การเชื่อมต่อฐานข้อมูลบัตรประชาชนกับการให้บริการด้านต่างๆตามนโยบายของรัฐ” ซึ่งได้ผ่านการสอบเรียบร้อยแล้ว

²นักศึกษาปริญญาโท โครงการหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

³อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แนวความคิดการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลเป็นแนวคิดที่มาจากการประชุมคณะกรรมการเตรียมการด้านดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจดิจิทัลและสังคม ครั้งที่ 1/2559 เมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2559 ที่พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีเป็นประธานการประชุม โดยที่ประชุมมีมติเห็นชอบร่างแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเพื่อปฏิรูปประเทศไทย สู่ THAILAND DIGITAL คือ การที่ประเทศไทยสามารถสร้างสรรค์ และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านนวัตกรรมในช่วงหลายปีที่ผ่านมา รัฐบาลได้พยายามผลักดันให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อพัฒนาระบบการทำงานและการให้บริการภาครัฐที่สามารถเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ รวมถึงการตราพระราชบัญญัติ การบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 เพื่อกำหนดแนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามข้อเสนอแนะของสภาปฏิรูปประเทศแห่งชาติ (สปช.) และสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ (สปท.) เพื่อยกระดับรัฐบาลไปสู่การเป็น “รัฐบาลแห่งการเชื่อมโยงและเปิดเผย” หรือ “Open and Connected Government” กรุงเทพมหานครเป็นส่วนหนึ่งในการปฏิรูประบบราชการไทย ให้มีประสิทธิภาพในการทำงานได้ พัฒนารูปแบบและเพิ่มพูนศักยภาพในการให้บริการประชาชนเพื่อก้าวสู่การบริการที่ทันสมัยด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในรูปแบบของการบริการออนไลน์ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสร้างความพึงพอใจอย่างสูงสุด ให้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ (คู่มือประชาชนสำหรับติดต่อราชการ ณ ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร)

บัตรประจำตัวประชาชนเป็นเอกสารราชการสำคัญที่ทางราชการออกให้กับบุคคลผู้ที่มีสัญชาติไทย ใช้พกติดตัวเพื่อนำไปแสดงการขอใช้สิทธิต่างๆ เพื่อเป็นหลักฐานพิสูจน์ทราบและยืนยันตัวบุคคล เช่น การใช้สิทธิเลือกตั้ง การสมัครงาน การติดต่อธุรกิจ การค้า การทำนิติกรรม สัญญาและการติดต่อประสานงานกับภาครัฐบาลหรือภาคเอกชน อีกทั้งยังเป็นหลักฐานที่หน่วยงานต่างๆ ใช้เพื่อตรวจสอบบุคคลหรือเพื่อประกอบการออกหนังสือสำคัญต่างๆ เช่น บัตร

ประจำตัวของผู้ป่วยในโรงพยาบาล ใบอนุญาตขับรถ บัตรเครดิต หนังสือเดินทาง เป็นต้น หากไม่มีบัตรประจำประชาชนทำให้มีความยุ่งยากและสับสนในการพิสูจน์ทราบและยืนยันตัวบุคคล คู่มือปฏิบัติงานบัตรประจำตัวประชาชน.2558.สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง) (378-หน้า376.และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม 2558 รวมทั้งจะส่งผลให้การติดต่อดำเนินการในเรื่องต่างๆไม่อาจดำเนินการต่อไปได้ แต่การให้บริการดังกล่าวเพื่อจะอำนวยความสะดวก รวดเร็ว และให้เกิดประโยชน์ต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง จำเป็นต้องมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลบัตรประชาชนด้วยเครือข่ายสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ได้รับบริการหลายๆอย่างแบบเบ็ดเสร็จ

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า การเชื่อมต่อฐานข้อมูลบัตรประชาชนกับการให้บริการด้านต่างๆ ตามนโยบายของรัฐเป็นแนวทางหนึ่งในการเพิ่มคุณภาพบริการให้กับประชาชนตามนโยบายการพัฒนาระบบราชการ4.0และเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ แผนชาติ นโยบายต่างๆ ของประเทศ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการเชื่อมต่อฐานข้อมูลบัตรประชาชนกับการให้บริการด้านต่างๆตามนโยบายของรัฐกรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเป็นข้อมูลให้กระทรวงมหาดไทย กรุงเทพมหานครและสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตวัฒนา นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา การสัมภาษณ์ เพื่อเตรียมความพร้อมในการทำงานให้สอดคล้องกับแนวทางนโยบายต่างๆที่จะเกิดขึ้นในภายภาคหน้า ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนด้านการเชื่อมต่อฐานข้อมูลบัตรประชาชนกับการให้บริการด้านต่างๆตามนโยบายรัฐต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการเชื่อมต่อฐานข้อมูลบัตรประชาชนกับการให้บริการด้านต่างๆตามนโยบายของรัฐกรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการเชื่อมต่อฐานข้อมูลบัตรประชาชนกับการให้บริการด้านต่างๆตามนโยบายของรัฐ กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร

3. เพื่อเสนอแนวทางในการแก้ปัญหาการเชื่อมต่อฐานข้อมูลบัตรประชาชนกับการให้บริการบริการด้านต่างๆตามนโยบายของรัฐกรณีสึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านเนื้อหา

4.1 การเชื่อมต่อฐานข้อมูลบัตรประชาชนกับการให้บริการบริการด้านต่างๆตามนโยบายของรัฐกรณีสึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร

กระบวนการเกี่ยวกับด้านการให้บริการแบ่งออกเป็น 2 กระบวนงาน

1. กลุ่มงานทะเบียนราษฎร
2. กลุ่มงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน

4.2 ปัญหาอุปสรรคในการเชื่อมต่อฐานข้อมูลบัตรประชาชนกับการให้บริการบริการด้านต่างๆตามนโยบายของรัฐกรณีสึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตวัฒนากรุงเทพมหานคร

4.3 เพื่อเสนอแนวทางในการแก้ปัญหาการเชื่อมต่อฐานข้อมูลบัตรประชาชนกับการให้บริการบริการด้านต่างๆตามนโยบายของรัฐกรณีสึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร

ระยะเวลาในการวิจัย

เดือนกันยายน – พฤศจิกายน 2563

ขอบเขตด้านพื้นที่

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้คือบุคคลที่อยู่ในพื้นที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 16 คน โดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. ผู้ช่วยนายทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตวัฒนา

กรุงเทพมหานครจำนวน 4 คน

2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตวัฒนา กรุงเทพมหานครจำนวน 1 คน
3. ประชาชนที่มาใช้บริการในหลากหลายอาชีพเช่นอาชีพรับราชการ รับจ้างนักธุรกิจ นักศึกษา หรืออาชีพอื่นๆจำนวน 11 คน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงการเชื่อมต่อฐานข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชนกับการให้บริการด้านต่างๆตามนโยบายของรัฐ กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการเชื่อมต่อฐานข้อมูลบัตรประชาชนกับการให้บริการด้านต่างๆตามนโยบายของรัฐกรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเป็นข้อมูลให้กระทรวงมหาดไทยกรุงเทพมหานครและสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตวัฒนานำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาการสัมภาษณ์เพื่อเตรียมความพร้อมในการทำงานให้สอดคล้องกับแนวทางนโยบายต่างๆที่จะเกิดขึ้นในภายภาคหน้าซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนด้านการเชื่อมต่อฐานข้อมูลบัตรประชาชนกับการให้บริการด้านต่างๆตามนโยบายรัฐ

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการเชื่อมต่อฐานข้อมูลบัตรประชาชนกับการให้บริการด้านต่างๆตามนโยบายของรัฐดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ ตามนโยบายของรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่หน่วยงานของภาครัฐและจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมาย คำว่า”ให้บริการ” ดังนี้

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า13) กล่าวถึงการให้บริการ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้อง 2. หลักความสม่ำเสมอ
3. หลักความเสมอภาค และเท่าเทียมกัน 4. หลักความประหยัด

5. หลักความสะดวก

สมิต สัชฎกร (2542, หน้า 13 อ้างถึงในสุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14) ให้ความหมายว่าการบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง

เลื่อมใส ใจแจ่ม (2546, หน้า 31 -34) เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อระหว่าง การติดต่อและหลังการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับ

จรัส สุวรรณมาลา (2539 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14 -15) กล่าวถึง การให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ คือความถูกต้อง ความเพียงพอ ความทั่วถึง ความสะดวก รวดเร็ว

ปรัชญา เวสารัชช (2523, หน้า 20 - 21 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 15) กล่าวถึงการให้บริการคือผู้รับบริการเต็มใจ อย่าให้ผู้รับบริการรอนานเกินไป ทำงานอย่างละเอียดรอบคอบ

แนวคิด ทฤษฎี และการวิจัยเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ

การนำนโยบายไปหรือการถ่ายทอดนโยบายสู่การปฏิบัติถือเป็นขั้นตอนย่อยของขั้นตอนหลักเรื่องของการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นสิ่งสำคัญในการผลักดันนโยบายให้ผู้ปฏิบัติตามนโยบายและผู้ได้รับผลจากนโยบายได้รับรู้เข้าใจยอมรับและสร้างทัศนคติที่ดีอันจะเป็นเครื่องมือที่ทำให้ให้นโยบายได้รับความสำเร็จในที่สุด

Meter and Horn (1975, p. 447) ให้ความหมายว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ นั้นเป็นการกระทำของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ในภาครัฐหรือภาคเอกชนเพื่อบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

W. William (1971 อ้างใน มยุรี อนุমানราชธน, 2549 : 218) กล่าวว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง ความสามารถขององค์การในการรวบรวมทรัพยากรทางการบริหาร ในองค์การให้ความสามารถปฏิบัติงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

Carl E. Van Horn และ Donald S. Van Meter (1976 : 103 อ้างใน สมบัติ อารังธัญวงศ์, 2549 :402) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติครอบคลุมกิจกรรมทั้งหมดที่กระทำโดยรัฐบาลและเอกชน ทั้งปัจเจกบุคคล และกลุ่มบุคคล

J.L. Pressman และ A. Widavsky (1973 อ้างใน มยุรี อนุমানราชธน, 2549 : 218) ได้เห็นว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง กระบวนการดำเนินงานของรัฐบาลให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด

G. Shabbir Cheema และ dennis A. Rondinelli (1983 : 16 อ้างใน สมบัติ อารังธัญวงศ์, 2549 :406) กล่าวว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ การนำนโยบายหรือแผนงานไปปฏิบัติ ให้บรรลุผลซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงแนวความคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการกำหนดนโยบาย และการนำนโยบายไปปฏิบัติ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปิยมณต์ นิมิตตาและคณะ (2547,บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตพระโขนงที่มีต่อบัตรประชาชนเอนกประสงค์

ธีรชาติ เกาะสมบัติ (2548) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ต่อการตระหนักรู้สิทธิส่วนบุคคลในโครงการบัตรประจำตัวประชาชนอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้ในการประกอบธุรกิจ

วรรณศรี ทิวแพ (2550,บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการกำหนดนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล:ศึกษาเฉพาะกรณีบัตรประจำตัวประชาชนแบบ

ชลธิชา จิรรัตน์พงศ์ (2551,บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาต้นแบบประยุกต์ใช้บัตรประชาชนสมาร์ทการ์ดในการรับบริการด้านสุขภาพ

อรอุมา สมบูรณ์ (2558.บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชนการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการวิจัยโดยการใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก(Interview)ในการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาการเชื่อมต่อฐานข้อมูลบัตรประชาชนกับการให้บริการด้านต่างๆรวมถึงปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาการเชื่อมต่อฐานข้อมูลบัตรประชาชนกับการให้บริการด้านต่างๆตามนโยบายของรัฐกรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่น เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

1. ข้อมูลจากเอกสาร คู่มือปฏิบัติงานบัตรประจำตัวประชาชนสำนักบริการการทะเบียน กรมการปกครอง กฎหมาย หนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง

2. บุคลากรและเจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตวัฒนากรุงเทพมหานคร และประชาชนที่มาใช้บริการในหลากหลายอาชีพเช่น อาชีพรับราชการ รับจ้าง นักธุรกิจ นักศึกษา หรืออาชีพอื่น ๆ จำนวน 16คน ดังนี้

2.1 ผู้ช่วยนายทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตวัฒนา กรุงเทพมหานครจำนวน 4 คน

2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตวัฒนากรุงเทพมหานครจำนวน 1 คน

2.3 ประชาชนที่มาใช้บริการในหลากหลายอาชีพเช่นอาชีพ รับราชการ รับจ้าง นักธุรกิจ นักศึกษา หรืออาชีพอื่น ๆ จำนวน 11คน

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

3.1 ปัญหาอุปสรรคในการเชื่อมต่อฐานข้อมูลบัตรประชาชนกับการให้บริการด้านต่างๆตามนโยบายของรัฐ กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร

3.2 เพื่อเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาการเชื่อมต่อฐานข้อมูลบัตรประชาชนกับการให้บริการด้านต่างๆตามนโยบายของรัฐกรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสัมภาษณ์เชิงลึก(In-Depth Interview)ที่ผู้ศึกษาวิจัยพัฒนาขึ้นตามกรอบของการศึกษาเรื่อง”การเชื่อมต่อฐานข้อมูลบัตรประชาชนกับการให้บริการด้านต่างๆตามนโยบายของรัฐกรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตวัฒนากรุงเทพมหานคร”ซึ่งแบบสัมภาษณ์เชิงลึกที่สร้างขึ้นเป็นแบบที่มีโครงสร้าง (Structured In – Depth Interview)

1. แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเป็นแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยกำหนดคำถามไว้ล่วงหน้าเป็นมาตรฐานเดียวกันโดยผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกจะช่วยให้ผู้วิจัยถามในประเด็นที่ต้องการในขอบเขตที่กำหนดไว้ และสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาอธิบายได้อย่างชัดเจนใช้สำหรับสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

2.แบบสัมภาษณ์เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อศึกษาการเชื่อมต่อฐานข้อมูลบัตรประชาชนกับการให้บริการด้านต่างๆตามนโยบายของรัฐกรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ลักษณะประเด็นสัมภาษณ์เป็นแบบปลายเปิด ข้อคำถามเกี่ยวกับการนำนโยบายการเชื่อมต่อฐานข้อมูลบัตรประชาชนกับการให้บริการด้านต่างๆตามนโยบายของรัฐกรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร และแนวทางในการเชื่อมต่อฐานข้อมูลบัตรประชาชนกับการให้บริการด้านต่างๆตามนโยบายของรัฐกรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ได้แก่การบรรลุวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลโดยใช้เทคนิคการตรวจสอบสามเส้า (Triangulation) ชนิดต่างวิธี (Method Triangulation) ซึ่งเป็นการตรวจสอบข้อมูลมากกว่าหนึ่งวิธีเพื่อตรวจสอบยืนยันข้อมูลซึ่งกันและกันเริ่มต้นด้วยการวิเคราะห์เอกสารแล้วจึงสัมภาษณ์และวิเคราะห์เอกสารตรวจสอบประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเมื่อสามารถเชื่อมโยงข้อมูลอย่างเป็นระบบแล้ว จึงนำข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับการตรวจสอบอย่างเป็นระบบเป็นไปตามขั้นตอนการตรวจสอบอีกครั้งกับแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แบ่งการสัมภาษณ์ออกเป็น 2 แบบ 1.แบบสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ และแบบสัมภาษณ์สำหรับเจ้าหน้าที่ใช้มาตรฐานเดียวกัน

1. แบบสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการมีทั้งหมด 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับการเชื่อมต่อหรือประโยชน์ของบัตรประชาชน

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการเชื่อมต่อนานการเชื่อมต่อนานข้อมูลบัตร

ประชาชนกับการให้บริการด้านต่างๆตามนโยบายของรัฐ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาการเชื่อมต่อนานการเชื่อมต่อนานข้อมูลบัตร

ประชาชนกับการให้บริการด้านต่างๆตามนโยบายของรัฐ

2.แบบสัมภาษณ์ผู้ให้บริการมีทั้งหมด 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับการเชื่อมต่อหรือประโยชน์ของบัตรประชาชน

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการเชื่อมต่อนานการเชื่อมต่อนานข้อมูลบัตร

ประชาชนกับการให้บริการด้านต่างๆตามนโยบายของรัฐ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาการเชื่อมต่อนานการเชื่อมต่อนานข้อมูลบัตร

ประชาชนกับการให้บริการด้านต่างๆตามนโยบายของรัฐ

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อจะให้ได้ข้อมูลในการศึกษาอย่างครบถ้วนดังนี้

1. การศึกษาวิจัยโดยการรวบรวมเอกสาร (documentary study) และข้อมูลทุติยภูมิที่เกี่ยวข้องเช่นงานวิจัยสถิติวิทยานิพนธ์เอกสารทางราชการและกฎหมายต่างๆที่เกี่ยวข้องเป็นต้น (ทำการศึกษาในช่วงเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ 2564)

2. จัดทำเครื่องมือในการเก็บข้อมูลภาคสนามได้แก่การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-depth interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์น่าเชื่อถือและครอบคลุมในทุกมิติที่เกี่ยวข้อง โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องและการ

สังเกตการณ์ (unobtrusive method) เป็นกรณีศึกษารวมกับผู้มีส่วนได้เสีย (stakeholder) คือ กลุ่มผู้แทนหน่วยงานภาครัฐ ฝ่ายทะเบียน และกลุ่มประชาชนผู้รับบริการ

3. วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ประเด็นที่นำไปสู่ความสำเร็จและนำไปสู่ปัญหาหรืออุปสรรคในทุกขั้นตอนคือการนำนโยบายไปปฏิบัติและการมีส่วนร่วมของส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้อง (ทำการศึกษาในช่วงเดือนมีนาคม-พฤษภาคม 2564)

4. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากการดำเนินโครงการและข้อเสนอแนะ (ทำการศึกษาในช่วงเดือนสิงหาคม 2564)

การสร้างคำถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือช่วยในการจัดเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์
2. ข้อมูลการเชื่อมต่อฐานข้อมูลบัตรประชาชนกับการให้บริการด้านต่างๆตามนโยบายของรัฐมนตรีศึกษาสำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร
3. ปัญหาอุปสรรคในการเชื่อมต่อฐานข้อมูลบัตรประชาชนกับการให้บริการด้านต่างๆตามนโยบายของรัฐมนตรีศึกษาสำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร
4. แนวทางในการแก้ปัญหาการเชื่อมต่อฐานข้อมูลบัตรประชาชนกับการให้บริการด้านต่างๆตามนโยบายของรัฐมนตรีศึกษาสำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร

การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เจาะลึก ในประเด็นการเชื่อมต่อฐานข้อมูลบัตรประชาชนกับการให้บริการด้านต่างๆตามนโยบายของรัฐมนตรีศึกษาสำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ได้ประเด็นในการสัมภาษณ์มาตรวจสอบข้อมูลวิเคราะห์ประเด็นเพื่อจะได้ข้อมูลตรงวัตถุประสงค์มากที่สุด

ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ช่วยนายทะเบียน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้มาใช้บริการ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตวัฒนา ซึ่งแบ่งการสัมภาษณ์ออกเป็น 2 ส่วนดังนี้ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ 2. การสร้างคำถามการเชื่อมต่อฐานข้อมูลบัตรประชาชนกับการให้บริการด้านต่างๆตามนโยบายของรัฐ กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตวัฒนา กรุงเทพมหานครซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลของเนื้อหาจากคำถามปลายเปิดทั้ง 2 ส่วน

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้แนวทางการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Approach) โดยผู้ศึกษาได้มีการวิเคราะห์ข้อมูลไปพร้อมๆ กับการเก็บรวบรวมข้อมูลตามหลักวิจัยเชิงคุณภาพ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิมาจัดทำเป็นระบบ เพื่อเชื่อมโยงและหาความสัมพันธ์ของข้อมูลดังกล่าว จากนั้นผู้ศึกษาวิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความข้อมูลในเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่อวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล เพื่อนำเสนอและสรุปผลการวิจัย

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สำหรับผู้รับบริการและผู้ให้บริการสรุปได้ดังนี้

การเชื่อมต่อฐานข้อมูลบัตรประชาชนและบัตรประชาชนมีประโยชน์

ปัจจุบันได้นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน งานทะเบียนทั่วไปถือว่าสะดวกกว่าเมื่อก่อน และสามารถใช้บัตรอเนกประสงค์เพียงใบเดียวแทนบัตรต่างๆ เช่นใช้ในการยืนยันพิสูจน์ทราบตัวบุคคลเพื่อเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในระบบ e-meil หรือการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ การตรวจคัดสำเนารายการทะเบียนบ้านและบัตรประชาชนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ การใช้บัตรเพื่อขอรับบริการด้านสาธารณสุขตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค

การเชื่อมต่อฐานข้อมูลประชาชนด้านทะเบียนราษฎร

ด้านทะเบียนราษฎร อดีตงานด้านทะเบียนราษฎรเมื่อก่อนเป็นงานสำคัญที่ส่งผลต่อความสงบเรียบร้อยของสังคมและเป็นพื้นฐานของการพัฒนาประเทศในภาพรวมทุกๆด้านงานทะเบียนของประเทศไทยได้มีการวางระบบและพัฒนางานทะเบียนมาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่การให้บริการด้วยมือ การบันทึกด้วยกระดาษ

ปัจจุบันงานทะเบียนราษฎรได้พัฒนามาสู่มาสู่ยุคการให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ทั่วประเทศ ข้อมูลถูกจัดเก็บด้วยระบบฐานข้อมูลในปัจจุบันเพื่ออำนวยความสะดวก

ให้กับประชาชนที่มาใช้บริการในฝ่ายทะเบียนเช่นย้ายเข้า ย้ายออกจะมีความรวดเร็วมากขึ้นเมื่อเทียบกับเมื่อก่อน

ทะเบียนบัตรประชาชน บัตรประจำตัวประชาชนเป็นเอกสารที่ทางราชการออกให้เฉพาะผู้มีสัญชาติไทย เพื่อใช้พิสูจน์ทราบและยืนยันตัวบุคคล หลักฐานทางประวัติศาสตร์ที่สามารถชี้ชัดได้ว่าในประเทศไทยเริ่มมีการใช้หนังสือยืนยันตัวบุคคลสำหรับราษฎรในท้องที่อำเภอขึ้น อดีตบัตรประจำตัวประชาชนจะเป็นกระดาษและเขียนด้วยมือปัจจุบันได้พัฒนามาเป็นขาวดำจนถึงปัจจุบันพัฒนาเป็นรุ่นอเนกประสงค์ซึ่งทำให้สะดวกในการรับบริการด้านต่างๆไม่ต้องเดินทางกลับพื้นที่ที่ตนมีชื่ออยู่ สามารถทำที่ไหนก็ได้

ข้อมูลที่ใช้ในการเชื่อมต่อฐานข้อมูลด้วยบัตรประจำตัวประชาชนประกอบด้วย

บัตรประจำตัวประชาชนประกอบด้วย เลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก หนังสือเดินทาง บัตรประกันสังคม บัตรประจำตัวผู้เสียภาษี บัตรเครดิต ที่อยู่อิเล็กทรอนิกส์ โทรศัพท์

บัตรประชาชนอเนกประสงค์ควรมีการเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงาน

ควรมีการเชื่อมโยงข้อมูลจาก โรงพยาบาลกรมการขนส่ง กรมสรรพากร กรมที่ดิน ธนาคาร หรือหน่วยงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

ปัญหาอุปสรรคในการเชื่อมต่อฐานข้อมูลบัตรประชาชนกับการให้บริการด้านต่างๆตามนโยบายของรัฐ กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตวัฒนากรุงเทพมหานคร

ปัญหาด้านระบบ ข้อมูลของหน่วยงานอื่นเช่น กรมการขนส่งทางบกไม่ค่อยอัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบันยกตัวอย่างเช่นประชาชนได้ไปทำใบขับขี่ แต่มาตรวจฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรปรากฏว่าเป็นที่อยู่ปัจจุบันแล้วแต่กรมการขนส่งทางบกยังเป็นข้อมูลเดิมยังไม่ปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันตามฐานทะเบียนราษฎรซึ่งจากการที่เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรได้ประสานไปที่กรมการขนส่งทางบกได้ข้อมูลมาว่ากรมการขนส่งจะอัปเดตข้อมูลปีละครั้งซึ่งทำให้ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน

เมื่อก่อนไม่มีบัตรประจำตัวประชาชนมีแค่สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนสามารถรับบริการได้ทั้งงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน งานทะเบียนทั่วไปแต่ปัจจุบันถึงมีบัตรประจำตัวประชาชนแต่บัตรยังไม่หมดอายุแต่ชิปการ์ด เสียไม่สามารถรับบริการ

ด้านต่างๆได้เพราะต้องใช้บัตรประจำตัวประชาชนในการเชื่อมต่อฐานข้อมูลเพื่อยืนยันตัวตนทำให้ประชาชนต้องเสียเวลาไปทำบัตรใหม่

ปัญหาด้านขั้นตอน เคยเห็นอยู่บ่อยครั้งงานประเภทเดียวกันแต่ต้องคีย์ข้อมูลซ้ำแล้วซ้ำอีกโดยใช้คนจำนวนมาก ทางที่ดีคือให้คนเหล่านี้มาอยู่ในทีมเดียวกันแล้วแบ่งงานกันตามความถนัดและกระจายอำนาจหน้าที่โดยให้ระบบงาน หรือฐานข้อมูลเป็นตัวรวบรวม ในการยกเลิกกรงานที่ไม่จำเป็นยกเลิกกรงานที่ไม่จำเป็น เอกสารจำนวนมากที่เ็นเยื่อที่งที่สามารยอให้เหลือในรงานฉบับเดียว

ปัญหาด้านบุคลากร การพัฒนาทรัพยากรก้าวทันความเปลี่ยนแปลงการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทั้งเทคโนโลยี เศรษฐกิจและ สังคม นโยบายต่างๆ ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนท้องถิ่น กรุงเทพมหานคร แต่การพัฒนาบุคลากรยังไม่สามารถพัฒนาให้เกิดการเรียนรู้และปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้

ปัญหาด้านผู้มารับบริการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซับซ้อนยุ่งยาก มากเกินไป เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานบางอย่างยาวมากเกินไป ทำให้ผู้รับบริการไม่ยอมอ่าน และไม่นำไปอ้างอิงและไม่ปฏิบัติตามระเบียบผลสุดท้ายมาร้องเรียนผู้ให้บริการ

แนวทางในการแก้ปัญหาการเชื่อมต่อฐานข้อมูลบัตรประชาชนกับการให้บริการ
บริการด้านต่างๆตามนโยบายของรัฐกรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร

ด้านระบบ ควรมีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นๆของรัฐสามารถเข้าถึงเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล กันได้เช่น กรมที่ดิน กรมการกงสุล ในการขอต้นฉบับมาเป็นหลักฐานในการแต่งตั้งเจ้าบ้าน การเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล การเพิ่มชื่อภาษาอังกฤษ โดยอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ในการมาดำเนินการบริการโดยสามารถบันทึกและรับคำร้องเสามาทำให้เสร็จสิ้นในกระบวนการเดียว หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือเก็บจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดความซ้ำซ้อน และส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆได้มีรายละเอียดที่เชื่อมโยงได้อย่างต่อเนื่อง เช่น การให้บริการประชาชนหรือติดต่อระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้หน่วยงานราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ

ของงานและประกาศให้ประชาชนทราบ พร้อมกับจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารได้ง่ายขึ้น

ด้านขั้นตอน ให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน โดยการมีการปรับปรุงขั้นตอนและแนวทางในการให้บริการประชาชน โดยให้ส่วนราชการเสนอแผนในการปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย และระเบียบปฏิบัติของทางราชการที่ล้าสมัย ที่ไม่มีความจำเป็น หรือที่อาจทำให้เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนโดยเฉพาะการมอบอำนาจ การอนุมัติ อนุญาตและสั่งการต่างๆ ให้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียวเบ็ดเสร็จ

ด้านบุคลากร ในการบริหารงานไม่ว่าภาครัฐหรือเอกชนผู้บริหารทุกคนล้วนแต่มีความต้องการให้บุคลากรของตนได้รับการพัฒนาและต้องการที่จะให้บุคลากรของตนพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลาเพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะ ความชำนาญในการทำงาน หน่วยงานหรือองค์กรใดก็ตามที่บุคลากรมีการพัฒนาตนเองย่อมทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าขององค์กร และมุ่งไปสู่ความสำเร็จ

ด้านผู้มารับบริการ ควรลดขุบเลิกขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซับซ้อนยุ่งยาก มากเกินไป เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานบางอย่างมากเกินไป

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ อภิปรายผลการเชื่อมต่อฐานข้อมูลบัตรประชาชนกับการให้บริการด้านต่างๆตามนโยบายของรัฐมนตรีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ การเชื่อมต่อฐานข้อมูลบัตรประชาชนกับการให้บริการด้านต่างๆตามนโยบายของรัฐมนตรีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ปัญหาในการเชื่อมต่อฐานข้อมูลบัตรประชาชนกับการให้บริการด้านต่างๆ ตามนโยบายของรัฐมนตรีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ศึกษาใน 2 ด้านสามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาการเชื่อมต่อฐานข้อมูลบัตรประชาชนกับการให้บริการด้านต่างๆตามนโยบายของรัฐมนตรีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาการเชื่อมต่อฐานข้อมูลบัตรประชาชนด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนพบว่ากฎหมายและแนวคิดหรือนโยบายของรัฐบาลและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลประกอบกับความสมบูรณ์ของระบบฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรและฐานข้อมูลทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชนรวมทั้งรูปแบบของบัตรประชาชนที่มีความทันสมัยสะดวกในการพกพาและใช้บริการด้านต่างๆจากภาครัฐรวมทั้งเป็นการรักษาสิทธิส่วนบุคคลที่พึงมีพึงได้อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมซึ่งการให้บริการปัจจุบันสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้นเมื่อเทียบกับเมื่อก่อน การใช้ประโยชน์ข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎรจากฐานข้อมูลทะเบียนกลางด้วยระบบคอมพิวเตอร์โดยวิธีบริการข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์และข้อตกลงว่าด้วยการขอใช้โปรแกรมสำหรับอ่านข้อมูลจากบัตรประชาชนโดยใช้เลขประชาชน 13 หลักในการจัดเก็บข้อมูลของกรมการปกครองด้วยระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการ

ส่วนที่ 2. ปัญหาอุปสรรคในการเชื่อมต่อฐานข้อมูลบัตรประชาชนกับการให้บริการด้านต่างๆตามนโยบายของรัฐ กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตวัฒนากรุงเทพมหานคร

ปัญหาด้านระบบ ข้อมูลของหน่วยงานอื่นเช่น กรมการขนส่งทางบกไม่ค่อยอัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบันยกตัวอย่างเช่นประชาชนได้ไปทำใบขับขี่ แต่มาตรวจฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรปรากฏว่าเป็นที่อยู่ปัจจุบันแล้วแต่กรมการขนส่งทางบกยังเป็นข้อมูลเดิมยังไม่ปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันตามฐานทะเบียนราษฎรซึ่งจากการที่เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรได้ประสานไปที่กรมการขนส่งทางบกได้ข้อมูลมาว่ากรมการขนส่งจะอัปเดตข้อมูลปีละครั้งซึ่งทำให้ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน

กรมการปกครองสำนักทะเบียนปรับแก้ฐานข้อมูลกรณีประชาชนแจ้งว่าที่อยู่ของเจ้าตัวในตรงนี้ใครจะเป็นคนแก้ไขปัญหาใครจะเป็นคนทำให้ข้อมูลเป็นปัจจุบัน

การบันทึกและการรับคำร้องเมื่อประชาชนมารับบริการในขั้นตอนแรกๆในการพบเจ้าหน้าที่ครั้งแรกประชาชนต้องแจ้งวัตถุประสงค์ว่ามารับบริการเรื่องอะไรจากนั้นต้องยื่นคำร้องขอทำเรื่องที่ตนประสงค์ แต่การรับบริการบางรายการไม่สามารถทำให้เสร็จสิ้นกระบวนการได้ เช่น หนังสือสัญญาซื้อขายที่ออกให้กรมที่ดินที่เป็นต้นฉบับซึ่งเอกสารดังกล่าวการเชื่อมโยงข้อมูลในลักษณะของการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างสมบูรณ์

เนื่องจากปัญหาความแตกต่างด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ของแต่ละหน่วยงานจึงทำให้ประชาชนไปติดต่อหน่วยงานแล้วนำเอกสารมาเอง

กฎหมายมีความล้าสมัยไม่สอดคล้องกับสถานการณ์และระบบเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

การยื่นเอกสาร หลักฐานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ มีปัญหาคือประชาชนได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว แต่บางครั้งการยื่นเอกสารหรือหลักฐานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ไม่สามารถยื่นเอกสารได้อย่างครบถ้วนเพราะเอกสารบางอย่างต้องเป็นเอกสารที่มีการรับรองลายเซ็นผู้ยื่นเอง เพื่อเป็นการรับรองคำร้องของผู้มารับบริการ

ปัญหาด้านขั้นตอน เคยเห็นอยู่บ่อยครั้งงานประเภทเดียวกันแต่ต้องคีย์ข้อมูลซ้ำแล้วซ้ำอีกโดยใช้คนจำนวนมาก ทางที่ดีคือให้คนเหล่านี้มาอยู่ในทีมเดียวกันแล้วแบ่งงานกันตามความถนัดและกระจายอำนาจหน้าที่โดยให้ระบบงาน หรือฐานข้อมูลเป็นตัวรวบรวม ในการยกเลิกรายงานที่ไม่จำเป็น

ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านการก้าวทันการเปลี่ยนแปลง คือปัจจุบันสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทั้งเทคโนโลยี เศรษฐกิจ สังคมและนโยบายต่างๆซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนยังไม่สามารถพัฒนาให้เกิดการเรียนรู้และปรับให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลง บุคลากรไม่มีคุณภาพและมีความจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาในหลายๆด้านอย่างเหมาะสม ส่วนใหญ่ยังขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ยังยึดติดกับการทำงานแบบเดิม ไม่ยอมเรียนรู้อะไรใหม่ๆ

ปัญหาด้านผู้มารับบริการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซับซ้อนยุ่งยาก มากเกินไป เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานบางอย่างยาวมากเกินไป ทำให้ผู้รับบริการไม่ยอมอ่าน และไม่นำไปอ้างอิงและไม่ปฏิบัติตามระเบียบผลสุดท้ายมาร้องเรียนผู้ให้บริการ

ส่วนที่ 3. แนวทางในการแก้ปัญหาการเชื่อมต่อฐานข้อมูลบัตรประชาชนกับการให้บริการ
ด้านต่างๆตามนโยบายของรัฐมนตรีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร

ด้านระบบ ควรมีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นๆของรัฐสามารถเข้าถึงเชื่อมโยง แลกเปลี่ยนข้อมูล กันได้เช่น กรมที่ดิน กรมการกงสุล ในการขอต้นฉบับมาเป็นหลักฐานในการ แต่งตั้งเจ้าบ้าน การเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล การเพิ่มชื่อภาษาอังกฤษ โดยอำนวยความสะดวกให้ ประชาชน ในการมาดำเนินการบริการโดยสามารถบันทึกและรับคำร้องสามารถทำให้เสร็จสิ้นใน กระบวนการเดียว หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือก็จะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพใน การทำงาน และส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆได้มีรายละเอียดที่เชื่อมโยงได้อย่างต่อเนื่อง เช่น การให้บริการประชาชนหรือติดต่อระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้หน่วยงานราชการกำหนด ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานและประกาศให้ประชาชนทราบ พร้อมกับจัดให้มีระบบเครือข่าย สารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารได้ง่ายขึ้น

ด้านบุคลากร ในการบริหารงานไม่ว่าภาครัฐหรือเอกชนผู้บริหารทุกคนล้วนแต่มีความ ต้องการให้บุคลากรของตนได้รับการพัฒนาและต้องการที่จะให้บุคลากรของตนพัฒนาตนเองอยู่ ตลอดเวลาเพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะ ความชำนาญในการทำงาน หน่วยงานหรือองค์กรใดก็ตามที่บุคลากรมีการพัฒนาตนเองย่อมทำให้เกิดประสิทธิภาพในการ ทำงานและนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าขององค์กร และมุ่งไปสู่ความสำเร็จ

ด้านขั้นตอน ให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน โดยการมีการปรับปรุง ขั้นตอนและแนวทางในการให้บริการประชาชน โดยให้ส่วนราชการเสนอแผนในการปรับปรุง แก้ไขกฎหมาย และระเบียบปฏิบัติของทางราชการที่ล้าสมัย ที่ไม่มีความจำเป็น หรือที่อาจทำให้ เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนโดยเฉพาะการมอຍอำนาจ การอนุมัติ อนุญาตและสั่งการ ต่างๆให้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียวเบ็ดเสร็จ

ด้านผู้มารับบริการ ควรลดขุบเลิกขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซับซ้อนยุ่งยาก มากเกินไป เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานบางอย่างมากเกินไป

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

การศึกษาอิสระเรื่องการเชื่อมต่อฐานข้อมูลบัตรประชาชนกับการให้บริการด้านต่างๆ ตามนโยบายของรัฐกรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ได้พบ ข้อเสนอแนะดังนี้

ให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกันและกัน และวางรูปแบบการให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากภาครัฐได้ทุกเรื่อง ยกเว้นการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) ด้วยการเชื่อมโยงและบูรณาการกระบวนการบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่าง ๆ มาไว้ ณ สถานที่เดียวกัน เพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการได้สะดวก รวดเร็ว ณ จุดเดียว

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการประชาชน (e-Service) เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ง่ายขึ้นเปิดโอกาสให้ประชาชนเป็นผู้เลือกรูปแบบการรับบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของตนเอง

ใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัวประชาชนในการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการประชาชนโดยเฉพาะการใช้ประโยชน์จากบัตรสมาร์ทการ์ด (Smart Card) หรือ เลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาเรื่องการเชื่อมต่อฐานข้อมูลบัตรประชาชนกับการให้บริการด้านต่างๆตามนโยบายของรัฐกรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องปัญหาและอุปสรรคของประโยชน์ที่ได้รับจากการเชื่อมต่อฐานข้อมูลบัตรประชาชนกับการให้บริการด้านต่างๆ ประชาชนด้านทะเบียนราษฎร เพื่อที่จะได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นว่าเป็นอย่างไร
2. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ เพิ่มเติมที่สามารถส่งผลต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการเชื่อมต่อฐานข้อมูลบัตรประชาชนกับการให้บริการด้านต่างๆประชาชนด้านทะเบียนราษฎร ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน
3. ควรขยายระยะเวลาในการศึกษาวิจัยให้มากกว่านี้ ทั้งนี้เพื่อความครอบคลุม ครบถ้วนในการวิเคราะห์เนื้อหา และแนวทางการพัฒนาได้มากกว่านี้

บรรณานุกรม

- กิตติยา คัมภีร์ รองเลขาธิการ กการพัฒนาระบบราชการและการบริการภาครัฐยุค.ร.พ.
 ดิจิตอล.2563 กันยายน 10 สืบค้นเมื่อ.จาก www.opdc.go.th
- กรมการปกครอง,กรม.(2548.)คู่มือบริหารการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแบบ
 อเนกประสงค์ (SMARTCARD) กฎหมายและหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง. กรุงเทพฯ :
 โรงพิมพ์อสาส์นศึกษาดินแดน.
- วารสารสำนักบริการการทะเบียน กรมการปกครอง.2559(ฉบับที่ 8)ทิศทางการบูรณาการ
 ฐานข้อมูลประชาชนและการเชื่อมโยงข้อมูลประชาชน,หน้า4-5
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร คู่มือปฏิบัติงานฝ่ายทะเบียน.
 กรุงเทพมหานคร2561.
- สำนักบริการการทะเบียน กรมการปกครอง,กรม.(2561.)คู่มือบัตรประจำตัวประชาชน
 กฎหมายและหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องกรุงเทพมหานคร. : โรงพิมพ์อสาส์นศึกษาดินแดน.
 สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร.ศ.พ) แผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานคร.
 2565-2561
- ปธาน สุวรรณมงคล อาจารย์บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ.สถาบันพระปกเกล้า.
 การบริหารภาครัฐแนวใหม่ จาก.27ตุลาคม สืบค้นเมื่อ.wiki.kpi.ac.th
- ศุภโชค นิจสุนกิจการศึกษานโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัติ.(2561).
 ในองค์การมหาชน วิทยานิพนธ์ รป.กรุงเทพมหานคร.ม มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สันชัย พัฒนะวิชัย. “การให้บริการประชาชนตามกรอบแนวคิดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ
 จุดเดียว (one-stop service) กรณีศึกษา : ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อาเภอบางใหญ่ จังหวัด
 นนทบุรี และศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อาเภอเมือง จังหวัดนครปฐม.” ภาคนิพนธ์ปริญญา
 มหบัณฑิต, ภาควิหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2551