

แนวทางการปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองบ้านพรุสุผลสัมฤทธิ์¹

นางสาวกนกรัตน์ บินโสภา²

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พระพงศ์ ภักดิ์ศรี³

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปะการัง ชื่นจิตร⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการวิจัยโดยใช้แบบสัมภาษณ์ (Interview) ในรูปแบบสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 7 คน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาแนวทางการปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองบ้านพรุสุผลสัมฤทธิ์ 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองบ้านพรุสุผลสัมฤทธิ์

ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรของเจ้าหน้าที่ เป็นการปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมายและหนังสือสั่งการอย่างเคร่งครัด เพื่อที่จะปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ทันตามระยะเวลาที่กำหนดและในการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร ส่วนใหญ่ประชาชนที่เข้ารับบริการยังขาดความรู้ ความเข้าใจ ระเบียบการใช้บริการและขั้นตอนการดำเนินงาน เจ้าหน้าที่จะต้องมีการทำแผนพับคู่มือเกี่ยวกับด้านงานทะเบียนราษฎรและด้านงานบัตรประจำตัวประชาชน ทั้งนี้จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่องค์ความรู้ ด้านกฎหมายให้กับประชาชนได้รับทราบ สามารถช่วยให้ประชาชนลดความเข้าใจแบบผิด ๆ ได้มีการเข้าใจและปฏิบัติตัวอย่างถูกต้อง

คำสำคัญ : การปฏิบัติงาน,ทะเบียนราษฎร,ผลสัมฤทธิ์

1. บทความเรียงจากการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง แนวทางการปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองบ้านพรุสุผลสัมฤทธิ์
2. นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น) คณะรัฐศาสตรมหาวิทาลัยรามคำแหง
3. ประธานกรรมการ
4. อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทศบาลเมืองบ้านพรุ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งในพื้นที่ที่มีลักษณะเป็นชุมชนเมืองที่มีขนาดกลาง เกี่ยวข้องกับการส่งมอบบริการสาธารณะแก่ประชาชนในเขตท้องถิ่น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านความสะดวกสบาย ดังนั้นจะเห็นได้ว่าปัจจุบันนี้บุคลากรในองค์กรยังขาดความรู้ความสามารถและกระบวนการในการปฏิบัติงาน ขาดความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ที่ตัวเองได้รับมอบหมาย โดยกระบวนการทำงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์จะช่วยผลักดันให้นำไปสู่การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

จากปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาเรื่องแนวทางการปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองบ้านพรุผู้ผลสัมฤทธิ์ โดยสภาพปัจจุบันนี้บุคลากรในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรยังขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจที่จะทำอย่างไรให้บุคลากรฝ่ายทะเบียนราษฎรจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ยังช่วยยกระดับให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพและมีมาตรฐานมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาแนวทางการปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองบ้านพรุผู้ผลสัมฤทธิ์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองบ้านพรุผู้ผลสัมฤทธิ์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ขอบเขตของการศึกษา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองบ้านพรุผู้ผลสัมฤทธิ์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งได้กำหนดกรอบแนวคิดการบริหารงานแบบผลสัมฤทธิ์มาประกอบใช้ในงานวิจัยด้วย ประกอบด้วย ระบบการบริหารงาน 1. ปัจจัยนำเข้า (Input) 2. กระบวนการ (Process) 3. ผลผลิต (Output) 4. ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) 5. สิ่งแวดล้อม (Context)

ขอบเขตของด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ บุคลากรของเทศบาลเมืองบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา รวมทั้งหมด จำนวน 7 คน ได้แก่ 1. นักจัดการทะเบียนและบัตร จำนวน 1 คน 2. เจ้าพนักงานราชการ จำนวน 2 คน 3. ลูกจ้างด้านการปฏิบัติงาน จำนวน 4 คน

ขอบเขตของด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ เทศบาลเมืองบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ขอบเขตของด้านระยะเวลา

เดือนตุลาคม – พฤศจิกายน 2564

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

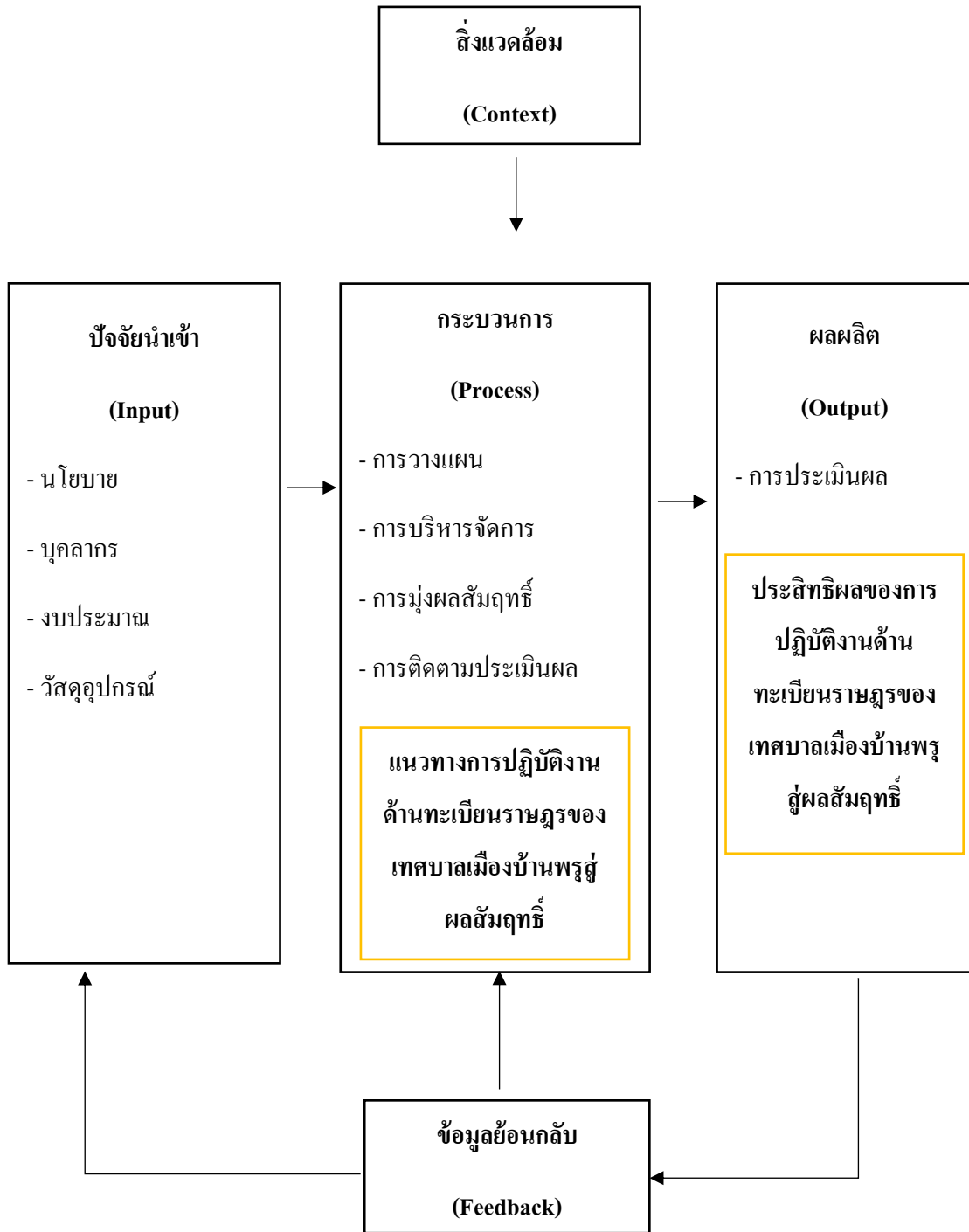
1. ทำให้ทราบถึงแนวทางการปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองบ้านพรุผู้ผลสัมฤทธิ์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองบ้านพรุผู้ผลสัมฤทธิ์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

ในการศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองบ้านพรุผู้ผลสัมฤทธิ์ ซึ่งได้กำหนดกรอบแนวคิดการบริหารงานแบบผลสัมฤทธิ์ มาประกอบใช้ในงานวิจัยด้วย ประกอบด้วย ระบบการบริหารงาน 1. ปัจจัยนำเข้า (Input) 2. กระบวนการ (Process) 3. ผลผลิต (Output) 4. ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) 5. สิ่งแวดล้อม (Context) การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นการบริหารภาครัฐแนวใหม่ โดยใช้หลักคิด เทคนิคและวิธีการ ในการบริหารงานต่างๆ เข้าด้วยกัน นำเอาหลักการบริหารมาปรับใช้ในองค์กร ทำให้การปฏิบัติงานนั้นเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น การบริหารการปฏิบัติงานจะต้องมีการปรับเปลี่ยนการบริหารราชการแบบเดิมให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปแบบของการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองบ้านพรุสู่ผลสัมฤทธิ์ เป็นรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือการวิจัยโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (interview) เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองบ้านพรุ

กลุ่มประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา คือ ตัวแปรสิ่งแวดล้อม (Context) ปัจจัยนำเข้า (Input) ประกอบไปด้วยตัวแปรย่อย ได้แก่ นโยบาย บุคลากร งบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ กระบวนการ (Process) ประกอบไปด้วยตัวแปรย่อย ได้แก่ การวางแผน การบริหารจัดการ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การติดตามประเมินผล ผลผลิต (Output) ประกอบไปด้วยตัวแปรย่อย ได้แก่ การประเมินผลและข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการศึกษา

โดยใช้แบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ทั้งหมด 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนเทศบาลเมืองบ้านพรุ ได้แก่ ชื่อ และตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามปลายปิด โดยผู้วิจัยเป็นผู้ตั้งคำถาม เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้แสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้เจ้าหน้าที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เคยเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานต่อการให้บริการของประชาชน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์นี้จะใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งในการสัมภาษณ์บุคคลากรหรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองบ้านพรุนี้จะใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบรายบุคคล (Face-to-Face interview)

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร เป็นการศึกษาข้อมูลจากการบันทึกจากผู้อื่น
2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยภาคสนาม โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) โดยผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ตามคำถามที่กำหนดเจาะจงพร้อมกับจดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงของผู้ให้สัมภาษณ์

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ดังนี้

1. ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาถอดเสียงและบันทึกเป็นข้อความ แล้วนำมาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำข้อมูลที่ได้ไปเปรียบเทียบความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์ของแต่ละบุคคล จากนั้นก็นำไปวิเคราะห์เนื้อหาข้อมูล
2. ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบความสอดคล้องของแนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องก่อนจะนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์เนื้อหา
3. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการสังเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อสรุปผลการวิจัย โดยใช้การนำเสนอข้อมูลเชิงพรรณนา

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. เพื่อศึกษาแนวทางการปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองบ้านพรุสู่ผลสัมฤทธิ์ อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ผลการศึกษาของเทศบาลเมืองบ้านพรุที่นำมาใช้ มีดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า (Input)

1.1. ด้านนโยบาย

การปฏิบัติงานยึดหลักตามระเบียบ ขั้นตอนและกฎเกณฑ์ที่กำหนด เจ้าหน้าที่ด้านทะเบียนราษฎรจะต้องปฏิบัติตามภารกิจของเทศบาล ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในด้านทะเบียนราษฎร ซึ่งเป็นมาตรฐานการให้บริการประชาชนอย่างเต็มความสามารถและทำให้ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด

1.2. ด้านบุคลากร

การคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานที่เทศบาลเมืองบ้านพรุ คัดเลือกตามคุณสมบัติและเหมาะสมกับตำแหน่งที่ได้รับ ในหน่วยงานจะมีการใส่ใจบุคลากร มีการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในฝ่ายทะเบียนอยู่เสมอ มีการสอนงานแบบพี่สอนน้องช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

1.3. ด้านงบประมาณ

ตามโครงสร้างองค์กร งานทะเบียนอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักปลัดเทศบาล งบประมาณที่ได้รับจัดสรรจะอยู่ในหมวดบริหารงานทั่วไป งบประมาณที่ได้มีจำกัด จะต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ให้ได้มากที่สุด

1.4. ด้านวัสดุอุปกรณ์

วัสดุอุปกรณ์มีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ คอมพิวเตอร์ มาจากการจัดสรรสนับสนุนจากกรมการปกครองเป็นผู้จัดสรรให้สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านพรุและมีการเข้ามาตรวจสอบจากศูนย์บริหารการทะเบียนภาค 9 จังหวัดสงขลา มาตรวจสอบระบบโปรแกรมให้เป็นประจำ

2. กระบวนการ (Process)

2.1. ด้านการวางแผนการดำเนินงาน

ปัจจุบันมีข้อระเบียบ กฎหมายและหนังสือสั่งการใหม่อยู่ตลอดเวลา ฝ่ายงานทะเบียนราษฎรมีการร่วมกันวางแผนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม มีการแลกเปลี่ยน ทัศนคติของแต่ละบุคคล หลักวิธีการดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง

2.2. ด้านการบริหารจัดการ

การประสานงานตามแบบแผนที่ชัดเจนอย่างเป็นขั้นตอน ซึ่งจะมีการประสานงานในส่วนของเทศบาล เมืองบ้านพรุ ตามลำดับขั้นผู้บังคับบัญชา จำเป็นต้องทำรายงานผลต่อผู้บังคับบัญชาและต้องประสานงานไปยังกับเจ้าหน้าที่ทั้งในหน่วยงานสำนักทะเบียนที่เกี่ยวข้องและสำนักทะเบียนกลาง

2.3 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์

การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านทะเบียนราษฎรอย่างเป็นระบบผ่านคอมพิวเตอร์ การวางระบบการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล มีระบบโปรแกรมในการจัดเก็บข้อมูลจัดเก็บตามหมวดเป็นการปฏิบัติงานที่ครอบคลุมมาก สามารถจัดเก็บข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว โดยในการเก็บข้อมูลจะสามารถเก็บไว้ เอกสารจะมีการคัดสำเนาแล้วนำมาสแกนเนอร์เข้าระบบ

2.4. ด้านการติดตามประเมินผล

มีการประเมินผลงานทุก 6 เดือน ในช่วงของปีงบประมาณละ 2 ครั้ง ประเมินผลงานเพื่อพิจารณาความดีความชอบ ในการประเมินจะทำการประเมินโดยผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับขั้น

3. ผลผลิต (Output)

3.1 ด้านการประเมินผล

มีการทำเอกสารประเมินข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ตรวจสอบด้วยหน่วยงานหลัก จะลงตรวจสอบเป็นประจำในช่วงต้นรอบและประเมินปลายรอบ การประเมินจะมีการตั้งตัวชี้วัด

4. ด้านข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

มีการพัฒนาเว็บไซต์ของเทศบาลเมืองบ้านพรุ ปรับเปลี่ยนโครงสร้างเว็บไซต์ให้มีเนื้อหาเพิ่มมากขึ้น มีเพจ (Facebook) ในการประกาศข้อมูลข่าวสาร และวิทยุกระจายเสียงของช่องเทศบาลเมืองบ้านพรุ

5. ด้านสิ่งแวดล้อม (Context)

สถานที่จัดเป็นสัดส่วน มีการพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอ สะอาด เป็นระเบียบ แสงไฟสว่าง แอร์เย็น บรรยากาศโล่ง กว้างเป็นสัดส่วน ห้องน้ำถูกสุขอนามัย มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการแนะนำทางเข้า มีป้ายแจ้ง ทางลาด ทางต่างระดับ บรรยากาศรอบ ๆ เทศบาลเป็นธรรมชาติ มีต้นไม้เยอะ แต่มีปัญหาด้านการจอดรถที่ไม่เพียงพอ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองบ้านพรุผู้ผลสัมฤทธิ์ อำเภอนาทม จังหวัดสงขลา

ผลการศึกษาของเทศบาลเมืองบ้านพรุที่นำมาใช้ มีดังนี้

ส่วนที่ 2 ปัญหาที่เคยเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานต่อการให้บริการของประชาชน

ปัญหาของเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความเข้าใจ ระเบียบ ข้อกฎหมาย คำสั่งในการปฏิบัติงาน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ขาดความมั่นใจในตัวเอง ไม่มีความชำนาญเท่าที่ควร ไม่กล้าลงมือตัดสินใจได้ด้วยตัวเอง ทำให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า ขาดความสามัคคี ขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจรวมไปถึงเงินเดือน ตำแหน่งหน้าที่การงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานไม่ดีเท่าที่ควร

แนวทางการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองบ้านพรุผู้ผลสัมฤทธิ์ มีดังนี้

จัดให้มีการอบรม ประชุม ระเบียบ ข้อกฎหมาย อยู่สม่ำเสมอ เนื่องจากในปัจจุบันนี้ มีข้อหนังสือสั่งการ ระเบียบ ข้อบังคับที่ออกมาใหม่ตลอดเวลา ทำให้ได้รับองค์ความรู้ใหม่ ๆ ก้าวทันโลกต่อการปรับตัวในโลกปัจจุบัน

ควรพัฒนาปรับปรุงวัสดุอุปกรณ์ภายในเทศบาล เทคโนโลยีให้ทันสมัยเพิ่มมากขึ้น ควรจัดให้มีการบริการนำดีแก่ประชาชน อินเทอร์เน็ตฟรี เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเรื่องของความ สะดวกสบาย

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษางานวิจัยเรื่องแนวทางการปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองบ้านพรุผู้ผลสัมฤทธิ์ ตามวัตถุประสงค์การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการแก้ไขปัญหา สอดคล้องกับแนวคิดการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ผลการศึกษาพบว่า

1. แนวทางการปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองบ้านพรุผู้ผลสัมฤทธิ์ อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดสงขลา เป็นไปตามแนวความคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่และการมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่า เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานยึดหลักตามระเบียบ ขั้นตอนและกฎเกณฑ์ ตามนโยบายของรัฐที่ยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Administration to Citizen Center) เป็นภารกิจงานที่สำคัญประการหนึ่งของเทศบาล ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในด้านทะเบียนราษฎร จำเป็นที่จะต้องพัฒนาเปลี่ยนแปลงระบบการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด ส่วนของการประเมินข้อตกลงการปฏิบัติราชการดำเนินงานด้วยการประเมินตัวชี้วัด เพื่อให้ผลการดำเนินงานนั้นเป็นไปตามข้อตกลงที่ได้ตกลงกันไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ Hood, 1991 (อ้างถึงใน ชมภูณูช หุ่นนาค, 2560, หน้า 134) ได้สรุปว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่ รัฐจะต้องตั้งเป้าหมาย วัตถุประสงค์และตัวชี้วัดที่ชัดเจน เป็นการกำหนดทิศทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดผลสำเร็จนำไปสู่การดำเนินงานตามแบบแผนที่กำหนดไว้และจะต้องมีการตรวจสอบจากภายนอกด้วย สอดคล้องกับแนวความคิดการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2543, หน้า 12) ได้สรุปว่า ความหมายการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นการบริหาร คือการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์เป็นหลัก เพื่อการปรับปรุงในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ซึ่งจะสะท้อนระบบการประเมินผลงานเพื่อให้ผลงานออกมาเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น สอดคล้องการวัดผลการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2546) จะเห็นได้ว่าการกำหนดเป้าหมายและการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน เป็นตัวชี้วัดที่จะทำให้มีผลต่อการบริหาร ที่จะทำให้บรรลุผลสำเร็จ เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานโดยใช้ตัวชี้วัด เป็นการผลักดันทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์เพิ่มมากขึ้น

2. ปัญหาและอุปสรรคในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองบ้านพรุผู้ผลสัมฤทธิ์ อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดสงขลา พบว่า ในการแก้ไขปัญหาเทศบาลเมืองบ้านพรุ งานด้านทะเบียนราษฎรจัดให้มีการอบรม ประชุม ระเบียบ ข้อกฎหมาย อยู่สม่ำเสมอ เนื่องจากในปัจจุบันนี้ มีข้อหนังสือสั่งการ ระเบียบ ข้อบังคับที่ออกมาใหม่ตลอดเวลา ทำให้ได้รับองค์ความรู้ใหม่ ๆ ก้าวทันโลกต่อการปรับตัวในโลกปัจจุบัน ดังนั้นต้องปรับเปลี่ยนวิธีคิดและทัศนคติของเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดด้านบวก ต่อเพื่อนร่วมงานและประชาชนที่เข้ารับบริการ ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มองโลกในแง่ดี เปิดใจกว้าง เอาใจเขามาใส่ใจเรา ไม่ยึดติดกับความคิดของตัวเอง ควบคู่ไปด้วยและควรสร้างต้องสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่น เงินเดือน โบนัส เงินรางวัลชมเชย เป็นต้น สอดคล้องกับแนวคิดของวิโรจน์ ก่อสกุล (2558, หน้า 105-108) ได้กล่าวว่า หลักของธรรมาภิบาลตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2542 การยึดหลักความถูกต้อง จะช่วยให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดหลักในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้ตัวบุคคลมีความซื่อตรง ซื่อสัตย์ อดทน มีระเบียบ วินัยและการประกอบอาชีพด้วยความสุจริต ไม่กระทำให้เกิดการคอร์รัปชันในองค์กร มีการตระหนักรู้หน้าที่

และสำนึกความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เป็นการยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการกระทำของตนในการทำงานและสอดคล้องกับนวนลอนงค์ วิเชียร (2549) ได้สรุปว่า คุณสมบัติที่เหมาะสมของผู้ให้บริการที่ดี จะเห็นได้ว่า งานให้บริการจะพบเจอคนจำนวนมาก โดยผู้ให้บริการนั้นหัวใจหลักของการบริการจะต้องมีการสื่อสารที่ดี มีจิตใจรักในการบริการ มีหน้าตาที่ยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่ตลอดเวลาและพูดคุยกันอย่างเป็นมิตร รวมไปถึงระดับการศึกษาที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน มองว่าถ้ามีคุณสมบัติตรงกับสายงานจะทำให้งานมีความสะดวกในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพที่ดีได้ยิ่งขึ้นไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรเจ้าหน้าที่ ควรพัฒนาศักยภาพตนเองในการทำงานให้มีความคล่องตัว ความชำนาญ ทั้งนี้ต้องมีเข้าใจ ทั้งด้านอารมณ์ ด้านการเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร พร้อมทั้งรับมือในการแก้ไขปัญหาแก่ผู้ให้บริการ เปรียบเสมือนว่าประชาชนเป็นที่หนึ่ง

ในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร พบว่า ประชาชนที่เข้ารับบริการยังขาดความรู้ ความเข้าใจระเบียบการใช้บริการและขั้นตอนการดำเนินงาน เจ้าหน้าที่จะต้องมีการทำแผนพับคู่มือเกี่ยวกับด้านงานทะเบียนราษฎรและด้านงานบัตรประจำตัวประชาชน ทั้งนี้จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่องค์ความรู้ ด้านกฎหมายให้กับประชาชนได้รับทราบ สามารถช่วยให้ประชาชนลดความเข้าใจแบบผิด ๆ ได้มีการเข้าใจและปฏิบัติตัวอย่างถูกต้อง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาแนวทางการปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองบ้านพรุ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และครบถ้วนมากยิ่งขึ้น
2. ควรทำการเก็บข้อมูลเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ในเขตนอกเทศบาลและเขตในเทศบาล เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น
3. ควรศึกษาในเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างได้แก่เจ้าหน้าที่และผู้ให้บริการ เพื่อนำมาเปรียบเทียบวิเคราะห์ให้ได้ข้อมูลเชิงลึก ทำให้ผลที่ได้ออกมามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- มะลิวัลย์ แก้วเพชร. (2559). การพัฒนาการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียน กรณีศึกษาฝ่ายทะเบียนสำนักเขตหลักสี่. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- คู่มือด้านทะเบียนราษฎร. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 7 กันยายน 2564, จาก <https://www.bora.dopa.go.th/CallCenter1548/index.php/card>
- ราชกิจจานุเบกษา. (2560). [ออนไลน์]. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. ค้นเมื่อ 7 กันยายน 2564, จาก <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2540/A/055/1.PDF>
- พระราชกฤษฎีกา. (2546). [ออนไลน์]. การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. ค้นเมื่อ 9 กันยายน 2564, จาก https://khwaorai.go.th/attach_forms/3b9d5c7265572802f0edaecb8b120257.pdf
- ชมพูนุช หุ่นาค. (2560). การจัดการภาครัฐแนวใหม่: การเปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างผลิตภาพสูงสุด. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์, 7(3), 125-137.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). คุณภาพการให้บริการและพึงพอใจ ที่มีความสัมพันธ์การกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โรงพยาบาลเปาโลรังสิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม. (2563). คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ศราวุธ ธรรมแสง. (2553). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนทบุรี. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ชนิดา บนใหม่ (2561). คุณภาพการให้บริการของประชาชนด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เขตดินแดง จังหวัดกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บริการงานทะเบียนราษฎร. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 18 ตุลาคม 2564, จาก https://www.banprucity.go.th/?page_id=275
- พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร. (2534). [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 21 ตุลาคม 2564, จาก <http://web.krisdika.go.th/data/law/law2/%A119/%A119-20-9999-update.pdf>

ฉัตรชัย นาคำพลอย (2562). การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในสังคมปัจจุบัน.

จังหวัดกรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.