

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอสู่ศูนย์ราชการสะดวก :กรณีศึกษาจังหวัด
นครสวรรค์



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2564
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Factors effecting driving the district registration offices to the Government Easy
Contact Centers : a case study of Nakhon Sawan province



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2021

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอสุรนัย

ราชการสะดวก :กรณีศึกษาจังหวัดนครสวรรค์

โดย

นายนฤตล กลั่นทกพันธุ์

สาขาวิชา

รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

รองศาสตราจารย์วันชัย มีชาติ

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร(วงอร พัวพันสวัสดิ์.

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(รองศาสตราจารย์วันชัย มีชาติ)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร(ศิริมา ทองสว่าง.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

นฤตล กลันทกพันธุ์ : ปัจจัยที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนสำนักงานทะเบียนอำเภอสู่ศูนย์ราชการ
 สะดวก :กรณีศึกษาจังหวัดนครสวรรค์. (Factors effecting driving the district
 registration offices to the Government Easy Contact Centers : a case study
 of Nakhon Sawan province) อ.ที่ปรึกษาหลัก : รศ.วันชัย มีชาติ

งานวิจัยนี้ศึกษาถึงการนำนโยบายการขับเคลื่อนสำนักงานทะเบียนอำเภอสู่ศูนย์ราชการ
 สะดวกไปปฏิบัติ โดยใช้กรณีศึกษาของจังหวัดนครสวรรค์ ที่ได้ดำเนินการมาเป็นระยะเวลา 2 ปี
 (พ.ศ. 2563 – 2564) ซึ่งมีสำนักงานทะเบียนผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวก 14 แห่ง จาก 878
 แห่งทั่วประเทศ และจังหวัดนครสวรรค์ ยังไม่มีสำนักงานทะเบียนใดผ่านการรับรอง ผู้วิจัยในฐานะเป็น
 ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนจึงสนใจในปรากฏการณ์ดังกล่าวเนื่องจากเป็นนโยบายที่ผู้บริหารของกรมการ
 ปกครองให้ความสำคัญ ว่ามีปัจจัยปัญหาอุปสรรคอย่างไรในการดำเนินงาน และควรมีแนวทาง
 ใดเพื่อให้การขับเคลื่อนนโยบายได้สำเร็จ ด้วยหวังดีเป็นอย่างยิ่งว่าจะช่วยสะท้อนมุมมองของ
 ผู้ปฏิบัติงานทะเบียน โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ ทั้งการศึกษาจากเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง และ
 สัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการนำนโยบายการขับเคลื่อนสำนักงานทะเบียนอำเภอสู่
 ศูนย์ราชการสะดวกไปปฏิบัติ คือ รูปแบบของบริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ไม่สอดคล้องกับ
 เป้าหมายของนโยบาย ทักษะคดีของผู้ปฏิบัติงานที่กลัวการรับผิดชอบ กระบวนการเข้ารับการประเมินที่
 มีความยุ่งยาก ทรัพยากรไม่เพียงพอ และผู้นำระดับพื้นที่ไม่ได้ให้ความสำคัญ รวมถึงได้มีข้อเสนอ
 แนวทางการขับเคลื่อนนโยบาย ถือเป็นการสร้างข้อสรุปย่อยไปสู่ข้อสรุปทั่วไปที่เชื่อว่าจะนำไปใช้
 กับสำนักงานทะเบียนอื่นๆ ได้ต่อไป เนื่องจากอยู่ภายใต้บริบทของกฎหมาย และรูปแบบของ
 กระบวนการเข้ารับการประเมินที่เหมือนกัน

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

ลายมือชื่อนิสิต

ปีการศึกษา 2564

ลายมือชื่อ อ..... ที่ปรึกษาหลัก.

6282023124 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD:

Narudol Kalantakaphan : Factors effecting driving the district registration offices to the Government Easy Contact Centers : a case study of Nakhon Sawan province. Advisor: Assoc. Prof. WANCHAI MEECHART

This thesis studied about implementing the policy in driving Nakhon Sawan's district registration offices to the Government Easy Contact Center (GECC). During the past two years from 2020-2021 (B.E. 2563-2564), there are 14 GECCs out of 878 district registration offices countrywide. None of the Nakhon Sawan's district registration offices have been certified as the GECC. The researcher was interested in this phenomenon because it related to the policy that the administrators of the Department of Provincial Administration were concerned. The objectives aimed to (1) identify factors in the operations and (2) identify guidelines for driving the policy successfully. The qualitative method was utilized. The data were collected by studying the evidentiary documents and conducting the in-depth interviews. The research findings showed the factors affecting the implementation of the policy in driving Nakhon Sawan's district registration offices to the GECC which were the inconsistency between the objectives of the public service categories and the policy goals, the officers' attitude of liability fear, the inconvenient evaluation process, the insufficient resources, and the unconcerned regional leaders. The guidelines were suggested for driving the policy which can be generalized and applied in other district registration offices under the same laws and evaluation process

Field of Study: Public Administration

Student's Signature

Academic Year: 2021

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอสู่ศูนย์ราชการสะดวก : กรณีศึกษาจังหวัดนครสวรรค์ สำเร็จลุล่วงไปได้ดีเนื่องจากได้รับความกรุณาจากหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์วันชัย มีชาติ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ซึ่งได้ให้ความเมตตาต่อผู้วิจัยเป็นอย่างสูงยิ่งที่เสียสละเวลาของท่านในการช่วยเหลือผู้วิจัยสำหรับทุกเรื่องที่ผ่านมา ตั้งแต่การเริ่มคิดโครงร่างงานวิจัยในหัวข้อที่ผู้วิจัยอยากทำ ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถามข้อสงสัยต่างๆ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น ตลอดจนช่วยตรวจทานและแก้ไขข้อบกพร่องของงานวิจัย ตั้งแต่วันแรกและจนถึงวันที่ส่งรูปเล่ม ซึ่งทำให้งานวิจัยชิ้นนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณคณาจารย์คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน ให้ความรู้ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการทำงานวิจัยชิ้นนี้ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะที่คอยช่วยประสานงาน และอำนวยความสะดวกให้เป็นอย่างดี ขอขอบคุณพี่รหัส รุ่นพี่ MPACU50 และเพื่อนร่วมรุ่น MPACU52 ที่ได้ดูแลและหวังดีต่อข้าพเจ้าเสมอมา

นอกจากนี้ ผู้วิจัยต้องขอกราบขอบพระคุณ บิดามารดา และครอบครัว ที่คอยช่วยเหลือสนับสนุนเป็นผู้ให้ทุกสิ่งทุกอย่างที่ผู้วิจัยมีความปรารถนา และเป็นกำลังใจในทุกเวลาที่ยากลำบากของชีวิต รวมทั้งผู้บังคับบัญชาทุกท่านและเพื่อนร่วมงานทุกคนที่ส่งเสริมให้โอกาสในการศึกษาต่อของผู้วิจัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยชิ้นนี้ จะเป็นประโยชน์และมีคุณค่าต่อผู้ที่ให้ความสนใจ โดยคุณค่าและความดีทั้งหลายอันเกิดขึ้นจากงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่บุคคลทั้งหลายที่กล่าวข้างต้น และหากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้ทุกประการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

นฤตล กลั่นทกพันธ์

สารบัญ

| | หน้า |
|--|-----------|
| บทคัดย่อภาษาไทย..... | ค |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... | ง |
| กิตติกรรมประกาศ..... | จ |
| สารบัญ..... | ฉ |
| สารบัญตาราง..... | ช |
| สารบัญรูปภาพ..... | ฌ |
| 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| 1.2 คำถามการวิจัย..... | 2 |
| 1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย..... | 2 |
| 1.4 ประโยชน์ของการวิจัย..... | 3 |
| 1.5 ขอบเขตของการวิจัย..... | 3 |
| 1.6 นิยามศัพท์..... | 3 |
| บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม..... | 4 |
| 2.1 แนวคิดทฤษฎีเรื่องบริการสาธารณะ..... | 4 |
| 2.2 แนวคิดทฤษฎีเรื่องนโยบายสาธารณะ..... | 7 |
| 2.3 แนวคิดเรื่องพาราไดม์ทางรัฐประศาสนศาสตร์..... | 10 |
| 2.4 แนวคิดทฤษฎีเรื่องผู้นำ..... | 12 |
| 2.5 กระบวนการสมัครเข้ารับการประเมินศูนย์ราชการสะดวกของสำนักทะเบียนอำเภอ..... | 13 |
| 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 15 |
| 2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... | 17 |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย..... | 18 |

| | |
|--|-----------|
| 3.1 รูปแบบการวิจัย | 18 |
| 3.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ | 19 |
| 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | 19 |
| 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอ | 20 |
| 3.5 ระยะเวลาในการดำเนินงาน | 20 |
| บทที่ 4 ผลการศึกษา..... | 21 |
| 4.1 ประเด็นเกี่ยวกับการเข้ารับการประเมินของศูนย์ราชการสะดวก..... | 21 |
| 4.2 ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก และการค้นคว้าทางเอกสารที่เกี่ยวข้อง | 28 |
| บทที่ 5 สรุปผลและอภิปรายผลการศึกษา..... | 43 |
| 5.1 สรุปผลและอภิปรายการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอสู่ศูนย์ราชการ สะดวก: กรณีศึกษาจังหวัดนครสวรรค์..... | 43 |
| 5.2 ข้อจำกัดของงานวิจัย | 49 |
| บรรณานุกรม..... | 52 |
| ประวัติผู้เขียน..... | 54 |

สารบัญตาราง

หน้า

| | |
|---|----|
| ตารางที่ 1 ผลการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน ณ สำนักทะเบียนอำเภอที่ประสงค์สมัครเองเพิ่มเติม และ สำนักทะเบียนอำเภอนำร่อง ในการประเมินศูนย์ราชการสะดวก..... | 41 |
| ตารางที่ 2 ผลการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน ณ สำนักทะเบียนอำเภอที่ไม่ได้สมัครเข้าร่วม ในการ ประเมินศูนย์ราชการสะดวก..... | 42 |



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารบัญรูปภาพ

| | หน้า |
|--|------|
| รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย | 17 |
| รูปที่ 2 แผนผังสรุปขั้นตอนการดำเนินการเข้ารับสมัครศูนย์ราชการสะดวกของสำนักทะเบียนอำเภอ ในจังหวัดนครสวรรค์ | 27 |
| รูปที่ 3 ตัวอย่างเกณฑ์ด้านกายภาพ 1..... | 32 |
| รูปที่ 4 ตัวอย่างเกณฑ์ด้านกายภาพ 2..... | 33 |
| รูปที่ 5 ตัวอย่างเกณฑ์ด้านกายภาพ 3..... | 33 |
| รูปที่ 6 ตัวอย่างเกณฑ์ด้านกายภาพ 4..... | 34 |
| รูปที่ 7 ตัวอย่างเกณฑ์ด้านกายภาพ 5..... | 34 |
| รูปที่ 8 ตัวอย่างเกณฑ์ด้านคุณภาพ 1..... | 35 |
| รูปที่ 9 ตัวอย่างเกณฑ์ด้านคุณภาพ 2..... | 35 |
| รูปที่ 10 ตัวอย่างเกณฑ์ด้านคุณภาพ 3..... | 36 |
| รูปที่ 11 ตัวอย่างเกณฑ์ด้านคุณภาพ 4..... | 36 |

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สำนักทะเบียนอำเภอเป็นหน่วยให้บริการประชาชนซึ่งมาติดต่อราชการ ณ ที่ว่าการอำเภอเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร บัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนครอบครัว ทะเบียนชื่อ บุคคล และทะเบียนอื่นๆ ตามอำนาจหน้าที่ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย โดยมีปลัดอำเภอฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน และเจ้าหน้าที่อื่นๆ เป็นผู้รับผิดชอบปฏิบัติงานขึ้นโดยตรงต่อนายอำเภอผู้บังคับบัญชา

ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เป็นแนวคิดที่เกิดขึ้นจากการมอบนโยบายของนายกรัฐมนตรี เมื่อครั้งการประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2558 โดยสั่งการให้ทุกกระทรวง กรม จังหวัด และรัฐวิสาหกิจ มีหน่วยให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน เพื่อการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานของรัฐ ซึ่งมีหลักการที่สอดคล้องกับกฎหมาย 2 ฉบับ คือ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยได้แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยความสะดวกสำหรับการกำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน วิธีการประเมินและรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกแก่หน่วยงานที่สมัครเข้ารับการประเมินต่อไป

กรมการปกครองภายใต้การบริหารงานของอธิบดีคนปัจจุบันได้มีการนำแนวทางตามข้อสั่งการดังกล่าว ของนายกรัฐมนตรีมาปฏิบัติ โดยมี 10 นโยบายสำคัญของกรมการปกครองประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (10 Flagships for DOPA Excellence 2020) ซึ่ง 1 ในนโยบาย คือ การนำร่องให้สำนักทะเบียนอำเภอต้นแบบในแต่ละจังหวัดเข้ารับการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก จังหวัดละ 1 แห่ง จำนวน 76 แห่ง และตั้งเป้าหมายดำเนินการให้ผ่านการรับรองครบทั้ง 878 สำนักทะเบียนอำเภอทั่วประเทศ ซึ่งในการดำเนินงานขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าวเป็นเวลา 2 ปี นั้น ข้อมูล ณ วันที่ 1 กันยายน 2564 มีสำนักทะเบียนอำเภอทั้งหมด จำนวน 14 แห่ง จาก 878 สำนักทะเบียนอำเภอ ผ่านการประเมินและได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

จังหวัดนครสวรรค์ได้ส่งสำนักทะเบียนอำเภอสมัครเข้ารับการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกตามที่กรมการปกครองกำหนดในปี พ.ศ. 2563 จำนวน 3 แห่ง

และในปี พ.ศ. 2564 จำนวน 1 แห่ง รวมทั้งหมด 4 แห่ง จากทั้งหมด 15 แห่ง โดยมีสำนักทะเบียนอำเภอที่สมัครเข้าร่วมตามความสมัครใจเพียง 1 แห่ง นอกจากนี้ที่กรมการปกครองกำหนดเป็นเป้าหมายนำร่องเท่านั้น ยิ่งไปกว่านั้นสำนักทะเบียนอำเภอทั้ง 4 แห่ง ไม่ผ่านการประเมินแม้กระทั่งในรอบแรก (การตรวจคัดกรองเอกสาร) ซึ่งเป็นสิ่งที่ระบุไว้อย่างชัดเจนในคู่มือของการสมัครเข้ารับการประเมินของศูนย์ราชการสะดวก

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีเห็นว่าปรากฏการณ์ดังกล่าวมีความน่าสนใจเนื่องจากศูนย์ราชการสะดวก หรือ GECC นั้น เป็นนโยบายที่รัฐบาล และผู้บริหารระดับสูงของกรมการปกครอง ให้ความสำคัญ แต่เมื่อนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติกลับพบว่ายังไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายตามที่ได้จากจำนวนสำนักทะเบียนอำเภอที่ผ่านการรับรองของศูนย์ราชการสะดวกเพียง 14 แห่ง จาก 878 แห่งทั่วประเทศ ดังนั้น จึงเห็นควรศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนค้นหาแนวทางการขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดนครสวรรค์สู่การเป็นศูนย์ราชการสะดวก ซึ่งอาจจะได้ข้อสรุปของงานวิจัยที่สามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับการขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภออื่นๆ ให้สำเร็จได้ต่อไป

1.2 คำถามการวิจัย

(1) การขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดนครสวรรค์สู่ศูนย์ราชการสะดวกมีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานอย่างไร

(2) การขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดนครสวรรค์สู่ศูนย์ราชการสะดวกให้บรรลุผลสำเร็จควรมีแนวทางอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดนครสวรรค์สู่ศูนย์ราชการสะดวก

2) เพื่อนำเสนอแนวทางการขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดนครสวรรค์สู่ศูนย์ราชการสะดวกให้บรรลุผลสำเร็จ

1.4 ประโยชน์ของการวิจัย

เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาระดับสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดนครสวรรค์ และสำนักทะเบียนอำเภออื่นๆ สู่อำนาจการปกครอง

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

(1) ด้านเนื้อหา ใช้การศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เป็นแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบริการสาธารณะ การนำไปปฏิบัติ พาราไดม์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ ภาวะผู้นำ กฎหมาย ระเบียบ ข้อสั่งการ ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และใช้การสัมภาษณ์ ผู้ปฏิบัติงาน ณ สำนักทะเบียนอำเภอ เพื่อให้ได้ข้อมูลสำคัญในการศึกษา

(2) ด้านพื้นที่ ใช้สำนักทะเบียนอำเภอในพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์

(3) ด้านเวลา ใช้ระยะเวลาระหว่างเดือนกันยายน – ธันวาคม พ.ศ. 2564

1.6 นิยามศัพท์

(1) สำนักทะเบียนอำเภอ หมายความว่า สำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรา 8 (4) แห่งพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 ซึ่งมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร และมีงานทะเบียนอื่นๆ ในความรับผิดชอบของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ได้แก่ งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชนงานทะเบียนทั่วไป เป็นต้น มาตั้งอยู่ภายในสำนักทะเบียนอำเภอด้วย

(2) ศูนย์ราชการสะดวก หมายความว่า ศูนย์ราชการสะดวกตามข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรี ในการประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2558 และหมายความรวมถึงศูนย์บริการร่วม หรือ ศูนย์รับ คำขอ ตามมาตรา 30 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2547 และมาตรา 7 วรรคสี่ และมาตรา 14 วรรค 1 ของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ซึ่งมีแนวคิดในการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อราชการอย่างสะดวกและรวดเร็ว

บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอสู่ศูนย์ราชการสะดวก : กรณีศึกษาจังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิดทฤษฎี งานวิจัย และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้ง เสนอกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีเรื่องบริการสาธารณะ
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีเรื่องนโยบายสาธารณะ
- 2.3 แนวคิดเรื่องพาราโดมทางรัฐประศาสนศาสตร์
- 2.4 แนวคิดทฤษฎีเรื่องภาวะผู้นำ
- 2.5 กระบวนการเข้ารับสมัครการประเมินศูนย์ราชการสะดวก
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดทฤษฎีเรื่องบริการสาธารณะ

2.1.1 ความหมายของบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2552) ได้ให้ความหมายของบริการสาธารณะว่าจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน และมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ของสาธารณชน

วุฒิชัย ต้นไชย (2559) กล่าวสรุปได้ว่าบริการสาธารณะเป็นพันธกิจของแต่ละหน่วยงานรัฐที่ระบุไว้ตามกฎหมายตั้งแต่รัฐธรรมนูญ ซึ่งปัจจุบันในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่เหล่านั้นมากขึ้นตามแนวคิดการกระจายอำนาจการปกครอง

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ได้ให้ความหมายของบริการสาธารณะว่าเป็นกิจการอันจำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนเป็นส่วนรวมที่รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อให้บริการแก่ประชาชน เช่น กิจการสาธารณูปโภค กิจการขนส่งคนโดยสาร เป็นต้น

2.1.2 รูปแบบของบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2552) ได้จัดแบ่งรูปแบบบริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐเป็น 6 ประเภท ได้แก่

- (1) บริการสาธารณะด้านยุติธรรม
- (2) บริการสาธารณะด้านการรักษาความปลอดภัยของสังคม
- (3) บริการสาธารณะด้านการรักษาความมั่นคงของประเทศ
- (4) บริการสาธารณะทางการศึกษาของชาติ
- (5) บริการสาธารณะทางด้านสังคม
- (6) บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม
- (7) บริการสาธารณะทางด้านท่องเที่ยว

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (2560) ได้บัญญัติหน้าที่ของรัฐในหมวด 5 ซึ่งระบุสิ่งที่รัฐต้องดำเนินการ โดยมีความแตกต่างจากหมวด 6 ที่เป็นเพียงแนวนโยบายแห่งรัฐ เป็นการสะท้อนถึงประเภทบริการสาธารณะที่บังคับให้เป็นหน้าที่โดยตรงของรัฐต้องทำเพื่อผลประโยชน์ส่วนรวมของประเทศ ได้แก่ ความมั่นคงของชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ การดูแลให้มีการบังคับใช้กฎหมาย การศึกษา บริการสาธารณสุข สาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน การรักษาสิ่งแวดล้อม การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร การรักษาไว้ซึ่งความถี่และวงจรรวม การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค การรักษาวินัยทางการเงินการคลัง และการเฝ้าระวังทุจริตประพฤติมิชอบ เป็นต้น

2.1.3 อำนาจหน้าที่ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2559 ข้อ 2 กรมการปกครอง มีภารกิจเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายในประเทศ การอำนวยความสะดวก การปกครองท้องที่ การอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน และการทะเบียน เพื่อให้ประชาชนมีความมั่นคง ปลอดภัย ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และให้เกิดความสุขในสังคม

2.1.4 กฎหมายเกี่ยวกับงานทะเบียน

(1) กฎหมายในยุคเก่า ได้แก่ พระราชบัญญัติสำหรับทำบัญชีในพระราชอาณาจักร ร.ศ. 128 (พ.ศ. 2452) และพระราชบัญญัติการตรวจสอบบัญชีสำมะโนครัวและการจดทะเบียนคนเกิด คนตายคนย้ายตำบล พระพุทธศักราช 2460 ซึ่งเป็นรากฐานของกฎหมายเกี่ยวกับงานทะเบียนหลายฉบับในเวลาต่อมา โดยเริ่มแรกมีวัตถุประสงค์เป็นไปเพื่อให้ทราบแน่นอนว่ามีคนอยู่แห่งใดเท่าใด เพื่อประโยชน์สุข และรักษาการแผ่นดิน ต่อมาได้มีการวางระเบียบการตรวจสอบสำมะโนครัวเพิ่มเติม โดยมีการจัดทำทะเบียนคนเกิด ตาย และย้ายที่อยู่ เพื่อเป็นหลักฐานในการตรวจสอบประชากรให้

ถูกต้องยิ่งขึ้นตามลำดับ ซึ่งมีการวางหลักเกณฑ์ด้านระยะเวลาในการแจ้งการต่างๆ และกำหนดบทลงโทษทางอาญาหากบุคคลผู้มีหน้าที่ละเว้นการแจ้งการต่างๆ ทั้งปรับและจำคุก

(2) กฎหมายในปัจจุบัน ได้แก่ พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 3 พ.ศ. 2562) ได้พัฒนาการจากกฎหมายในยุคเก่าโดยมีการกำหนดเลขประจำตัวประชาชนให้ทุกคนที่อยู่ในราชอาณาจักร เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบทางทะเบียนมากขึ้น และมีการจัดเก็บข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎรประกอบด้วยข้อมูลส่วนตัวต่างๆ ของบุคคล ซึ่งถือเป็นความลับ หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ หรือผู้มีส่วนได้เสียตามที่กฎหมายเท่านั้นจึงจะสามารถตรวจ คัดรับรอนำข้อมูลไปใช้ได้ หากมีการฝ่าฝืนเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูล หรือการแจ้งเท็จ มีความผิดตามบทกำหนดโทษทั้งปรับและจำคุก นอกจากนี้ยังมีความเกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติสัญชาติ พ.ศ. 2508 (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2555) ในเรื่องของการได้มาซึ่งสัญชาติไทย เช่น การเพิ่มชื่อ การพิสูจน์สถานการณเกิดและสัญชาติของเด็ก เป็นต้น จึงมีความสำคัญเนื่องจากก่อให้เกิดสิทธิและหน้าที่ของการเป็นพลเมืองชาวไทยหลายประการ โดยกฎหมายเกี่ยวกับงานทะเบียนอื่นๆ ได้แก่ พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526 (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 3 พ.ศ. 2554) พระราชบัญญัติจดทะเบียนครอบครัว พุทธศักราช 2478 (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 3 พ.ศ. 2478) และพระราชบัญญัติชื่อบุคคล พ.ศ. 2505 (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 3 พ.ศ. 2548) ถือว่ามีจุดเริ่มต้นมาจากกฎหมายการทะเบียนราษฎรในยุคแรกที่เป็นการนับจำนวนประชากรเพื่อประโยชน์ในการปกครองบ้านเมือง แต่เนื่องจากสังคมมีความเปลี่ยนแปลงและสลับซับซ้อนมากขึ้นจึงต้องมีเครื่องมือเพื่อช่วยใช้ในการตรวจสอบควบคุมความเคลื่อนไหวทางทะเบียนของบุคคลไว้เป็นหลักฐานที่มากกว่าการแจ้งเกิดตาย และย้ายที่อยู่

กล่าวได้ว่างานการทะเบียนราษฎรโดยพื้นฐานซึ่งพิจารณาจากจุดกำเนิดหรือความมุ่งหมายของการตรากฎหมายนั้นมีความประสงค์ในเรื่องของความมั่นคงเพื่อควบคุมตรวจสอบสถานะและจำนวนของประชากรในประเทศโดยสร้างหลักฐานทางทะเบียนไว้ ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายในของกรมการปกครอง งานการทะเบียนราษฎรจึงเป็นบริการสาธารณะประเภทความมั่นคง

2.2 แนวคิดทฤษฎีเรื่องนโยบายสาธารณะ

2.2.1 ความหมายของนโยบายสาธารณะ

ศุภชัย ยาวะประภาส (2557) กล่าวว่านโยบายสาธารณะคือการดำเนินกิจกรรมของรัฐบาลที่กำหนดขึ้นเพื่อแก้ไขหรือป้องกันปัญหาตามภาระหน้าที่ที่มี

ชนิดา จิตตรุทธะ (2557) นิยามถึงนโยบายสาธารณะว่าเป็นการดำเนินงานของรัฐบาลเพื่อรับใช้ผลประโยชน์ของสาธารณะ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ได้ให้ความหมายของนโยบายสาธารณะว่าเป็นหลักและวิธีการปฏิบัติซึ่งถือเป็นแนวทางการดำเนินการต่างๆ เพื่อประชาชนทั่วไป

2.2.2 ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ศุภชัย ยาวะประภาส (2557) ให้ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติว่าเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องซึ่งทำให้นโยบายบรรลุผลสำเร็จได้ตามเป้าหมาย

วรเดช จันทรศร (2552) นิยามว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติคือกระบวนการกระตุ้นทรัพยากรในการปฏิบัติงานทั้งหมดที่มี ให้สามารถบรรลุเป้าหมายของนโยบายได้

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ (2551) กล่าวว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นกระบวนการหลังจากที่รัฐสภาได้ผ่านกฎหมาย หรือนโยบายได้รับอนุมัติแล้ว เพื่อนำไปปฏิบัติจริงต่อไป

2.2.3 ปัจจัยที่กำหนดความสำเร็จของการนำไปปฏิบัติ

ศุภชัย ยาวะประภาส (2557) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่กำหนดความสำเร็จหรือล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ดังนี้

(1) ลักษณะของนโยบายนั้นๆ กล่าวคือ จะมีลักษณะบางประการที่บ่งบอกว่านโยบายหนึ่งๆ จะประสบความสำเร็จ ได้แก่ นโยบายนั้นมีข้อเรียกร้องให้มีการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ น้อยที่สุด และมีความเห็นพ้องต้องกันในระดับสูง หรือความแพร่หลายของการรับรู้ว่ายโยบายนั้นให้ประโยชน์มากกว่านโยบายอื่นที่มีอยู่อย่างมากและเห็นผลได้ชัดเจน เป็นต้น

(2) วัตถุประสงค์ของนโยบาย กล่าวคือ นโยบายที่มีรูปแบบของวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายดังต่อไปนี้ จะประสบความสำเร็จ ได้แก่ มีความชัดเจนและสอดคล้องกันของวัตถุประสงค์ เป็นต้น ในทางตรงข้ามหากมีคำสั่งหรือข้อมูลข่าวสาร จากผู้กำหนดนโยบายสู่ผู้ปฏิบัติซึ่งวัตถุประสงค์มีความไม่ชัดเจนและขัดแย้งกันเองจะประสบความสำเร็จได้ยาก

(3) ความเป็นไปได้ทางการเมือง กล่าวคือ นโยบายจะประสบความสำเร็จได้จะต้องได้รับการสนับสนุนมากที่สุดและถูกคัดค้านน้อยที่สุด จากทุกๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องในสังคม ได้แก่ ชนชั้นนำ นักการเมือง นักธุรกิจ กลุ่มอาชีพที่มีอิทธิพล กลุ่มผลประโยชน์ต่างๆ สื่อมวลชน เป็นต้น

(4) ความเป็นไปได้ทางเทคนิคหรือทฤษฎี กล่าวคือ นโยบายที่การร่างมีความเรียบง่าย ไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อน และมีผู้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการไม่มากนัก จะเป็นนโยบายที่มีโอกาสประสบความสำเร็จได้ง่ายกว่า

(5) ความเพียงพอของทรัพยากร กล่าวคือ นโยบายต้องอาศัยการมีทรัพยากรต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น งบประมาณที่ได้รับจัดสรร บุคลากรในจำนวนที่เพียงพอและมีคุณภาพ หรือวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เพื่ออำนวยความสะดวก อย่างเพียงพอจะทำให้ขับเคลื่อนนโยบายนั้นได้สำเร็จ

(6) ลักษณะของหน่วยงานที่นำไปปฏิบัติ กล่าวคือ นโยบายที่มอบหมายให้หน่วยงานไปปฏิบัตินั้นจะต้องมีความพร้อมในการบริหารงานในแง่ของ ความสอดคล้องใกล้เคียงกับภารกิจเดิมที่มีอยู่ และทำเป็นประจำ จะทำให้ประสบความสำเร็จได้มากกว่า

(7) ทักษะของผู้ดำเนินนโยบายไปปฏิบัติ กล่าวคือ นโยบายที่ไม่ขัดกับความรู้สึกพื้นฐาน ความเชื่อ คุณค่า หรือผลประโยชน์ของผู้ปฏิบัติ รวมทั้งไม่บังคับให้ต้องเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปจากแนวทางเดิมที่เคยปฏิบัติเป็นอย่างมาก จะมีโอกาสที่นโยบายนั้นประสบความสำเร็จได้มากกว่า

(8) กลไกภายในหน่วยงานหรือระหว่างหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ นโยบายที่ถูกขับเคลื่อน โดยหน่วยงานที่มีระบบการประสานงาน การติดต่อสื่อสาร การควบคุมบังคับบัญชา โครงสร้างองค์การ ความสัมพันธ์ภายในองค์กรและภายนอกองค์กรที่ดี ย่อมมีโอกาสจะประสบความสำเร็จได้มากกว่า

วเรเดช จันทรศร (2552) ได้กล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคที่มักพบเมื่อนำนโยบายไปปฏิบัติ ดังนี้

(1) ปัญหาด้านสมรรถนะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ กล่าวคือ หน่วยงานที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติมีความสามารถเพียงใดสำหรับการดำเนินการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ สำหรับปัจจัยที่จำเป็นและมักขาดแคลนจนทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคนั้น ได้แก่ บุคลากร เงินทุน วัสดุอุปกรณ์ เอกสารทางวิชาการ หรือเทคโนโลยี เป็นต้น

(2) ปัญหาด้านการควบคุม กล่าวคือ เป็นความสามารถในการวัดความก้าวหน้า หรือ ผลการปฏิบัติของนโยบาย แผนงาน หรือโครงการ หากขาดความสามารถในด้านนี้ มักเกิดปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานตามนโยบายให้สำเร็จลุล่วงไปได้

(3) ปัญหาด้านความร่วมมือและการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง กล่าวคือ เป็นปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานซึ่งมีหลายประการ ได้แก่ การทำให้พฤติกรรมการทำงานต้องเปลี่ยนไป ความรู้สึกว่าจะต้องเสียผลประโยชน์ ความรู้สึกว่าตนไม่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจหรือคิดว่าผู้บริหารไม่เข้าใจสภาพความเป็นจริงในการปฏิบัติงาน หัวหน้าไม่ให้การสนับสนุน เป็นต้น จะทำให้เกิดความรู้สึกต่อต้านและทำงานแบบขอไปที

(4) ปัญหาด้านอำนาจและความสัมพันธ์กับองค์การอื่นที่เกี่ยวข้อง กล่าวคือ หากนโยบายที่นำไปปฏิบัติมีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่จำนวนมากที่ต้องประสานงานและตัดสินใจร่วมกันจะทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคได้มากกว่า

(5) ปัญหาด้านการสนับสนุนและความผูกพันขององค์การและบุคคลสำคัญ กล่าวคือ การนำนโยบายไปปฏิบัติหากขาดการสนับสนุนหรือเกิดการขัดขวางของบุคคลสำคัญจะทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคอย่างยิ่งในการดำเนินการ โดยบุคคลสำคัญ ได้แก่ กลุ่มอิทธิพล กลุ่มผลประโยชน์ ข้าราชการระดับสูง นักการเมือง และสื่อมวลชน เป็นต้น ซึ่งบุคคลสำคัญเหล่านี้จะมีบทบาทและอำนาจตามสถานะของสถานการณ์ที่แตกต่างกัน

2.2.4 นโยบายของกรมการปกครองในการขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอสู่ศูนย์ราชการสะดวก

อธิบดีกรมการปกครองคนปัจจุบันได้มี 10 นโยบายสำคัญของกรมการปกครองประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (10 Flagships for DOPA Excellence 2020) ซึ่ง 1 ในนโยบาย คือ การให้สำนักทะเบียนอำเภอนำร่องในแต่ละจังหวัดเข้ารับการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก และมีเป้าหมายดำเนินการให้ผ่านการรับรองครบทั้ง 878 สำนักทะเบียนอำเภอทั่วประเทศต่อไป

กล่าวได้ว่านโยบายของอธิบดีกรมการปกครองในการขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอสู่ศูนย์ราชการสะดวก เป็นการนำนโยบายมาปฏิบัติในหน่วยงานระดับพื้นที่ คือ สำนักทะเบียนอำเภอซึ่งมีบริการสาธารณะเกี่ยวกับกฎหมายด้านการทะเบียนที่มีประชาชนมาติดต่อราชการเป็นประจำ ทว่าใน 2 ปีที่ผ่านมา มีสำนักทะเบียนอำเภอทั่วประเทศเพียง 14 แห่ง ที่สามารถผ่านการรับรองมาตรฐาน

ของศูนย์ราชการสะดวก ในส่วนของจังหวัดนครสวรรค์ไม่มีสำนักทะเบียนอำเภอใดผ่านการรับรอง การขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าวจึงน่าจะมีปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญในการปฏิบัติจริงตามแนวคิด ทฤษฎีในด้านต่างๆ ที่ได้กล่าวไป ทำให้การดำเนินการยังไม่ประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมาย ที่กำหนดไว้

2.3 แนวคิดเรื่องพาราไดม์ทางรัฐประศาสนศาสตร์

2.3.1 พาราไดม์ที่สำคัญทางรัฐประศาสนศาสตร์

ปกรณ ศิริประกอบ (2562) ได้กล่าวถึงแนวคิดเรื่องพาราไดม์หรือกระบวนทัศน์ทางการ บริหารที่สำคัญของรัฐประศาสนศาสตร์ 3 ยุค ดังนี้

(1) การบริหารยุคเก่า (Old Public Management) มีลักษณะที่สำคัญ คือ เป็นการบริหาร ที่เน้นความเป็นทางการ มีสายการบังคับบัญชา และเคร่งครัดในระเบียบกฎหมาย ซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญ ของระบบราชการ แต่ก็มีข้อวิพากษ์ถึงความไร้ประสิทธิภาพเนื่องจากการยึดวิธีการมากกว่าเป้าหมาย ทำให้ขาดประสิทธิภาพเพราะการทำงานที่เน้นทำตามระเบียบกฎหมายอาจทำให้ข้าราชการทำงาน โดยไม่ต้องสนใจผลลัพธ์ หรือหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบได้ ตลอดจนขาดแรงจูงใจในการทำงานเพราะ การจ้างงานตลอดชีพ และการคาดหวังให้ข้าราชการทำงานอย่างเป็นกลางเพื่อองค์การโดยปราศจากอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตัวเป็นเรื่องยาก

(2) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) มีลักษณะที่สำคัญ คือ มีการนำรูปแบบการบริหารของเอกชน ที่เน้นความยืดหยุ่นคล่องตัว ความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพในการทำงาน การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า สร้างแรงจูงใจในการทำงานโดยมี การประเมินผลงาน และตอบสนองความต้องการของลูกค้า มาประยุกต์ใช้กับการทำงานของภาครัฐ เพื่อแก้จุดอ่อนของการบริการยุคเก่า

(3) การบริหารสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service) มีลักษณะที่สำคัญ คือ เป็นการบริหารที่ให้ความสำคัญกับค่านิยมของประชาธิปไตย โดยเน้นการเข้ามาจับบทบาทและ การมีส่วนร่วมรวมทั้งรับฟัง ความคิดเห็นของประชาชนในฐานะพลเมืองที่ถือเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ในการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งเชื่อว่าจะทำให้เกิดความยั่งยืนของการพัฒนาประเทศได้มากขึ้น

2.3.2 แนวคิดในการจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวก

จากนิยามศัพท์ตามคู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก คือ เป็นหน่วย/จุดบริการที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการให้คำแนะนำและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ที่มีประสิทธิภาพและความเชื่อมั่น ความประทับใจให้กับประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการ โดยมีกฎหมาย 2 ฉบับ ได้แก่ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งกำหนดแนวทางและหลักเกณฑ์ ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดการอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน จึงสอดคล้องกับแนวคิดของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่เน้นตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือประชาชนที่มาติดต่อราชการเป็นสำคัญนั่นเอง

2.3.3 กฎหมายอื่นที่ข้าราชการต้องถือปฏิบัติในการทำงาน

นอกจากกฎหมายทั้ง 2 ฉบับ ซึ่งมีวิธีการดำเนินงานสอดคล้องกับแนวทางของศูนย์ราชการสะดวก ยังมีกฎหมายอื่นที่ข้าราชการจะต้องคำนึงถึงและถือปฏิบัติเป็นพื้นฐานในการทำงาน เพื่อป้องกันความผิดพลาดเสียหายที่จะเกิดขึ้นและกระทบต่อตนเองรวมทั้งส่วนรวม ดังนี้

(1) พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน (2551) ในส่วนความผิดและการลงโทษทางวินัยมาตรา 83 (4) ข้าราชการที่ประมาทเลินเล่อในหน้าที่ราชการจะมีความผิดวินัย ประกอบกับและมาตรา 85 (8) การประมาทเลินเล่อซึ่งทำให้ทางราชการเสียหายอย่างราชการแรง ถือเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง ซึ่งมาตรา 96 ข้าราชการซึ่งทำผิดวินัยไม่ร้ายแรงให้ผู้บังคับบัญชาลงโทษภาคทัณฑ์ ตัดเงินเดือน หรือลดเงินเดือน และมาตรา 97 ข้าราชการซึ่งทำผิดวินัยร้ายแรงให้ผู้บังคับบัญชาลงโทษปลดออก หรือไล่ออก ทั้งนี้แม้มีการพิจารณาเหตุอันควรลดหย่อนโทษ ก็ห้ามมิให้ลงโทษต่ำกว่าปลดออก

(2) ประมวลกฎหมายอาญา (2499) มาตรา 157 กล่าวว่า ผู้ใดเป็นเจ้าพนักงาน ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้หนึ่งผู้ใด หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยทุจริต ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หนึ่งปีถึงสิบปี หรือปรับตั้งแต่สองหมื่นบาทถึงสองแสนบาท หรือทั้งจำ ทั้งปรับ ซึ่งถือเป็นความผิดวินัยที่ร้ายแรง หรือการได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกตามประมวลกฎหมายอาญามาตราอื่น พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการ

พลเรือน พ.ศ. 2551 มาตรา 36 ข (7) กำหนดให้เป็นลักษณะต้องห้ามทำให้ขาดคุณสมบัติและต้องออกจากราชการ

(3) ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ (2533) มาตรา 420 กล่าวว่า ผู้ใดจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ทำต่อบุคคลอื่นโดยผิดกฎหมายให้เขาเสียหายถึงแก่ชีวิตก็ดี แก่ร่างกายก็ดี อนามัยก็ดี เสรีภาพก็ดี ทรัพย์สินหรือสิทธิอย่างหนึ่งอย่างใดก็ดี ท่านว่าผู้นั้นทำละเมิดจำต้องใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อการนั้น

กล่าวได้ว่าศูนย์ราชการสะดวกจัดตั้งขึ้นตามแนวคิดของพาราไดม์การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ซึ่งถูกมองว่าเป็นลูกค้า และมีกฎหมายที่สนับสนุนการปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการให้ถูกต้องทั้งหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลา แต่ในทางกลับกันระบบราชการซึ่งเป็นแนวคิดของพาราไดม์การบริหารยุคเก่าได้มีกฎหมายที่วางแนวทางการปฏิบัติงานพื้นฐานของเจ้าหน้าที่เพื่อป้องกันการใช้อำนาจโดยมิชอบ การทุจริต หรือความผิดพลาดที่จะส่งผลกระทบต่อความเสียหายต่อสาธารณะ มีบทลงโทษทั้งทางวินัย ทางอาญา และทางแพ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของงานทะเบียนที่มีการทุจริตสวมตัว หรือการได้มาซึ่งสัญชาติไทย อย่างไม่ถูกต้อง ซึ่งส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของรัฐอย่างร้ายแรง ทำให้เกิดความขัดกันแนวทางปฏิบัติระหว่างการอำนวยความสะดวกซึ่งต้องทำอย่างรวดเร็ว และการตรวจสอบให้ละเอียดรอบคอบเพื่อป้องกันความเสียหายต่อความมั่นคง จนอาจส่งผลกระทบต่อนโยบายการขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอสู่ศูนย์ราชการสะดวก

2.4 แนวคิดทฤษฎีเรื่องผู้นำ

2.4.1 ความหมายของผู้นำ

วันชัย มีชาติ (2551) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำว่าเป็นพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลซึ่งมีอิทธิพลเหนือกว่าอีกบุคคลหนึ่งเพื่อให้เกิดผลตามที่ต้องการ

ชนิตา จิตตระกูล (2560) ได้กล่าวถึงผู้นำว่าเป็นผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับเกณฑ์ชีวิตต่างๆ ขององค์กร

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ได้ให้ความหมายของผู้บังคับบัญชาว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีอำนาจปกครองดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาตามกฎหมาย หรือผู้นำแบบเป็นทางการ

2.4.2 ความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน (2551) มาตรา 76 ให้ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ ประเมินผล การปฏิบัติราชการของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาแต่งตั้ง และ เลื่อนเงินเดือน ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการ ที่ ก.พ. กำหนด

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน (2551) มาตรา 81 ข้าราชการต้องปฏิบัติ ตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาซึ่งสั่งในหน้าที่ราชการ และถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย

ศุภชัย เจริญวงศ์ (2544) กล่าวว่า ข้าราชการระดับปฏิบัติจะให้ความสำคัญเฉพาะกับคำสั่ง ของผู้บังคับบัญชาใกล้ตัว ซึ่งสามารถให้คุณให้โทษทำให้ปลอดภัยกับตำแหน่งหน้าที่ของตน ส่วนผู้บังคับบัญชาในระดับที่สูงขึ้นไป หรือนโยบายของส่วนกลาง จะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของ ข้าราชการระดับปฏิบัติค่อนข้างน้อย

2.4.3 ผู้บังคับบัญชาของสำนักทะเบียนอำเภอ

อธิบดีกรมการปกครอง ในฐานะผู้อำนวยการทะเบียนกลางซึ่งรับข้อสั่งการของรัฐบาล มาขับเคลื่อนเป็นนโยบายสำคัญของกรมการปกครอง

ผู้ว่าราชการจังหวัด ในฐานะนายทะเบียนจังหวัดซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดของสำนัก ทะเบียนอำเภอทุกอำเภอในจังหวัด

นายอำเภอ ในฐานะนายทะเบียนอำเภอซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดของสำนักทะเบียน อำเภอ

กล่าวได้ว่าผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาในระบบราชการมีอำนาจตามกฎหมายในการสั่งการ ผู้ใต้บังคับบัญชาในเรื่องที่ตนได้ตัดสินใจ และส่งผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องปฏิบัติตาม เนื่องจากหาก ไม่ปฏิบัติตามจะมีความผิดทางวินัย รวมทั้งส่งผลต่อเรื่องของการประเมินผลงาน ทำให้ผู้บังคับบัญชา ในระดับใกล้ชิดมีอิทธิพลมากที่สุด ดังนั้น นายอำเภอในฐานะนายทะเบียนอำเภอ จึงอาจมีความสำคัญ ที่สุดในเรื่องของการขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอสู่ศูนย์ราชการสะดวก

2.5 กระบวนการสมัครเข้ารับการประเมินศูนย์ราชการสะดวกของสำนักทะเบียนอำเภอ

ระยะที่ 1 การประชาสัมพันธ์ : ในช่วงเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม ของทุกปี

(1) คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี

(2) คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินศูนย์ราชการสะดวก จำนวน 10 คณะ

(3) ฝ่ายเลขานุการ ได้แก่ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จัดประชุมชี้แจงทำความเข้าใจหลักเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกประจำปี

(4) สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ส่งหนังสือประชาสัมพันธ์เชิญชวนสมัครเพื่อขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกไปยังหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

(5) กระทรวงมหาดไทย กรมการปกครอง และจังหวัด ส่งหนังสือประชาสัมพันธ์แจ้งอำเภอให้ทราบถึงการเปิดรับสมัครเพื่อขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก พร้อมทั้งอาจกำหนดสำนักทะเบียนอำเภอเป้าหมายนำร่องซึ่งเป็นตัวแทนของพื้นที่

ระยะที่ 2 การรับสมัคร : ในช่วงเดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ ของทุกปี

(6) เริ่มเปิดรับสมัครเพื่อขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ผ่านระบบออนไลน์ที่เว็บไซต์ www.psc.opm.go.th ซึ่งสำนักทะเบียนอำเภอจะต้องกรอกใบสมัคร พร้อมทั้งแนบไฟล์เอกสารหลักฐาน ส่งข้อมูลให้เสร็จเรียบร้อย

(7) คณะอนุกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก จะใช้เอกสารหลักฐานจากใบสมัครออนไลน์ ของสำนักทะเบียนอำเภอในการตรวจประเมินทั้งหมด ไม่สามารถส่งมาเพิ่มเติมภายหลังได้

ระยะที่ 3 การตรวจคัดกรองเอกสาร : ในช่วงเดือนมีนาคม – เมษายน ของทุกปี

(8) คณะอนุกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ตรวจตรวจคัดกรองเอกสารใบสมัครในระบบออนไลน์ โดยสำนักทะเบียนอำเภอจะต้องผ่านเกณฑ์ด้านกายภาพ ทั้งหมด 14 ข้อ จึงจะผ่านการประเมินในรอบนี้

(9) สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ส่งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่ผ่านการตรวจคัดกรองเอกสารใบสมัคร ซึ่งสำนักทะเบียนอำเภอที่ผ่านจะต้องเตรียมตัวจัดทำเอกสาร และชี้แจงข้อมูล เพื่อรอการลงพื้นที่ตรวจประเมินของคณะกรรมการตรวจประเมินศูนย์ราชการสะดวกต่อไป

ระยะที่ 4 การลงพื้นที่ตรวจประเมิน : ในช่วงเดือนเมษายน – กรกฎาคม ของทุกปี

(10) คณะอนุกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก พื้นที่ตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกทั่วประเทศ ซึ่งใช้ข้อมูลจากการคัดกรองเอกสารในรอบแรกเท่านั้น โดยสำนักทะเบียนอำเภอจะต้อง ผ่านเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

(10.1) เกณฑ์ด้านคุณภาพ (เกณฑ์พื้นฐาน) จำนวน 30 ข้อ 30 คะแนน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน

(10.2) เกณฑ์ด้านคุณภาพ (เกณฑ์ขั้นสูง) จำนวน 20 ข้อ 40 คะแนน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้ได้อย่างน้อย 24 คะแนน

(10.3) เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ จำนวน 3 ข้อ 30 คะแนน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้ได้อย่างน้อย 16 คะแนน

ระยะที่ 5 การประกาศผล และมอบรางวัล : ในช่วงเดือนสิงหาคม – กันยายน ของทุกปี

(11) คณะอนุกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก รายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก เพื่อพิจารณารับรองหน่วยงานที่ผ่านมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

(12) คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ประกาศหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก เพื่อเข้ารับมอบโล่ และตราสัญลักษณ์ ในพิธีการต่อไป

กล่าวได้ว่าสำนักทะเบียนอำเภอจะต้องดำเนินการตามขั้นตอน และวิธีการดังกล่าว รวมทั้งหลักเกณฑ์ที่กำหนดทั้ง 4 ข้อ ให้ถูกต้องครบถ้วน เพื่อรับการตรวจประเมินทั้ง 2 รอบ จึงจะผ่านการประเมินมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก และได้รับรางวัลชั้นต่างๆ ตามสัดส่วนคะแนนสรุปผลระดับพื้นฐาน: สีฟ้า ระดับก้าวหน้า : สีเงิน และระดับเป็นเลิศ : สีทอง อายุการรับรอง 3 ปี

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชานนท์ณัฐ วินิจฉัย (2563) ได้ศึกษาการนำนโยบายศูนย์ราชการสะดวกไปใช้กับหน่วยงานต่างๆ ที่ให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร ที่ผ่านการประเมินแล้ว เช่น สำนักงานเขต โรงพยาบาล ศูนย์บริการสาธารณสุข เป็นต้น โดยงานวิจัยดังกล่าวได้พบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน สรุปดังนี้ (1) ปัญหาเรื่องการรักษามาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก โดยต้องจัดเตรียมสถานที่และ

เอกสารต่างๆ ให้ถูกต้องครบถ้วนจำนวนมาก พร้อมรับการประเมินเมื่อครบ 3 ปี (2) ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรในการทำงานไม่เพียงพอในการปฏิบัติงานประจำวัน (3) ปัญหาเรื่องการประชุมสัมมนาให้ประชาชนเข้าใจถึงข้อจำกัดในการบริการบางกรณีซึ่งไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเบ็ดเสร็จอาจทำให้เกิดความไม่พอใจแก่ประชาชนที่คาดหวังในการบริการ

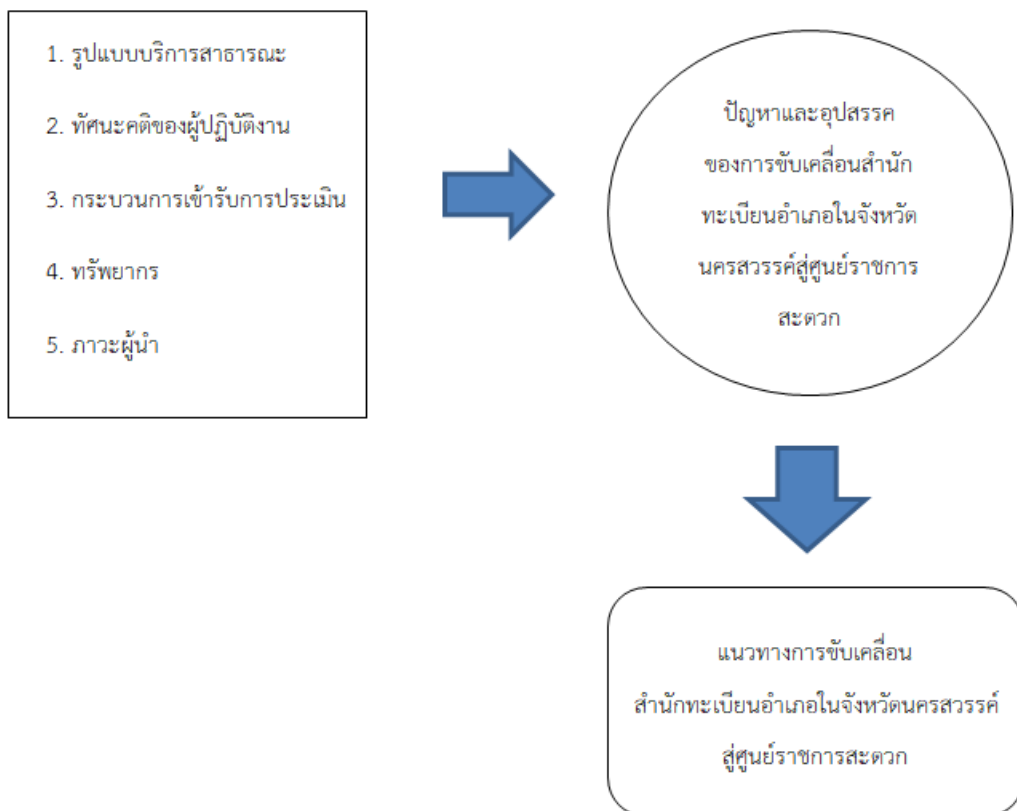
ทชากร หอมหวล (2560) โครงการ นปร.รุ่น 9 ได้ศึกษาปัจจัยความสำเร็จในการพัฒนางานบริการภาครัฐ กรณีศึกษา : การจัดตั้งศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ จังหวัดนนทบุรี สรุปดังนี้ (1) นโยบายที่ชัดเจนและสอดคล้องกับบริบทเมือง โดยเริ่มจากนโยบายนนทบุรี 4.0 การจัดตั้งศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ เป็นหนึ่งในภารกิจของ “วาระเมืองแห่งการรับผิดชอบต่อประชาชน” ทำให้การขับเคลื่อนนโยบายเป็นไปได้อย่างต่อเนื่องจากมีเป้าหมายที่ชัดเจน (2) ภาวะผู้นำ คือ ผู้ว่าราชการจังหวัดนนทบุรี เป็นผู้มีความรู้ความสามารถเป็นที่ประจักษ์ในเรื่องของการบริหารจัดการ (3) ความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน ซึ่งภาคเอกชนคือห้างสรรพสินค้าให้การสนับสนุนด้านค่าใช้จ่ายต่างๆ เช่น ค่าเช่าพื้นที่ วัสดุอุปกรณ์สำนักงาน ค่าน้ำ ค่าไฟ เป็นต้น ทำให้ก้าวผ่านปัญหาของการใช้งบประมาณราชการในการเบิกจ่าย (4) การเลือกสถานที่ คือ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลพลาซา เวสต์เกต เป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพสูง อยู่ในจุดศูนย์กลางของเมืองทำให้ประชาชนสามารถเข้ามาติดต่อราชการได้อย่างสะดวก (5) ประเภทของบริการภาครัฐ โดยเลือกประเภทของงานบริการที่ได้รับความนิยม เช่น บริการชำระค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ค่าไปรษณีย์ เป็นต้น มารวมไว้ด้วยกัน ทำให้ได้รับความสนใจและดึงดูดประชาชนให้เข้ามาใช้บริการได้

กล่าวได้ว่างานวิจัยทั้ง 2 เรื่อง มีความเกี่ยวข้องกับงานบริการของศูนย์ราชการสะดวกชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ และปัจจัยที่ทำให้การดำเนินการประสบความสำเร็จ ซึ่งในงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอศูนย์ราชการสะดวก : กรณีศึกษาจังหวัดนครสวรรค์ สามารถใช้เป็นแนวทางในการศึกษา และค้นคว้าเพิ่มเติม ในบริบทหรือมิติด้านอื่นๆ ที่มีความแตกต่างกันได้

2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอสู่ศูนย์ราชการสะดวก : กรณีศึกษาจังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัยได้เสนอกรอบแนวคิด ดังนี้

รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอสู่ศูนย์ราชการสะดวก : กรณีศึกษาจังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัย (methodology) โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) อันประกอบไปด้วย การวิจัยเอกสาร (documentary research) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) ดังนี้

- 3.1 รูปแบบการวิจัย
- 3.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอ
- 3.5 ระยะเวลาในการดำเนินงาน

3.1 รูปแบบการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัย (methodology) โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) อันประกอบไปด้วย การวิจัยเอกสาร (documentary research) ที่มีอยู่ในปัจจุบัน และการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

3.1.1 การวิจัยเอกสาร (documentary research)

ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอ ในจังหวัดนครสวรรค์สู่ศูนย์ราชการสะดวก ได้แก่ บริการสาธารณะ การนโยบายนโยบายปฏิบัติ พาราไดม์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ ภาวะผู้นำ ตลอดจนกฎหมาย ระเบียบ ตลอดจนข้อสั่งการของ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา และหาคำตอบ

3.1.2 การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview)

โดยใช้รูปแบบการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (semi-structure interview) ซึ่งเป็นการผสมผสานระหว่างการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (structure interview) และการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (unstructured interview) โดยกำหนดประเด็นของข้อคำถามที่ต้องการเก็บข้อมูลไว้ทั้งคำถาม แบบภาพรวม และเฉพาะเจาะจงตามกรอบแนวคิดของการวิจัย รวมถึง

คำถามอื่น ซึ่งมีข้อดีคือได้ข้อมูลตามประเด็นที่สัมภาษณ์ครบถ้วน และเกิดความยืดหยุ่นหากระหว่างการสัมภาษณ์มีข้อค้นพบใหม่ สามารถเก็บข้อมูลเพิ่มเติมได้

3.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้วิจัยได้ใช้การคัดเลือกบุคคลผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับงานของสำนักทะเบียนอำเภอ โดยเฉพาะเจาะจง จำนวน 4 คน ได้แก่ ปลัดอำเภอผู้ปฏิบัติงาน ณ สำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายนำร่องหรือได้สมัครเข้ารับการประเมินศูนย์ราชการสะดวก อำเภอละ 1 คน และคัดเลือกอีก จำนวน 3 คน ได้แก่ ปลัดอำเภอผู้ปฏิบัติงาน ณ สำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งไม่ได้สมัครเข้ารับการประเมินศูนย์ราชการสะดวก อำเภอละ 1 คน รวมผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 7 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) โดยใช้รูปแบบการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (semi-structure interview) สำหรับสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล โดยมีชุดของคำถาม ดังนี้

(1) บทบาทหน้าที่ของท่านมีความเกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดนครสวรรค์สู่ศูนย์ราชการสะดวกอย่างไร และท่านมีประสบการณ์ในการทำงานด้านทะเบียนนานเท่าใด

(2) ท่านคิดว่าการนำนโยบายขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอสู่ศูนย์ราชการสะดวกมีปัญหาและอุปสรรคอย่างไร เนื่องจากในจังหวัดนครสวรรค์ยังไม่มีสำนักทะเบียนอำเภอใดผ่านการรับรองของศูนย์ราชการสะดวก

(3) ท่านคิดว่าสำนักทะเบียนอำเภอของท่านมีปัญหาและอุปสรรคอย่างไรในการเข้ารับการประเมินศูนย์ราชการสะดวก (จึงทำให้ไม่ผ่านการประเมิน หรือจึงทำให้ไม่ได้สมัครเข้ารับการประเมิน)

(4) ท่านคิดว่างานด้านทะเบียนโดยพื้นฐานแล้วเป็นบริการสาธารณะประเภทความมั่นคงหรือเน้นการอำนวยความสะดวก

(5) ท่านมีทัศนคติต่อประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ณ สำนักทะเบียนอำเภออย่างไร

(6) ท่านคิดว่ารูปแบบ ขั้นตอน และวิธีการสมัครเข้ารับการประเมินของศูนย์ราชการสะดวกนั้นมีความยุ่งยากซับซ้อนหรือไม่

(7) ท่านคิดว่าทรัพยากรที่มีหรือได้รับการสนับสนุนเพียงพอต่อการดำเนินการตามนโยบายขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอสู่ศูนย์ราชการสะดวกหรือไม่

(8) ท่านคิดว่าผู้นำหรือผู้บริหารมีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอสู่ศูนย์ราชการสะดวกมากเพียงใด และท่านคิดว่าผู้บริหารระดับใดมีความสำคัญมากที่สุด

(9) ท่านคิดว่าการขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดนครสวรรค์สู่ศูนย์ราชการสะดวกให้สำเร็จควรมีแนวทางในการดำเนินงานอย่างไร

(10) คำถามอื่นๆ หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอ

ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี กฎหมาย และงานวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดนครสวรรค์สู่ศูนย์ราชการสะดวกจากการวิจัยเอกสาร (documentary research) มาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา และใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และนำมาถอดความด้วยการวิเคราะห์อย่างละเอียดเพื่อตอบคำถามของการวิจัย และนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบของการบรรยาย (descriptive research)

3.5 ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยทั้งสิ้น 4 เดือน (กันยายน – ธันวาคม 2564)

บทที่ 4 ผลการศึกษา

4.1 ประเด็นเกี่ยวกับการเข้ารับการประเมินของศูนย์ราชการสะดวก

4.1.1 ความเป็นมาของศูนย์ราชการสะดวก

การประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2558 นายกรัฐมนตรี ได้มีนโยบายให้ทุกกระทรวง กรม จังหวัด และรัฐวิสาหกิจ ดำเนินการจัดให้มี ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่อทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ยกกระตือรือร้นให้บริการของภาครัฐ เกิดประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์ที่ดีต่อระบบราชการ ซึ่งสอดคล้องกับกฎหมาย 2 ฉบับ ได้แก่

(1) พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 มาตรา 7 วรรคสี่ และมาตรา 14 วรรคหนึ่ง ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีศูนย์บริการร่วม และอาจมีศูนย์รับคำขออนุญาตตามที่คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นสมควร เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

(2) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางเพื่อเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม ซึ่งสามารถติดต่องานทุกประเภทของรัฐ ณ ที่แห่งเดียว เพื่อลดระยะเวลาในการติดต่อราชการ เป็นการคำนึงถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก

ด้วยเหตุนี้เพื่อให้การดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกเป็นไปตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี และกฎหมายที่เกี่ยวข้องดังกล่าว โดยมีการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้ต้องกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการ เพื่อนำไปสู่การรับรองมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก จึงได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีที่ 353/2558 ลงวันที่ 26 พฤศจิกายน 2558 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยความสะดวกศูนย์ราชการสะดวก โดยมีรองนายกรัฐมนตรีที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นประธาน และมีผู้แทนจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผู้แทนจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เป็นเลขานุการ มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการดังกล่าว และคณะกรรมการชุดนี้ได้แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยความสะดวกศูนย์ราชการสะดวก เพื่อตรวจประเมินและสรุปผลการดำเนินงานให้ทราบต่อไป

4.1.2 กระบวนการเข้ารับการประเมินศูนย์ราชการสะดวกของสำนักทะเบียนอำเภอ

ระยะที่ 1 การประชาสัมพันธ์ : ในช่วงเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม ของทุกปี

(1) คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี

(2) คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมิน ศูนย์ราชการสะดวก จำนวน 10 คณะ

(3) ฝ่ายเลขานุการ ได้แก่ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และสำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการ จัดประชุมชี้แจงทำความเข้าใจหลักเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี

(4) สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ส่งหนังสือประชาสัมพันธ์เชิญชวนสมัครเพื่อ ขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกไปยังหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

(5) กระทรวงมหาดไทย กรมการปกครอง และจังหวัด ส่งหนังสือประชาสัมพันธ์แจ้งอำเภอ ให้ทราบถึงการเปิดรับสมัครเพื่อขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก พร้อมทั้งอาจกำหนดสำนัก ทะเบียนอำเภอเป้าหมายนำร่องซึ่งเป็นตัวแทนของพื้นที่

ระยะที่ 2 การรับสมัคร : ในช่วงเดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ ของทุกปี

(6) เริ่มเปิดรับสมัครเพื่อขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ผ่านระบบออนไลน์ที่ เว็บไซต์ www.psc.opm.go.th ซึ่งสำนักทะเบียนอำเภอจะต้องกรอกใบสมัคร พร้อมทั้งแนบไฟล์ เอกสารหลักฐาน ส่งข้อมูลให้เสร็จเรียบร้อย

(7) คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก จะใช้เอกสารหลักฐานจากใบสมัคร ออนไลน์ ของสำนักทะเบียนอำเภอในการตรวจประเมินทั้งหมด ไม่สามารถส่งมาเพิ่มเติมภายหลังได้

ระยะที่ 3 : การตรวจคัดกรองเอกสาร ในช่วงเดือนมีนาคม – เมษายน ของทุกปี

(8) คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ตรวจตรวจคัดกรองเอกสารใบสมัคร ในระบบออนไลน์ โดยสำนักทะเบียนอำเภอจะต้องผ่านเกณฑ์ด้านกายภาพ ทั้งหมด 14 ข้อ จึงจะผ่านการประเมินในรอบนี้

(9) สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ส่งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่ผ่านการการตรวจคัดกรองเอกสารใบสมัคร ซึ่งสำนักทะเบียนอำเภอที่ผ่านจะต้องเตรียมตัวจัดทำเอกสาร และชี้แจงข้อมูลเพื่อรอการลงพื้นที่ตรวจประเมินของคณะกรรมการตรวจประเมินศูนย์ราชการสะดวกต่อไป

ระยะที่ 4 การลงพื้นที่ตรวจประเมิน : ในช่วงเดือนเมษายน – กรกฎาคม ของทุกปี

(10) คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก พื้นที่ตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกทั่วประเทศ ซึ่งใช้ข้อมูลจากการคัดกรองเอกสารในรอบแรกเท่านั้น โดยสำนักทะเบียนอำเภอจะต้อง ผ่านเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

(10.1) เกณฑ์ด้านคุณภาพ (เกณฑ์พื้นฐาน) จำนวน 30 ข้อ 30 คะแนน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน

(10.2) เกณฑ์ด้านคุณภาพ (เกณฑ์ขั้นสูง) จำนวน 20 ข้อ 40 คะแนน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้ได้อย่างน้อย 24 คะแนน

(10.3) เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ จำนวน 3 ข้อ 30 คะแนน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้ได้ อย่างน้อย 16 คะแนน

ระยะที่ 5 ประกาศผล และมอบรางวัล : ในช่วงเดือนสิงหาคม – กันยายน ของทุกปี

(11) คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก รายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก เพื่อพิจารณารับรองหน่วยงานที่ผ่านมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

(12) คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ประกาศหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก เพื่อเข้ารับมอบโล่ และตราสัญลักษณ์ ในพิธีการต่อไป

4.1.3 การสนับสนุนการเข้ารับการประเมินศูนย์ราชการสะดวกของสำนักทะเบียนอำเภอโดยกรมการปกครอง

กรมการปกครองภายใต้การบริหารงานของอธิบดีคนปัจจุบันได้รับแนวทางของนายกรัฐมนตรี มาปฏิบัติ โดยมี 10 นโยบายสำคัญของกรมการปกครองประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (10 Flagships for DOPA Excellence 2020) ซึ่ง 1 ในนโยบาย คือ การให้สำนักทะเบียนอำเภอนำร่องในแต่ละจังหวัดเข้ารับการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก และมีเป้าหมายดำเนินการให้ผ่านการรับรองครบทั้ง 878 สำนักทะเบียนอำเภอทั่วประเทศต่อไป

ซึ่งในการสมัครเข้ารับการประเมินศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564 กรมการปกครอง ได้สนับสนุนการดำเนินงานของสำนักทะเบียนอำเภอ ดังนี้

(1) จัดทำคู่มือ (Handbook) การสมัครขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก สำหรับสำนักทะเบียนอำเภอ ประจำปี พ.ศ. 2564 โดยสรุปจากหลักเกณฑ์มาตรฐานมาเป็นแนวทางของสำนักทะเบียนอำเภอ ดังนี้

(2) คัดเลือกสำนักทะเบียนอำเภอนำร่องในการสมัครเข้ารับการประเมินศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564 โดยทำการปกครองจังหวัด และเขตตรวจราชการ จำนวน 56 แห่ง

(3) จัดสรรงบประมาณสนับสนุนสำนักทะเบียนอำเภอนำร่อง จำนวน 56 แห่ง แห่งละ 100,000 บาท เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการอำนวยความสะดวก ค่าล่วงเวลา และค่าวัสดุอุปกรณ์ (ในปี พ.ศ. 2563 สำนักทะเบียนอำเภอนำร่องและที่สมัครเข้ารับการประเมินเอง ได้รับงบประมาณสนับสนุน จำนวน 20,000 บาท)

(4) ดำเนินโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเตรียมความพร้อมยกระดับงานบริการวิถีใหม่สู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ณ กรุงเทพมหานคร จำนวน 3 วัน โดยให้ผู้ปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอำเภอนำร่อง จำนวน 56 แห่ง เข้าร่วม และสำนักทะเบียนอำเภออื่นๆ เข้าร่วมแบบออนไลน์ (เลื่อนการอบรมจาก เดือนมกราคม 2564 เป็นเดือนมีนาคม 2564 เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19)

(5) การประชุมชี้แจงแนวทางขับเคลื่อนโครงการพัฒนามาตรฐานการให้บริการประชาชน ตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก ผ่านระบบออนไลน์ วันที่ 15 มกราคม 2564 ผู้ปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอำเภอทั่วประเทศเข้าร่วม เพื่อซักซ้อมแนวทางการสมัครเข้ารับการประเมินศูนย์ราชการสะดวกประจำปี พ.ศ. 2564 (ทดแทนการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการตาม (3))

(6) มอบหมายให้กองวิชาการและแผนงาน เป็นผู้ช่วยเหลือในการตรวจคัดกรองเอกสาร ซึ่งสำนักทะเบียนอำเภอได้กรอกใบสมัครออนไลน์ โดยให้บันทึกในระบบภายใน 15 กุมภาพันธ์ 2564 เพื่อมีเวลาสำหรับปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำจากกรมการปกครอง ก่อนที่จะถึงกำหนดส่งวันสุดท้ายในระบบวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2564

(7) จัดสรรงบประมาณสนับสนุนสำนักทะเบียนอำเภอที่ผ่านการตรวจคัดกรองเอกสาร จำนวน 14 แห่ง แห่งละ 100,000 บาท เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการข้อมูลในการนำเสนอต่อคณะกรรมการอำนวยการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ค่าล่วงเวลา และค่าวัสดุอุปกรณ์

4.1.4 การดำเนินการของสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดนครสวรรค์

(1) ผู้ว่าราชการจังหวัดนครสวรรค์ได้รับแจ้งจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และกรมการปกครอง ให้พิจารณาประชาสัมพันธ์การเปิดรับสมัครเพื่อรับรองมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก แก่หน่วยงานในพื้นที่ และแจ้งกลุ่มเป้าหมายสำนักทะเบียนอำเภอนำร่องเตรียมพร้อมเข้ารับการประเมิน

(2) ผู้ว่าราชการจังหวัดนครสวรรค์ สั่งการ/มอบหมาย ศูนย์บริหารการทะเบียนภาค 6 สาขาจังหวัดนครสวรรค์ แจ้งประสานปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบงาน ณ สำนักทะเบียนอำเภอ ให้ทราบถึงแนวทาง หลักเกณฑ์ วิธีการ รายละเอียดต่างๆ เพิ่มเติม สำหรับเป็นคู่มือในการดำเนินการอีกครั้ง และสนับสนุนการดำเนินการเข้ารับการประเมินศูนย์ราชการสะดวกในภาพรวมของจังหวัด

(3) ปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบงาน ณ สำนักทะเบียนอำเภอ ได้รับหนังสือจากจังหวัดนครสวรรค์ และเสนอหนังสือให้นายอำเภอพิจารณาถึงการตอบรับการเข้าร่วม/ไม่เข้าร่วม การสมัครเข้ารับการประเมินของศูนย์ราชการสะดวก โดยแบ่งเป็น 3 กรณี คือ สำนักทะเบียนอำเภอ กลุ่มเป้าหมายนำร่อง สำนักทะเบียนอำเภอที่ประสงค์สมัครเข้ารับการประเมินเพิ่มเติม และสำนักทะเบียนอำเภอที่ไม่ประสงค์เข้าร่วมสมัคร ซึ่งสำนักทะเบียนที่เข้ารับการประเมินจะได้รับจัดสรรงบประมาณสนับสนุนจากกรมการปกครองในการดำเนินงาน

(4) สำหรับสำนักทะเบียนอำเภอนำร่อง และสำนักทะเบียนอำเภอที่ประสงค์สมัครเข้ารับการประเมินเพิ่มเติม จะต้องดำเนินการต่อ ดังนี้ (อ้างอิงจาก หนังสือจังหวัดนครสวรรค์ ด่วนที่สุด ที่ นว 00018.1/ ว 3025 ลงวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2563 และหนังสือจังหวัดนครสวรรค์ ด่วนที่สุด ที่ นว 00018.1/ ว 25721 ลงวันที่ 27 พฤศจิกายน 2563)

(4.1) ลงทะเบียนในระบบยื่นใบสมัครออนไลน์เพื่อรับรหัสผ่านสำหรับเข้าสู่ระบบ ทั้งนี้ เมื่อลงทะเบียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งอีเมลและรหัสผ่านแก่กรมการปกครอง ตามแบบรายงาน

(4.2) เข้าร่วมกลุ่มไลน์ของกรมการปกครอง เพื่อเป็นช่องทางในการประสานงานที่รวดเร็วระหว่างสำนักทะเบียนอำเภอ และกรมการปกครอง

(4.3) สำนักทะเบียนอำเภอ ใช้งบประมาณเตรียมความพร้อมในด้านสถานที่ บุคลากร เอกสารหลักฐานสำหรับใช้สมัคร ให้เป็นไปตามแนวทาง หลักเกณฑ์ วิธีการ รายละเอียด ต่างๆ ตามที่ศูนย์ราชการสะดวกกำหนดซึ่งมีกรมการปกครอง และศูนย์บริหารการทะเบียนภาค 6 สาขาจังหวัดนครสวรรค์ เป็นพี่เลี้ยงคอยแนะนำ ให้เสร็จเรียบร้อย

(4.4) สำนักทะเบียนอำเภอกรอกใบสมัครพร้อมแนบไฟล์เอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น รูปถ่ายสถานที่ให้บริการ/การให้บริการประชาชน เอกสาร หนังสือสั่งการ ฯลฯ โดยดำเนินการให้แล้วเสร็จก่อนถึงวันสุดท้ายของการส่งใบสมัครประมาณ 15 วัน

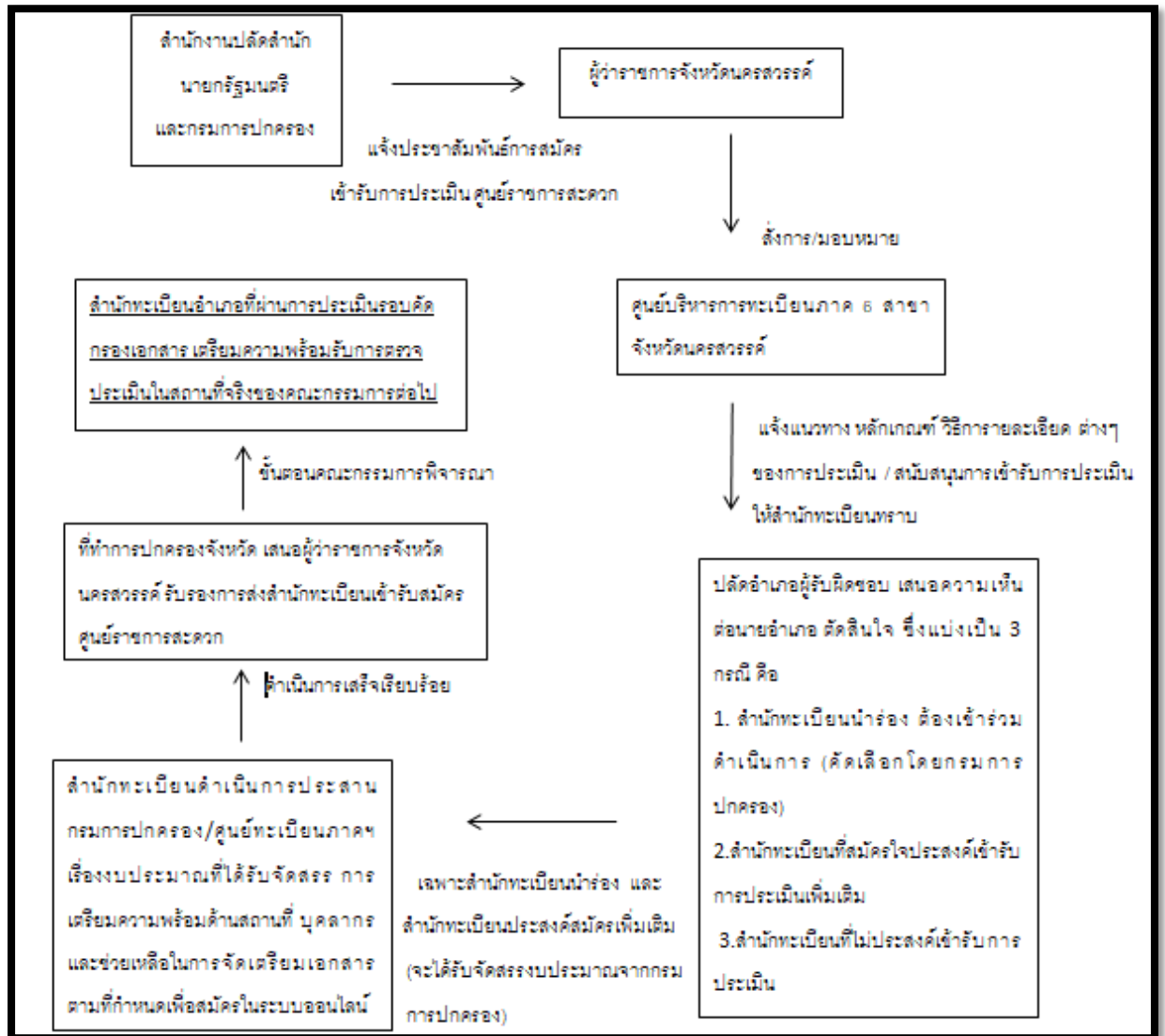
(4.5) กรมการปกครองจะดำเนินการตรวจสอบรายละเอียดใบสมัครของสำนักทะเบียนอำเภอทุกแห่งที่สมัครเข้ารับการประเมินและจะดำเนินการส่งใบสมัครออนไลน์ให้ภายในวันสุดท้ายของการรับสมัคร

(4.6) ที่ทำการปกครองจังหวัดรวบรวมแบบประเมินความพร้อมของสำนักทะเบียนอำเภอ ทุกแห่งของจังหวัดที่สมัครเข้ารับการประเมิน เสนอผู้ว่าราชการจังหวัด หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดที่ได้รับมอบหมาย ลงนามรับรองในฐานะผู้ประเมินของส่วนภูมิภาคเพื่อเป็นเอกสารประกอบการสมัคร

(5) สำนักทะเบียนอำเภอที่ผ่านการประเมินในรอบคัดกรองเอกสารเตรียมความพร้อมรับการตรวจประเมินสถานที่ของคณะกรรมการต่อไป

ปัจจุบันในการประเมินเพื่อรับรองหน่วยงานที่ผ่านมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกประจำปี พ.ศ. 2564 มีสำนักทะเบียนอำเภอผ่านการรับรองตามประกาศของคณะกรรมการอำนวยการ ศูนย์ราชการสะดวก จำนวน 14 แห่ง ทั่วประเทศ ในส่วนของจังหวัดนครสวรรค์ยังไม่มีสำนักทะเบียนอำเภอใดผ่านการรับรองของศูนย์ราชการสะดวกในขั้นตอนตรวจคัดกรองเอกสาร โดยในปี พ.ศ. 2563 ได้มีสำนักทะเบียนอำเภอสมัครเข้ารับการประเมิน จำนวน 3 แห่ง ซึ่งเป็นสำนักทะเบียนนำร่อง จำนวน 2 แห่ง และสมัครเอง จำนวน 1 แห่ง ในปี พ.ศ. 2564 ได้มีการคัดเลือกสำนักทะเบียนอำเภอ นำร่อง จำนวน 1 แห่ง เข้ารับการประเมิน รวมสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดนครสวรรค์ ที่เคยสมัครเข้ารับการประเมินของศูนย์ราชการสะดวก จำนวน 4 แห่ง

รูปที่ 2 แผนผังสรุปขั้นตอนการดำเนินการเข้ารับสมัครศูนย์ราชการสะดวกของสำนักทะเบียนอำเภอ
ในจังหวัดนครสวรรค์



4.2 ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก และการค้นคว้าทางเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เชิงลึกปลัดอำเภอผู้ปฏิบัติงาน ณ สำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 7 คน โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มแรก เป็นสำนักทะเบียนอำเภอที่ได้สมัครเข้ารับรอง ศูนย์ราชการสะดวกเอง และสำนักทะเบียนอำเภอกุ่มเป้าหมายนำร่อง จำนวน 4 คน กลุ่มที่สอง เป็นสำนักทะเบียนอำเภอที่ไม่ได้สมัครเข้ารับรองศูนย์ราชการสะดวก จำนวน 3 คน ตามเนื้อหาวัตถุประสงค์และขอบเขตของการวิจัย โดยได้สัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นปัญหาและอุปสรรค ในการดำเนินการขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดนครสวรรค์ที่ยังไม่สามารถผ่านการรับรอง ของศูนย์ราชการสะดวกได้ ตามกรอบแนวคิดที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมา ได้แก่ รูปแบบบริการสาธารณะ ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน กระบวนการเข้ารับบริการประเมินทรัพยากร และภาวะผู้นำ ตลอดจน แนวทางและข้อเสนอแนะผ่านมุมมองของผู้ปฏิบัติงานว่าทำอย่างไร จึงจะสามารถขับเคลื่อน สำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดนครสวรรค์สู่ศูนย์ราชการสะดวกได้สำเร็จ ซึ่งมีผลการสัมภาษณ์ ดังนี้

4.2.1 ปัญหาและอุปสรรคของการขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดนครสวรรค์สู่ศูนย์ราชการ สะดวก

จากตารางการสัมภาษณ์จะเห็นได้ว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลไปในทิศทางเดียวกันทั้ง 2 กลุ่ม โดยมองว่า ปัจจัยที่เป็นปัญหาและอุปสรรคของการขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดนครสวรรค์ สู่ศูนย์ราชการสะดวก ในคำถามภาพรวมที่ได้ถามเป็นอันดับแรก คือ ความไม่พร้อมด้านสถานที่เพื่อรับ การประเมินซึ่งเป็นผลมาจาก ปัจจัยด้านทรัพยากร ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความเห็นสอดคล้องกัน ได้แก่ งบประมาณสนับสนุนไม่เพียงพอ ระยะเวลาในการเตรียมตัวน้อย บุคลากรขาดแคลน เป็นต้น ส่วนคำถาม ตามกรอบแนวคิดนั้น ปัจจัยด้านรูปแบบของบริการสาธารณะ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความเห็นที่สอดคล้อง กันว่า เนื่องจากทะเบียนโดยพื้นฐานเป็นบริการสาธารณะประเภทความมั่นคงก่อนที่จะสามารถอำนวยความสะดวก สะดวกได้ ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความเห็นสอดคล้องกันว่า ไม่ได้มองที่การให้บริการประชาชนเป็นหลัก แต่มองความเสี่ยงในการตนที่ตนต้องลงนามรับรอง โดยเฉพาะกรณีที่เกี่ยวข้องกับเรื่องผลประโยชน์จะต้องระมัดระวัง ปัจจัยด้านกระบวนการประเมิน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความเห็นสอดคล้องกันว่า หลักเกณฑ์มีรายละเอียดที่เยอะ ขั้นตอนยุ่งยาก เตรียมเอกสารมาก และต้องกรอกข้อมูลในระบบออนไลน์ และ ปัจจัยด้านผู้นำ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีความเห็นส่วนใหญ่ว่า มีความสำคัญมาก ซึ่งนายอำเภอมีความสำคัญที่สุดเนื่องจากเป็นผู้บังคับบัญชา

ที่ใกล้ชิดและเป็นผู้ตัดสินใจสั่งการ โดยมีรายละเอียดในแต่ละปัจจัย เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อสังเกตเพิ่มเติม ดังนี้

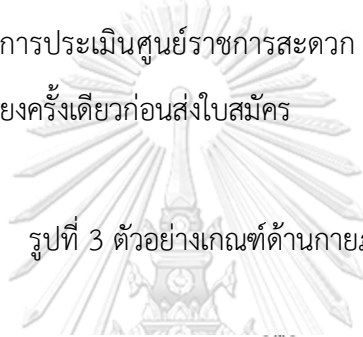
(1) รูปแบบบริการสาธารณะ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 2 กลุ่ม มีความเห็นที่สอดคล้องไปในทางเดียวกันว่า งานทะเบียนโดยพื้นฐานเป็นบริการสาธารณะประเภทความมั่นคงก่อนที่จะสามารถอำนวยความสะดวกได้ ทำให้รู้สึก “มีความขัดกัน” ในแนวทางการปฏิบัติ เนื่องจากก่อนจะดำเนินการใดๆ ให้กับผู้มายื่นคำร้องได้ ในขั้นแรกจะต้องตรวจสอบเอกสารหลักฐานและผู้มาติดต่อราชการ ว่า “ถูกต้อง ถูกคน และถูกที่” ที่จะต้องใช้ความละเอียดรอบคอบในระดับหนึ่ง การมี “ระเบียบกฎหมายทำให้เราไม่สามารถทำงานอย่างรวดเร็วและประทับใจประชาชนได้” เพราะงานทะเบียนมีความหลากหลายและบางเรื่องมีความสลับซับซ้อน โดยยกการเปรียบเทียบกับงานบริการของหน่วยงานอื่น เช่น การไฟฟ้า การประปา ธนาคาร เป็นต้น ซึ่งมีลักษณะของงานที่สามารถอำนวยความสะดวกได้มากกว่าเพราะมีแค่การรับชำระค่าบริการ การฝาก-ถอน แต่งานทะเบียน มีกรณีที่มีผลกระทบด้านความมั่นคงของประเทศ เช่น การขอเพิ่มชื่อ การให้สัญชาติ งานคนต่างด้าว เป็นต้น การพิจารณาจึงต้องเป็นไปด้วยความรอบคอบ และถึงแม้ว่า กรมการปกครองในปัจจุบันจะเน้นประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของสำนักทะเบียนอำเภอให้เป็นหน่วยบริการ เป็นหน่วยการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว ให้กับประชาชน ผู้มาติดต่อราชการ เช่น การห้ามปฏิเสธคำร้อง และห้ามเรียกสำเนาเอกสารบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน ห้ามประวิงเวลาทำให้เกิดความล่าช้าเสียหาย เป็นต้น แต่ในทางกลับกันก็มีหนังสือสั่งการเกี่ยวกับมาตรการกวดขันป้องกันการทุจริตมาอย่างต่อเนื่อง เห็นได้จากเว็บไซต์ที่แจ้งเวียนหนังสือสั่งการของ สำนักบริหารการทะเบียน ในเว็บไซต์ www.bora.dopa.go.th สำหรับปี พ.ศ. 2564 ได้แก่ หนังสือกรมการปกครอง ที่ มท.0309.6/ว 1821 ลงวันที่ 22 มกราคม 2564 เรื่อง ชักซ้อมการรายงานผลการดำเนินกรณีทุจริตทางทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน หนังสือกรมการปกครอง ที่ มท.0309.6/ว 19201 ลงวันที่ 11 สิงหาคม 2564 เรื่อง การแก้ไขปัญหาการทุจริตทางทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0309.6/ว 1299 ลงวันที่ 4 มีนาคม 2564 เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาทุจริตมิชอบทางทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน จึงอาจกล่าวได้ว่า โดยสภาพของงานทะเบียนนั้นเป็นงานที่อำนวยความสะดวกได้ยาก เนื่องจากจะต้องตรวจสอบให้รอบคอบรัดกุมป้องกันการทุจริตซึ่งความผิดพลาดจะทำให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศ

(2) ทศนะคติของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 2 กลุ่ม มีความเห็นที่สอดคล้องไปในทางเดียวกันว่า ไม่ได้มองที่การให้บริการประชาชนเป็นหลัก แต่มองความเสี่ยงในการตนที่ตนต้องลงนามรับรอง เพราะประชาชนที่มาติดต่อมีทั้งที่เดือดร้อนจริง และเรื่องที่เป็นผลประโยชน์ ซึ่งเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์จะต้องใช้ความระมัดระวังสูง โดยมองว่า “ความผิดพลาดเป็นเรื่องใหญ่” นอกจากนี้เรื่องกระทบความมั่นคงของรัฐ คือ จะเกิดความยุ่งยากแก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก แม้ไม่ได้มีเจตนาทุจริตก็ตาม ใน 3 ด้าน คือ ด้านอาญา ด้านแพ่ง และด้านวินัย และต้องดำเนินการแก้ไขหรือจำหน่ายรายการนั้นๆ ซึ่งอาจต้องประสานงานหลายหน่วยงานเนื่องจากเป็นกรณีติดต่อทำผิดหลายสำนักทะเบียน เพื่อเยียวยาผู้เสียหายที่ได้รับผลกระทบหรือส่วนตัว และแจ้งความดำเนินคดีกับผู้ต้องหาที่กระทำผิด ส่วนผู้ปฏิบัติงานต้องถูกตั้งคณะกรรมการสอบสวนความผิดทางวินัย ตลอดจนถึงรายงานผลการดำเนินงานทั้งหมดในระบบออนไลน์ให้ส่วนกลางทราบอย่างด่วนที่สุดเมื่อพบกรณีการทุจริตทางทะเบียน ตามข้อสั่งการของหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0309.6/ว 80 ลงวันที่ 7 มกราคม 2559 มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาทุจริตมิชอบทางทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน และหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0309.6/ว 1299 ลงวันที่ 4 มีนาคม 2564 เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาทุจริตมิชอบทางทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ดังนั้น การลงนามรับรองในเรื่องราวต่างๆ จึงมีความเสี่ยง โดยเฉพาะเรื่องผลประโยชน์ของประชาชน แต่ตนเองอาจจะต้องรับผิดชอบหากเกิดความผิดพลาด แม้เวลาจะผ่านไปหลายปีแต่ก็มีการดำเนินการย้อนหลัง เปรียบเสมือน “การเอากระดูกมาแขวนคอตัวเอง” เจ้าหน้าที่จึงจะต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ แต่อีกด้านหนึ่งก็จะต้องพยายามไม่ให้ลูกน้องเรียนเมื่อทางรัฐมีนโยบายเน้นอำนวยความสะดวก “เสมือนการเอาตัวรอด” โดยเน้นที่ตัวผู้ปฏิบัติเองมากกว่าสนใจเรื่องประโยชน์ของประชาชน เนื่องจากเกรงกลัวการรับผิดชอบ จึงอาจกล่าวได้ว่าทศนะคติของผู้ปฏิบัติงาน ณ สำนักทะเบียนอำเภอ ยังไม่ได้มีวิธีการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับนโยบายการขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอสู่ศูนย์ราชการสะดวก

(3) กระบวนการเข้ารับการประเมิน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 2 กลุ่ม มีความเห็นที่สอดคล้องไปในทางเดียวกันว่า มีหลักเกณฑ์ที่มีรายละเอียดเยอะ ขั้นตอนยุ่งยาก เตรียมเอกสารมาก และต้องกรอกข้อมูลในระบบออนไลน์ ซึ่งจากการพิจารณารูปแบบของการประเมินแบ่งเป็น 2 รอบ จากคู่มือในเว็บไซต์ของศูนย์ราชการสะดวก ในรอบแรกนั้นเป็นการยื่นใบสมัครออนไลน์และแนบไฟล์เอกสารหลักฐานเพื่อให้คณะกรรมการตรวจคัดกรอง เกณฑ์ด้านกายภาพ ทั้งหมด 14 ข้อ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน

ถึงจะผ่านไปสู่การประเมินในรอบที่สองซึ่งเป็นการลงพื้นที่ที่ตรวจประเมินของคณะกรรมการ มีการประเมินอีก 3 ด้าน ได้แก่ เกณฑ์ด้านคุณภาพ (เกณฑ์พื้นฐาน) จำนวน 30 ข้อ 30 คะแนน เกณฑ์ด้านคุณภาพ (เกณฑ์ขั้นสูง) จำนวน 20 ข้อ 40 คะแนน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้ได้อย่างน้อย 24 คะแนน และเกณฑ์ด้านผลลัพธ์ จำนวน 3 ข้อ 30 คะแนน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้ได้อย่างน้อย 16 คะแนน จึงจะได้รับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกในระดับขั้นแรก (ตราโลโก้สีฟ้า) ในส่วนของจังหวัด นครสวรรค์นั้น ไม่มีสำนักทะเบียนอำเภอใดผ่านการประเมินในขั้นแรก เนื่องจากการประเมินในรอบนี้ ไม่ง่าย เพราะว่าคณะกรรมการมีได้เพียงตรวจเกณฑ์ด้านกายภาพ ทั้งหมด 14 ข้อ อย่างเดียว แต่คณะกรรมการจะตรวจคัดกรองเอกสารภาพรวมทั้งหมดทั้ง 4 ด้านในเบื้องต้น ดังจะเห็นได้จากการที่กำหนดหลักเกณฑ์ว่าให้ส่งเอกสารหลักฐานในใบคำร้องออนไลน์ได้เพียงครั้งเดียวไม่สามารถส่งเพิ่มเติมได้ ในภายหลังอีกเลย ดังนั้น แม้เป็นเกณฑ์ ด้านคุณภาพ (เกณฑ์ขั้นต่ำ) เกณฑ์ด้านคุณภาพ (เกณฑ์ขั้นสูง) และเกณฑ์ด้านผลลัพธ์ คณะกรรมการยังไม่ได้ มาตรวจในพื้นที่แต่ไฟล์เอกสารที่ส่งไปก็ต้องมีครบแล้ว ซึ่งกรรมการปกครองได้จัดทำเอกสารคู่มือ (Handbook) สำหรับสำนักทะเบียนอำเภอเพื่อใช้สำหรับการสมัคร ซึ่งเป็นการปรับคำอธิบายหลักเกณฑ์ในเว็บไซต์ของศูนย์ราชการสะดวกให้ตรงกับบริบทของสำนักทะเบียนอำเภอตาม ว่าจะต้องมีการทำแบบสำรวจและรายงานผลความต้องการของประชาชน บันทึกเสนอโครงการปฏิบัติงานนอกเวลา คำสั่งแต่งตั้งบุคลากรปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ คำสั่งปฏิบัติ เวิร์กอยู่บริการประชาชน จัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ หรือก่อสร้างสถานที่ให้ครบถ้วน ได้แก่ ป้ายบอกทาง ที่จอดรถผู้พิการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ รถเข็นผู้พิการ จุดก่อนเข้ารับบริการพร้อมเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ป้ายผังสถานที่ภายใน ผังขั้นตอนการดำเนินการต่างๆ การจัดพื้นที่ใช้สอยตามมาตรการ การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เช่น ฉากกั้นอะคริลิก เจลล้างมือแอลกอฮอล์ เครื่องวัดอุณหภูมิ การจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้บริการ เช่น มุมน้ำดื่ม/กาแฟ มุมหนังสือ โทรทัศน์ โทรศัพท์ สาธารณะ คอมพิวเตอร์บริการ สัญญาณอินเทอร์เน็ต กริ่งขอความช่วยเหลือ แก้วน้ำสำหรับพระภิกษุ สามเณร ห้องน้ำผู้พิการ ชั้นวางรองเท้า พื้นที่สำหรับสูบบุหรี่ จุดประเมินผลแบบออนไลน์ มีช่องทาง การให้บริการแบบออนไลน์ จุดบริการร้องเรียนร้องทุกข์ กล้องแสดงความเห็น ระบบติดตามเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ ป้ายประชาสัมพันธ์งานบริการส่วนราชการอื่น การให้รางวัลเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเด่น เป็นต้น ทั้งนี้ ในแต่ละเรื่องก็จะต้องมีการเสนอโครงการ บันทึก หรือทำคำสั่งปลีกย่อยของตัวเองไว้เป็น เอกสารหลักฐานแนบ ซึ่งเกณฑ์ด้านกายภาพ และเกณฑ์คุณภาพ (ขั้นต่ำ) จะต้องทำให้ครบถ้วน

ส่วนเกณฑ์ด้านคุณภาพ (ขั้นสูง) และเกณฑ์ด้านผลลัพธ์ จะต้องทำให้ได้มากที่สุดอย่างน้อยให้ได้คะแนนขั้นต่ำจึงจะผ่านการรับรอง ซึ่งจะเห็นได้ว่า “มีความถูกต้องในรายละเอียด” ยกตัวอย่างเช่นเรื่องทางลาด ซึ่งตรงกับการให้ข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์และรองอธิบดีกรมการปกครอง เมื่อครั้งประชุมซักซ้อมเรื่องการสมัครเข้ารับการประเมินของศูนย์ราชการสะดวก เมื่อ 15 มกราคม 2564 ว่าถึงแม้ที่หน่วยงานจะมีทางลาดสำหรับคนพิการ แต่ถ้ามุมไม้ตั้งฉากตามกฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา พ.ศ. ๒๕๔๘ ของกรมโยธาธิการและผังเมือง กระทรวงมหาดไทย ก็ถือว่าไม่ผ่าน ต้องปรับปรุงหรือสร้างใหม่ ดังนั้น จะเห็นได้ว่ากระบวนการขั้นตอนวิธีการในการเตรียมตัวเข้ารับการประเมินศูนย์ราชการสะดวก มีมาตรฐานที่สูง ซึ่งต้องเตรียมเอกสารหลักฐานให้ครบถ้วนทั้งหมดเพียงครั้งเดียวก่อนส่งใบสมัคร



รูปที่ 3 ตัวอย่างเกณฑ์ด้านกายภาพ 1

สรุปแนวทางการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

ของ สำนักทะเบียนอำเภอ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๑. เกณฑ์ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self Checklist) * เดือนไหนฐานที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน

ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self - Checklist) มีทั้งสิ้น ๑๔ ข้อ เป็นเกณฑ์ที่ไม่มีคะแนน แต่เป็นเงื่อนไขพื้นฐานที่สำนักทะเบียนอำเภอต้องดำเนินการได้ครบทั้ง ๑๔ ข้อ ห้ามขาดข้อใดข้อหนึ่งซึ่งนั้นจะไม่ได้รับการตรวจประเมินในเกณฑ์อื่น ๆ รวมทั้งการตรวจประเมินในพื้นที่ของคณะกรรมการประเมิน กรณีผ่านการคัดกรองทางเอกสารแล้ว คณะประเมินฯ จะตรวจสอบจากสถานที่จริงว่ามีทุกข้อครบถ้วนหรือไม่ โดยข้อคำถามทั้ง ๑๔ ข้อ มีรายละเอียด ดังนี้

| ข้อที่ | การดำเนินการ | คำอธิบาย/ข้อเสนอแนะ *ศึกษาทำความเข้าใจให้ชัดเจน เพื่อดำเนินการกรอกใบสมัคร ในระบบ online ต่อไป | มี (รับพิจารณา ต่อ) | ไม่มี (ไม่พิจารณา ต่อ) |
|--------|---|--|---------------------------|------------------------------|
| ๑. | มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น - วันจันทร์-ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาที่เที่ยงหรือเวลา ๑๗.๐๐ - ๑๘.๐๐ น. - วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น. เป็นต้น <u>Link เอกสารประกอบ</u> https://drive.google.com/drive/folders/๑q๑๖abHFWEahKWBFkWhD๐O๑L_d๑LSD๑H?usp=sharing | <u>ตัวอย่างคำอธิบาย</u> สำนักทะเบียนอำเภอ...มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ งานบริการที่ผู้รับบริการต้องการมากที่สุดคืองานบริการเพิ่มเติมนอกช่วงเวลาทำงานราชการ (เกี่ยวกับประเด็นเรื่องวันและเวลาเปิดให้บริการ) *ทางสำนักทะเบียนอำเภอต้องทำให้ครอบคลุมทั้ง ๖ ประเด็น - กรณีของสำนักทะเบียนอำเภอ...มีคำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการวันจันทร์ - ศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. โดยไม่มีหยุดพักช่วงกลางวัน - มีการให้บริการประชาชนนอกเวลาราชการ หรือในโอกาสพิเศษต่าง ๆ | | |

รูปที่ 4 ตัวอย่างเกณฑ์ด้านกายภาพ 2

- ๔ -

| ข้อที่ | การดำเนินการ | คำอธิบาย/ข้อเสนอแนะ *ศึกษาทำความเข้าใจให้ชัดเจน เพื่อดำเนินการกรอกใบสมัคร ในระบบ online ต่อไป | มี (รับพิจารณา ต่อ) | ไม่มี (ไม่พิจารณา ต่อ) |
|--------|---|--|---------------------------|------------------------------|
| | | เช่น ช่วงเทศกาลปีใหม่ ช่วงเทศกาลสงกรานต์ วันเลือกตั้ง โดยมีคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร แนวทางการเตรียมความพร้อม ๑. จัดทำแบบฟอร์มสำรวจความต้องการที่ครอบคลุม ๖ ประเด็นปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ๒. จัดทำบันทึกข้อความ เรื่อง รายงานผลการสำรวจความต้องการ ๓. จัดทำโครงการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. จัดทำบันทึกข้อความ เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามโครงการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๕. จัดทำหนังสือคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๖. จัดทำหนังสือคำสั่งให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์และเวเวรเพื่อบริการประชาชน | | |
| ๒. | มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อความสะดวกต่อการเดินทาง โดยสามารถเข้าถึงสถานที่ด้วยรถสาธารณะ Link เอกสารประกอบ https://drive.google.com/drive/folders/๗ySuMq๗wULB๑ghf๑dQrCHWDpF๗xHsyDJ?usp=sharing | ตัวอย่างคำอธิบาย สำนักทะเบียนอำเภอ...มีระบบการขนส่งสาธารณะประเภทต่าง ๆ และสถานที่ เช่น - รถเมล์ จำนวนกี่สาย คือ สาย XX XX - รถยนต์/รถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะ - อื่น ๆ | | |

รูปที่ 5 ตัวอย่างเกณฑ์ด้านกายภาพ 3

- ๕ -

| ข้อที่ | การดำเนินการ | คำอธิบาย/ข้อเสนอแนะ *ศึกษาทำความเข้าใจให้ชัดเจน เพื่อดำเนินการกรอกใบสมัคร ในระบบ online ต่อไป | มี (รับพิจารณา ต่อ) | ไม่มี (ไม่พิจารณา ต่อ) |
|--------|--|--|---------------------------|------------------------------|
| | | - ที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการ และสำหรับคนพิการ - การแจ้งวิธีการเดินทางมาติดต่อรับบริการผ่านทางเว็บไซต์ หรือ สอบถามทางเบอร์โทรศัพท์... (เบอร์ติดต่อของสำนักทะเบียนอำเภอ) ฯลฯ แนวทางการเตรียมความพร้อม ๑. รูปภาพยานพาหนะ/รถโดยสารประจำทางมายังที่ว่าการอำเภอ ๒. รูปภาพบริเวณที่จอดรถ ณ ที่ว่าการอำเภอ | | |
| ๓. | มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกรหัสหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน (ให้อนุกรมการฯ พิจารณาจากป้ายบอกทิศทางหรือตำแหน่งจุดให้บริการภายในหน่วยงาน) Link เอกสารประกอบ https://drive.google.com/drive/folders/๗uvT๗sxqRC_d๗hM_rJ๗๑o๑Oe๑cNuz๗hKr?usp=sharing | แนวทางการเตรียมความพร้อม ๑. รูปภาพป้ายบอกเส้นทาง และสามารถค้นหาตำแหน่งหน่วยงานผ่านทาง Google Map ๒. รูปภาพป้ายกำกับจุดบริการในสำนักงานแต่ละจุด เช่น จุดคัดกรอง จุดรับบัตรคิว ๓. รูปภาพจุดให้บริการ : รถขึ้น ๔. รูปภาพจุดให้บริการ : คัดกรองเอกสาร ๕. รูปภาพจุดให้บริการ : ชำระค่าธรรมเนียม/ค่าปรับ | | |

รูปที่ 6 ตัวอย่างเกณฑ์ด้านกายภาพ 4

| ข้อที่ | การดำเนินการ | คำอธิบาย/ข้อเสนอแนะ *ศึกษาทำความเข้าใจให้ชัดเจน เพื่อดำเนินการกรอกใบสมัคร ในระบบ online ต่อไป | มี (รับพิจารณา ต่อ) | ไม่มี (ไม่พิจารณา ต่อ) |
|--------|--|--|---------------------------|------------------------------|
| | | ๔. โครงการบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต free wifi ทั่วประเทศ (ขอเอกสารจากทาง สสป.) ๕. บริการหนังสือพิมพ์ ๖. เก้าอี้พักผ่อน ๗. เก้าอี้สำหรับพระภิกษุและสามเณร ๘. กริ่งขอความช่วยเหลือ ๙. ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/คู่มือสำหรับประชาชน | | |
| ๑๐. | มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ (กรณีที่มีห้องน้ำไม่อยู่ในอำนาจการบริหารจัดการของหน่วยงานเอง ให้พิจารณาจาก การมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ) Link เอกสารประกอบ https://drive.google.com/drive/folders/๑๖๑๐GJrfUjN-LtMMYKeV๘๐YLpDulM-๘TBrg?usp=sharing | แนบภาพประกอบ ๑. ห้องน้ำที่สะอาดและถูกสุขลักษณะ (เห็นห้องน้ำทั้ง ๒ แบบ) ๒. ชั้นวางรองเท้า ๓. ท่อรับน้ำที่ทำความสะอาดทุก... ชั่วโมง | | |
| ๑๑. | มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม Link เอกสารประกอบ https://drive.google.com/drive/folders/๑XbV๘BwOLw๑rhpM๗G๘Fl๘suht๑V-rk?usp=sharing | แนบภาพประกอบ ๑. จุดรับบัตรคิวการให้บริการ ๒. มีพนักงานประจำจุดกั้นบัตรคิว ๓. แบบรูป ผู้กั้นบัตรคิว,บัตรคิวแบบแจก (ขึ้นอยู่กับแต่ละอำเภอ) | | |
| ๑๒. | มีจุดแกร็บ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วย เตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลาการคอย Link เอกสารประกอบ https://drive.google.com/drive/folders/๑ZwzpsTf-st-Ajbo_VRbCJQU๘๐OJSZw?usp=sharing | แนบภาพประกอบ ๑. จุดคัดกรองเอกสารและให้คำแนะนำ ในการขอรับบริการ ๒. แบบรูปเพิ่มเติม จุดคัดกรอง การวัด อุณหภูมิ (ไควด) | | |



รูปที่ 7 ตัวอย่างเกณฑ์ด้านกายภาพ 5
CHULALONGKORN UNIVERSITY

1.1 แบบสำรวจความต้องการ...

1.2 รายงานผลการสำรวจคว...

1.3 โครงการปฏิบัติงานด้วย...

1.4 ตัวอย่างบันทึกประมวล...

1.5 หนังสือคำสั่งแต่งตั้ง...

1.6 คำสั่งให้เจ้าหน้าที่ประ...

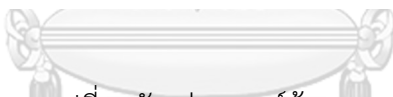
1.4 รายงานผลโครงการปฏิบัติ...

รูปที่ 8 ตัวอย่างเกณฑ์ด้านคุณภาพ 1

- ๒๐ -

| หัวข้อ | การดำเนินงาน | แนวทางการพิจารณา | คำอธิบาย/ข้อเสนอแนะ | คะแนน |
|--------|--|---|--|-------|
| | <p><input type="checkbox"/> ๓๒ มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณสิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ ตามข้อ ๕ ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์</p> <p>Link เอกสารประกอบ https://drive.google.com/drive/folders/๑_OtmZ0gAGvPLtZVYewqN_W๑๑๙๗kHaOIhE?usp=sharing</p> | <p>มีการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณสิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการที่เอื้อต่อการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ (ตามกฎกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณสิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคารสถานที่หรือบริการสาธารณะอื่นเพื่อให้บริการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. ๒๕๕๕ ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๕)</p> <p><input type="checkbox"/> ที่จอดรถสำหรับคนพิการ*</p> <p><input type="checkbox"/> ทางลาด*</p> <p><input type="checkbox"/> สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ*</p> <p><input type="checkbox"/> ป้ายแสดงอุปกรณหรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ*</p> <p><input type="checkbox"/> ห้องน้ำสำหรับคนพิการ*</p> <p><input type="checkbox"/> ประตูสำหรับคนพิการ*</p> <p><input type="checkbox"/> ที่นั่ง/พื้นที่จอดรถเข็นสำหรับคนพิการ</p> <p><input type="checkbox"/> โทรศัพท์สาธารณะ</p> <p><input type="checkbox"/> จุดบริการน้ำดื่ม</p> <p><input type="checkbox"/> ลิฟท์สำหรับคนพิการ</p> <p><input type="checkbox"/> สัญญาณเสียงและแสงขอความช่วยเหลือ</p> <p><input type="checkbox"/> พื้นที่สำหรับหม้ายสำหรับคนพิการ</p> <p><input type="checkbox"/> การประกาศเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรใหญ่หรือสัญลักษณ์สำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย</p> <p><input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ ซึ่งผ่านการอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนที่การอย่างน้อย ๑ คน เพื่อให้บริการสำหรับคนพิการ</p> <p><input type="checkbox"/> ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ</p> | <p>แนบภาพประกอบ ให้ตรงกับหัวข้อที่เลือก</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ที่จอดรถสำหรับคนพิการ* 2. ทางลาด* 3. สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ* 4. ป้ายแสดงอุปกรณหรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ* 5. ห้องน้ำสำหรับคนพิการ* 6. ประตูสำหรับคนพิการ* <p>- แนบ พ.ร.บ. อำนวยความสะดวก</p> <p>*ข้อที่มี * ต้องแนบรูปภาพและดำเนินการให้มีอุปกรณสิ่งอำนวยความสะดวกให้ครบ</p> <ol style="list-style-type: none"> ๗. ที่นั่ง/พื้นที่จอดรถเข็นสำหรับคนพิการ ๘. โทรศัพท์สาธารณะ ๙. จุดบริการน้ำดื่ม ๑๐. ลิฟท์สำหรับคนพิการ ๑๑. สัญญาณเสียงและแสงขอความช่วยเหลือ ๑๒. พื้นที่สำหรับหม้ายสำหรับคนพิการ ๑๓. การประกาศเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการเห็นและตัวอักษรใหญ่หรือสัญลักษณ์สำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย | |

ส่วนแผนงานยุทธศาสตร์ กองวิชาการและแผนงาน



รูปที่ 9 ตัวอย่างเกณฑ์ด้านคุณภาพ 2

- ๒๑ -

| หัวข้อ | การดำเนินงาน | แนวทางการพิจารณา | คำอธิบาย/ข้อเสนอแนะ | คะแนน |
|--------|--------------|---|---|-------|
| | | <p><input type="checkbox"/> รวบรวมคอกหรือบึงกันตก</p> <p><input type="checkbox"/> พื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับผู้พิการทางการเห็น</p> <p><input type="checkbox"/> บันไดเลื่อนสำหรับคนพิการ</p> <p><input type="checkbox"/> ตู้บริการเงินด่วน (ATM) สำหรับคนพิการ</p> <p><input type="checkbox"/> ทางสัญจรสำหรับคนพิการ</p> <p><input type="checkbox"/> ตู้ไปรษณีย์สำหรับคนพิการ</p> <p><input type="checkbox"/> ดึงขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = สามารถใช้ได้จริงตั้งแต่ ๒-๑๐ รายการ (โดยต้องประกอบด้วย ๒ รายการที่มี*)</p> <p><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = สามารถใช้ได้จริงตั้งแต่ ๑๑ รายการขึ้นไป (โดยต้องประกอบด้วย ๒ รายการที่มี*) และ</p> <p>ต้องร่างภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน โดยจัดให้มีพื้นที่สีเขียวสาธารณะ รมรื่นสวยงามตามธรรมชาติ เช่น สวนสาธารณะ สวนหย่อม เป็นต้น</p> | <p>* ศึกษาทำความเข้าใจให้ชัดเจน เพื่อดำเนินการกรอกใบสมัคร ในระบบ online ต่อไป</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑๔. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของในการดูแลคนพิการอย่างน้อย ๑ คน ๑๕. ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ ๑๖. รวบรวมคอกหรือบึงกันตก ๑๗. พื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับคนพิการทางการเห็น ๑๘. บันไดเลื่อนสำหรับคนพิการ ๑๙. ตู้บริการเงินด่วน (ATM) สำหรับคนพิการ ๒๐. ทางสัญจรสำหรับคนพิการ ๒๑. ตู้ไปรษณีย์สำหรับคนพิการ ๒๒. ดึงขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้ | |

รูปที่ 10 ตัวอย่างเกณฑ์ด้านคุณภาพ 3

| หัวข้อ | การดำเนินงาน | แนวทางการพิจารณา | คำอธิบาย/ข้อเสนอแนะ | คะแนน |
|--------|---|---|---|-------|
| | <input type="checkbox"/> ๖.๒ มีการประเมินสมรรถนะของบุคลากรด้านบริการ Link เอกสารประกอบ https://drive.google.com/drive/folders/๑TV๒FN๒ocub_-Ab๒QKdnCaS1qUbK_SF1?usp=sharing | <input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = เจ้าหน้าที่ผ่านการฝึกอบรมและมีผลการประเมินสมรรถนะเกี่ยวกับการบริการ เช่น คะแนนสอบ คะแนนการประเมิน ใบประกาศนียบัตร เป็นต้น <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ผลคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ | ตัวอย่างคำอธิบาย เจ้าหน้าที่จากสำนักทะเบียนอำเภอ...ได้รับใบประกาศนียบัตรเพื่อรับรองการเข้าอบรมหลักสูตรดังกล่าว แนบเอกสารประกอบ ๑. ใบประกาศนียบัตร เชื่อมกับข้อ ๖.๑ ๒. จัดทำแบบฟอร์มการประเมินเจ้าหน้าที่ ๓. บันทึกข้อความ เรื่อง รายงานผลการประเมินเจ้าหน้าที่ (ข้อ ๒.๓ ใช้ฟอร์มเดิมในข้อ ๑) ๔. แบบแบบฟอร์มการประเมิน | |
| | <input type="checkbox"/> ๖.๓ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ -สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ -สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ -การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต Link เอกสารประกอบ https://drive.google.com/drive/folders/๑๖๒Dww๕-FAG๖_GQCXPHf๒-d๒jetXJ๑Q๔cmR?usp=sharing | เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ดังนี้ <input type="checkbox"/> สามารถตอบคำถามพื้นฐานได้ <input type="checkbox"/> สามารถแก้ไขและรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ <input type="checkbox"/> การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต ** คณะกรรมการฯ อาจพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** | ตัวอย่างคำอธิบาย เจ้าหน้าที่ประจำสำนักทะเบียนอำเภอสามารถให้บริการเปิดเสร็จจำนวนหนึ่งในจุดเดียว ได้แก่ งานทะเบียนราษฎร และงานทะเบียนทั่วไปทุกกระบวนการ พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการทดแทนกันได้เนื่องจากมีคำสั่งมอบหมายที่ชัดเจน และที่สำนักทะเบียนอำเภอ...ได้มีการจัดเตรียมคู่มือปฏิบัติงาน และคู่มือสำหรับประชาชนเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการและผู้รับบริการเพื่อ สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ | |

หน้า 30 / 79

ส่วนแผนงานยุทธศาสตร์ กองวิชาการและแผนงาน

รูปที่ 11 ตัวอย่างเกณฑ์ด้านคุณภาพ 4

โฟลเดอร์

ชื่อ ↑

| | | | | |
|------------|------------|------------|------------|------------|
| ชื่อที่ 1 | ชื่อที่ 2 | ชื่อที่ 3 | ชื่อที่ 4 | ชื่อที่ 5 |
| ชื่อที่ 6 | ชื่อที่ 7 | ชื่อที่ 8 | ชื่อที่ 9 | ชื่อที่ 10 |
| ชื่อที่ 11 | ชื่อที่ 12 | ชื่อที่ 13 | ชื่อที่ 14 | ชื่อที่ 15 |
| ชื่อที่ 16 | ชื่อที่ 17 | ชื่อที่ 18 | ชื่อที่ 19 | ชื่อที่ 20 |
| ชื่อที่ 21 | ชื่อที่ 22 | ชื่อที่ 23 | | |

(4) ทรัพยากร ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 2 กลุ่ม ให้ความเห็นไปในทางเดียวกันในคำถามภาพรวมว่า ปัญหาอุปสรรคของการเข้ารับการประเมินศูนย์ราชการสะดวกคือด้านสถานที่ไม่พร้อมซึ่งเป็นเกณฑ์ทาง ด้านกายภาพ และเกณฑ์คุณภาพ (ขั้นต่ำ) ซึ่งจะต้องส่งเอกสารหลักฐานไปในใบสมัครออนไลน์ จึงไม่ผ่านหรือไม่ได้สมัครเข้าร่วมการประเมิน ซึ่งเป็นผลมาจาก งบประมาณสนับสนุนไม่เพียงพอ ระยะเวลาในการเตรียมตัวน้อย และบุคลากรขาดแคลน โดยในด้านงบประมาณ พิจารณาจากการ สนับสนุนงบประมาณของกรมการปกครองในปี พ.ศ. 2563 ทั้ง 3 สำนักทะเบียนอำเภอ นำร่องที่สมัคร เข้าร่วมการประเมิน ได้รับงบประมาณ 20,000 บาท นั้นไม่สามารถปรับปรุงจัดหาหรือก่อสร้างทั้ง 2 หลักเกณฑ์ดังกล่าวได้อย่างครบถ้วน ส่วนสำนักทะเบียนอำเภอ นำร่องในปี พ.ศ. 2564 นั้นได้รับ งบประมาณ 100,000 บาท ไม่เพียงพอเนื่องจากใช้ไปในด้านมาตรการป้องกันโควิด - 19 เกือบ ครึ่งหนึ่ง แล้ว เช่น อะคริลิก เครื่องวัดอุณหภูมิ อีกทั้งยังต้องจัดหา แก้อื้อ ป้ายต่างๆ ประตูปานเลื่อนอัตโนมัติ เครื่องบัตรคิว และเครื่องประเมินความพึงพอใจ เพื่อให้ได้ภาพลักษณ์ที่ประทับใจประชาชนในเรื่องของ ระยะเวลาการเตรียมตัวมีน้อย ไม่สามารถจัดเตรียมเอกสารหลักฐานประกอบใบสมัครตามหลักเกณฑ์ได้ ทัน เนื่องจากไม่ทราบมาก่อนมาสำนักทะเบียนอำเภอของตนจะได้รับการคัดเลือกเป็นกลุ่มเป้าหมาย นำร่อง โดยมีระยะเวลาประมาณ 1-2 เดือน และต้องจัดสรรเวลามาเพื่อทำเรื่องนี้นอกเวลาจาก งานประจำ เนื่องจากสำนักทะเบียนอำเภอมีประชาชนมาติดต่อราชการตลอดทั้งวัน ซึ่งปกติก็จะมียานที่มี ความละเอียดซับซ้อน เช่น การเพิ่มชื่อ การคืนสภาพบุคคล เป็นต้น ที่ใช้เวลาออกราชการในการทำงาน อยู่แล้ว จึงเป็นอีกเหตุผลหนึ่งซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์จากสำนักทะเบียนอำเภอที่ไม่ได้สมัครเข้าร่วมการประเมิน ได้ให้ข้อมูลในเรื่องของเวลา และในเรื่องบุคคลยังขาดแคลนบุคลากรที่จำเป็นหลายด้านตามเกณฑ์ ที่กำหนด เช่น เจ้าหน้าที่ ณ จุดแรกก่อนเข้ารับบริการ หรือเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์หรือตอบคำถาม ตามช่องทางออนไลน์ โดยมีข้อสังเกตว่า เจ้าหน้าที่ ณ จุดแรกก่อนเข้ารับบริการ มักจะใช้เวร กำนัน-ผู้ใหญ่บ้าน ซึ่งไม่สามารถอธิบายข้อมูลขั้นตอนการติดต่อต่างๆ ได้ดีเท่ากับเจ้าหน้าที่ด้านทะเบียน โดยเฉพาะ หรือเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ก็มักจะใช้เจ้าหน้าที่คนเดียวกับที่กำลังให้บริการประชาชน หรือ ปลัดอำเภอ มาตอบคำถาม เป็นการใช้คนเดียวทำหลายงาน แสดงให้เห็นถึงการมีบุคลากรไม่เพียงพอ ตลอดจนขาดบุคลากรที่มีจิตบริการประชาชนเนื่องจากบางครั้งอาจหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่นมาอยู่ที่ สำนักทะเบียนแต่ไม่ได้อยากทำงานทะเบียน จะเห็นได้ว่าปัจจัยด้านทรัพยากรทั้ง 3 ด้านนั้นมี

ความสำคัญเป็นอย่างมากเนื่องจากเป็นเกณฑ์ขั้นพื้นฐานของการประเมิน ดังที่มีผู้ให้สัมภาษณ์ตั้งข้อสังเกตโดยให้ความเห็นว่า “เป็นด่านแรก ของความสำเร็จ”

(5) ภาวะผู้นำ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความเห็นสอดคล้องกันว่า ผู้นำหรือผู้บริหารมีความสำคัญมาก ซึ่งนายอำเภอมีความสำคัญที่สุดเนื่องจากเป็นผู้บังคับบัญชาที่ใกล้ชิดกับผู้ปฏิบัติงาน โดยกล่าวว่าสไตล์การทำงานของนายอำเภอนั้นมีความแตกต่างกันแต่ส่วนใหญ่จะเน้นงานด้านการปกครอง หรือความมั่นคงมากกว่างานทะเบียน เนื่องจากสภาพปัญหาในพื้นที่ที่มีความเดือดร้อนจำเป็นของประชาชนมากกว่า เช่น การสร้างถนน ขุดคลอง น้ำท่วม ภัยแล้ง โควิด-19 ภัยพิบัติ เรื่องร้องเรียนต่างๆ เป็นต้น การยกระดับงานบริการของสำนักทะเบียนอำเภอสู่ศูนย์ราชการสะดวกจึงอาจไม่ค่อยได้รับความสนใจเนื่องจากไม่ใช่เรื่องเร่งด่วน ประกอบกับนายอำเภอนั้นมีฐานะเป็นนายทะเบียนอำเภอซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานคนหนึ่งย่อมมีทัศนคติเช่นเดียวกันกับผู้ปฏิบัติงานคนอื่นๆ เนื่องจากการลงนามในเอกสารย่อมเสี่ยงที่จะต้องรับผิดชอบหากเกิดความผิดพลาด แต่ถ้าอำเภอใดนายอำเภอมีสไตล์การทำงานที่เน้นความสำคัญเรื่องงานทะเบียน การจะสมัครเข้ารับการประเมินศูนย์ราชการสะดวกก็สามารถทำได้ไม่ยาก ถ้านายอำเภอเน้นงานด้านอื่นก็ลำบาก “ปลัดเก่งแต่ถ้านายไม่สนับสนุนก็ไปไม่รอด” และถึงแม้อธิบดีกรมการปกครอง หรือผู้ว่าราชการจังหวัดจะสั่งการอย่างไร คนสุดท้ายที่ปลัดอำเภอฝ่ายทะเบียนจะรับฟังจะถือปฏิบัติก็คือนายอำเภอในฐานะนายทะเบียนอำเภอผู้บังคับบัญชา เช่น ถ้านายอำเภอบอกว่าให้สมัครก็ต้องสมัคร ดังเช่นสำนักทะเบียนอำเภอที่สมัครเองตามกลุ่มตัวเอง แต่ถ้านายอำเภอบอกว่ายังไม่ต้องสมัครเพราะยังไม่พร้อม ดังเช่นสำนักทะเบียนที่ไม่ได้สมัครตามกลุ่มตัวอย่าง เป็นต้น จึงเป็นอำนาจดุลยพินิจการตัดสินใจของนายอำเภอ

4.2.2 แนวทางในการขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดนครสวรรค์สู่ศูนย์ราชการสะดวกให้สำเร็จจากการสัมภาษณ์จะเห็นได้ว่า มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

(1) การปรับกฎหมาย มีข้อเสนอแนะว่า โดยสภาพของงานทะเบียนนั้นเป็นบริการสาธารณะประเภทความมั่นคง ซึ่งหากเกิดความผิดพลาดแม้ไม่ได้มีเจตนาทุจริต ก็เกิดความเสียหายร้ายแรง และอาจถูกพิจารณาดำเนินการทางวินัยในข้อหากระทำผิดวินัยที่ร้ายแรงเป็นเหตุให้ถูกปลดออก ไล่ออกจากราชการได้ รวมถึงต้องรับผิดชอบทางอาญา และทางแพ่ง ลักษณะของงานทะเบียนจึงไม่สอดคล้องกับนโยบายที่เน้นการประชาสัมพันธ์ด้านการอำนวยความสะดวก ซึ่งหากมีการปรับ

กฎหมายที่ลดบทลงโทษเมื่อมีความผิดพลาดในการทำงานที่ไม่ได้เกิดจากการทุจริต จะทำให้เจ้าหน้าที่รู้สึกปลอดภัย เกิดขวัญกำลังใจ และร่วมมือในการปฏิบัติงานตามนโยบายมากขึ้น

(2) การจัดสรรงบประมาณ มีข้อเสนอแนะว่า ในด้านนี้มีความสำคัญเป็นด้านแรก ดังนั้นควรพิจารณาจัดทำโครงการเพื่อให้งบประมาณสนับสนุน และทำหนังสือแจ้งว่าสำนักทะเบียนอำเภอที่จะเข้ารับสมัครการประเมินต้องการงบประมาณเท่าใดสำหรับดำเนินการจัดทำเกณฑ์ทางด้านกายภาพ และเกณฑ์คุณภาพ (ขั้นต่ำ) จะทำให้มีโอกาสดำเนินการประเมินในรอบคัดกรองเอกสารมากขึ้น

(3) การเพิ่มระยะเวลาในการเตรียมตัว มีข้อเสนอแนะว่า ที่ผ่านมาสักนักทะเบียนอำเภอ นำร่องมีระยะเวลาในการเตรียมตัวน้อยประมาณ 1-2 เดือน ทำให้จัดเตรียมเอกสารหลักฐานประกอบการรับสมัคร ไม่ทัน หากมีการกำหนดล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 1 ปี จะทำให้มีเวลาเตรียมตัวมากขึ้น และจะมีสำนักทะเบียนอำเภอนอกกลุ่มเป้าหมายสมัครเข้าร่วมการประเมินศูนย์ราชการสะดวกมากขึ้นเช่นกัน

(3) การสรรหาบุคลากร มีข้อเสนอแนะว่า มีความขาดแคลนหลายประการ เช่น เจ้าหน้าที่ประจำจุดแรกรับในการรอคอยซึ่งการใช้ก้านั้น ผู้ใหญ่บ้าน อาจแนะนำผู้มาติดต่อได้ดีเท่าเจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนอำเภอ หรือเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้เจ้าหน้าที่คนเดียวกับผู้กำลังปฏิบัติงาน ทำให้การบริการเกิดความล่าช้ามากขึ้น ตลอดจนยังขาดเจ้าหน้าที่ที่มีจิตในการบริการที่อยากทำงานด้านทะเบียนโดยตรงดังเช่นแผนกบริการลูกค้าของเอกชน ซึ่งหากสามารถมีอัตราเจ้าหน้าที่ตามที่กล่าวมาข้างต้นได้ จะสามารถพัฒนาระดับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอสู่ศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างแท้จริง

(4) การสนับสนุนด้านคู่มือ มีข้อเสนอแนะว่า นอกจากคู่มือของสำนักงาน ก.พ.ร. จัดทำขึ้นเป็นเกณฑ์กลาง และที่กรมการปกครองได้จัดทำขึ้นเพื่อให้เข้ากับบริบทของสำนักทะเบียนอำเภอ ควรจะมีคู่มือที่มาจากสำนักทะเบียนอำเภอที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวก 14 สำนักทะเบียนอำเภอแรก ซึ่งมาจากการปฏิบัติงานจริงว่าจะต้องดำเนินการอย่างไรตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงขั้นสุดท้าย จะทำให้ดำเนินการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วถูกต้องครบถ้วน เพิ่มโอกาสในการผ่านการประเมินมากขึ้น

(6) ด้านผู้นำ มีข้อเสนอแนะว่า หากมีการสนับสนุนด้านทรัพยากร และคู่มือในการดำเนินการเรียบร้อยแล้ว อธิบดีกรมการปกครองอาจพิจารณาสั่งการให้ทุกสำนักทะเบียนอำเภอสมัครเข้ารับการประเมินศูนย์ราชการสะดวก และมีการส่งเสริมการให้สิ่งจูงใจต่างๆ เพื่อให้นายอำเภอแข่งขันกันในแต่ละพื้นที่ซึ่งจะทำให้สำนักทะเบียนอำเภอของตนผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกให้ได้



ตารางที่ 1 ผลการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน ณ สำนักทะเบียนอำนาจที่ประสงค์สมัครเองเพิ่มเติม และ

สำนักทะเบียนอำนาจร้อง ในการประเมินศูนย์ราชการสะดวก

| คำถาม | สำนักทะเบียนสมัครเอง | สำนักทะเบียนนำร่อง ๑ | สำนักทะเบียนนำร่อง ๒ | สำนักทะเบียนนำร่อง ๓ | สรุป |
|--|--|---|---|---|--|
| ๑. ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประเมินศูนย์ราชการสะดวก (ทำให้ไม่ผ่านการประเมิน) | ความไม่พร้อมด้านสถานที่ มีเวลาเตรียมตัวน้อย | ความไม่พร้อมด้านสถานที่ งบประมาณไม่เพียงพอ | ความไม่พร้อมด้านสถานที่ บุคลากรไม่เพียงพอ | ความไม่พร้อมด้านสถานที่ มีเวลาเตรียมตัวน้อย | สถานที่ไม่พร้อมเนื่องจากงบประมาณไม่เพียงพอ เวลาเตรียมตัวน้อย และขาดแคลนบุคลากร |
| ๒. งานของสำนักทะเบียนอำนาจเป็นบริการสาธารณะประเภทใด | ความมั่นคง และอำนวยความสะดวก (เน้นความมั่นคงมาก่อน) | ความมั่นคง | ความมั่นคง | ความมั่นคง | ความมั่นคง และอำนวยความสะดวก (เน้นความมั่นคงมาก่อน) |
| ๓. ทักษะที่ต้องมีประชาชนที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักทะเบียน | ได้ช่วยเหลือคนที่เดือดร้อน แต่เจ้าหน้าที่รุ่นเก่ามองว่ามาขอเรื่องให้ดำเนินการในเรื่องที่ไม่ได้ประโยชน์ | ขึ้นอยู่กับประชาชนที่มาติดต่อ มีทั้งเดือดร้อนจริงและผลประโยชน์ คนสนใจต้องรับผิดชอบหากมีความผิดพลาด | มาด้วยเรื่องผลประโยชน์มาติดต่อแล้วต้องได้ แต่คนสนใจต้องรับผิดชอบหากมีความผิดพลาด | ได้ช่วยเหลือคนที่เดือดร้อน แต่บางเรื่องเกี่ยวกับผลประโยชน์คนสนใจต้องรับผิดชอบหากมีความผิดพลาด | มีที่มองว่าได้ช่วยเหลือคนที่เดือดร้อน และเรื่องผลประโยชน์ขึ้นอยู่กับเรื่องที่มาติดต่อ และเจ้าหน้าที่อนุญาตต้องรับผิดชอบหากมีความผิดพลาดเกิดขึ้น |
| ๔. รูปแบบ ขั้นตอน และวิธีการสมัครเข้ารับบริการประเมินเป็นอย่างไร | มีความยาก หัวข้อเยอะ โดยเฉพาะไฟล์เอกสาร และรูปภาพ | มีความยุ่งยาก หัวข้อเยอะ | มีความยาก หัวข้อเยอะ เอกสารต่างๆ ต้องเตรียมมาก | มาตรฐานสูง ต้องเตรียมเอกสารต่างๆ มาก และต้องกรอกข้อมูลในระบบออนไลน์ | มาตรฐานสูง มีเอกสารที่ต้องเตรียมเยอะมาก เพราะหัวข้อยุ่งยากซับซ้อน และต้องกรอกข้อมูลในระบบออนไลน์ |
| ๕. ทรัพยากรที่มีเพียงพอต่อการสนับสนุนการดำเนินการตามนโยบายหรือไม่ | งบประมาณไม่เพียงพอ (เคยได้ ๒๐,๐๐๐ บาท) มีเวลาเตรียมตัวน้อย | งบประมาณไม่เพียงพอ (เคยได้ ๒๐,๐๐๐ บาท) | งบประมาณไม่เพียงพอ (เคยได้ ๒๐,๐๐๐ บาท) ขาดแคลนบุคลากร | งบประมาณไม่เพียงพอ (เคยได้ ๑๐๐,๐๐๐ บาท) มีเวลาเตรียมตัวน้อย | งบประมาณสนับสนุนไม่เพียงพอ มีเวลาเตรียมตัวน้อย และขาดแคลนบุคลากร |
| ๖. ผู้บริหารมีความสำคัญมากแค่ไหน และผู้บริหารระดับใดมีความสำคัญที่สุด | มีความสำคัญมาก นายอำเภอสำคัญสุด | มีความสำคัญมาก ทุกระดับมีความสำคัญ | มีความสำคัญมาก นายอำเภอสำคัญสุด | มีความสำคัญมาก นายอำเภอสำคัญสุด | มีความสำคัญมาก นายอำเภอสำคัญสุด |
| ๗. ข้อเสนอแนะอื่นๆ สำหรับบริการขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำนาจสู่ศูนย์ราชการสะดวกให้สำเร็จ | เพิ่มงบประมาณสนับสนุนด้านสถานที่ ระยะเวลาในการเตรียมตัว คู่มีข้อช่วยดำเนินงานแบบรายบุคคลที่อยากทำงานทั้งทะเบียนจริง ๆ ผู้นำต้องสนับสนุนผลักดัน | เพิ่มงบประมาณสนับสนุนด้านสถานที่ อันดับแรก อย่างอื่นสามารถทำได้ตามมา ถ้าเกณฑ์ทางกายภาพพร้อมก่อน ผู้นำต้องมาเน้นด้านทะเบียนด้วย | ๔ M (เงิน คน วัสดุ วิธี ปฏิบัติงาน) มากขึ้น และต้องปรับเปลี่ยนกฎหมาย เพื่อให้เจ้าหน้าที่รู้สึกปลอดภัย สามารถอำนวยความสะดวกได้มากขึ้น ผู้นำต้องสนับสนุน | ต้องเพิ่มงบประมาณสนับสนุนด้านสถานที่ ระยะเวลาในการเตรียมตัวเพิ่มมากขึ้น ต้องปรับปรุงกฎหมายเพื่ออำนวยความสะดวก ทัศนคติที่ดีด้านงานบริการประชาชน และผู้นำต้องสนับสนุน | เพิ่มงบประมาณด้านสถานที่ซึ่งเป็นเกณฑ์กายภาพ มีคู่มือแบบง่าย มีระยะเวลาในการเตรียมตัวต้องปรับปรุงกฎหมายเพื่ออำนวยความสะดวก คัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่มีทัศนคติที่ดีด้านงานบริการประชาชน และผู้นำต้องสนับสนุน |

ตารางที่ 2 ผลการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน ณ สำนักทะเบียนอำเภอที่ไม่ได้สมัครเข้าร่วม ในการประเมิน

ศูนย์ราชการสะดวก

| คำถาม | สำนักทะเบียน ไม่ได้สมัครเข้าร่วม ๑ | สำนักทะเบียน ไม่ได้สมัครเข้าร่วม ๒ | สำนักทะเบียน ไม่ได้สมัครเข้าร่วม ๓ | สรุป |
|--|--|---|--|---|
| ๑. ปัญหาและอุปสรรคในการเข้ารับบริการประเมินศูนย์ราชการสะดวก (เหตุผลที่ไม่ได้สมัครเข้าร่วม) | ความไม่พร้อมด้านสถานที่ บุคลากรไม่เพียงพอ | ความไม่พร้อมด้านสถานที่ หลักเกณฑ์ในการสมัครเยอะ | ความไม่พร้อมด้านสถานที่ หลักเกณฑ์ในการสมัครเยอะ | สถานที่ไม่พร้อมเนื่องจากงบประมาณ ไม่เพียงพอ ขาดแคลนบุคลากร ไม่มีเวลาจากงานประจำ และ ผู้บังคับบัญชายังไม่ให้ความสนใจ |
| ๒. งานของสำนักทะเบียนอำเภอเป็นบริการสาธารณะประเภทใด | ความมั่นคง ความดีพหุภาคเป็น เรื่องใหญ่ | ความมั่นคง และอำนวยความสะดวก (เน้นความมั่นคงมาก่อน) | ความมั่นคง และอำนวยความสะดวก (เน้นความมั่นคงมาก่อน) | ความมั่นคง และอำนวยความสะดวก (เน้นความมั่นคงมาก่อน) |
| ๓. ทักคนติดต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักทะเบียน | มาติดต่อเพราะเป็นสิ่งที่ไม่รู้ไป บังคับให้ต้องมาทำ เรื่อง ผลประโยชน์ต้องรองรับครอบครัว คนขึ้นต้องรับผิดชอบ | มีทั้งที่มาเพราะเดือดร้อนจริง และมาเพราะต้องการ ผลประโยชน์ คนขึ้นต้อง รับผิดชอบ | มีหลายแบบส่วนใหญ่รู้สึกว่าได้ช่วยเหลือคน แต่ถ้าเป็นเรื่องผลประโยชน์ ขนหรือจะทุจริตต้องเข้มงวด | มีที่มองว่าเป็นสิ่งที่รู้กำหนดใหม่ทำ ซึ่งบางเรื่องเดือดร้อนจริง แต่บางเรื่องมี ผลประโยชน์เกี่ยวของ ซึ่งจะเข้มงวด มากกว่า ต้องดูเป็นกรณีไป |
| ๔. รูปแบบ ขั้นตอน และวิธีการสมัครเข้าร่วมเป็นการประเมินอย่างไร | มีความยุ่งยาก ละเอียด หัวข้อ ค่อนข้างจุกจิก | มีหลักเกณฑ์เยอะ และต้อง เตรียมเอกสารมาก | ต้องเตรียมเอกสารมากมีความยุ่งยาก และต้องทำในระบบออนไลน์ | มีหลักเกณฑ์เยอะ ยุ่งยาก ต้องเตรียม เอกสารมาก และต้องกรอกข้อมูล ในระบบออนไลน์ |
| ๕. ทรัพยากรที่มีเพียงพอต่อการสนับสนุนตามนโยบาย หรือไม่ | งบประมาณไม่เพียงพอ และขาดแคลนบุคลากร | งบประมาณไม่เพียงพอ | งบประมาณไม่เพียงพอ ขาดแคลนบุคลากร และไม่มีเวลาจากงานประจำ | งบประมาณสนับสนุนไม่เพียงพอ ขาดแคลนบุคลากร และไม่มีเวลาจากงานประจำ |
| ๖. ผู้บริหารมีความสำคัญมากแค่ไหน และผู้บริหารระดับใดมีความสำคัญที่สุด | มีความสำคัญมาก นายอำเภอ และอธิบดี กรมการปกครอง | มีความสำคัญมาก นายอำเภอ และอธิบดี กรมการปกครอง | มีความสำคัญมาก นายอำเภอ | มีความสำคัญมาก นายอำเภอสำคัญสุดลำดับแรก และ อธิบดีกรมการปกครอง |
| ๗. ข้อเสนอแนะอื่นๆ สำหรับการขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอสู่ ศูนย์ราชการสะดวกให้สำเร็จ | มีการตั้งงบประมาณสำหรับ ทำศูนย์ราชการสะดวก โดยตรง มีบุคลากรเพิ่มขึ้น ลดระเบียบกฎหมายลงโทษ และผู้บังคับสนับสนุน | ใช้งบประมาณทำด้านสถานที่ จัดทำคู่มือการสมัครให้ ง่ายขึ้น และผู้บังคับสนับสนุน | ได้งบประมาณทำด้านสถานที่ และบุคลากรเพิ่มมาช่วยงาน มี คู่มือแบบง่าย ลดการลงทะเบียน ผิดพลาดกรณีไม่ทุจริตและผู้นำ ต้องใส่ใจต้องทบทวนมากขึ้น | งบประมาณด้านสถานที่ซึ่งเป็นเกณฑ์ กายภาพ หรือตั้งงบประมาณสำหรับ ศูนย์ราชการสะดวกโดยตรง มีคู่มือแบบ ง่าย ต้องปรับปรุงกฎหมายเพื่ออำนวยความสะดวก และผู้บังคับสนับสนุน |

บทที่ 5 สรุปผลและอภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอสู่ศูนย์ราชการสะดวก : กรณีศึกษาจังหวัดนครสวรรค์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดนครสวรรค์สู่ศูนย์ราชการสะดวก และนำเสนอแนวทางเพื่อการขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าวให้สำเร็จ ดังที่ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามไว้ 2 ข้อ ตามวัตถุประสงค์ข้างต้น

ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ อันประกอบไปด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารหลักฐานที่มีอยู่ในปัจจุบัน และใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยผลการศึกษาสามารถสรุปได้ ดังนี้

5.1 สรุปผลและอภิปรายการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอสู่ศูนย์ราชการสะดวก: กรณีศึกษาจังหวัดนครสวรรค์

5.1.1 ปัญหาและอุปสรรคของการขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอสู่ศูนย์ราชการสะดวก

(1) ด้านรูปแบบบริการสาธารณะ กล่าวคือ โดยพื้นฐานของงานทะเบียนเป็นบริการสาธารณะประเภทความมั่นคง เนื่องจากเจตนารมณ์หลักของกฎหมายด้านการทะเบียนมีจุดมุ่งหมายในการควบคุมตรวจสอบประชากร ให้ทราบสถานะของการมีอยู่และเคลื่อนไหวต่างๆ ตั้งแต่เกิดจนตาย จึงได้มีการทำเอกสารหลักฐาน ทางทะเบียนของทุกคนที่อยู่ในราชอาณาจักรขึ้นไว้ งานด้านการทะเบียนจึงขึ้นอยู่กับความรับผิดชอบของ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงภายในประเทศ ปัจจุบันได้มี **แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารแนวใหม่ (NPM) ตามพาราไทม์ของ ปกรณ์ ศิริประกอบ (2562)** ทำให้มุมมองของงานทะเบียนถูกปรับเปลี่ยนไปในเรื่องของการเป็นหน่วยให้บริการที่อำนวยความสะดวกตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มาติดต่อ จึงเกิดความขัดกันในหลักการของวัตถุประสงค์ เพราะการอำนวยความสะดวกต้องทำให้บริการอย่างรวดเร็วและประทับใจ แต่การตรวจสอบให้รัดกุมเพื่อรักษาความมั่นคงจะต้องใช้เวลาในการพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบและระมัดระวัง ตามที่ **ศุภชัย ยาวะประภาษ กล่าวถึงปัญหาด้านความไม่ชัดเจนหรือไม่สอดคล้องกันของวัตถุประสงค์เมื่อนำนโยบายมาปฏิบัติ** ดังจะเห็นได้จากการที่นโยบายการขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอสู่ศูนย์ราชการสะดวก มีความขัดกับประเภทบริการสาธารณะโดยพื้นฐานของงานทะเบียน

(2) ด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน กล่าวคือ เมื่อเกิดความขัดกันในหลักการของวัตถุประสงค์ในด้านความมั่นคง และการอำนวยความสะดวก ซึ่งต่อมาได้มีแนวทางเป็นหนังสือสั่งการให้ปฏิบัติทั้ง 2 แนวทางควบคู่ ทำให้เกิดความสับสนและลำบากใจของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากหากไม่อำนวยความสะดวกก็อาจจะต้องถูกประชาชนร้องเรียน ในทางกลับกันหากกระทำไปอย่างไม่รอบคอบรัดกุมก็อาจจะทำให้ราชการเสียหายแต่ข้าราชการก็จะต้องปฏิบัติให้ได้ โดยยึดแนวทางด้านความมั่นคงมากกว่า เนื่องจากมองว่าหากเกิดความผิดพลาดนอกจากจะทำให้ราชการเสียหาย ยังทำให้ตัวผู้ปฏิบัติงานเองนั้นได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมาก และอาจจะต้องรับผิดชอบทางอาญา ทางแพ่ง และทางวินัย รวมทั้งสุ่มเสี่ยงที่จะทำให้ต้องออกจากราชการแม้ไม่ได้ทำทุจริต แต่ด้วยความประมาทเลินเล่อที่ทำให้ราชการเสียหายอย่างร้ายแรง เพราะงานทะเบียนเป็นเรื่องที่กระทบความมั่นคงต้องทำให้ ถูกคน ถูกที่ ถูกเวลา เสียก่อน การที่ต้องบริการให้ประทับใจ ซึ่งเป็นเรื่องที่ขัดกับความเชื่อ คุณค่าแนวทางการปฏิบัติแบบเดิม รวมทั้งผลประโยชน์ในแง่ของความเสียงในการทำงานที่มากขึ้น ตามที่ **วรเดช จันทรศร (2552) และ ศุภชัย ยาวะประภาส (2557) กล่าวถึงปัญหาด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานและนโยบายที่นำมาสู่การปฏิบัติ** ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานจึงทำงานแบบเอาตัวรอดปลอดภัยโดยอ้างกฎหมายด้านความมั่นคงไว้ก่อน ซึ่งเป็นลักษณะการทำงานของระบบราชการตามแนวคิดการบริการยุคเก่า (OPM) ตาม **พาราไดม์ของ ปกรณ์ ศิริประกอบ (2562) ทำให้ไม่ได้ยอมรับหรือให้ความร่วมมือสนับสนุนแนวทางของนโยบายการขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอสู่ศูนย์ราชการสะดวก**

(3) ด้านกระบวนการเข้ารับการประเมิน กล่าวคือ นอกจากรูปแบบบริการสาธารณะของงานทะเบียน และแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ที่ไม่เอื้อต่อแนวทางของนโยบายการขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอสู่ศูนย์ราชการสะดวกแล้วนั้น การที่หน่วยงานจะได้รับรองมาตรฐานการบริการของศูนย์ราชการสะดวก จะต้องผ่านการประเมินของคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกด้วย โดยเมื่อพิจารณาจาก คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ประกอบกับคู่มือ (Handbook) การขอรับรองมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกสำหรับสำนักทะเบียนอำเภอของกรมการปกครอง จะเห็นได้ว่าในแต่ละหัวข้อของหลักเกณฑ์มีความยุ่งยากซับซ้อน มีรายละเอียดปลีกย่อยหลายประการ และต้องจัดเตรียมเตรียมเอกสารหลักฐานจำนวนมาก อีกทั้งต้องดำเนินการกรอกข้อมูลต่างๆ ทั้งหมดในระบบออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ชานนท์ ญัฐฐ์ วิจิฉัย (2563) ในเรื่องของปัญหา**

การเตรียมการด้านเอกสารเพื่อรักษามาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวกในกรุงเทพมหานคร การสมัครเข้ารับการประเมินของศูนย์ราชการสะดวกจึงเป็นด่านที่หินสำหรับทุกสำนักทะเบียนอำเภอเนื่องจากมีมาตรฐานที่สูง ไม่ว่าจะเป็นสำนักทะเบียนอำเภอนำร่อง สำนักทะเบียนที่สมัครเข้าร่วมเอง หรือสำนักทะเบียนที่ไม่ได้สมัครเข้าร่วม ซึ่งการผ่านการประเมินและได้รับการรับรองถือเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จที่สำคัญอย่างหนึ่งของนโยบายการขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอสู่ศูนย์ราชการสะดวก

(4) ด้านทรัพยากร กล่าวคือ ทรัพยากรเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินการตามนโยบายขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอสู่ศูนย์ราชการสะดวกให้สำเร็จ ตามที่ **วรเดช จันทรรคร (2552) และ ศุภชัย ยาวะประภาส (2557) และงานวิจัยของชานนท์ณัฐ วจินฉัย (2563) กล่าวถึงปัญหาด้านสมรรถนะของหน่วยงานที่ไม่มีความพร้อมด้านทรัพยากรในการขับเคลื่อนนโยบาย ได้แก่ งบประมาณ บุคลากร ระยะเวลา และอื่นๆ** จากการศึกษาพบว่า ด้านงบประมาณ งบประมาณไม่เพียงพอในการเตรียมความพร้อมด้านสถานที่เพื่อใช้ก่อสร้างหรือปรับปรุงแก้ไขให้ตรงกับหลักเกณฑ์ด้านกายภาพ และเกณฑ์ด้านคุณภาพ (เกณฑ์พื้นฐาน) ซึ่งจะต้องดำเนินการให้ถูกต้องครบถ้วนตามที่กำหนด จึงจะผ่านการคัดกรองเอกสารจากคณะกรรมการในรอบแรก ในด้านบุคลากร ขาดแคลนบุคลากรในการหมุนเวียนการทำงานประจำวัน ทั้งในเรื่องเจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการแรกรับ เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ ซึ่งขาดความเชี่ยวชาญ หรือจะต้องใช้เจ้าหน้าที่คนเดียวทำทั้งหมด รวมทั้งเจ้าหน้าที่สับเปลี่ยนทำงานตอนพักเที่ยง หรือวันหยุดราชการ และด้านเวลา ตลอดจนเจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการของสำนักทะเบียน ในการเตรียมความพร้อมสถานที่และจัดเตรียมเอกสารสำหรับสำนักทะเบียนอำเภอนำร่อง ซึ่งแม้จะไต่งบประมาณสนับสนุนแต่มีเวลาเตรียมการน้อยก่อนถึงวันสุดท้ายของการรับสมัคร ส่วนสำนักทะเบียนอำเภออื่นๆ มักไม่มีเวลาสำหรับการเตรียมการสมัครเข้าร่วม เนื่องจากปกติงานประจำจะต้องอยู่บริการประชาชน ณ สำนักทะเบียนอำเภอตลอดทั้งวัน รวมถึงงานที่มีความยากและรายละเอียดซับซ้อน เช่น งานเรื่องเพิ่มชื่อ เรื่องสัญชาติ หรือเรื่องอื่นๆ ที่ต้องมีการตรวจสอบและสอบสวนอย่างรอบคอบ ต้องทำงานนอกเวลาราชการด้วยอยู่แล้วอีกส่วนหนึ่ง จึงไม่มีเวลาในการทำงานนโยบาย ดังนั้น การที่มีทรัพยากรทั้ง 3 ด้าน ไม่เพียงพอ ย่อมทำให้นโยบายการขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอสู่ศูนย์ราชการสะดวกเกิดปัญหาอุปสรรคที่สำคัญยิ่ง

(5) ด้านภาวะผู้นำ กล่าวคือ บทบาทของผู้นำหรือผู้บริหารมีความสำคัญเนื่องจากตามกฎหมายแล้วจะต้องรับนโยบายของผู้บริหารระดับสูงมาปฏิบัติในพื้นที่ ซึ่งนโยบายการขับเคลื่อน

สำนักทะเบียนอำเภอสุรนัยราชการสะดวกผู้บริหารระดับสูง คือ อธิบดีกรมการปกครอง ในฐานะผู้กำหนดนโยบาย ผู้ว่าราชการจังหวัด ในฐานะผู้บริหารราชการภาพรวมของจังหวัด และนายอำเภอผู้เป็นหัวหน้าหน่วยงานระดับปฏิบัติโดยตรง คือ สำนักทะเบียนอำเภอ ซึ่งจากการศึกษาพบว่า นายอำเภอมีความสำคัญมากที่สุด เนื่องจากเป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรง อีกทั้งยังสามารถเป็นผู้ให้คุณให้โทษผู้ได้บังคับบัญชาได้ ตามที่ ศุภชัย เจริญวงศ์ (2544) ได้กล่าวถึงปัญหาของการนำนโยบายไปปฏิบัติในส่วนของข้าราชการจะเชื่อฟังผู้บังคับบัญชาใกล้ชิดมากกว่าสนใจเป้าหมายของนโยบายหรือของผู้บริหารระดับสูงซึ่งอยู่ไกลตัว โดยนายอำเภอเป็นผู้ตัดสินใจและสั่งการว่าจะให้สำนักทะเบียนอำเภอสมัครเข้ารับการประเมินของศูนย์ราชการสะดวกหรือไม่ และให้ความสนใจกับงานด้านการทะเบียนมากน้อยเพียงใด หากนายอำเภอให้การสนับสนุนงานด้านการทะเบียนมาก เช่น มีการลงนามแฟ้มในเรื่องต่างๆที่เจ้าหน้าที่เสนอไปอย่างรวดเร็ว เป็นต้น และตอบรับส่งเสริมให้สำนักทะเบียนอำเภอสมัครเข้ารับการประเมินของศูนย์ราชการสะดวกอย่างจริงจัง ย่อมมีโอกาสขับเคลื่อนนโยบายได้สำเร็จ ตามที่ วรเดช จันทรศร (2552) และศุภชัย ยาวะประภาส (2557) กล่าวถึงปัญหาด้านการสนับสนุนของผู้นำซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแรงผลักดันจากกลุ่มอื่นๆ เมื่อนำนโยบายมาปฏิบัติ และงานวิจัยของ ทชากร หอมหวล (2560) ซึ่งกล่าวถึง ปัจจัยด้านความสามารถและการสนับสนุนอย่างจริงจังของผู้ว่าราชการจังหวัดนนทบุรีในการจัดตั้งศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนนทบุรี แต่ผลการศึกษากลับพบว่า การที่นายอำเภอตัดสินใจไม่ส่งสำนักทะเบียนอำเภอเข้าสมัครรับรองศูนย์ราชการสะดวกเนื่องจากมองว่ายังไม่มีความพร้อมและมีโอกาสผ่านการประเมินน้อย และให้ความสำคัญกับงานด้านอื่นมากกว่า เช่น งานการปกครอง หรืองานความมั่นคง เป็นต้น ด้วยเหตุเรื่องของความเดือดร้อนเร่งด่วนของปัญหาที่มีมากกว่า ได้แก่ การสร้างถนน การขุดคลอง ภัยแล้ง น้ำท่วม ยาเสพติด การร้องเรียน โควิด-19 เป็นต้น การเป็นศูนย์ราชการสะดวกคือการยกระดับงานบริการที่มีอยู่แล้วไม่ได้มีปัญหาอย่างไร ประกอบกับนายอำเภอเป็นผู้ปฏิบัติงานคนหนึ่งเช่นเดียวกัน เมื่อได้ลงนามรับรองเอกสารทางทะเบียนทำให้เกิดความเสี่ยงของความรับผิดชอบ นโยบายการขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอสุรนัยราชการสะดวกเมื่อนำมาปฏิบัติจึงมีปัญหาอุปสรรคด้านผู้นำด้วยเช่นกัน

กล่าวได้ว่าปัญหาและอุปสรรคของการนำนโยบายการขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอสุรนัยราชการสะดวกมาปฏิบัติจริง เกิดขึ้นมาตั้งแต่รากฐานของหลักการเนื่องจากนำบริการสาธารณะประเภทความมั่นคงมาเป็นนโยบายด้านอำนวยความสะดวก ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดทัศนคติที่ไม่ให้

ความร่วมมือเนื่องจากเกรงกลัวการรับผิดซึ่งความผิดด้านความมั่นคงถือเป็นความผิดร้ายแรง นอกจากนี้ ในส่วนของกระบวนการการได้มาซึ่งการรับรองมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวกยังความยุ่งยากซับซ้อน ในหลักเกณฑ์วิธีการ รวมถึงการขาดทรัพยากรทั้งงบประมาณ บุคลากร และเวลาในการดำเนินการ ตลอดจนผู้นำยังไม่ให้ความสำคัญกับนโยบายดังกล่าวอย่างจริงจัง แม้ผลการศึกษาดังกล่าวจะเป็นเพียง การศึกษาในจังหวัดนครสวรรค์ แต่ด้วยบริบทของปัจจัยทั้ง 5 ด้าน ที่มีความใกล้เคียงกันของทุกสำนัก ทะเบียนอำเภอในประเทศซึ่งปฏิบัติงานภายใต้ข้อสั่งการ ระเบียบ กฎหมายเดียวกัน และมีกระบวนการ ของการสมัครรับรองศูนย์ราชการสะดวกรูปแบบเดียวกัน จึงอาจตั้งเป็นข้อสรุปทั่วไปได้ว่า ทั้งหมดเป็นปัจจัย ที่ทำให้นโยบายการขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอสู่ศูนย์ราชการสะดวกยังไม่สำเร็จ

5.1.2 ข้อเสนอแนะแนวทางการขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอสู่ศูนย์ราชการสะดวกให้สำเร็จ

(1) ด้านรูปแบบบริการสาธารณะ และทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน กล่าวคือ ปัจจัยทั้ง 2 ด้าน ดังกล่าว เป็นปัญหาขั้นแรก เนื่องจากนำบริการสาธารณะประเภทความมั่นคงมาเป็นนโยบาย ด้านอำนวยความสะดวก สะดวก ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดทัศนคติที่ไม่ให้ความร่วมมือเนื่องจาก เกรงกลัวการรับผิดซึ่งความผิด ด้านความมั่นคงถือเป็นความผิดร้ายแรง ข้อเสนอแนะในเรื่องนี้ ทำได้ 2 แนวทาง หรืออาจทำควบคู่กัน แนวทางแรก การปรับแก้บทกฎหมายเมื่อสอบสวนในขั้นต้นแล้ว หากเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานแต่ไม่ได้มีการทุจริต และปฏิบัติตามขั้นตอนของระเบียบ กฎหมายอย่างถูกต้องตามหลักการอำนวยความสะดวก ให้ยุติเรื่องทั้งทางอาญา ทางแพ่ง ทางวินัย ทั้งหมดแต่โดยเร็ว จะทำให้เจ้าหน้าที่รู้สึกมั่นคงปลอดภัย เกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้เป็นไป ตามวัตถุประสงค์ของนโยบายมากขึ้น แนวทางที่สอง การยอมรับว่างานทะเบียนเจ้าหน้าที่ไม่สามารถ อำนวยความสะดวกได้ทุกเรื่อง เนื่องจากพื้นฐานงานทะเบียนเป็นเรื่องของความมั่นคงซึ่ง ความผิดพลาด จะทำให้ทางราชการเสียหายอย่างมาก ดังนั้น อาจจะต้องเปลี่ยนมุมมองในการประชาสัมพันธ์ที่เน้น การอำนวยความสะดวกเพื่อให้ประชาชนประทับใจ มาสู่การเข้าอกเข้าใจผู้ได้บังคับบัญชาผู้รับนโยบาย มาปฏิบัติ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าคุณำหนดนโยบายเข้าใจปัญหาของการทำงานของตนและยอมรับ ให้ความร่วมมือในการสนับสนุนการปฏิบัติตามนโยบาย

(2) ด้านกระบวนการเข้ารับการประเมิน และด้านทรัพยากร กล่าวคือ การได้การรับรอง มาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวกยังความยุ่งยากซับซ้อนในหลักเกณฑ์วิธีการในหลักเกณฑ์วิธีการ เนื่องจากมีมาตรฐานของการประเมินที่สูง รวมถึงการขาดทรัพยากรทั้งงบประมาณ บุคลากร และเวลา

ในการดำเนินการ ซึ่งข้อเสนอแนะมีดังนี้ ประการแรก ด้านกระบวนการเข้ารับการประเมินตั้งแต่เริ่มกรอกใบสมัครและแนบเอกสารประกอบเรื่อง จะต้องมีการดูแลสำนักทะเบียนอำเภอที่เข้ารับสมัครมากขึ้นในการช่วยตรวจสอบเอกสาร ประกอบกับพิจารณาจัดทำคู่มือสำหรับสำนักทะเบียนอำเภอ มีมาจากสำนักทะเบียนอำเภอที่ผ่านการรับรองของศูนย์ราชการสะดวกแล้ว 14 แห่ง แรก ในปี พ.ศ. 2564 ว่าของจริงจะต้องดำเนินการอย่างไรบ้างตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงขั้นสุดท้าย เพื่อการันตีว่าเมื่อส่งใบสมัครจะผ่านการประเมินจากคณะกรรมการในรอบคัดกรองเอกสารอย่างแน่นอน ประการที่สอง ด้านทรัพยากร เพื่อสนับสนุนการสมัครเข้ารับการประเมินให้มีหลักเกณฑ์ด้านกายภาพ และเกณฑ์ด้านคุณภาพ (เกณฑ์พื้นฐาน) อย่างถูกต้องครบถ้วนตามที่กำหนด โดยอาจจะพิจารณาจัดตั้งโครงการขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอสู่ศูนย์ราชการสะดวกเฉพาะกิจโดยตรง เริ่มจากวิธีการดำเนินการ ตั้งแต่กำหนดกลุ่มเป้าหมายนำร่อง – หรือให้ทุกสำนักทะเบียนอำเภอสมัครเข้ารับการประเมิน ล่วงหน้าอย่างน้อย 1 ปี และให้สำนักทะเบียนอำเภอแจ้งสิ่งที่ต้องการได้รับการสนับสนุนเพื่อขับเคลื่อนโครงการทั้งด้านงบประมาณ บุคลากร ให้ถูกต้องครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ของศูนย์ราชการสะดวก เมื่อกระบวนการสมัครเข้ารับการประเมินมีความชัดเจน มีผู้คอยดูแลอำนวยความสะดวกในเบื้องต้นอย่างใกล้ชิดในการเตรียมตัว และมีทรัพยากรสนับสนุนอย่างเพียงพอในการดำเนินการ จะทำให้ได้ผลลัพธ์คือจำนวนสำนักทะเบียนอำเภอที่ผ่านการรับรองของศูนย์ราชการสะดวกมากขึ้นได้อย่างแน่นอน

(3) ด้านภาวะผู้นำ กล่าวคือ นายอำเภอยังไม่ให้ความสำคัญกับนโยบายการขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอสู่ศูนย์ราชการสะดวกอย่างจริงจัง และตัดสินใจโดยใช้อำนาจในฐานะหัวหน้าหน่วยงาน ไม่ส่งสำนักทะเบียนอำเภอเข้ารับการประเมิน เนื่องจากปัญหาด้านความไม่พร้อมด้านสถานที่ เนื่องจากขาดทรัพยากร และมีงานฝ่ายอื่นๆ ซึ่งมีความเดือดร้อนเร่งด่วนของพื้นที่และประชาชนมากกว่าการยกระดับงานบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ตลอดจนนายอำเภอในฐานะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานก็มีความเกรงกลัวความรับผิดชอบหากใช้อำนาจหน้าที่ลงนามเช่นกัน โดยปัญหาดังกล่าวนั้น หากแก้ไขเรื่องกฎหมายลดบทลงโทษ และการจัดสรรทรัพยากรอย่างเพียงพอ ตามที่กล่าวไปใน 2 ข้อเสนอแนะแรก จะทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ แต่ในเรื่องของการใช้อำนาจตัดสินใจในฐานะหัวหน้าหน่วยงานที่ไม่สำนักทะเบียนอำเภอเข้าร่วมนั้น หากได้ดำเนินการเรื่องกฎหมายลดบทลงโทษ และการจัดสรรทรัพยากรอย่างเพียงพอเรียบร้อยแล้ว อาจพิจารณาใช้กลไกของระบบราชการคือสายการบังคับบัญชาโดยให้อธิบดีกรมการปกครองในฐานะผู้นำหรือผู้บริหารระดับสูงสั่งการตามอำนาจหน้าที่

ให้ทุกสำนักทะเบียนอำเภอต้องส่งเข้าร่วมการเข้ารับสมัคร และให้บำเหน็จรางวัลแก่สำนักทะเบียนที่ผ่านการรับรองของศูนย์ราชการสะดวกได้ หากทำได้เช่นนี้จะเป็นการส่งเสริมสนับสนุนและกระตุ้นให้นโยบายการขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอสู่ศูนย์ราชการสะดวกประสบความสำเร็จเนื่องจากผู้นำหน่วยงานในพื้นที่ให้ความสำคัญอย่างจริงจัง

กล่าวได้ว่าข้อเสนอแนะทั้ง 3 หัวข้อ ตั้งแต่การแก้ไขกฎหมายเพื่อลดบทลงโทษของเจ้าหน้าที่หรือปรับทัศนคติในเรื่องของงานทะเบียน การช่วยเหลือด้านกระบวนการเพื่อเตรียมตัวเข้ารับสมัครการประเมิน การจัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอในการดำเนินการ และการส่งเสริมกระตุ้นให้ผู้นำระดับพื้นที่ให้ความสำคัญในงานทะเบียน ล้วนเป็นแนวทางการสนับสนุนการทำงานของผู้ปฏิบัติงานที่รับนโยบายไปปฏิบัติ อันจะทำให้นโยบายการขับเคลื่อนสำนักทะเบียนอำเภอสู่ศูนย์ราชการสะดวกประสบความสำเร็จได้ ไม่เพียงแต่สำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดนครสวรรค์

5.2 ข้อจำกัดของงานวิจัย

5.2.1 ด้านพื้นที่และเวลา กล่าวคือ งานวิจัยนี้ใช้กรณีศึกษาเพียงสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดนครสวรรค์

5.2.2 ด้านผู้ให้สัมภาษณ์ กล่าวคือ งานวิจัยนี้ใช้การสัมภาษณ์เฉพาะผู้ปฏิบัติงานด้านการทะเบียน ณ สำนักทะเบียนอำเภอ ไม่ได้สัมภาษณ์ผู้บริหารของหน่วยงาน หรือประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

5.2.3 ด้านมุมมอง กล่าวคือ งานวิจัยนี้มิได้ศึกษาสำนักทะเบียนอำเภอที่ไม่ผ่านการรับรองของศูนย์ราชการสะดวก

บรรณานุกรม

ชนิดา จิตตรุทธะ. (2561). *ทฤษฎีองค์การ: ปรัชญา กระบวนทัศน์ และแนวคิด*. (พิมพ์ครั้งที่ 2).

กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชานนท์ณัฐ วิจิฉัย. (2563). *การนำนโยบายศูนย์ราชการสะดวกไปใช้กับหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนในกรุงเทพมหานคร*. (สารนิพนธ์มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ทชากร หอมหวล. (2560). *ปัจจัยความสำเร็จในการพัฒนางานบริการภาครัฐ กรณีศึกษา :*

การจัดตั้งศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนนทบุรี. (โครงการ นปร.รุ่น 9), สำนักงาน ก.พ.ร.

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2552). *หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ*. (พิมพ์ครั้งที่ 4).

กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.

ปกรณ ศิริประกอบ. (2562). *3 พาราไดม์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ แนวคิด ทฤษฎี และการนำไป*

ปฏิบัติจริง. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2554). กรุงเทพฯ: ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์ จำกัด.

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2551). *การนำนโยบายไปปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: บพิศการพิมพ์ จำกัด.

วรเดช จันทรศร. (2552). *ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ*. (พิมพ์ครั้งที่ 4).

กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค จำกัด.

วันชัย มีชาติ. (2551). *พฤติกรรมกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ:

สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วุฒิสาร ตันไชย. (2559). *รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วน*

ท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

ศุภชัย เจริญวงศ์. (2554). *ถอดรหัสการพัฒนา*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เดือนตุลา.

ศุภชัย ยาวะประภาษ. (2557). *นโยบายสาธารณะ*. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์

แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ส่วนแผนงานยุทธศาสตร์ กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง. (2563). *คู่มือ (Handbook)*

การขอรับรองมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกสำหรับสำนักทะเบียนอำเภอ. กรุงเทพฯ.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2563). *คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้*

บริการของศูนย์ราชการสะดวก. กรุงเทพฯ.



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บรรณานุกรม



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ประวัติผู้เขียน

| | |
|-------------------|--|
| ชื่อสกุล- | นายนฤตล กลั่นทกพันธุ์ |
| วัน เดือน ปี เกิด | 22 เมษายน 2539 |
| สถานที่เกิด | ปทุมธานี |
| วุฒิการศึกษา | รัฐศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| ที่อยู่ปัจจุบัน | 29 ม.9 ต.หนองกรด อ.เมือง จ.นครสวรรค์ 60240 |



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY