



รูปแบบการพัฒนาการบริหารงานทะเบียนราษฎร
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม จังหวัดนครปฐม

จิตาภา สุดเสนาะ

การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ปีการศึกษา 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์



A MODEL OF DEVELOPMENT FOR CIVIL REGISTRATION ADMINISTRATION OF
SAM NGAM SUBDISTRICT MUNICIPALITY LOCAL REGISTRATION OFFICE
NAKHON PATHOM PROVINCE

Jidapha Sudsanoh

Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin
Academic Year 2019

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin

รูปแบบการพัฒนาการบริหารงานทะเบียนราษฎร
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม จังหวัดนครปฐม

จิตาภา สุดเสนาะ

การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ปีการศึกษา 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

A MODEL OF DEVELOPMENT FOR CIVIL REGISTRATION ADMINISTRATION OF
SAM NGAM SUB-DISTRICT MUNICIPALITY LOCAL REGISTRATION OFFICE
NAKHON PATHOM PROVINCE

Jidapha Sudsanoh

Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin
Academic Year 2019

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin

ชื่อการค้นคว้าอิสระ

รูปแบบการพัฒนาการบริหารงานทะเบียนราษฎร สำนัก
ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม จังหวัดนครปฐม

ชื่อผู้วิจัย

นางสาวจิตาภา สุดเสนาะ

ชื่อปริญญา

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผศ. ดร.ชมภูษ หุ่นาค

ปีการศึกษา

2562

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) พรรณนาลักษณะการบริหารงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม (2) วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคการบริหารของงานทะเบียนราษฎร และ (3) เสนอรูปแบบในการพัฒนาการบริหารของงานทะเบียนราษฎร

วิธีดำเนินการวิจัย ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ แบบกรณีศึกษา โดยศึกษาจากเอกสารหลักฐาน แนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม การสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้บริหารเทศบาลตำบลสามง่าม เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร และประชาชน ผู้รับบริการ ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง จำนวนทั้งสิ้น 26 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์แบบอุปนัย

ผลการวิจัย พบว่า 1) ลักษณะการบริหารงานทะเบียนราษฎรที่โดดเด่น คือ ผู้บริหารมีการวางแผนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโดยการฝึกอบรม มีการปรับปรุงระบบการให้บริการและพื้นที่การรับบริการอย่างต่อเนื่อง 2) ปัญหาอุปสรรคการบริหารของงานทะเบียนราษฎรที่สำคัญ คือ หน่วยงานมีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ วัสดุอุปกรณ์ไม่ทันสมัย และอาคารสถานที่ไม่เป็นสัดส่วน และ 3) รูปแบบในการพัฒนาการบริหารของงานทะเบียนราษฎร เป็นไปตามลักษณะการบริหารงานตามทฤษฎีของเฮนรี ฟาโย และเพิ่มการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ รวมถึงการจัดศูนย์บริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว

คำสำคัญ : รูปแบบ การพัฒนาการบริหาร งานทะเบียนราษฎร

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาหลัก.....

Title	A Model of Development for Civil Registration Administration of Sam Ngam Subdistrict Municipality Local Registration Office, Nakhon Pathom Province
Researcher	Miss Jidapha Sudsanoh
Degree	Master of Public Administration
Advisors	Asst. Prof. Chompoonuch Hunnak, Ph.D.
Academic Year	2019

Abstract

The objectives were to describe of the appearance of civil registration administration of Local Registration Office, Sam Ngam Subdistrict Municipality; to analyze the problems and obstacles of official civil registration; and to propose a model for the development of civil registration.

Employing qualitative research methodology by a case study, the researcher utilized inductive analysis from documentary research, theoretical concepts, related research, non-participatory observation, and in-depth interviews. Key informants consisted of 26 Sam Ngam Subdistrict Municipality administrators, Civil Service operators, and Public Service Providers, by purposive sampling.

Findings revealed that the distinctive appearance civil registration administration derived from administrators planning to develop the capability of personnel by training, improving the service system, and the service areas continuously; significant problems and obstacles in civil registration were the agency having insufficient staffing capacity, inadequate equipment, and disproportionate buildings; and a model of development for civil registration administration showed consistent management based on the theory of Henry Fayol, and new modern technology in service provision, including organizing a one-stop-service center.

Keywords: Model, administrative development, civil registration

Advisor's Signature.....

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาของ ผศ.ดร.ชมภูษุ หุ่นนาค อาจารย์ที่ปรึกษา ที่คอยให้คำแนะนำ ชี้แนะ ตรวจสอบ แก้ไข และติดตามความก้าวหน้าในการทำงานการศึกษาอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบทุกท่าน ที่กรุณาให้คำแนะนำ ตรวจสอบและแก้ไขการศึกษาอิสระฉบับนี้ ขอขอบพระคุณคณะอาจารย์ ตลอดจนเจ้าหน้าที่วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้ความรู้ คอยเอาใจใส่ตลอดระยะเวลาที่ได้ศึกษา ตลอดจนขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย พร้อมทั้งให้คำแนะนำเพื่อให้เครื่องมือที่ใช้สำหรับกาวิจัยมีความสมบูรณ์

ในส่วนที่ผู้วิจัยไม่ได้ละเลย คือ ผู้บริหารเทศบาลตำบลสามง่าม ปลัดเทศบาลตำบลสามง่าม เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร และประชาชนผู้รับบริการ ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยนี้เป็นอย่างมาก ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ รวมทั้งเพื่อนนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รุ่น 611 ที่คอยสนับสนุนช่วยเหลือ และให้กำลังใจในการเรียนด้วยดี เสมอมา

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณพ่อแม่ ครอบครัว และนายมนต์ชัย ปลอดภัยพรุ่ง ที่ให้การสนับสนุนให้ผู้วิจัยได้เห็นความสำคัญของการศึกษา และเป็นกำลังใจในการเล่าเรียนเสมอมา รวมถึงผู้มีพระคุณที่ไม่ได้เอ่ยนามไว้มา ณ ที่นี้

จิตาภา สุดเสนาะ
มีนาคม 2563

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญ	(4)
สารบัญภาพ	(5)
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามในการวิจัย.....	4
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	5
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
1.5 ขอบเขตการวิจัย.....	5
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดทฤษฎีหลักการบริหาร.....	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น.....	26
2.3 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารด้านทะเบียนราษฎร.....	34
2.4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลสามง่าม.....	44
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	47
2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	54
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 วิธีการศึกษาวิจัย.....	55
3.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ.....	56
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	56
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	58

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 ลักษณะทั่วไปของเทศบาลตำบลสามง่าม.....	60
4.2 กระบวนการบริหารงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม	62
4.3 ปัญหาอุปสรรคการบริหารงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล สามง่าม.....	75
4.4 รูปแบบในการพัฒนาการบริหารของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลสามง่าม.....	79
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	89
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	97
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	105
บรรณานุกรม.....	107
ภาคผนวก.....	111
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย.....	112
ภาคผนวก ข ตัวอย่างเครื่องมือการวิจัย.....	114
ประวัติผู้วิจัย.....	122

สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	กรอบแนวคิดการวิจัย.....	54
5.1	รูปแบบการพัฒนาการบริหารงานทะเบียนราษฎร.....	96



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยทางการปกครองที่เกิดขึ้นจากการกระจายอำนาจ การปกครองที่รัฐ และรัฐบาลกลาง ได้สละอำนาจหรือมอบอำนาจตัดสินใจในทางการปกครอง และการบริหารของส่วนกลางให้แก่องค์กรอื่นอย่างเป็นทางการ ทั้งนี้ มีการประกาศหลักและแนวทางการ มอบอำนาจนั้นไว้เป็นกฎหมาย หรือโดยนโยบายที่สำคัญของประเทศและองค์กรที่สามารถรับมอบอำนาจ จากรัฐบาลกลาง มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจ สามารถมีทรัพย์สิน มีงบประมาณ มีอำนาจหน้าที่ที่ ชัดเจน รวมทั้งมีบุคลากร ตลอดจนรวมถึงผู้บริหารและสภาที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชน โดยทำ หน้าที่ให้บริการประชาชนภายในอาณาบริเวณหนึ่ง ๆ ที่มีความชัดเจนแน่นอน องค์กรปกครองท้องถิ่น ช่วยสนองต่อความต้องการและปัญหาของชุมชนภายในท้องถิ่น และเป็นหน่วยทางการปกครอง จำนวนเล็ก ๆ ที่มีมากมายกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตาม ลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทำให้การบริหารและการปกครอง ที่มีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจอยู่ที่รัฐบาลเพียงแห่งเดียว ไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความ ต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชนนั้น ๆ จึงจำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและ ปรับตัวให้ยืดหยุ่น นั่นก็คือ การสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้มาจัดทำบริการและแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และยังจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็ง ให้กับหลักความรับผิดชอบตามระบอบประชาธิปไตย ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 2 ประเภท ด้วยกัน คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป อันประกอบด้วย องค์การบริหารส่วน จังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบ พิเศษ คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (สมคิด เลิศไพฑูรย์, http://wiki.kpi.ac.th/index_10 มีนาคม 2562)

พัฒนาการของการปกครองท้องถิ่นในประเทศไทย เริ่มขึ้นตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 5 มีการปฏิรูประบบราชการ โดยการตรากฎหมายว่าด้วยการจัดกิจการท้องถิ่นฉบับแรก คือ พระราชกำหนดสุขาภิบาล กรุงเทพฯ ร.ศ.116 ต่อมาสมัยรัชกาลที่ 7 ในปี พ.ศ.2475 ได้มีการเปลี่ยนแปลงระบอบการปกครอง ของประเทศไทยครั้งใหญ่ จากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ มาเป็นระบอบประชาธิปไตย ที่มีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นพระประมุข ภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรสยาม โดยจัดระเบียบ

การบริหารราชการ เป็นราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค และราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรสยาม พ.ศ.2476 ในส่วนของราชการส่วนท้องถิ่น ได้มีการจัดตั้ง “เทศบาล” ขึ้น หลังจากนั้นเป็นต้นมารัฐบาลในแต่ละยุคก็เริ่มให้ความสำคัญในการกระจายอำนาจไปสู่การปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น โดยจะเห็นได้จากการตราพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบต่าง ๆ คือ พระราชบัญญัติสุขาภิบาล พ.ศ.2495 ได้มีการตั้ง สุขาภิบาลขึ้น แทนเทศบาลในท้องที่ที่ยังไม่มีฐานะเป็นเทศบาล ต่อมาในปี พ.ศ.2498 มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 ให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการส่วนจังหวัด ภายในเขตพื้นที่จังหวัดนอกเขตเทศบาล และเขตสุขาภิบาล และมีการประกาศใช้กฎหมายการปกครองท้องถิ่นรูปพิเศษ ได้แก่ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2518 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ.2521 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 นับแต่นั้นมา การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงครอบคลุมทั่วทั้งราชอาณาจักรไทย ทุกพื้นที่ของประเทศไทยจะอยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองท้องถิ่น ไม่มีรูปใดก็รูปหนึ่ง (ชวงส์ ฉายะบุตร, 2539, หน้า 26)

เทศบาล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แบ่งประเภทตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้ทั้งหมด 3 ประเภท ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล โดยการจำแนกจากจำนวนประชากร และรายได้ ซึ่งเทศบาลแต่ละประเภทมีโครงสร้างการบริหารงานที่เหมือนกันคือ สภาเทศบาล และคณะเทศมนตรี ต่อมา มีการตราพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 มาตรา 4 ไทบรรดาสุขาภิบาลตามกฎหมายว่าด้วยสุขาภิบาลมีฐานะเป็นเทศบาลตำบล ส่งผลให้เทศบาลมีภารกิจหน้าที่มากขึ้น จำนวน 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น จำนวน 245 ภารกิจ (พระราชบัญญัติเทศบาล, 2496, หน้า 1-41)

เทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่ยกฐานะมาจากสุขาภิบาล ซึ่งอยู่ในสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ในฐานะที่เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีความใกล้ชิด และดำเนินการแทนรัฐในการจัดการบริการสาธารณะ การบริหารจัดการภารกิจต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบแก่ประชาชนให้บังเกิดผลเป็นรูปธรรม หนึ่งในภารกิจที่สำคัญ ในด้านการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม ก็คือการได้รับการถ่ายโอนภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎรจากกรมการปกครองตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 มาตรา 12 กำหนดให้เทศบาลตำบลที่จัดตั้งขึ้นใหม่ มีสถานะเป็นสำนักทะเบียน

ท้องถิ่นเทศบาลหลังจากพระราชบัญญัติดังกล่าวมีผลบังคับใช้ 2 ปี เทศบาลต้องรับการถ่ายโอนงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอ เพื่ออำนวยความสะดวกกับการให้บริการประชาชนในการรับบริการทางด้านงานทะเบียนราษฎร ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม 2544 เป็นต้นมา สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในการรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ทั้งหมด 2 ตำบล ประกอบด้วย ตำบลสามง่าม มีจำนวน 12 หมู่บ้าน และตำบลลำลูกบัวมีจำนวน 6 หมู่บ้าน จำนวนประชากรทั้งหมด 13,963 คน และด้วยความตระหนักในความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นสำคัญ เทศบาลตำบลสามง่าม จึงมีนโยบายเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรเพื่อการบริการให้ประชาชนได้เชื่อมั่นในการให้บริการโดยการสรรหาเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในตำแหน่งสายงานด้านการทะเบียนราษฎร สถานที่การจัดตั้งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการให้บริการประชาชน (เทศบาลตำบลสามง่าม, 2561, หน้า 1-13)

งานทะเบียนราษฎร เป็นงานด้านการบริการประชาชนอย่างใกล้ชิด โดยการพบปะ พูดคุย สอบถามกับประชาชนโดยตรง ในด้านการรับแจ้งการเกิด การตาย การย้ายที่อยู่ การเพิ่ม - จำหน่ายชื่อ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารทางทะเบียนราษฎร การขอเลขหมายประจำบ้าน การรื้อถอนบ้าน การคัดและรับรองรายการทะเบียนราษฎร จะเห็นได้ว่างานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่เกี่ยวกับการบันทึกการข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนให้เป็นที่จริงอย่างเป็นระบบ เอกสารทางทะเบียนราษฎรเป็นเอกสารทางกฎหมายเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการก่อให้เกิดประโยชน์ในการรักษาสิทธิและหน้าที่ของประชาชนที่พึงได้ ทั้งบุคคลสัญชาติไทยและบุคคลซึ่งไม่มีสัญชาติไทย โดยอาจจะสรุปความสำคัญในด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้ (กรมการปกครอง, 2535, หน้า 106-107)

ประการที่ 1 ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ คือ การใช้หลักฐานการแสดงผลตนเพื่อแยกตัวบุคคลที่เป็นคนต่างด้าวออกจากคนสัญชาติไทย การพิสูจน์ตัวบุคคลในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

ประการที่ 2 ด้านกฎหมาย ใช้เป็นหลักฐานเอกสารเบื้องต้นในทางกฎหมายที่จะแสดงฐานะของบุคคล ว่าบุคคลนั้นมีชื่อ ชื่อสกุล วัน เดือน ปีเกิด มีบิดามารดาเป็นใคร

ประการที่ 3 ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ใช้ประกอบเป็นหลักฐานในรูปแบบข้อมูลเชิงสถิติ เพื่อการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม รวมไปถึงการวางแผนการพัฒนาธุรกิจของเอกชน

ประการที่ 4 ด้านการศึกษา ใช้เป็นข้อมูลที่สำคัญที่สุดในการวางแผนการศึกษาของชาติ การจัดสรรงบประมาณ และอัตรากำลังของบุคลากรทางการศึกษาตลอดจนการจัดอาคารสถานที่ในการศึกษา

ประการที่ 5 ด้านการสาธารณสุข การทะเบียนราษฎรในการรับแจ้งการเกิด การตาย ถือได้ว่าเป็นข้อมูลที่น่าไปใช้ในการวางแผนในการพัฒนาสุขอนามัย และการวางแผนครอบครัว

ประการที่ 6 ด้านสิทธิของประชาชน เอกสารทางทะเบียนราษฎรได้ก่อให้เกิดสิทธิ แก่ประชาชนหลายประการ ได้แก่ แสดงฐานะทางสังคมว่าเป็นผู้เยาว์หรือบรรลุนิติภาวะ แสดงสัญชาติโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นหลักฐานสำคัญประกอบการทำนิติกรรมเพื่อก่อให้เกิดสิทธิอื่น ๆ ตามกฎหมาย เช่น กรรมสิทธิ์ที่ดิน หรือทรัพย์สินมรดก เป็นต้น

ประการที่ 7 ด้านการปกครอง การทะเบียนราษฎรมีส่วนสำคัญในด้านข้อมูลประกอบการจัดตั้งจังหวัด ตำบล หมู่บ้าน และหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น การส่งเสริมอาชีพราษฎร การเคลื่อนย้ายประชากร การแรงงาน รวมไปถึงการจัดตั้งหน่วยงานราชการ และอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมกับจำนวนประชากร หรือสัดส่วนความต้องการบริการของประชาชน

จากความสำคัญข้างต้น เรียกได้ว่าการปฏิบัติงานด้านการทะเบียนราษฎร เป็นการให้บริการที่เป็นความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ และมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบในการดำเนินการเพื่อให้เกิดความถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนของเอกสาร อันจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนผู้นำไปใช้แสดงเป็นหลักฐานในการก่อให้เกิดสิทธิ และการขอรับบริการต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน

ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม เล็งเห็นความเป็นมาและความสำคัญในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษารูปแบบการพัฒนาการบริหารงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม จังหวัดนครปฐม ซึ่งจากการศึกษาจะทำให้ทราบถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการรักษามาตรฐานการให้บริการ การพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ซึ่งจะส่งผลให้สามารถบรรลุผลการให้บริการที่เป็นเลิศในระดับที่น่าพอใจ เกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐมต่อไป

1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 กระบวนการบริหารงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม จังหวัดนครปฐมเป็นอย่างไร

1.2.2 ปัญหาอุปสรรคการบริหารงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม จังหวัดนครปฐมเป็นอย่างไร

1.2.3 แนวทางในการพัฒนาการบริหารของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม จังหวัดนครปฐมควรเป็นอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาการบริหารงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม จังหวัดนครปฐม

1.3.2 เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคการบริหารของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม จังหวัดนครปฐม

1.3.3 เพื่อนำเสนอรูปแบบในการพัฒนาการบริหารของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม จังหวัดนครปฐม

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ได้แนวทางในการแก้ปัญหาอุปสรรคการพัฒนาการบริหารของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม

1.4.2 นำเสนอรูปแบบในการพัฒนาการบริหารของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม

1.4.3 เทศบาลตำบลสามง่ามสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการบริหารในด้านอื่น ๆ ได้

1.5 ขอบเขตการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์โดยใช้ทฤษฎีของ อองรี ฟาร์โยล์ ซึ่งได้เสนอกระบวนการบริหารจัดการประกอบด้วย 5 ขั้นตอน (1) การวางแผน (Planning) (2) การจัดองค์การ (Organizing) (3) การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) (4) การประสานงาน (Coordinating) (5) การควบคุม (Controlling) มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษารูปแบบการพัฒนาการบริหารงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม จังหวัดนครปฐม

1.5.2 ขอบเขตด้านกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้ให้ข้อมูลหลักที่ใช้ทำการศึกษา คือ ผู้บริหารเทศบาลตำบลสามง่าม โดยรองนายกเทศมนตรี จำนวน 2 คน ปลัดเทศบาลตำบลสามง่ามในฐานะนายทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม 1 คน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร จำนวน 3 คน และประชาชนผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ตำบลละ 10 คน ประกอบด้วยตำบลสามง่ามและตำบลลำลูกบัว รวมทั้งสิ้นจำนวน 20 คน

1.5.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ที่ใช้ทำการศึกษา คือ พื้นที่รับผิดชอบของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม

1.5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนมีนาคม ถึงเดือนตุลาคม 2562 รวมระยะเวลาที่ศึกษานาน 8 เดือน

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 การบริหาร หมายถึง การบริหารงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การบังคับบัญชา สั่งการ การประสานงาน การควบคุม

1.6.2 งานทะเบียนราษฎร หมายถึง งานทะเบียนราษฎรตามพระราชบัญญัติทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534

1.6.3 สำนักทะเบียนท้องถิ่น หมายถึง สำนักทะเบียนของเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม

1.6.4 การวางแผน (Planning) หมายถึง มีวิสัยทัศน์ในการเรียนรู้ที่จะพัฒนาศักยภาพบุคคลากร ระบบการให้บริการ และสถานที่ เพื่อสร้างมาตรฐานแห่งวิชาชีพงานทะเบียนอย่างมีประสิทธิภาพต่อการให้บริการที่ประชาชนพึงพอใจ

1.6.5 การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง การจัดโครงสร้างขององค์การ ด้านบุคลากร ทั้งการกำหนดตำแหน่ง และหน้าที่ความรับผิดชอบ ระบบการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ตลอดจนสถานที่ไว้อย่างชัดเจน ทำให้การบริหารงานขององค์การบรรลุผลสำเร็จได้

1.6.6 การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) หมายถึง บริหารงานให้เป็นไปด้วยความโปร่งใส ใส่ใจ ตรวจสอบแก้ปัญหา และให้ความปรึกษาแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ

1.6.7 การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง บริหารงานโดยเน้นการให้ความร่วมมือ และยึดหลักการประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม สร้างและกระตุ้นจิตสำนึกต่อส่วนรวมในการปฏิบัติตนและปฏิบัติงานตามมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรม เชิดชูคุณธรรม และการกระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดีแก่บุคคลอื่น เพื่อเสริมสร้างความรักสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน สร้างวัฒนธรรมองค์การที่ดี

1.6.8 การควบคุม (Controlling) หมายถึง ควบคุมดูแลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เอาใจใส่ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตงานทะเบียนอย่างเด็ดขาดจริงจัง สำนึกและรักษาไว้ซึ่งศักดิ์ศรีและเกียรติภูมิแห่งวิชาชีพและจรรยาบรรณงานทะเบียน

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาการบริหารงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลสามง่าม จังหวัดนครปฐม ได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่กรอบแนวคิดในการวิจัย โดยประยุกต์ใช้แนวคิดหลักการบริหารของ Henri Fayol ได้จำแนกไว้ คือ การวางแผนงาน การจัดองค์การ การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีหลักการบริหาร
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.3 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารด้านทะเบียนราษฎร
- 2.4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลสามง่าม
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีหลักการบริหาร

2.1.1 วิวัฒนาการการบริหาร

ในอดีตที่ผ่านมาาระบบการบริหารองค์กร และกิจกรรมต่าง ๆ ไม่ได้มีความสลับซับซ้อนมากนัก และไม่ต้องอาศัยระบบของการจัดการเช่นในปัจจุบันนี้ กระทั่งเมื่อมีการปฏิวัติอุตสาหกรรมเกิดขึ้นในโลก ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก อันมีผลทำให้เศรษฐกิจ สังคม การเมือง มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมาก ตลอดจนมีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วและแนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร เริ่มเป็นที่ยอมรับ และขยายตัวมากขึ้น มีการพัฒนามากขึ้นเป็นลำดับ

สุรพล เศรษฐบุตร์ (<http://www.agri.cmu.ac.th/upload>, 25 เมษายน 2562) กล่าวถึงวิวัฒนาการของทฤษฎีการบริหารออกเป็น 3 ยุค (+1) ได้แก่

1) ยุคการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ (Scientific management era) หรือยุค Classical (ปลายคริสต์ศตวรรษที่18)

1.1 เป็นยุคที่นำเครื่องจักร เครื่องมือทุนแรงเข้าไปใช้แทนกำลังคน จนกระทั่งได้เกิดแนวคิดในเรื่องการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ (Scientific management) ขึ้นในคริสต์ศตวรรษที่ 20

1.2 เป็นการบริหารที่มุ่งเน้นการผลิต หรือให้ความสำคัญต่องานมากระบบการทำงานถือเป็นสิ่งสำคัญ

1.3 หลักเกี่ยวกับความเชี่ยวชาญหรือชำนาญเฉพาะอย่าง (Specialization) อันเป็นสิ่งสำคัญเบื้องต้นในการเข้าใจองค์กร

1.4 ศึกษาเวลาและการเคลื่อนไหว (Time and motion study) เพื่อออกแบบการทำงานและระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

ในยุคคลาสสิกนี้ มีนักวิชาการที่ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารไว้ดังต่อไปนี้

Frederick W. Taylor (1856 - 1915) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารตามหลักวิทยาศาสตร์ โดยสรุปไว้ว่า

- 1) งานทุกงานจะต้องทำงานตามวิธีทำงาน
- 2) มีหลักเกณฑ์ในคัดเลือกคนงานชัดเจน
- 3) คนงานต้องได้รับการอบรมก่อนทำงาน
- 4) ฝ่ายบริหารต้องควบคุมดูแลและร่วมมือกับพนักงานปฏิบัติงาน

Henri Fayol (1841) วิศวกรและนักอุตสาหกรรมชาวฝรั่งเศส และ Gantt (1901) เสนอแนวคิดไปในทิศทางเดียวกันซึ่งมีลักษณะเป็นสากลสำหรับนักบริหาร โดยกล่าวถึงองค์ประกอบขั้นมูลฐานของการบริหาร (Primary functions of management) ได้แก่ POCCC ประกอบด้วยกระบวนการบริหาร 5 ชั้น ดังนี้ (1) การวางแผน (Planning) (2) การจัดองค์การ (Organizing) (3) การบังคับบัญชา (Commanding) (4) การประสานงาน (Coordinating) (5) การควบคุม (Controlling)

Lyndall Urwick (1891-1983) และ Luthur Gulick (1892-1993) ผลงานแนวคิดของทั้งสองท่านเป็นที่ยอมรับในเรื่อง ทฤษฎีองค์กร หรือ Organization theory เป็นนักบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์บริหารงานโดยหวังผลงานเป็นใหญ่ (Task centered) โดยได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารอันมีหลักสำคัญ คือ POSDCoRB (M/E : Monitoting & Evaluating) ได้แก่

- (1) P (Planning) การวางแผน
- (2) O (Oragnizing) การจัดองค์การ
- (3) S (Staffing) การดำเนินการบริหารงานบุคคล
- (4) D (Directing) การวินิจฉัยสั่งการ
- (5) CO (Co-ordinating) การประสานงาน
- (6) R (Reporting) การรายงานผลการปฏิบัติงาน
- (7) B (Budgeting) การบริหารงบประมาณการเงิน

Max Weber (1864 -1920) นักเศรษฐศาสตร์การเมืองและนักสังคมวิทยาชาวเยอรมัน ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารไว้ดังนี้ (1) แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารราชการ (Bureaucracy) (2) การพัฒนาแนวความคิดเกี่ยวกับระบบโครงสร้างอำนาจหน้าที่ภายในองค์กร (3) ได้รับการยกย่องให้เป็นบิดาทางด้านบริหารราชการ (4) แนวคิดของหลักการบริหารที่มีเหตุผล (5) มีการแบ่งงานกันทำ (6) มีสายการบังคับบัญชาที่ลดหลั่นลงมา (7) มีผู้ชำนาญการในสายงานต่าง ๆ การปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นต้น

2) ยุคการบริหารแบบมนุษยสัมพันธ์ (Human relation era) ปลายคริสต์ศตวรรษที่18

2.1 เป็นยุคที่มีความเชื่อว่างานใด ๆ จะบรรลุผลสำเร็จจะต้องอาศัยคนเป็นหลัก

2.2 นักบริหารกลุ่มนี้มีความสนใจศึกษาพัฒนาทฤษฎี วิธีการ และเทคนิคต่าง ๆ

ทางด้านสังคมศาสตร์พฤติกรรม และกลุ่มคนในองค์การ

2.3 มีความสนใจศึกษาแนวทางประสานงานให้คนเข้ากับสิ่งแวดล้อมของงาน เพื่อผลทางด้านความร่วมมือความคิดริเริ่ม และการเพิ่มผลผลิต

2.4 มีพื้นฐานของความเชื่อที่ว่า “มนุษยสัมพันธ์” จะนำไปสู่ความพอใจและสะท้อนถึงผลของการปฏิบัติงาน

นักวิชาการที่มีชื่อเสียงในยุคนี้ได้แก่

Elton Mayo (1880-1949) ชาวออสเตรเลีย นักวิชาการอุตสาหกรรม มีผลงานเป็นไปในแนวทางด้านปัญหาบุคคลกับสังคมของอุตสาหกรรม และพฤติกรรมของบุคคลในสภาพแวดล้อมในการทำงาน และได้สรุปการทดลองที่เรียกว่า Hawthorne พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลผลิตของคนงาน คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นมาจากการที่คนมาทำงานร่วมกันในรูปแบบไม่เป็นทางการ การให้รางวัลและลงโทษเป็นตัวกระตุ้นให้สมาชิกทำงานได้ดีที่สุด การมีส่วนร่วมของสมาชิกจะมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงาน และความก้าวหน้าขององค์การ

Mary Follette ชาวอเมริกัน ได้เขียนตำราที่มีแนวคิดในเชิงมนุษยสัมพันธ์ เช่น ความขัดแย้ง การประสานความขัดแย้ง กฎที่อาศัย สถานการณ์ และความรับผิดชอบ เป็นต้น

Likert ผู้ที่สนใจด้านพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การ ผลงานที่มี ชื่อ เสียงมาก คือ The Human Organization : Its management and Value และหนังสือ New Patterns of Management / Likert Scale of Measurement

3) ยุคทฤษฎีการบริหาร (The era of administrative theory/ Behavioral science)

นับว่าเป็นยุคที่มีผสมผสานสองยุคแรกเข้าด้วยกัน กล่าวได้ว่าเป็นยุคที่มีการบริหารเชิงพฤติกรรมศาสตร์ในศตวรรษที่ 19

3.1 สนใจด้านพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การ

3.2 เน้นความมีมนุษยสัมพันธ์มุ่งสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้แก่คนงาน ให้ความสำคัญอิสระที่จะริเริ่มเพื่อการสร้างสรรคมีสิทธิที่จะเลือกวิธีการทำงาน ผู้บริหารจะเป็นฝ่ายพิจารณาปรับหรือจัดงานให้เหมาะสมหรือเป็นที่พึงพอใจแก่คนงานที่จะทำนั้น เป็นการยึดถือคนเป็นศูนย์กลาง (Human-centered) มองคนเป็นมนุษย์สังคม (Social man) มากกว่าการเป็นมนุษย์เศรษฐกิจ (Economic man)

4) ยุคทฤษฎีการบริหารจัดการสมัยใหม่ (Modern management approaches)

4.1 การจัดการเชิงกลยุทธ์(Strategic management)

4.2 การจัดการและการคิดอย่างเป็นระบบ (System thinking and management)

4.3 การจัดการเชิงสถานการณ์ (Contingency management)

4.4 การรีอับระบบ (Reengineering)

4.5 องค์การเรียนรู้และการจัดการความรู้ (Learning organization and

knowledge , anagement) ฯลฯ

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552, หน้า 14-33) ได้จำแนกแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการในยุคคลาสสิก (Classicalera) แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ

1) แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์เกี่ยวกับโครงสร้างและอำนาจหน้าที่

Frederick W. Taylor (ค.ศ. 1915) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับ ผู้บริหารหรือฝ่ายจัดการซึ่งใช้อำนาจหน้าที่เน้นปัจจัยทางวัตถุโดยเฉพาะวิธีการทำงาน ที่เรียกว่า วิธีการที่ดีที่สุด (One Best Way) และถือว่าเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้การบริหารจัดการในหน่วยงานมีประสิทธิภาพประหยัด รวดเร็วและสร้างผลกำไรให้แก่หน่วยงานมีหลักเกณฑ์มาใช้ในการบริหารจัดการ

หลังจากนั้น Max Weber (ค.ศ. 1947) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับโครงสร้างการจัดการที่เรียกว่า ระบบราชการ (Bureaucracy) เป็นการศึกษาระบบราชการที่มีโครงสร้างจัดการองค์กรขนาดใหญ่ รวมทั้งมีความซับซ้อนและเป็นทางการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2) แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์เกี่ยวกับบุคคล

Elton Mayo (ค.ศ. 1933) ได้ศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของคณงานที่ปฏิบัติงานในโรงงาน เป็นการศึกษาวิจัยที่ให้ความสำคัญกับมนุษย์สัมพันธ์และพฤติกรรมของคณงานในการปฏิบัติงาน โดยมีการสรุปผลวิจัยไว้ว่า การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือเหตุผลที่ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น ไม่ได้เกิดจากสภาพทางกายภาพ เช่น ความสว่างจากไฟฟ้า หรือปัจจัยอื่นเวลาหยุดพักของคณงานเท่านั้น แต่ยังมีผลมาจากปัจจัยทางจิตใจโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในด้านของสภาพทางจิตใจหรือทัศนคติของคณงาน

Shester Barnard (ค.ศ. 1938) ได้มีการเขียนผลงาน The Function of an Executive โดยการเน้นเรื่องลักษณะงานของนักบริหารหรือผู้นำ ที่สนับสนุนค่านิยมหรือด้านจิตใจของคณงาน ซึ่งผลงานดังกล่าวนี้ ต่อมาได้มีการนำมาประยุกต์เป็นแนวคิดการจัดการเกี่ยวกับบุคคลในแง่ของการให้ความสำคัญกับวัฒนธรรม

Dwight Waldo (ค.ศ. 1953) ได้เสนอผลงานที่ชื่อว่า Ideas and issues in Public Administration เป็นมุมมองของนักรัฐศาสตร์หรือนักรัฐประศาสนศาสตร์ที่ต้องการให้มีบุคลากรของสหรัฐอเมริกา ออกเป็น 2 ยุค คือ ยุคของการต่อสู้เพื่อหลักคุณธรรม และยุคเปลี่ยนแปลง Waldo ได้เสนอแนวคิดให้เห็นว่าระบบคุณธรรม ซึ่งเกิดขึ้นในยุคแรกมีเจตนารมณ์ที่ต้องการขจัดคนไม่ดีออกจากหน่วยงาน เนื่องจากในการแต่งตั้งข้าราชการได้ยึดหลักที่ว่าพรรคใดชนะการเลือกตั้ง จะมีการแต่งตั้ง

พรรคพวกเข้าไปดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ในหน่วยงานราชการ ซึ่งทำให้มีการจัดตั้งสถาบันการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระบบคุณธรรมขึ้น

Peter Drucker (ค.ศ.1955) ได้เขียนผลงานที่เรียกว่า The Practice of Management มีการเสนอว่า การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพต้องกระตุ้นการปฏิบัติงาน และสร้างวิสัยทัศน์ซึ่งรวมถึงการมองการไกลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงานให้แก่ผู้บริหารหรือผู้จัดการ แนวคิดนี้ถือว่าเป็นพื้นฐานของการบริหารงานจัดการทรัพยากรมนุษย์ Drucker ได้วิพากษ์วิจารณ์ผู้จัดการฝ่ายบุคคลที่ขาดความสามารถและถูกครอบงำด้วยเทคโนโลยีทั้งหลายอย่างรุนแรงในที่สุดได้เสนอให้มองทรัพยากรมนุษย์ในฐานะที่เป็นสิ่งที่มีค่าสิ่งหนึ่งของหน่วยงาน ภายหลังได้กลายเป็นพื้นฐานหลักของการบริหารจัดการมนุษย์

Douglas McGregor (ค.ศ.1960) ได้เสนอผลงานชื่อ The Human Side of Enterprise บรรยายถึงความเชื่อพื้นฐาน 2 ด้านที่มีต่อมนุษย์ เรียกว่า ทฤษฎีเอ็กซ์และทฤษฎีวาย (Theory X and Theory Y) ทั้งสองทฤษฎีนี้ได้สะท้อนถึงธรรมชาติของมนุษย์ภายในหน่วยงานที่แตกต่างกัน ทฤษฎีเอ็กซ์มีความเชื่อพื้นฐานต่อมนุษย์ในทางลบ ตรงกันข้ามกับทฤษฎีวาย ซึ่งมีความเชื่อต่อมนุษย์ในทางบวก

Abraharn Maslow (ค.ศ.1943) เขียนบทความด้านจิตวิทยาที่ให้ความสำคัญต่อสภาพจิตใจมนุษย์ เรียกว่า ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจูงใจและการตอบสนองบุคลากรได้ แนวคิดนี้สามารถสรุปสาระสำคัญได้ว่า

1. เป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่มีความต้องการ (Needs) หลากอย่างหรือหลายลำดับขั้น โดยอาจแบ่งเป็นความต้องการด้านวัตถุและความต้องการด้านจิตใจ
2. ความต้องการด้านวัตถุเช่นความต้องการด้านกายภาพหรือปัจจัยสี่ส่วนความต้องการของมนุษย์ด้านจิตใจเช่นความต้องการด้านหน้าที่การงานที่ได้ได้รับการยอมรับนับถือใน
3. ส่วนใหญ่ความต้องการของมนุษย์จะเป็นไปตามลำดับขั้นโดยเริ่มจากลำดับขั้นล่างขึ้นไปเรื่อย ๆ เมื่อได้ได้รับการตอบสนองในลำดับขั้นหนึ่งแล้วก็จะก้าวไปสู่ลำดับขั้นต่อ ๆ ไปไม่สิ้นสุด
4. ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์นั้น มี 5 ขั้น ลำดับขั้นแรกเกือบทั้งหมดเป็นความต้องการด้านวัตถุ ส่วนอีก 4 ขั้นที่เหลือ ส่วนใหญ่เป็นความต้องการด้านจิตใจ ทั้งนี้ในสภาพความเป็นจริงแต่ละลำดับขั้นไม่อาจแยกออกจากกันได้อย่างเด็ดขาด อาจมีบางส่วนคาบเกี่ยวกันบ้างและไม่แน่นอนเสมอไปว่าจะต้องเกิดกับทุกคนช้อยกเว้นอาจเกิดขึ้นได้บ้างแต่ส่วนใหญ่แล้วจะเป็นไปตามลักษณะดังกล่าว
5. ความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ขั้นนั้น ได้แก่ ความต้องการทางกายภาพความต้องการ ความมั่นคงปลอดภัยความต้องการให้สังคมยอมรับความต้องการมีเกียรติยศชื่อเสียงและความต้องการความสำเร็จสูงสุดตามที่ตั้งใจไว้

3) แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์เกี่ยวกับกระบวนการ

คำว่า กระบวนการ (Process) หมายถึง 1. กิจกรรมที่ดำเนินการ 2. เป็นระบบ 3. มีขั้นตอน 4. ถูกกฎหมาย คำว่ากระบวนการนั้น จะต้องประกอบด้วยหลายขั้นตอนเสมอ ในการดำเนินงานตามขั้นตอนต่าง ๆ อาจครบทุกขั้นตอนหรือไม่ครบทุกขั้นตอนก็ได้

สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์ (2549, หน้า 42-52) ได้จัดลำดับการวิวัฒนาการของวิชาทางรัฐประศาสนศาสตร์ซึ่งจำแนกออกเป็น 3 ยุคคือ 1) ยุคก่อนสงครามโลกครั้งที่สอง 2) ยุคหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 จนถึงคริสต์ศักราชที่ 1970 และ 3) ยุคตั้งแต่ปีคริสต์ศักราชที่ 1970 จนถึงปัจจุบัน ดังนี้

1) ยุคก่อนสงครามโลกครั้งที่ 2 ความรู้ทางรัฐประศาสนศาสตร์สมัยใหม่ที่ถือได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นเมื่อ Woodrow Wilson ได้เขียนบทความชื่อ “The Study of Administration” ในปี ค.ศ. 1887 บทความนี้เป็นบทความที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนารัฐประศาสนศาสตร์แนวคิดของ Wilson สามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

1. การบริหารควรถูกแยกออกจากการเมืองโดยเห็นว่าหน้าที่ของฝ่ายบริหารก็คือการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติส่วนหน้าที่ของฝ่ายการเมืองก็คือการกำหนดนโยบายหรือหน้าที่ในการออกกฎหมาย

2. การสนับสนุนให้มีการปฏิรูประบบการบริหารงานบุคคลโดยให้แยกข้าราชการประจำออกจากข้าราชการการเมืองเพื่อป้องกันการแทรกแซงทางการเมือง

3. การเพิ่มอำนาจฝ่ายบริหารให้สามารถคานอำนาจของฝ่ายการเมืองในการบริหารและปกครองประเทศ

บทความดังกล่าวข้างต้น มีอิทธิพลมากต่อแนวคิดการแยกการบริหารออกจากการเมืองซึ่งนักวิชาการส่วนใหญ่มักถือเป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาแนวคิดด้านรัฐประศาสนศาสตร์สมัยใหม่ อย่างไรก็ตาม Frank Goodnow เป็นนักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์จากมหาวิทยาลัยโคลัมเบีย (Columbia University) ที่มีชื่อเสียงเป็นอีกผู้หนึ่งที่ได้ออกมาสนับสนุนแนวความคิดการเมืองแยกออกจากการบริหาร โดยเขียนหนังสือชื่อ Politics and Administration ขึ้นในปี ค.ศ. 1900 ต่อมา Leonard White ได้เขียนหนังสือชื่อ Introduction to the Study of Public Administration ในปี ค.ศ. 1926 ซึ่งได้ชื่อว่าเป็นตำราเล่มแรกของวิชารัฐประศาสนศาสตร์โดย White ได้เสนอสมมุติฐานหลัก 4 ประการซึ่งเป็นรากฐานของการศึกษารัฐประศาสนศาสตร์ดังนี้

1. การบริหารเป็นกระบวนการหนึ่งเดียวที่สามารถศึกษาได้อย่างเป็นระเบียบทั้งระดับชาติ ระดับมลรัฐ และระดับท้องถิ่น (Administration is a unitary process that can be studied uniformly, at the federal, state and local levels)

2. พื้นฐานของการศึกษามาจากการจัดการไม่ใช่กฎหมาย (The basis for study is management, not law)

3. การบริหารยังคงเป็นศิลปะแต่แนวคิดในการเปลี่ยนไปสู่ศาสตร์เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้และคุ้มค่าต่อการศึกษา (Administration is still art but the ideal of transformance to science is feasible and worthwhile)

4. การบริหารได้เป็นและจะยังคงเป็นหัวใจของปัญหาของรัฐบาลสมัยต่อไป (Administration has become and will continue to be the heart of the problem of modern government)

แนวคิดการแยกบริหารออกจากการเมืองเป็นเหตุผลสำคัญ ให้มีการศึกษาหลักและเทคนิคการบริหารเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพซึ่งในช่วงระยะเวลาเดียวกันได้เกิดงานเขียนเกี่ยวกับหลักเกณฑ์สำหรับการบริหารเพิ่มขึ้นอย่างมากนักวิชาการที่สำคัญ ได้แก่ Fredetick Taylor เขียนบทความชื่อ “The Principles of Scientific Management” รวบรวมไว้ในหนังสือ Scientific Management ที่จัดพิมพ์ขึ้นในปี ค.ศ. 1911 ได้พัฒนาวิธีการใหม่ของการจัดการโรงงานในภาคเอกชน แต่ก็ไม่ได้มีการนำแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในภาครัฐ ต่อมาเฮนรีฟาโยล์ (Henri Fayol) ผู้จัดการโรงงานในฝรั่งเศสได้เผยแพร่หลักการบริหาร 14 ประการโดยได้มีการตีพิมพ์ในหนังสือ General and Industrial Management ในปี ค.ศ. 1942 นอกจากนี้ยังมีผู้เสนอหลักการบริหารขึ้นอีกหลายคนเช่นแมร์ปาร์คเกอร์ฟอลเลท (Mary Parker Dollett) เจมส์มูนเนย์และอลันโรลีย์ (James Moorey and Alar Resiley) ลูเธอร์กูลิค และลินดอลล์เออร์วิค (Luthier Gutick and Lyndall Urvick) เป็นต้น

แนวคิดการแยกการเมืองออกจากการบริหารและการแสวงหาหลักการบริหารนั้นไปสอดคล้องกับแนวคิดของMax Weber นักสังคมวิทยาชื่อดังชาวเยอรมันที่ได้เสนอความคิดเกี่ยวกับองค์การขนาดใหญ่ที่มีรูปแบบ (Bureaucracy) หรือที่เรียกว่า “การจัดองค์กรแบบระบบราชการ” ขึ้นในปี ค.ศ. 1911 อย่างไรก็ตามผลงานของเวเบอร์ไม่ได้ถูกแปลเป็นภาษาอังกฤษและพิมพ์เผยแพร่ในสหรัฐอเมริกา จนกระทั่งปี ค.ศ. 1946 (Levine, Peters And Thomson 1990, p. 222) สารสำคัญของทฤษฎีองค์การขนาดใหญ่ที่มีรูปแบบ คือ ผู้ปกครองจะใช้อำนาจปกครองได้ก็ต่อเมื่ออำนาจนั้นได้รับความยินยอมจากผู้ถูกปกครองและเพื่อที่จะให้อำนาจการปกครองดำเนินไปได้จึงจำเป็นต้องมีกลไกทางการบริหารเวเบอร์ (Weber) แบ่งการได้มาซึ่งอำนาจออกเป็น 3 แบบได้แก่

1. แบบที่อาศัยจารีตประเพณี (Traditional Domination) คืออำนาจจะได้อาจมาจากความเชื่อหรือประเพณีนิยมและสิ่งที่ถือปฏิบัติกันมาในอดีตกลไกการบริหารที่นำมาใช้ ได้แก่ ระบบศักดินา (Feudal)

2. แบบที่อาศัยบารมี (Charismatic Domination) หมายถึงผู้บริหารที่มีคุณสมบัติพิเศษหรือบารมีที่จะให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาเกิดความศรัทธาในตัวผู้บริหารและพร้อมที่จะให้ความสนับสนุนกลไกที่มักพบว่ามีอำนาจใช้บริหารก็คือระบบเผด็จการ (Dictation)

3. แบบที่อาศัยกฎหมายและการมีเหตุผล (Legal Domination) ในระบบดังกล่าวผู้ที่เคารพและปฏิบัติตามกฎหมายเพราะเห็นว่ากฎหมายมาจากกระบวนการที่ได้รับการกลั่นกรองแล้วโดยทั้งผู้นำและผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาต่างยอมรับว่าเป็นวิธีการที่ถูกต้องกลไกที่รองรับการบริหารแบบนี้ ได้แก่ระบบราชการ (Bureaucracy) นั่นเองซึ่งในทัศนะของเวเบอร์ (Weber) เห็นว่ากลไกการบริหารระบบราชการนี้เป็นวิธีการบริหารที่พิเศษสุดมีเหตุผลเที่ยงตรงเป็นธรรมชาติเต็มไปด้วยประสิทธิภาพและมีความมั่นคง

รัฐประศาสนศาสตร์ยุคก่อนสงครามโลกครั้งที่ 2 ได้แยกการบริหารออกจากการเมืองเมื่อแยกออกจากการเมืองแล้ว การบริหารก็เป็นกิจกรรมที่อาศัยหลักวิทยาศาสตร์มาศึกษาเพื่อค้นหาหลักเกณฑ์ เพื่อนำมาใช้ในการบริหารหลักประสิทธิภาพและความประหยัดเป็นค่านิยมที่สำคัญของรัฐประศาสนศาสตร์ในยุคนี้รอบเค้าโครงความคิดที่จะสามารถสรุปในยุคก่อนสงครามโลกครั้งที่สองนี้ก็คือ “การแยกการเมืองออกจากการบริหาร” และ “หลักหรือกฎเกณฑ์เกี่ยวกับการบริหาร” แนวคิดดังกล่าวข้างต้นได้ถูกนำไปใช้อย่างกว้างขวางในรัฐบาลของประธานาธิบดี Franklin Roosevelt ในยุคนิวดีล (New Deal) ซึ่งเน้นการรวมศูนย์อำนาจของรัฐบาลกลางและการที่รัฐบาลกลางของสหรัฐอเมริกาได้มีการใช้จ่ายเงินลงทุนของโครงการขนาดใหญ่ต่าง ๆ ทั่วประเทศเพื่อกระตุ้นระบบเศรษฐกิจของประเทศซึ่งอยู่ในช่วงเศรษฐกิจตกต่ำได้มีการตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการของประธานาธิบดี (The President's Committee on Administrative Management) ซึ่งรู้จักกันในชื่อคณะกรรมการของบราวน์โลว์ (The Brownlow Committee) ในการหาวิธีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและได้มีการนำเสนอรูปแบบโครงสร้างที่ให้อำนาจประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกามีอำนาจอย่างมากมาเป็นหัวหน้าผู้บริหาร (Chief Executive Officer) ซึ่งไม่เคยปรากฏมาก่อนในประวัติศาสตร์ของสหรัฐอเมริกา

2) ยุคหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 จนถึงคริสต์ศักราชที่ 1970

ความเจริญของรัฐประศาสนศาสตร์ต้องมาสะดุดเมื่อเกิดสงครามโลกครั้งที่ 2 ทำให้สิ่งแวดล้อมขององค์การเปลี่ยนแปลงไปหลายประเทศต้องประสบปัญหาต่าง ๆ และมีการชี้ให้เห็นว่าทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์มีข้อบกพร่องเอกลักษณ์ของวิชาถูกทำลายและตกต่ำลง

ภายหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ได้มีนักวิชาการกลุ่มหนึ่งซึ่งไม่เห็นด้วยกับการแยกการบริหารออกจากการเมืองและเสนอความคิดใหม่ คือ “การบริหารเป็นส่วนหนึ่งของการเมือง” ซึ่งประกอบด้วยนักวิชาการต่าง ๆ เช่นพอลแอฟเฟิลป์ (Paul Appleby) ที่เขียนหนังสือ Big Democracy ในปี ค.ศ. 1945 ฟริทซ์มอร์สตีนิมาร์ก (Fritz Vorstein Marx) ที่ได้รวบรวมบทความไว้ในหนังสือชื่อ Elements of Public Administration ตีพิมพ์ในปี ค.ศ. 1946 โรเบิร์ตดาห์ล (Robert Daht) ที่ได้เขียนบทความชื่อ “The Science of Public Administration” ตีพิมพ์ในปี ค.ศ. 1947 ดไวท์วอลโด (Dwight Waldo) ที่ได้เขียนหนังสือชื่อ The Administrative State ตีพิมพ์ครั้งแรกในปี ค.ศ. 1948 นอร์ตันลอง (Norton Long) ที่ได้เขียนบทความชื่อ “Power and Administration” ตีพิมพ์ในหนังสือ Public

Administraton Review ในปี ค.ศ. 1949 สรุปแนวคิดจากงานพิมพ์ต่าง ๆ ของนักวิชาการกลุ่มนี้ได้ว่าการบริหารราชการมีความแตกต่างจากการบริหารองค์การในรูปแบบอื่น ๆ ในความเป็นจริงแล้วการบริหารราชการแยกออกจากกระบวนการทางการเมืองได้ยากและแท้จริงแล้วการบริหารก็คือ วิธีการมองรัฐบาลในอีกแง่มุมหนึ่งนั่นเอง

ในช่วงเวลานี้ทฤษฎีองค์การแบบระบบราชการของเวเบอร์ (weber) ถูกโต้แย้งโดยข้อเสนอการบริหารแบบ “ระบบราชการไม่เป็นทางการ” ขึ้นซึ่งพยายามชี้ให้เห็นว่าแท้จริงแล้วเป้าหมายขององค์การขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์การในการควบคุมพฤติกรรมและขึ้นอยู่กับลักษณะความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการภายในองค์การนั้น ๆ นักวิชาการกลุ่มนี้ได้แก่ โรเบิร์ตเมอร์ตัน (Robert Merton) ที่เขียนหนังสือชื่อ Social Theory and Social Structure ตีพิมพ์ในปี ค.ศ. 1949, ฟิลิปเซลซ์นิก (Philip Selznick) ที่เขียน TVA and the Grass Roots ในปี ค.ศ. 1949, อัลวินกาวด์เนอร์ (Alvin Gouldner) ที่เขียน Industrial Bureaucracy ในปี ค.ศ. 1954, มิเชลโครซีเยร์ (Michel Crozier) ที่เขียน Bureaucratic Phenomenon ในปี ค.ศ. 1964 และวอเรนเบนนิส (Warren Bennis) ที่เขียน Changing Organizations ในปี ค.ศ. 1966

ในยุคเดียวกันนี้เองที่แม้แต่หลักการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ของเทลเลอร์ (Taylor) ก็ถูกโจมตีจากกลุ่มแนวคิดด้านมนุษยสัมพันธ์ซึ่งให้ความสนใจต่อปัจจัยมนุษย์เน้นการศึกษาธรรมชาติของแรงจูงใจต่าง ๆ แทนที่จะมองข้ามความเป็นมนุษย์ตามแบบหลักการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์นักคิดกลุ่มนี้เริ่มต้นในปี ค.ศ. 1927 เมื่อเอลตันเมโย (Elton Mayo) และเพื่อนร่วมงานจากมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด (Harvard University) ซึ่งประกอบด้วยโรธลิสเบอร์เกอร์ (Roethlisberger) และวิลเลียมดิกสัน (William Dickson) ได้ทำการศึกษาที่โรงงานแห่งหนึ่งของ Western Electric Company ในเมืองฮอว์ธอร์น (Hawthorne) ใกล้กรุงชิคาโกเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมเช่นแสงสว่างอุณหภูมิความชื้นและชั่วโมงทำงาน กับประสิทธิภาพการทำงานของคนงานซึ่งปรากฏผลการวิจัยว่าสิ่งที่จับต้องไม่ได้เช่นทัศนคติและพฤติกรรมกลุ่มต่างก็มีผลต่อประสิทธิภาพด้วยเช่นกันจึงเรียกการค้นพบครั้งนั้นว่าการทดลองที่ฮอว์ธอร์น (Hawthorne Experiments) ต่อมาในปี ค.ศ. 1954 อับบราฮัมมาสโลว์ (Abraham Maslow) นักจิตวิทยาที่ได้เสนอ “ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ” (Hierarchy of Needs) ของมนุษย์ขึ้น และในปี ค.ศ. 1957 คริสอาร์จิริส (Chris Argyris) เสนอแนวคิด “การเติบโตเป็นผู้ใหญ่” หรือ Mature Man เฟรดเดอริคเฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ได้เสนอ “ทฤษฎีจูงใจกับสุขวิทยา” (Motivator-Hygiene Theory) ในปี ค.ศ. 1950 และดักลาสแม็กเกรเกอร์ (Douglas McGregor) นำเสนอ “Theory X-Theory Y” ในปี ค.ศ. 1960

พร้อมกันนี้ในช่วงที่รัฐประศาสนศาสตร์กำลังพัฒนาแนวความคิดเพื่อหาหนทางแก้ไขข้อขัดแย้งในความเห็นที่ต่างกัมนักวิชาการอีกกลุ่มได้เสนอ “ศาสตร์การบริหาร” ขึ้นโดยสนับสนุนให้การบริหารเป็นส่วนหนึ่งของศาสตร์การบริหารและเห็นว่าหลักเกณฑ์การบริหารที่กำหนดขึ้นอยู่ในยุคแรก

เป็นเพียงหลักเกณฑ์กติกาโดยทั่วไปซึ่งในบางเรื่องอาจมีหลักการที่ขัดแย้งในตัวเองไม่ได้มีการพิสูจน์ในเชิงประจักษ์นักวิชาการกลุ่มนี้ได้แก่เชสเตอร์บาร์นาร์ด (Chester Banard) ซึ่งได้ให้ความสนใจในระบบความร่วมมือขององค์การซึ่งต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลภายในองค์การและระหว่างองค์การกับสมาชิกในการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ระหว่างกันในขอบเขตที่สมาชิกองค์การยอมรับ (Zone of Indifference) และเฮอริเบิร์ตไซมอน (Herbert Simon) ซึ่งได้เน้นความสำคัญในเรื่องของการตัดสินใจสภาพความเป็นจริงขององค์การภายใต้ข้อจำกัดในเรื่องเหตุผลและความพึงพอใจที่ได้รับ (Bounded Raticallity and Satisficing Behavior)

สรุปแนวคิดของนักรัฐประศาสนศาสตร์ยุคหลังสงครามโลกครั้งที่สองได้หลายแนวทาง กลุ่มหนึ่งได้เสนอกรอบความคิดว่า “การบริหารเป็นส่วนหนึ่งของการเมือง” โดยเห็นว่าการเมืองและการบริหารเปรียบเสมือนเหรียญคนละด้านไม่อาจแยกจากกันได้กลุ่มที่สองที่สนใจเรื่องระบบราชการได้มองว่าการจัดองค์การแบบราชการควรให้ความสำคัญกับโครงสร้างที่ไม่เป็นทางการของระบบราชการซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่สามคือ “มนุษย์สัมพันธ์” ที่เน้นและให้ความสำคัญกับตัวปัจเจกบุคคลและพฤติกรรมกลุ่มว่ามีอิทธิพลต่อการเพิ่มผลผลิตขององค์การและกลุ่มสุดท้ายคือกลุ่มที่มีแนวคิดสนับสนุนให้มีการศึกษาในเชิงประจักษ์ถึงพฤติกรรมกรรมการบริหารต่าง ๆ เพื่อเสริมแนวคิดหลักการบริหารโดยถือว่า “การบริหารเป็นส่วนหนึ่งของศาสตร์การบริหาร”

3) ยุคตั้งแต่คริสต์ศักราชที่ 1970 จนถึงปัจจุบัน

การเกิดเหตุการณ์ที่รุนแรงในช่วงปลายทศวรรษที่ 1960 และต้นทศวรรษที่ 1970 เช่น ปัญหาสงครามเวียดนามปัญหาการแบ่งสีผิวซึ่งเป็นเหตุให้มีการท้าทายองค์ความรู้ของรัฐประศาสนศาสตร์เพราะเห็นว่าทฤษฎีต่าง ๆ ที่ผ่านมานั้นเป็นการพัฒนาให้เป็นวิชาการเกินไปกว่าการนำไปใช้เพื่อแก้ไข ปัญหาของสังคมและประเทศชาติดังนั้นจึงเกิดขบวนการด้านความคิดใหม่ที่เรียกว่ายุคหลังพฤติกรรมศาสตร์ (Post-Behavioralism)

ในปี ค.ศ. 1968 ได้มีนักวิชาการจำนวนหนึ่งพยายามทำให้วิชารัฐประศาสนศาสตร์มีลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมโดยมีการประชุมที่หอประชุมมินนาวบรูค (Minnowbrook) ณ มหาวิทยาลัยซีราคิวส์ (Syracuse University) ซึ่งผลจากการประชุมทำให้ต่อมาในต้นทศวรรษที่ 1970 จึงเกิดกรอบความคิดอันใหม่ซึ่งเป็น “กรอบเค้าโครงความคิดเบ็ดเสร็จ” ซึ่งก็คือการนำเอากรอบเค้าโครงความคิด “การบริหารเป็นส่วนหนึ่งของการเมือง” มารวมกับแนวความคิดว่า “ทฤษฎีเพื่อความสอดคล้องกับความต้องการของสังคม” ดังนั้นกรอบเค้าโครงความคิดเบ็ดเสร็จจึงเป็นกรอบที่ครอบคลุมการเมืองสังคมพฤติกรรมศาสตร์เทคนิคการบริหารและสอดคล้องกับความต้องการของสังคมแนวความคิดนี้อาจเรียกได้ว่า “ยุคหลังพฤติกรรมศาสตร์” ถือเป็นรัฐประศาสนศาสตร์ในความหมายใหม่ (New Public Administration) ซึ่งมีสาระสำคัญ 4 ประการ

1. การให้ความสนใจเรื่องที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคม (Relevance)

2. การให้ความสำคัญกับค่านิยม (Value)

3. การให้ความสำคัญต่อความเสมอภาคทางสังคม (Social equity)

4. การรู้จักริเริ่มเปลี่ยนแปลง (Change) นอกจากนี้แนวความคิดของรัฐประศาสนศาสตร์ยุคหลังพฤติกรรมศาสตร์ยังมีอีกหลายแนวทางที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องอาทิทฤษฎีองค์การและพฤติกรรมองค์กรทฤษฎีระบบในการบริหารจัดการรัฐประศาสนศาสตร์เปรียบเทียบและการบริหารการพัฒนา นโยบายสาธารณะและทางเลือกสาธารณะ เป็นต้น

2.1.2 ความหมายของการบริหาร

ไพบูลย์ ช่างเรียน (2532, หน้า 17) ได้ให้ความหมาย การบริหารว่าหมายถึง ระบบที่ประกอบไปด้วยกระบวนการในการนำทรัพยากรทางการบริหารทั้งทางวัตถุและคน มาดำเนินการเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ธงชัย สันติวงษ์ (2543, หน้า 21-22) กล่าวถึง ลักษณะของงานบริหารจัดการไว้ 3 ด้าน คือ

1. ในด้านที่เป็นผู้นำหรือหัวหน้างานงานบริหารจัดการหมายถึงภาระหน้าที่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ปฏิบัติตนเป็นผู้นำภายในองค์การ

2. ในด้านของภารกิจหรือสิ่งที่ต้องทำงานบริหารจัดการหมายถึงการจัดระเบียบทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์การและการประสานกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

3. ในด้านของความรับผิดชอบงานบริหารจัดการหมายถึงการต้องทำให้งานต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยการอาศัยบุคคลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (<http://WWW.Wirach.com>, 1 พฤษภาคม 2562) มีความเห็นเกี่ยวกับคำว่า การบริหาร (Administration) มีรากศัพท์มาจากภาษาละติน “Administatrae” หมายถึงช่วยเหลือ (Assist) หรืออำนวยความสะดวก (Direct) การบริหารมีความสัมพันธ์หรือมีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า “Minister” ซึ่งหมายถึง การรับใช้หรือผู้รับใช้หรือผู้รับใช้รัฐคือรัฐมนตรีสำหรับความหมายดั้งเดิมของคำว่า Administer หมายถึง การติดตามดูแลสิ่งต่าง ๆ

ส่วนคำว่า การจัดการ (Management) นิยมใช้ในภาคเอกชนหรือภาคธุรกิจ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเพื่อมุ่งแสวงหากำไร (Profits) หรือกำไรสูงสุด (Maximum profits) สำหรับผลประโยชน์ที่จะตกแก่สาธารณะถือเป็นวัตถุประสงค์รองหรือเป็นผลพลอยได้ (By Product) เมื่อเป็นเช่นนี้จึงแตกต่างจากวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งหน่วยงานภาครัฐที่จัดตั้งขึ้น เพื่อให้บริการสาธารณะทั้งหลาย (Pubic Services) แก่ประชาชนการบริหารภาครัฐทุกวันนี้ หรืออาจเรียกว่าการบริหารจัดการ (Management Administration) เกี่ยวข้องกับภาคธุรกิจมากขึ้น

วิโรจน์ สารรัตนะ (2554, หน้า 12-13) ได้กล่าวว่า การบริหาร เป็นกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุจุดหมายขององค์การ โดยอาศัยหน้าที่หลักทางการบริหารอย่างน้อย 4 ประการ คือ

การวางแผน การจัดการ การนำและการควบคุม ซึ่งกระบวนการดังกล่าวมีผู้บริหารเป็นผู้รับผิดชอบที่จะให้มีการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหนึ่ง

สมพงษ์ เกษมสิน (2514, หน้า 13-14) มีความเห็นว่า การบริหาร หมายถึง การใช้ศาสตร์และศิลป์นำเอาทรัพยากรบริหาร (administrative resource) เช่น คน เงิน วัสดุสิ่งของ และการจัดการ มาประกอบการตามกระบวนการบริหาร (process of administration) เช่น POSDCoRB Model ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และในปี พ.ศ. 2523 ได้กล่าวไว้ว่า คำว่า การบริหารนิยมใช้กับการบริหารราชการ หรือการจัดการเกี่ยวกับนโยบาย ซึ่งมีศัพท์บัญญัติ ว่า รัฐประศาสนศาสตร์ (public administration) และคำว่า การจัดการ (management) นิยมใช้กับการบริหารธุรกิจเอกชน หรือการดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้ สมพงษ์ เกษมสิน ยังให้ความหมายการบริหารไว้ว่า การบริหารมีลักษณะเด่นเป็นสากลอยู่หลายประการ ดังนี้

- 1) การบริหารย่อมมีวัตถุประสงค์
 - 2) การบริหารอาศัยปัจจัยบุคคลเป็นองค์ประกอบ
 - 3) การบริหารต้องใช้ทรัพยากรการบริหารเป็นองค์ประกอบพื้นฐาน
 - 4) การบริหารมีลักษณะการดำเนินการเป็นกระบวนการ
 - 5) การบริหารเป็นการดำเนินการร่วมกันของกลุ่มบุคคล
 - 6) การบริหารอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคคล กล่าวคือ ความร่วมมือ (collective mind) จะก่อให้เกิดความร่วมมือของกลุ่ม (group cooperation) อันจะนำไปสู่พลังของกลุ่ม (group effort) ที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์
 - 7) การบริหารมีลักษณะการร่วมมือกันดำเนินการอย่างมีเหตุผล
 - 8) การบริหารมีลักษณะเป็นการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานกับวัตถุประสงค์
 - 9) การบริหารไม่มีตัวตน (intangible) แต่มีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์
- อนันต์ เกตุวงศ์ (2523, หน้า 27) ให้ความหมายการบริหารว่า เป็นการประสานความพยายามของมนุษย์อย่างน้อย 2 คน และทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อทำให้เกิดผลตามต้องการ

ติน ปรัชญพฤษี (2535, หน้า 8) มองการบริหารในลักษณะที่เป็นกระบวนการ โดยหมายถึงกระบวนการนำเอาการตัดสินใจ และนโยบายไปปฏิบัติ ส่วนการบริหารรัฐกิจหมายถึงเกี่ยวข้องกับการนำเอานโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ

บุญทัน ดอกไธสง (2537, หน้า 1) อธิบายความหมายของการบริหาร คือ การจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคล องค์กร หรือประเทศหรือการจัดการเพื่อผลกำไรของทุกคนในองค์กร

วิจิตร ศรีสะอ้าน และคณะ (อ้างถึงในนิตยภัตติ ใจอาษา, 2554, หน้า 14) การบริหาร หมายถึง การใช้ศาสตร์และศิลป์ของบุคคล ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปร่วมมือกันดำเนินกิจกรรมหรืองานให้บรรลุ

วัตถุประสงค์ที่วางไว้ร่วมกัน โดยอาศัยกระบวนการและทรัพยากรทางการบริหารเป็นปัจจัยอย่าง ประหยัดและให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้บริหารจะบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้นั้นต้อง มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของทฤษฎีและหลักการบริหาร เพื่อจะได้นำความรู้ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม กับการทำงานสถานการณ์และสิ่งแวดล้อม

จากความหมายของนักวิชาการข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าการบริหาร หมายถึง การใช้ศาสตร์และ ศิลป์ในการดำเนินงานโดยมีหลักเกณฑ์และกระบวนการซึ่งกำหนดจากการวิเคราะห์ศึกษาโดยรอบคอบ ขององค์การทั้งภาครัฐและเอกชนที่มีผู้ปฏิบัติงานร่วมกันตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือจุดหมายขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีองค์ประกอบของทรัพยากรที่สำคัญ คือ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และการจัดการ ซึ่ง “คน” เป็นปัจจัยที่สำคัญและมีค่า

2.1.3 ความสำคัญของการบริหาร

การบริหารนั้น มีความสำคัญอย่างมากต่อมนุษย์มาตั้งแต่อดีตกาล ทั้งในการอยู่ร่วมกันอย่างสงบ สุขในสังคม หรือการทำงานทุกประเภท การบริหารจัดการที่ดีย่อมส่งผลให้การทำงานสำเร็จตาม เป้าหมายด้วยดี จากที่ได้กล่าวมานั้นยังสามารถนำมาใช้ได้กับสังคมปัจจุบัน ซึ่งอาจสรุปถึงความสำคัญ ของการบริหารได้ดังนี้

เสนาบดีเยาว์ (2544, หน้า 1-2) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการบริหาร 5 ประการดังนี้

1. เป็นการจัดการคน เพราะการทำงานให้สำเร็จลุล่วงได้ต้องอาศัยคนซึ่งจะใช้คนมากน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับขนาด และความยากง่ายของงาน ซึ่งการบริหารที่ดีนั้นจะทำให้กลุ่มคนเหล่านี้ทำงานได้อย่างเต็ม ศักยภาพ

2. ทำให้งานบรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ขององค์การต้องอาศัยความร่วมมือกันของคนทุก คน และอาศัยการวางแผน และการบริหารจัดการที่ดีจึงจะทำให้สำเร็จลงได้

3. เป็นการสมดุระหว่างประสิทธิผลและประสิทธิภาพ คำว่า ประสิทธิภาพ หมายความว่า ทำงาน บรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนด ส่วนคำว่าประสิทธิภาพ หมายความว่า ทำงานโดยใช้ทรัพยากรอย่าง ประหยัดหรือเสียค่าใช้จ่ายต่ำสุด โดยการบริหารที่ดีจะทำให้ทรัพยากรที่มีในองค์การให้เกิดความคุ้ม ค่าสูงสุด

4. การบริหารเป็นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

5. การบริหารจะต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จ จะต้องสามารถคาดคะเนเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างถูกต้องและสามารถปรับตัวเองให้เข้ากับการ เปลี่ยนแปลงนั้น

พันทิพา มาลา (2546, หน้า 16-17) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริหาร 8 ประการ ดังนี้

1. การบริหารจัดการนั้นมีควบคู่มากับการดำรงชีวิตของมนุษย์มาแต่อดีต และเป็นสิ่งช่วยให้ มนุษย์ดำรงชีพอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข

2. จำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เป็นผลทำให้องค์กรต่าง ๆ ต้องขยายงานด้านการบริหารให้กว้างขวาง

3. การบริหารเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของสังคมวิทยาการในด้านต่าง ๆ ทำให้การบริหารเกิดการเปลี่ยนแปลงและก้าวหน้ารวดเร็วยิ่งขึ้น

4. การบริหารเป็นวิธีการสำคัญในอันที่จะนำสังคมและโลกไปสู่ความเจริญก้าวหน้า

5. การบริหารจะช่วยชี้ให้ทราบถึงแนวโน้ม ทั้งในด้านความเจริญและความเสื่อมของสังคมในอนาคต

6. การบริหารมีลักษณะเป็นการทำงานร่วมกันของกลุ่มบุคคลในองค์กร ฉะนั้นความสำเร็จของการบริหารจึงขึ้นอยู่กับปัจจัยสภาพแวดล้อมทางสังคม และวัฒนธรรมทางการเมือง

7. การบริหาร จำเป็นต้องใช้การตัดสินใจสั่งการเป็นเครื่องมือ ซึ่งนักบริหารนั้นต้องคำนึงถึงปัจจัยสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ และการวินิจฉัยสั่งการจะเป็นเครื่องแสดงให้ทราบถึงความสามารถของนักบริหาร รวมทั้งความเจริญเติบโตของการบริหาร

8. ชีวิตประจำวันของมนุษย์ไม่ว่าในครอบครัวหรือในองค์กร ย่อมมีส่วนเกี่ยวพันกับการบริหาร อยู่เสมอ ดังนั้นการบริหารจึงเป็นเรื่องน่าสนใจ และจำเป็นต่อการที่จะดำรงชีพ

พยอม วงศ์สารศรี (2542, หน้า 3) การบริหารงานไม่ว่าจะเป็นองค์กร รัฐบาล หรือภาคธุรกิจต่างก็มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ คือ ต้องการให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างประหยัคดีมีประสิทธิภาพและพัฒนาอยู่เสมอ องค์ประกอบที่สำคัญในการบริหารงานคือ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ ในบรรดาองค์ประกอบต่าง ๆ เหล่านี้เป็นที่ยอมรับกันว่า “คน” เป็นปัจจัยที่สำคัญและมีค่าในแต่ละองค์การจะมีงานที่รับผิดชอบอยู่จำนวนหนึ่งซึ่งจะต้องปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลตามเป้าหมายตั้งนั้นในแต่ละองค์การจึงต้องมี “บุคคล” ซึ่งเรียกว่า ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ หรือพนักงาน ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงาน งานจึงสำเร็จและได้ผลตามเป้าหมาย โดยทั่วไปการเลือกสรรบุคคลเข้ามาทำงานในหน่วยราชการหรือองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ ๆ จะมีการกำหนดหลักเกณฑ์เป็นอย่างดีเช่นมีการกำหนดพื้นความรู้มีการสอบแข่งขัน สอบคัดเลือก เมื่อผ่านการทดสอบแข่งขันหรือการสอบคัดเลือกได้แล้ว ยังกำหนดให้มีการทดลองปฏิบัติงานระยะหนึ่งก่อน เมื่อปรากฏว่าเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่แล้วจะบรรจุแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งประจำอีกต่อไป แต่การบรรจุแต่งตั้งบุคคลเข้าปฏิบัติงานดังกล่าว แม้จะมีการกำหนดคุณสมบัติและหลักเกณฑ์ไว้อย่างดีแล้วก็ตามแต่ก็ไม่ได้เป็นเครื่องประกันที่ดีในการคัดเลือกบุคลากรได้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่เสมอไป ทั้งนี้เพราะปัจจุบันนี้วิทยาการต่าง ๆ ได้เจริญก้าวหน้าไปมาก ได้มีการค้นพบหลักการและกฎเกณฑ์ใหม่ ๆ ซึ่งนำมาใช้แทนของเก่าได้อย่างดี ดังนั้นคนที่เคยเหมาะสมอยู่ในระยะแรกเข้าทำงานอาจกลายเป็นคนที่ไม่เหมาะสมไปได้โดยง่าย ในระยะเวลาต่อมาประกอบกับบุคลากรเมื่อปฏิบัติงานไปนาน ๆ อาจเกิดความเบื่อหน่าย ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานน้อยลง ดังนั้นหากได้มีการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถความชำนาญและประสบการณ์ใหม่ ๆ

ยอมทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้นอันเป็นผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยสรุปการบริหารงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่างก็มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญต้องการให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ โดยมีองค์ประกอบสำคัญในการบริหารคือ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์และการจัดการ ซึ่ง “คน” เป็นปัจจัยที่สำคัญและมีค่า

จากการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญของการบริหาร ผู้วิจัยสามารถสรุปความสำคัญของการบริหาร ได้ดังนี้

1. การบริหารทำให้งานบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยการอาศัยทรัพยากรบุคคลที่พร้อมมอบความสามารถให้แก่องค์การอย่างดีที่สุด
2. การบริหารจัดการทำให้การดำเนินงานมีความง่าย ไม่สลับซับซ้อน ไม่เกิดปัญหาที่มีขนาดใหญ่ มีความรุนแรง
3. การบริหารจัดการทำให้มีนวัตกรรมใหม่ ๆ เกิดขึ้นเสมอ
4. การบริหารจัดการที่ดีสามารถทำให้งานสำเร็จได้ โดยการใช้ทรัพยากรที่มีในองค์การให้เกิดความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด

2.1.4 กระบวนการของการบริหาร

แนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์ในยุคดั้งเดิม ซึ่งเป็นแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐ ที่มีค่านิยมทางการบริหารในองค์การสาธารณะตามหลัก 3E's คือ ประสิทธิภาพ (Efficiency) ประสิทธิผล (Effectiveness) ประหยัด (Economy) และความมีเหตุมีผล ประกอบด้วยนักวิชาการ 4 ท่าน ดังนี้ (ชมภูษุ หุ่นนาค, 2559, หน้า 31-40)

ในปี ค.ศ.1920 Mary Parker Follete ได้เสนอว่า สาเหตุของความขัดแย้งในองค์การ ไม่ได้มาจากโครงสร้างองค์การตามสายการบังคับบัญชาเท่านั้น แต่ในความเป็นจริงความขัดแย้งเป็นเรื่องธรรมดาที่สามารถเกิดขึ้นได้ เพราะมนุษย์มีความลึกซึ้งและซับซ้อน ดังนั้น การบริหารด้วยการใช้ศิลปะ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจและตระหนักว่าการดำเนินการตามคำสั่งจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยให้เหตุผลว่ากระบวนการสั่งการที่ดีต้องทำให้ผู้รับคำสั่งรู้สึกว่าคุณค่าสิ่งนั้น ๆ เป็นคำสั่งขององค์การ ไม่ใช่มาจากบุคคลใดบุคคลหนึ่ง โดยมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง 3 แนวทาง ได้แก่ (1) การประนีประนอม ผ่อนปรนแบ่งทอนผลประโยชน์ (2) การบริหารงานต้องสร้างกระบวนการคิด และการปฏิบัติงาน รวมถึง (3) การรวมตัว เพื่อสร้างความเข้มแข็งและอำนาจต่อรอง นอกจากนี้ เน้นที่การประสานงานในฐานะที่มนุษย์เป็นองค์ประกอบสำคัญขององค์การ โดยหลักการประสานงานที่ดีประกอบด้วย (1) ต้องเริ่มในระหว่างหัวหน้างาน (2) ก่อนตัดสินใจในสิ่งใดต้องปรึกษาหารือกันระหว่างหัวหน้างาน (3) กระบวนการประสานงานต้องมีความต่อเนื่องตลอดเวลา

สรุปได้ว่า แนวคิดของ Mary Parker Follete มองความขัดแย้งในองค์การเป็นเรื่องปกติที่จะเกิดขึ้นในทุกองค์การ การบริหารโดยใช้กระบวนการสั่งการในภาพรวมขององค์การ สามารถแก้ปัญหาความขัดแย้งดังกล่าวได้ ตลอดจนการประสานงานที่ดียังมีส่วนสำคัญอีกด้วย

ในปี ค.ศ.1916 Henri Fayol สามารถสรุปหลักเกี่ยวกับหน้าที่กระบวนการบริหารไว้ 5 ประการ หรือที่เรียกชื่อย่อ ๆ ว่า POCCC มาจากหน้าที่แต่ละด้านดังนี้

P = Planning (การวางแผน) หมายถึง การมองภาพในอนาคต การวางแผนทางการดำเนินงานไว้ล่วงหน้า เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

O = Organizing (การจัดองค์การ) หมายถึง การจัดโครงสร้างขององค์การ ทั้งการกำหนดตำแหน่ง หน้าที่ความรับผิดชอบ ตลอดจนสายการบังคับบัญชาไว้อย่างชัดเจน อันจะช่วยให้งานขององค์การบรรลุผลสำเร็จได้

C = Commanding (การบังคับบัญชาสั่งการ) หมายถึง การที่ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา กำหนดภารกิจกิจกรรมต่าง ๆ และให้ผู้ใต้บังคับบัญชานำไปปฏิบัติ โดยผู้บริหารจะต้องกระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี รวมทั้งเข้าใจใจคนของตน ตลอดจนเข้าใจในข้อตกลงร่วมกันระหว่างการทำงานของคนงานและองค์การ

C = Coordinating (การประสานงาน) หมายถึง การประสานภายในองค์การ เชื่อมโยงงานของทุกคนให้เข้ากันได้ และกำกับให้ไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน เพื่อให้เกิดประสิทธิประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

C = Controlling (การควบคุม) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาตรวจสอบ กำกับ ควบคุมการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาให้เป็นไปตามนโยบาย และการดำเนินงานต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

หลักการบริหารทั้ง 5 ข้างต้น Fayol มองว่าเป็นหลักการบริหารสากล และยังนำเสนอหลักการบริหารอีก 14 ข้อที่ให้คำจำกัดความว่าเป็น “หลักการทั่วไป” ประกอบด้วย

1) การแบ่งงานกันทำ (Division of Work) เน้นการแบ่งงานกันทำตามความถนัด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในองค์การ

2) อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority & Responsibility) โดยกำหนดอำนาจหน้าที่ตามตำแหน่งให้มีปริมาณพอเหมาะที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

3) เอกภาพในการสั่งการ (Unity of Command) กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานในองค์การต้องรับคำสั่ง หรือการมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาคนเดียว

4) เอกภาพในการอำนวยการ (Unity of Direction) การมีวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายองค์การที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมีแผนการดำเนินงาน รวมถึงมีผู้บังคับบัญชาอำนวยการเพียงคนเดียว

5) การรวมอำนาจ (Centralization of Authority) ให้มีความสำคัญกับการรวมอำนาจในการตัดสินใจ

6) สายการบังคับบัญชา (Scalar Chain or Hierarchy) เป็นไปในลักษณะแบบบนลงล่าง ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงขององค์การไปยังบุคลากรระดับล่าง หรือผู้ปฏิบัติงาน

7) วินัย (Discipline) ระเบียบวินัยในการดำเนินงาน และระเบียบที่ใช้ในการบังคับบัญชา

8) ระเบียบข้อบังคับ (Order) ระเบียบข้อบังคับ หรือความเป็นระเบียบเรียบร้อย โดยส่วนสำคัญพิจารณาจากบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีเพียงพออยู่ในสถานที่และเวลาที่เหมาะสม

9) เม็ดเงินประโยชน์ขององค์การ (Organization Advantage) กล่าวคือ เราต้องให้ความสำคัญต่อผลประโยชน์ขององค์การมากกว่าผลประโยชน์ของบุคลากร

10) เน้นความเสมอภาค (Equity of Tenure) การที่ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน มีเมตตา และยุติธรรม

11) ความมั่นคง (Stability of Tenure of Personnel) การที่บุคลากรมีความรู้ความสามารถและปริมาณที่เพียงพอกับความต้องการ มีการวางแผนกำลังคนอย่างรัดกุม สามารถจัดหาคนใหม่มาแทนคนเก่าได้ทันเวลา

12) องค์การต้องสนับสนุนการสร้างสรรค์ของบุคลากร (Organization must Support Personnel Creation) บุคลากรในองค์การต้องได้รับการเสริมสร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการพัฒนางานต่าง ๆ

13) ความร่วมแรงร่วมใจ (Esprit de corps) การร่วมแรงร่วมใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในองค์การ

14) การจ่ายค่าตอบแทนที่พึงพอใจ (Compensation Satisfaction) การจ่ายค่าตอบแทนที่ น่าพึงพอใจ มีความยุติธรรมแก่พนักงาน

จากหลักการบริหารของ Fayol สามารถสรุปได้ว่า กระบวนการการบริหารเป็นสิ่งสำคัญอันประกอบไปด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม โดยเน้นที่เอกภาพในการสั่งการ จะนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การอย่างเป็นทางการ ในขณะที่เอกภาพในการสั่งการจะต้องไม่เป็นการริบรอนสิทธิของผู้อื่น

ในปี ค.ศ.1995 Luther Gulick & Lyndall Urwick ได้จำแนกกระบวนการบริหารจัดการเป็น 7 หน้าที่ ประกอบด้วยขั้นตอนการบริหาร POSDCORB ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

P = Planning การวางแผน หมายถึง การจัดวางแนวทางและวิธีการของแผนงานต่าง ๆ ขึ้นมาไว้ล่วงหน้า โดยกำหนดเป็นขั้นตอน เพื่อทราบว่าจะทำอะไร ที่ไหน เมื่อใด อย่างไร ใครเป็นผู้ทำ ทำร่วมกับใคร อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมและบรรลุตามวัตถุประสงค์

O = Organizing การจัดองค์การ หมายถึง การวางโครงสร้างอำนาจหน้าที่ การแบ่งงาน การกำหนดส่วนงาน กำหนดโครงสร้างขององค์การ การกำหนดตำแหน่งงานต่าง ๆ พร้อมกับอำนาจหน้าที่ และขอบเขตของอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบขึ้นมาไว้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังต้องมีการกำหนดสายการบังคับบัญชา และมีเอกภาพในการบังคับบัญชาจากบนลงล่างด้วย เพื่อใช้เป็นศูนย์กลางในการปฏิบัติงานร่วมกันของคนในองค์การ

S = Staffing การบริหารงานบุคคลและงานสนับสนุน หมายถึง เป็นการบริหารคนในองค์การ การจัดการเกี่ยวกับตัวบุคคลในองค์การนับตั้งแต่ การจัดอัตรากำลัง การสรรหา การคัดเลือก การบรรจุแต่งตั้งบุคคล รวมไปถึงการจูงใจคนและการรักษาคนเหล่านั้นไว้ เช่น การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เงินเดือน การโยกย้าย การพัฒนาบุคคลในองค์การเรื่อยไปจนกระทั่งถึงการให้บุคคลพ้นจากตำแหน่ง

D = Directing การอำนวยการ หมายถึง การวินิจฉัยสั่งการ การออกคำสั่ง มอบหมาย เพื่อให้บุคลากรในองค์การปฏิบัติงานตามภารกิจหรือนโยบาย หลังจากนั้นต้องใช้ภาวะของการเป็นผู้นำ ในการดูแล สนับสนุน กำกับ และตรวจสอบการทำงานของบุคลากรในองค์การ โดยวิธีการกระตุ้นจูงใจคนให้ยอมรับในผู้บริหาร เพื่อความสำเร็จขององค์การ

Co = Coordinating การประสานงาน หมายถึง เป็นการประสานงาน ในการรวบรวม กิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้มีการแบ่งแยกไปเป็นส่วนงานย่อย ๆ เพื่อให้ทุกภาคส่วนสามารถทำงานประสาน สอดคล้องกัน ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือการทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์โดยรวมขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

R = Reporting การรายงาน หมายถึง การทำหน้าที่รายงานผลการปฏิบัติงานของบุคคล และหน่วยงานที่เป็นผู้ใต้บังคับบัญชาได้รายงานมา เพื่อแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงความเคลื่อนไหวของงานส่วนต่าง ๆ โดยการรายงานอย่างเป็นทางการ เป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจน เพื่อกำหนดเป้าหมาย และแนวทางพัฒนาองค์การต่อไปในอนาคต

B = Budgeting การงบประมาณ หมายถึง เป็นการควบคุมและวางแผน การทำบัญชี ควบคุมเกี่ยวกับการเงิน เพื่อให้การใช้จ่ายเป็นไปอย่างคุ้มค่า ประหยัด และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

กล่าวโดยสรุปได้คือ แนวคิดกระบวนการบริหารของ Luther Gulick & Lyndall Urwick ทั้ง 7 กระบวนการ มุ่งเน้นการให้ความสำคัญในทุกกระบวนการในโครงสร้างขององค์กร และเชื่อว่า กระบวนการดังกล่าวสามารถสร้างความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าให้กับองค์กรได้

ในปี ค.ศ. 1931 James Mooney & Alan Reiley ได้เสนอแนวคิดหลักการบริหารที่เป็นสากล ผ่านการเขียนหนังสือ ชื่อ Principles of Organization ไว้ดังนี้

1) หลักการประสานงาน (Coordinative Principle) หลักการนี้เป็นหลักการที่สำคัญที่สุด และการประสานงาน เป็นปัจจัยที่กำหนดความสำเร็จของงานอื่น ๆ ไปจนถึงเป้าหมายขององค์การ

2) หลักสายการบังคับบัญชา (Scalar Principle) สายการบังคับบัญชา เป็นการวางโครงสร้างขององค์การโดยการจัดลำดับความสำคัญของตำแหน่งต่าง ๆ ตั้งแต่ระดับสูงสุดไปจนถึงระดับสูงสุดไปจนถึงต่ำสุด ผ่านการประสานงานในลักษณะบนลงล่าง

3) หลักการแบ่งงานตามหน้าที่ (Functional Process) เป็นการจำแนกภาระหน้าที่ และความเชี่ยวชาญในแต่ละด้านขององค์การหนึ่ง ๆ เพื่อให้ทราบหน้าที่ของแต่ละตำแหน่ง และไม่เกิดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน

4) หน่วยงานหลักและหน่วยงานสนับสนุน (Line and Staff Functions) สมาชิกในองค์การสามารถแบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ ทำงานในหน้าที่หลักขององค์การที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับลูกค้าหรือผู้รับบริการจากองค์การ ส่วนอีกพวกหนึ่งทำหน้าที่ในการสนับสนุนคนกลุ่มแรกให้ทำหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น

สรุปได้ว่า แนวคิดของ James Mooney & Alan Reiley ได้ให้ความสำคัญกับหลักการบริหารใน ส่วนของการประสานงานมากที่สุด เพราะเชื่อว่าประสิทธิภาพขององค์การเกิดขึ้นจากความสามารถในการประสานงาน และการรวมตัวของมนุษย์ต้องมีหลักการบริหารเป็นพื้นฐาน

วิโรจน์ สารรัตนะ (2554, หน้า 12-13) ได้กล่าวว่า การบริหารเป็นกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุจุดหมายขององค์การ โดยอาศัยหน้าที่หลักทางการบริหารอย่างน้อย 4 ประการ คือ การวางแผน การจัดองค์การ การนำและการควบคุม ซึ่งกระบวนการดังกล่าวมีผู้บริหารเป็นผู้รับผิดชอบที่จะให้มีการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การวางแผน (Planning) เป็นหน้าที่ทางการบริหารที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งนักวิชาการทั้งหลาย กำหนดขึ้น จะเริ่มต้นด้วยหน้าที่ทางการวางแผนเป็นอันดับแรกจึงแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการวางแผนเป็นอย่างดี ซึ่งองค์ประกอบของกระบวนการวางแผนองค์การหนึ่ง ๆ นั้นประกอบด้วย ภารกิจ จุดหมายและแผน โดยมีภารกิจเป็นข้อประกาศอย่างกว้าง ๆ เกี่ยวกับจุดมุ่งหมายหรือเหตุผลพื้นฐานในการดำรงอยู่ขององค์การและขอบข่ายงานเฉพาะขององค์การ หรือที่ทำให้้องค์การแตกต่างจากองค์การอื่น สำหรับจุดหมายเป็นเป้าหมายแห่งอนาคต หรือผลลัพธ์สุดท้ายที่้องค์การต้องการให้บรรลุผล ขณะเดียวกัน แผนงาน หมายถึง วิธีทางที่จะก่อให้เกิดการกระทำเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์สุดท้ายที่ต้องการให้เกิดขึ้นกับ้องค์การ

การจัดองค์การ (Organizing) เป็นหน้าที่ทางการบริหารที่สืบเนื่องจากการวางแผน กล่าวคือ เมื่อ้องค์การจัดทำจุดหมายและแผนเชิงยุทธศาสตร์แล้ว ผู้บริหารควรต้องออกแบบในโครงสร้าง้องค์การ เพื่อให้การบริหารงานบรรลุจุดหมายแผนเชิงยุทธศาสตร์ของ้องค์การนั้น การออกแบบโครงสร้าง้องค์การ เป็นกิจกรรมที่ควรได้รับการตรวจสอบอยู่เสมอเนื่องจากปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบโครงการ้องค์การเกิดขึ้นมากมาย

การนำ (leading) เป็นสภาวะที่ผู้นำใช้ความพยายามที่จะให้มีอิทธิพลต่อผู้อื่น เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุจุดหมายของ้องค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การที่ผู้นำจะเป็นผู้นำที่มี

ศักยภาพดังกล่าวได้พึงทำความเข้าใจทฤษฎีการจูงใจ (Motivation) ภาวะผู้นำ (Leadership) การติดต่อสื่อสาร (Communication) และการบริหารกลุ่ม (Group) เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม การควบคุม (Controlling) เป็นกระบวนการวางระเบียบกฎเกณฑ์ เพื่อให้การปฏิบัติงานขององค์การบรรลุผลตามจุดหมายที่กำหนดไว้มุ่งให้เกิดความมั่นใจว่าสมาชิกในองค์การได้ประพฤติปฏิบัติไปในทิศทางที่จะทำให้บรรลุผลตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งขององค์การ การเสริมสร้างพฤติกรรมที่พึงประสงค์และพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของสมาชิกในองค์การ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นระบบการปกครองที่ยอมรับกันว่าเป็นพื้นฐานของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย จากการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้รับรู้ เรื่องการปกครองระดับท้องถิ่น โดยการตัดสินใจด้วยตนเอง ซึ่งจะเป็นผลให้เกิดประสบการณ์ที่มีความสามารถจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองในระดับชาติในโอกาสต่อไป ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของรัฐบาลในการปกครองระบอบประชาธิปไตยที่จะต้องสนับสนุนให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของท้องถิ่น โดยถือว่าเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยในระดับชาติเพราะการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจของรัฐบาลและเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ใช้ศักยภาพของตนเองสร้างความเจริญให้แก่ชุมชน โดยการปฏิบัติงานร่วมกันภายใต้การควบคุมของรัฐ หากการปกครองท้องถิ่นมีความมั่นคงและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะสามารถสร้างความเป็นปึกแผ่นให้แก่ประเทศชาติและประชาชนได้ การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากรัฐ กระจายอำนาจการปกครองบางส่วนออกให้ท้องถิ่นดำเนินกิจการบางอย่างเพื่อประโยชน์ในการบริหารท้องถิ่นด้วยตนเอง การปกครองท้องถิ่นจึงมิใช่การปกครองโดยอิสระอย่างสิ้นเชิงหรือมิใช่การปกครองที่เกิดจากสิทธิของชุมชนของท้องถิ่นแต่เป็นผลเกิดจากรัฐคือรัฐเป็นผู้ให้กำเนิดการปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐย่อมสามารถควบคุมการปกครองท้องถิ่นได้ ความเป็นอิสระของแต่ละท้องถิ่นหรือการปลอดจากการควบคุมของรัฐจะมีมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับปฏิบัติที่แตกต่างกันไปภายในรัฐแต่ละรัฐ

2.2.1 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

โกวิท พวงงาม (2549, หน้า 1) การปกครองท้องถิ่น มีความหมายหรือคำนิยามไว้ หลากหลายความหมายแต่ส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้น ต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกันจะต่างกันตรง จำนวนและรายละเอียดต่าง ๆ ซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังนี้ การปกครองท้องถิ่น หมายถึงการที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมดหรือบางส่วนในการบริหารท้องถิ่นตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้วรัฐบาลของท้องถิ่น ก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อ

ประชาชน ดังนั้นการบริหารการปกครองท้องถิ่นจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลางโดยให้องค์กรอันมีได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน

วิทยา นภาศิริกุลกิจ (2521, หน้า 14) การปกครองท้องถิ่นว่าเป็นการปกครองที่จะต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมในการปกครอง การปกครองท้องถิ่นเป็นรูปการปกครองท้องถิ่นที่เกิดขึ้นหลังจากการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปยังท้องถิ่น เพื่อตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นด้วยตนเอง ดังนั้นการมีส่วนร่วมของประชาชนจึงเป็นหัวใจสำคัญประการหนึ่งของการปกครองท้องถิ่น โดยเจ้าหน้าที่ระดับบริหารชั้นสูงขององค์กรได้มาด้วยวิธีการเลือกตั้งตามรูปแบบของประชาธิปไตย กล่าวคือ สมาชิกท้องถิ่นที่ดีหัวหน้าฝ่ายบริหารท้องถิ่นหรือคณะผู้บริหารท้องถิ่นที่ดีต้องมาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนในท้องถิ่นและต้องมีการเลือกตั้งตามระยะเวลาที่กำหนดในกฎหมาย

Daniel Wit (อ้างถึงในโกวิท พวงงาม, 2549, หน้า 1) การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมดหรือบางส่วนในการบริหารท้องถิ่นตามหลักการที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้วรัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชนโดยประชาชนและเพื่อประชาชน ดังนั้น การบริหารการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเองอันเกิดจากอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ (อ้างถึงในโสภณ ศรีมาเหล็ก, 2553, หน้า 19) การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่ราชการส่วนกลางได้กระจายอำนาจในการปกครองและบริหารกิจการงานให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในขอบเขตหน้าที่และพื้นที่ที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย มีความเป็นอิสระตามสมควรไม่ต้องอยู่ในบังคับบัญชาของราชการส่วนกลางราชการส่วนกลางเป็นเพียงหน่วยคอยกำกับดูแลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินกิจการไปด้วยความเรียบร้อย

จากนิยามของการปกครองท้องถิ่นข้างต้น สามารถสรุปความหมายได้ดังนี้ การปกครองท้องถิ่นเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลส่วนกลาง ไปยังท้องถิ่นโดยเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองในเขตของตนเองร่วมกัน เพื่อตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตนผ่านการตัดสินใจในรูปแบบของการเลือกคณะผู้บริหารท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนในท้องถิ่น

2.2.2 ความเป็นมาของการปกครองท้องถิ่นไทย

ความเป็นมาหรือพัฒนาการปกครองท้องถิ่นของไทย สามารถจัดลำดับขั้นตอนได้ดังนี้ (เอกสารเผยแพร่ ความรู้ทางการปกครองท้องถิ่น, 2541, หน้า 7-8)

ในปีพ.ศ. 2440 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 5) ทรงมีพระราชดำริให้ทดลองจัดตั้งหน่วยการปกครองรูปแบบใหม่ในระดับท้องถิ่น เรียกว่า “สุขาภิบาลกรุงเทพ” การจัดตั้งใน

ครั้งนั้นเกิดขึ้นจากรัชกาลที่ 5 ได้เสด็จประพาสยุโรปและประเทศเพื่อนบ้านที่เป็นเมืองขึ้นของอังกฤษหลายครั้ง และได้ทรงทอดพระเนตรบทบาทของหน่วยงานท้องถิ่นในการดูแลท้องถิ่นของตนเอง มีหน้าที่สำคัญ คือ การรักษาความสะอาดในชุมชนการบูรณะและการจัดสร้างสาธารณูปโภคและสาธารณูปการในชุมชนของตน เช่น ถนน ไฟฟ้าในเส้นทางสวนสาธารณะ สนามกีฬา ฯลฯ สุขาภิบาลกรุงเทพ มีลักษณะเป็นการปกครองท้องถิ่นโดยข้าราชการประจำ (Local Government by Government Official)

ในปี พ.ศ. 2448 มีการจัดตั้ง สุขาภิบาลท่าฉลอม เมืองสมุทรสาคร

ในปี พ.ศ. 2451 มีการจัดตั้งสุขาภิบาลในหัวเมืองต่าง ๆ ทั่วประเทศ โดยมีกรรมการเป็นข้าราชการประจำ และได้กำหนดพระราชบัญญัติสุขาภิบาลขึ้น โดยแบ่งสุขาภิบาลเป็น 2 ประเภท คือ สุขาภิบาลเมือง ประกอบด้วย กรรมการ 11 คน และสุขาภิบาลตำบล มีกรรมการ 5 คน ทำงานโดยองค์กรชุดเดียว คือ คณะกรรมการสุขาภิบาล ซึ่งทำหน้าที่ทั้งด้านนิติบัญญัติและบริหาร โดยกรรมการทั้งหมดล้วนเป็นข้าราชการส่วนภูมิภาค

ในปี พ.ศ. 2453-2468 สมัยรัชกาลที่ 6 ทรงทดลองจัดตั้งสภาประชาธิปไตยในระดับชาติ เรียกว่า “ดุสิตธานี” และตั้งขบวนการลูกเสือ แม้ว่าสุขาภิบาลจะไม่ถูกยกเลิกแต่เมื่อไม่ได้รับการส่งเสริมทำให้จำนวนสุขาภิบาล คือ 55 แห่งทั่วประเทศไม่เพิ่มขึ้น และไม่มีการดำเนินการใด ๆ เพื่อปรับปรุงหรือจัดตั้งการปกครองท้องถิ่นแบบอื่น ๆ

ในปี พ.ศ. 2448 รัชกาลที่ 7 ทรงจัดตั้งคณะกรรมการขึ้น เพื่อทำการศึกษาบทเรียนจากต่างประเทศ เรียกว่า คณะกรรมการจัดการประชาธิปไตย นำโดยที่ปรึกษาชาวต่างประเทศชื่อ Richard D. Craig ผลการศึกษาพบว่า ควรมีการจัดตั้งเทศบาลขึ้น

ในปี พ.ศ. 2473 ได้มีการร่างพระราชบัญญัติเทศบาล โดยการพิจารณาในสภาเสนาบดี เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2473 สภาเสนาบดีเห็นชอบในหลักการ และให้กรมร่างกฎหมายพิจารณาหลักการ ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ ปีเดียวกัน แต่ก็ยังไม่มีการนำออกมาบังคับใช้เป็นกฎหมายจนเกิดเหตุการณ์ 24 มิถุนายน 2475 สาเหตุที่รัชกาลที่ 7 ทรงเตรียมจัดตั้งเทศบาล เนื่องจากทรงเล็งเห็นว่าประชาชนชาวไทย ควรจะได้เรียนรู้การควบคุมกิจการท้องถิ่นด้วยตนเอง ก่อนที่พวกเขาจะควบคุมกิจการของรัฐสภาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

ในปี พ.ศ. 2448 รัชกาลที่ 7 ทรงพระราชทานสัมภาษณ์แก่นางสีหะพิมพ์ต่างประเทศว่า “ข้าพเจ้าเชื่อว่าประชาชนควรจะมีสิทธิมีเสียงในกิจการของท้องถิ่น.... ข้าพเจ้าเห็นว่าเป็นการผิดพลาดถ้าเราจะมี การปกครองระบอบรัฐสภา ก่อนที่ประชาชนจะมีโอกาสเรียนรู้และมีประสบการณ์อย่างดีเกี่ยวกับการใช้สิทธิเลือกตั้งในกิจการปกครองท้องถิ่น”

ในปี พ.ศ. 2448 รัฐบาลโดยคณะราษฎร มีนโยบายที่จะกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นด้วยการสถาปนาหน่วยการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น ตามรูปแบบในประเทศตะวันตกรัฐบาลได้ผ่านพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล 3 แบบ คือ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล

มีการเริ่มต้นที่การยกฐานะสุขาภิบาล 35 แห่ง ที่มีอยู่ขึ้นเป็นเทศบาลแล้วจัดตั้งเพิ่มเติม รัฐบาลของคณะราษฎรมุ่งหมายที่จะพัฒนาการปกครองท้องถิ่นเพียงรูปแบบเดียว คือ เทศบาล ขณะนั้นมีตำบลทั่วประเทศ จำนวน 4,800 ตำบล รัฐบาลหวังที่จะยกฐานะให้เป็นเทศบาลในทุกตำบล เทศบาลตามกฎหมายในปี 2476 แบ่งออกเป็น 2 องค์การ คือ 1. สภาเทศบาลและคณะเทศมนตรี มีหน้าที่นิติบัญญัติ 2. สมาชิกสภาเทศบาล (ส.ท.) มาจากการเลือกตั้งของประชาชน มีการแบ่งจำนวนสมาชิกสภาตามรูปแบบของเทศบาล คือ เทศบาลนครมีสมาชิก 24 คน เทศบาลเมืองมีสมาชิก 18 คน และเทศบาลตำบลมีสมาชิก 12 คน ส่วนคณะเทศมนตรีทำหน้าที่ด้านบริหาร ประกอบด้วยสมาชิกที่แต่งตั้งมาจากสมาชิกเทศบาล เทศบาลนครมีนายกเทศมนตรี 1 คน เทศมนตรี 4 คน ส่วนเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบลมีนายกเทศมนตรี 1 คน และเทศมนตรี 2 คน ทั้งสภาเทศบาลและคณะรัฐมนตรีมีวาระ 5 เทศบาลอันดับที่ 117 ได้รับการจัดตั้ง ในปี พ.ศ. 2488 หลังจากนั้นก็ไม่มีการก่อตั้งเทศบาลขึ้นอีก ด้วยเหตุเพราะงบประมาณมีอย่างจำกัด อำนาจและการปกครองท้องถิ่นระบบเทศบาลไม่เหมาะสมกับสังคมที่ประชาชนขาดความรู้และความสนใจในเรื่องการปกครองท้องถิ่น

ในปี พ.ศ. 2495 จอมพล ป.พิบูลสงคราม เดินทางไปดูงานในต่างประเทศและมองเห็นบทบาทของการปกครองท้องถิ่นในประเทศว่ามีหน่วยการปกครองท้องถิ่นน้อยเกินไป และจำกัดอยู่แต่ในเขตชุมชนเมือง จึงสมควรที่จะสถาปนากการปกครองท้องถิ่นในเขตนอกเมือง จึงตัดสินใจนำการปกครองท้องถิ่นรูปแบบสุขาภิบาลมาใช้อีกครั้ง โดยมีความหวังว่าการจัดตั้งสุขาภิบาลจะเป็นตัวเร่งในการพัฒนาท้องถิ่น เพื่อยกฐานะท้องถิ่นที่เจริญให้พัฒนาเป็นเทศบาลมากขึ้น จึงมีการจัดตั้งสุขาภิบาลอีกครั้ง โดยพ.ร.บ. สุขาภิบาล พ.ศ. 2495 มีการกำหนดหลักเกณฑ์ของท้องถิ่นที่จะเป็นสุขาภิบาล ดังนี้ คือ เป็นที่ตั้งของที่ว่าการอำเภอหรือกิ่งอำเภอให้จัดตั้งเป็นสุขาภิบาล และในชุมชนที่มีตลาดการค้าอย่างน้อย 100 ห้อง มีราษฎรอย่างน้อย 1,500 คน และพื้นที่ของเขตสุขาภิบาลควรมีขนาด 1 ถึง 4 ตารางกิโลเมตร ส่วนกรรมการบริหารสุขาภิบาลประกอบด้วย คือกรรมการโดยตำแหน่ง กรรมการโดยการแต่งตั้ง และกรรมการที่มาจากประชาชนเลือกตั้ง ให้นายอำเภอในท้อง เป็นประธานคณะกรรมการสุขาภิบาล และปลัดอำเภอคนหนึ่งเป็นปลัดสุขาภิบาล

ในปี พ.ศ. 2498 สมัยรัฐบาลจอมพล ป. มีพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด จัดตั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ดำเนินการปกครองท้องถิ่นนอกเขตเทศบาลและสุขาภิบาล โดยรัฐบาลแต่งตั้งข้าราชการประจำไปควบคุมดูแลการปกครองท้องถิ่นในระดับจังหวัด ประกอบด้วยสภาจังหวัด ทำหน้าที่ด้านนิติบัญญัติ กำหนดนโยบายการบริหารและควบคุมฝ่ายบริหาร สภาจังหวัดเป็นสมาชิกที่มาจากเลือกตั้งของประชาชน เรียกว่า สมาชิกสภาจังหวัด (สจ.) สภาจังหวัดมีจำนวนสมาชิกระหว่าง 18-36 คน ขึ้นอยู่กับจำนวนราษฎรในจังหวัดและมีนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด อยู่ในวาระ 5 ปี ส่วนฝ่ายบริหาร คือ ผู้ว่าราชการจังหวัด และปลัดจังหวัดและข้าราชการประจำ

ในปี พ.ศ. 2499 สมัยรัฐบาลจอมพล ป. มีพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล กำหนดให้ตำบลมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีรายได้รายจ่ายของตนเองและสามารถดำเนินกิจการส่วนตำบลได้อย่างอิสระ มีการแต่งตั้งคนของรัฐส่วนภูมิภาค ได้แก่ กำนันและผู้ใหญ่บ้านเข้าไปควบคุมดูแลการบริหาร อบต. แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาตำบลประกอบด้วยกำนันและผู้ใหญ่บ้าน เป็นสมาชิกสภาตำบลโดยตำแหน่ง มีสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในแต่ละหมู่บ้าน หมู่บ้านละ 1 คน สภาตำบลทำหน้าที่ดำเนินนิติบัญญัติ และคณะกรรมการตำบลให้กำนันในตำบลนั้นเป็นประธานโดยตำแหน่ง และยังมีแพทย์ประจำตำบลและผู้ใหญ่บ้านเป็นกรรมการ ครูและผู้ทรงคุณวุฒิที่นายอำเภอแต่งตั้งไม่เกิน 5 คน มีวาระ 5 ปี

ในปี พ.ศ. 2509 สมัยรัฐบาลจอมพลถนอม กิตติขจร มีการปรับปรุงองค์การบริหารส่วนตำบลใหม่ โดยยกเลิกองค์การปกครองท้องถิ่นในระดับตำบลด้วยการยุบเลิก อบต. และจัดตั้งคณะกรรมการสภาตำบลขึ้นแทน คณะกรรมการประกอบด้วย กรรมการโดยตำแหน่ง คือ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และแพทย์ประจำตำบล กรรมการจากการแต่งตั้ง คือ ครู ซึ่งนายอำเภอแต่งตั้ง และกรรมการจากการเลือกตั้ง คือ ราษฎรจากหมู่บ้านละ 1 คน ความแตกต่างที่สำคัญระหว่างคณะกรรมการสภาตำบล กับ อบต. คือ สภาตำบลไม่มีฐานะนิติบุคคลอีกต่อไป แต่เป็นองค์กรที่ดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมายและเห็นชอบโครงการพัฒนาตำบล คณะกรรมการสภาตำบลจึงกลายเป็นรูปลักษณะหนึ่งของการบริหารงานส่วนภูมิภาค

ในปี พ.ศ. 2515 มีประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 335 รวมเทศบาลกรุงเทพกับเทศบาลกรุงเทพมหานคร และองค์การปกครองท้องถิ่นอื่น ๆ เข้าด้วยกันกลายเป็น “กรุงเทพมหานคร” โดยผู้ว่าราชการจังหวัดมาจากการแต่งตั้งในระยะเริ่มต้น โดยมีสภากรุงเทพมหานคร ทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ สมาชิกมาจากการเลือกตั้งเขตละ 1 คน และฝ่ายบริหาร คือผู้ว่ากรุงเทพมหานคร มีวาระ 4 ปี

ในปี พ.ศ. 2521 มีการตราพระราชบัญญัติเมืองพัทยา กำหนดให้เมืองพัทยา มีฐานะเป็นนิติบุคคล เป็นองค์การปกครองท้องถิ่นรูปแบบใหม่ที่มาจากระบบผู้จัดการเมืองในประเทศสหรัฐอเมริกา การบริหารเมืองพัทยาแบ่งเป็น 2 องค์การ คือ สภาเมืองพัทยาและฝ่ายบริหารสภาเมืองพัทยา มีสมาชิก 2 ประเภท คือ ประเภทเลือกตั้งจากประชาชน 9 คน และประเภทที่มีจากการแต่งตั้ง 8 คน ประธานสภาเมืองพัทยาเรียกว่า “นายกเมืองพัทยา” จากการเลือกตั้งของสมาชิกสภา และฝ่ายบริหาร คือ ปลัดเมืองพัทยา มาจากการแต่งตั้งโดยสภาเมืองพัทยา

ในปี พ.ศ. 2528 มีการเลือกตั้งผู้ว่าราชการจังหวัดกรุงเทพมหานครจากประชาชนเป็นครั้งแรก

ในปี พ.ศ. 2535-2539 มีพรรคการเมือง 5 พรรค ได้นำเสนอนโยบายหาเสียงว่าจะกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่น และมีพรรคการเมือง 4 พรรค ที่เสนอนโยบายเลือกตั้งผู้ว่าราชการจังหวัด นับได้ว่าสังคมไทยได้เกิดการตื่นตัวในนโยบายการปรับปรุงการปกครองท้องถิ่นอย่างไม่เคยมีมาก่อน และเพื่อเป็น

การลดการเรียกร้องให้มีการเลือกตั้งผู้ว่าฯ รัฐบาลและกระทรวงมหาดไทยได้ดำเนินการสำคัญ 5 ประการ คือ

1. พิจารณาปรับปรุง อบจ. ด้วยการให้นายกอบจ. มาจาก สจ. ไม่ให้ผู้ว่าฯ เป็นนายก อบจ.
2. กระทรวงมหาดไทยแต่งตั้งสตรีเป็นปลัดอำเภอ ตั้งแต่ปลายปี 2536 หลังจากที่ข้าราชการสูงของกระทรวงนี้ได้คัดค้านมาตลอด
3. กระทรวงมหาดไทยแต่งตั้งสตรีเป็นผู้ว่าฯ คนแรกในเดือนมกราคม 2537
4. รัฐบาลเสนอร่าง พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลในเดือนพฤศจิกายน 2537 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2538 เป็นต้นไป
5. กระทรวงมหาดไทยแต่งตั้งสตรีเป็นนายอำเภอคนแรกในเดือนมกราคม 2539 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ปี 2537 มีสาระสำคัญ คือ มีการแบ่งตำบลเป็น 2 ประเภท คือ 1. สภาตำบลที่มีอยู่ในทุกตำบล ประกอบด้วยสมาชิกคือ กำนันและผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน แพทย์ประจำตำบล และสมาชิกที่มาจาก การเลือกตั้งหมู่บ้านละ 1 คน มีเลขาธุการ คือ ข้าราชการที่ทำงานในตำบลโดยการแต่งตั้งของนายอำเภอ 2. สภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนใน ปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 1.5 แสนบาท จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ประเภทนี้มีการแบ่งเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายนิติบัญญัติ เรียกว่า สภาองค์การบริหารส่วนตำบล กรรมการ ประกอบด้วย กำนันและผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน แพทย์ประจำตำบล และสมาชิกที่มาจาก การเลือกตั้งหมู่บ้านละ 2 คน ฝ่ายบริหาร เรียกว่า คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย กำนันและผู้ใหญ่บ้าน ไม่เกิน 2 คน และสมาชิกสภา ไม่เกิน 4 คน ผลของการออก พ.ร.บ. ดังกล่าวทำให้ตำบลทั่วประเทศมีองค์การบริหารส่วนตำบล ในเดือนมีนาคม 2538 รวม 617 แห่ง และในปัจจุบันมีทั้งหมด 6,396 แห่ง

ในปี พ.ศ. 2540 มีการตรา พ.ร.บ. องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบทำให้ องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีความเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นระดับจังหวัดที่มีความสอดคล้องกับหลักการกระจายอำนาจมากที่สุด เพราะประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของตนเองมากขึ้น

ในปี พ.ศ. 2541-2542 มีการเปลี่ยนแปลงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้

- 1) มีการยกเลิกพ.ร.บ. สุขาภิบาล พ.ศ. 2495 โดยมีสาระให้ยกฐานะสุขาภิบาลทั้งหมด จำนวน 981 แห่ง ขึ้นเป็นเทศบาลตำบล

- 2) มีการออก พ.ร.บ. เปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 มีผลบังคับใช้ในวันที่ 25 พฤษภาคม 2542

3) มีการแก้ไขเพิ่มเติมพ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 โดยการปรับโครงสร้างสมาชิกสภาอบต. ให้มาจากการเลือกตั้งทั้งหมด และคณะกรรมการมาจากความเห็นชอบของสภา อบต.

4) มีการแก้ไขเพิ่มเติมพ.ร.บ.องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 โดยการเพิ่มอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

5) มีการแก้ไขเพิ่มเติมพ.ร.บ.เทศบาล พ.ศ. 2496 และมีการออกพ.ร.บ.เทศบาล (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2542 มีผลบังคับใช้วันที่ 11 มีนาคม 2542 และพ.ร.บ.เทศบาล (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 เทศบาลเมืองและเทศบาลนคร มีการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีโดยตรงหลังจากครบวาระของสมาชิกสภาเทศบาล

6) มีการออก พ.ร.บ.ระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ.2542 โดยให้สมาชิกสภาเมืองพัทยามาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนและให้มีนายกเมืองพัทยาซึ่งมาจากการเลือกตั้ง

ในปี พ.ศ. 2543 มีกฎหมายที่กำหนดทิศทางขององค์กรปกครองท้องถิ่น ตามกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ดังนี้

1) พ.ร.บ.กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มีผลบังคับใช้วันที่ 18 พฤศจิกายน 2542

2) พ.ร.บ.ระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มีผลบังคับใช้ในวันที่ 30 พฤศจิกายน 2542

3) พ.ร.บ.ว่าด้วยการเข้าชื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มีผลบังคับใช้ 27 ตุลาคม 2543

4) พ.ร.บ.ว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มีผลบังคับใช้วันที่ 27 ตุลาคม 2542

ในปี พ.ศ. 2545 มีการออกพระราชบัญญัติการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2545

ในปี พ.ศ. 2546 มีการแก้ไขพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 5 พฤศจิกายน 2546 และมีการแก้ไขพระราชบัญญัติตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 23 ธันวาคม 2546 สาเหตุสำคัญของการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายทั้ง 3 ฉบับ เป็นการกำหนดให้ผู้บริหารท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนในแต่ละท้องถิ่น

2.2.3 ภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องหลายฉบับทั้งที่เป็นระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับเฉพาะหน่วยงาน และที่ครอบคลุมหลาย ๆ หน่วยงาน อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเป็นเรื่องสำคัญอีกประการหนึ่งของการปกครองท้องถิ่น เนื่องจากในการจัดทำบริการสาธารณะ

เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในท้องถิ่นนั้น การกิจการบริหารส่วนใหญ่ต้องใช้อำนาจปกครองในการดำเนินการ การปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นระบบย่อยระบบหนึ่งของรัฐ

อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายซึ่งกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ในรูปแบบโดยเฉพาะ เป็นลักษณะการกำหนดเพื่อให้อำนาจกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับพื้นที่และสภาพแวดล้อมของตนเอง ซึ่งมีความแตกต่างกันตามสภาพของแต่ละท้องถิ่น ไม่มีผลผูกพันต่อท้องถิ่นอื่น เช่น กฎหมายท้องถิ่นที่ออกโดยองค์การบริหารส่วนจังหวัด เรียกว่า ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งตราขึ้นโดยอาศัยอำนาจของ พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 หรือพระราชบัญญัติอื่น กฎหมายที่ตราโดยเทศบาล เรียกว่า เทศบัญญัติซึ่งตราขึ้นโดยอาศัยอำนาจของ พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เป็นต้น ผลของการมีกฎหมายรองรับการใช้ อำนาจนี้จึงทำให้ประชาชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของประชาชนในท้องถิ่นได้โดยชอบด้วยกฎหมาย

ปราณี สมบูรณ์สิทธิ์ (2554, หน้า5-10) จากภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นข้างต้น สามารถจัดประเภทของภารกิจและอำนาจหน้าที่ ได้ 2 ลักษณะ ดังนี้

2.2.3.1 ภารกิจและอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะ

กฎหมายเฉพาะที่ว่าด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีผลบังคับใช้ในปัจจุบัน ได้แก่

- 1) พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2552
- 2) พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552
- 3) พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552
- 4) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2550
- 5) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542

ลักษณะของกฎหมายเฉพาะ ในฉบับต่าง ๆ มีแนวคิดของการแบ่งอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นออกเป็น 2 ลักษณะด้วยกัน คือ หน้าที่ที่ต้องกระทำ และหน้าที่ที่อาจกระทำ เนื่องมาจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละแห่ง มีสภาพแวดล้อมและความพร้อมที่แตกต่างกัน จึงจำเป็นต้องกำหนดหน้าที่ไว้เป็นการรองรับการบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานที่ประชาชนในท้องถิ่นพึงจะได้รับจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของตน

2.2.3.2 ภารกิจและอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ.ศ. 2542

ภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ.ศ. 2542 ไม่ได้มีการแยกภารกิจออกจากกันโดยเด็ดขาด บางกรณีกฎหมายมีการกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะอย่างเดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน โดยเฉพาะระหว่างองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยา โดยมีพื้นที่ในการให้บริการซ้อนทับกัน ซึ่งในลักษณะเช่นนี้ ภาครัฐได้มีการบัญญัติกฎหมายขึ้นเพื่อแก้ปัญหาด้วยการกำหนดให้มีคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีอำนาจในการกำหนดว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใด ควรจะมีอำนาจและหน้าที่รับผิดชอบในส่วนใด

นอกจากนี้บรรดาภารกิจและอำนาจหน้าที่ในความรับผิดชอบของรัฐตามกฎหมาย รัฐสามารถมอบอำนาจและหน้าที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแทนได้ และในการดำเนินงานตามกฎหมายอำนาจหน้าที่ที่ระบุไว้นั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจขอความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการดำเนินการ หรืออาจร้องขอให้รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นดำเนินการแทนได้แล้วแต่กรณี หรือให้เอกชนดำเนินการแทนก็ได้ ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง

อาจสรุปได้ว่า แนวคิดในการกำหนดขอบเขตของภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามกฎหมายทั้ง 2 ลักษณะที่กล่าวมาแล้วนั้น จะมีลักษณะแตกต่างกัน โดยในส่วนของกฎหมายเฉพาะการกำหนดขอบเขตภารกิจและอำนาจหน้าที่ของแต่ละหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นมีความชัดเจนและไม่มีความซ้ำซ้อนกัน แม้ว่าจะมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการทับซ้อนกันของพื้นที่ในขณะเดียวกันนั้น กฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ มีการกำหนดกรอบของภารกิจและอำนาจหน้าที่ของท้องถิ่นอย่างกว้าง ๆ และมีการซ้ำซ้อนกัน ซึ่งทำให้บทบาทในการให้บริการสาธารณะของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขาดความชัดเจน และอาจจะทำให้เกิดความขัดแย้งกันในทางปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและอำนาจหน้าที่อย่างกว้าง อาจเป็นเพราะความต้องการที่จะให้ท้องถิ่นมีภารกิจและอำนาจหน้าที่ในการปกครองพื้นที่ของตน เพิ่มขึ้นโดยมีการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่หลายประการ ที่รัฐดำเนินการไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนั้นเมื่อเปรียบเทียบกับภารกิจและอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในกฎหมายเฉพาะแล้ว ภารกิจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจจึงมีลักษณะและขอบข่ายที่กว้างมาก

2.3 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารด้านทะเบียนราษฎร

2.3.1 ความสำคัญของงานทะเบียนราษฎร

งานทะเบียนราษฎรนับว่าเป็นงานที่สำคัญซึ่งส่งผลต่อความสงบเรียบร้อยของสังคมและเป็นพื้นฐานของการพัฒนาประเทศโดยภาพรวมในทุก ๆ ด้าน เนื่องจากเอกสารทางงานทะเบียนราษฎร

จัดทำขึ้นเป็นเอกสารหลักฐานทางกฎหมาย (Legal document) เพื่อประโยชน์ในการศึกษาสิทธิและหน้าที่ของราษฎรซึ่งต้องเก็บรักษาไว้ตลอดไป อีกทั้งยังเป็นข้อมูลทางสถิติ (Statistics data) เอกสารการทะเบียนราษฎรเป็นการบันทึกข้อมูลทางสถิติต่าง ๆ เพื่อประมวลผลวิเคราะห์วิจัยและนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2536, หน้า 3-4)

งานทะเบียนของประเทศไทย มีการวางระบบและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เริ่มต้นตั้งแต่สมัยกรุงสุโขทัยจัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการเกณฑ์ทหาร รวมถึงสมัยกรุงศรีอยุธยา ต่อมาในสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติสำหรับราษฎรในพระราชอาณาจักร ร.ศ. 118 ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ ให้จัดทำบัญชีสำมะโนครัว ราษฎรซึ่งเกิดและคนตาย ทำบัญชีคนเข้าและคนออก เพื่อให้ทราบความแน่นอนของจำนวนคนว่าอยู่แห่งใดเท่าใด การพัฒนาระบบงานทะเบียนราษฎร ได้มีการนำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาเพื่อใช้ในการจัดเก็บข้อมูลงานทะเบียนราษฎรที่อยู่ในความรับผิดชอบด้วยการจัดทำ “โครงการจัดทำเลขประชาชน” ขึ้นในปีพ.ศ. 2525 โดยใช้หลักการจัดตั้งคลังข้อมูลเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกรมการปกครองซึ่งเรียกว่า “ฐานข้อมูลทะเบียนกลาง” พร้อมทั้งจัดตั้งระบบมาตรฐานกลางในการให้เลขประจำตัวประชาชนทั่วประเทศ นั่นคือ เลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก และดำเนินการให้เลขประจำตัวประชาชน 13 หลักในทะเบียนบ้าน จนแล้วเสร็จทั่วทั้งประเทศในปี พ.ศ. 2528 และจัดสร้างเป็นฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรจนครบทุกหลังเมื่อปี พ.ศ. 2531 และกรมการปกครองได้ทำการเปิดให้บริการเชื่อมโยงใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลทะเบียนกลางให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552 เป็นต้นมา

กระทรวงมหาดไทยในอนาคตจะเป็นองค์กรที่มีความทันสมัยด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมในด้านการบริการทางทะเบียนราษฎร มีการสร้างฐานข้อมูลการทะเบียนและระบบการพิสูจน์ยืนยันตัวบุคคลเพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชนซึ่งทำงานร่วมกับระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) ที่หน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทยกำลังพัฒนาขึ้นในปัจจุบัน เช่น ระบบแผนที่ที่ดินของกรมที่ดิน เป็นต้น ประชาชนมีทางเลือกในการขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรได้ในหลากหลายช่องและทางหลากหลายรูปแบบ จากหน่วยการให้บริการของกระทรวงมหาดไทย ระบบการพิสูจน์ยืนยันตัวบุคคล จะเป็นเสมือนตัวเชื่อมในการดำเนินการตามกรอบภารกิจของกระทรวงมหาดไทย อาทิเช่น การควบคุมและการตรวจสอบการเคลื่อนย้ายของประชากรในทุกกลุ่มที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย การแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ สามารถตรวจพิสูจน์ยืนยันบุคคลทันที ณ จุดที่ต้องการ การควบคุมและติดตามการกระทำอาชญากรรม การตรวจสอบและช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติต่าง ๆ จัดสวัสดิการให้กับประชาชนได้ตรงกับทุกกลุ่มเป้าหมาย มีการตรวจสอบการถือครองทรัพย์สิน ที่ดิน อสังหาริมทรัพย์ เป็นต้น รวมทั้งการขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนอื่น ๆ (กฤษฎา บุญราช และคณะ, 2557, หน้า 1)

2.3.2 จรรยาบรรณและผู้ปฏิบัติงานทะเบียน

จากความสำคัญของงานทะเบียนซึ่งเป็นฐานข้อมูลของบุคคล ชุมชน ท้องที่ และเกี่ยวข้องกับ ความมั่นคงของประเทศ การปฏิบัติงานทะเบียนจึงเป็นการปฏิบัติงานที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้และ ความเข้าใจอย่างทอ้งแท้ในหน้าที่ของงานที่จะส่งผลกระทบต่อสิทธิหน้าที่ของประชาชนความสงบ เรียบร้อย ของสังคมความมั่นคงและปลอดภัยของประเทศเพื่อเป็นการกำหนดแนวทางให้ข้าราชการ และ ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรม และเพื่อให้มีการปลูก จิตสำนึกข้าราชการ และผู้ปฏิบัติงานทะเบียนให้มีจิตสำนึกที่ถูกต้อง มีทัศนคติ และค่านิยม ในคุณค่าใหม่ ของข้าราชการและผู้ปฏิบัติงานของรัฐ เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รักษามาตรฐานแห่ง ความดี ทำรงไว้ซึ่งศักดิ์ศรีเกียรติคุณ ความเลื่อมใสศรัทธา ได้ทราบผลสัมฤทธิ์ของงาน ได้รับการยกย่อง และยอมรับจากบุคคลทั่วไป จึงมีการกำหนดจรรยาบรรณข้าราชการผู้ปฏิบัติงานทะเบียนเพื่อถือปฏิบัติ เป็นแนวทางดังนี้ (กระทรวงมหาดไทย, 2545, หน้า75-78)

2.3.2.1 จรรยาบรรณผู้ปฏิบัติงานทะเบียน

- 1) พึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ โดยละเว้นการใช้อำนาจหน้าที่ในทาง มิชอบ พึงไม่แสวงหาประโยชน์อื่นใดจากผู้มารับบริการ พึงไม่ใช้ทรัพย์สินและข้อมูลข่าวสารของทาง ราชการ เพื่อหาและเอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น
- 2) พึงปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ระมัดระวัง ละเอียดรอบคอบ หยุดระเบียบ กฎหมายเป็นหลักในการปฏิบัติงาน
- 3) พึงมีความใส่ใจและรับผิดชอบ ตรวจสอบ แก้ไขปรับปรุง ข้อมูลทางการ ทะเบียนให้ถูกต้องเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ
- 4) พึงมีจิตสำนึกต่อหน้าที่ในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ผู้มาขอรับบริการ ด้วยความเต็มใจ ใส่ใจและอุตสาหะ พึงหลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์การโต้แย้งแสดงความ ญุ่นเคียวกับประชาชน ไม่รู้หรือเข้าใจผิดเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานในเรื่อง ที่มาติดต่อ
- 5) พึงมีทัศนคติที่ดี มีกิริยาวาจาที่สุภาพ ให้บริการประชาชนอย่างเต็มกำลัง ความสามารถให้สำเร็จเสียสละ เอื้อเฟื้อมีน้ำใจ ยึดมั่นในหลักการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและเป็นธรรมแก่ ประชาชน
- 6) พึงแจ้งเหตุขัดข้องเกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้มารับบริการทราบ และแจ้งให้ ทราบล่วงหน้าว่าจะสามารถแก้ไขในเวลาใด จึงแนะนำและชี้แจงให้ผู้มาขอรับบริการทราบถึงแหล่งข้อมูล อื่นที่สามารถใช้บริการแก่ผู้มารับบริการได้ ในกรณีที่หน่วยงานไม่มีข้อมูลตามความต้องการ

7) พึงใส่ใจศึกษาหาความรู้และพัฒนาตนเองอย่างเสมอ พึงละเว้นจากการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานทะเบียนที่ตนไม่รู้จริงหรือไม่เข้าใจอย่างถ่องแท้ อันอาจก่อให้เกิดปัญหาหรือความเสียหายแก่ราชการหรือประชาชนได้ภายหลัง

8) พึงใส่ใจและร่วมมือกันในการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้งานทะเบียนมีความถูกต้อง โปร่งใส และเกิดประโยชน์แก่ประเทศชาติโดยรวม

9) พึงเชิดชูไว้ซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติตนและปฏิบัติงาน พึงสำนึกและรักษาไว้ซึ่งศักดิ์ศรีและเกียรติภูมิแห่งวิชาชีพงานทะเบียน

สรุปได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนจะต้องมีจรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่ คือ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบ มีความใส่ใจและรับผิดชอบ มีจิตสำนึกต่อหน้าที่มีทัศนคติที่ดีมีกิริยาวาจาที่สุภาพ แจ่มเหตุชัดข้อเกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้มารับบริการทราบ ใส่ใจศึกษาหาความรู้และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ ใส่ใจและร่วมมือกันในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและเชิดชูไว้ซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติตนและปฏิบัติงาน

2.3.2.2 จรรยาบรรณผู้บริหารงานทะเบียน

1) พึงมุ่งมั่นในการปฏิบัติตามพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ในการยึดมั่นประโยชน์ของแผ่นดินและความถูกต้องเป็นธรรม

2) พึงปฏิบัติงานและควบคุมดูแลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เอาใจใส่ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตงานทะเบียนอย่างเด็ดขาดจริงจัง

3) พึงปฏิบัติและบริหารงานให้เป็นไปด้วยความโปร่งใส ใส่ใจ ตรวจสอบ แก้ปัญหาและให้ความปรึกษาแนะนำแก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

4) พึงเป็นผู้มีวิสัยทัศน์เรียนรู้และพัฒนาศักยภาพส่วนบุคคล งาน และองค์กร มีความคิดริเริ่มและตื่นตัวในการปรับปรุงงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพอย่างไม่หยุดนิ่ง

5) พึงใส่ใจในการปรับปรุงและพัฒนางานและบุคคล เพื่อสร้างมาตรฐานแห่งวิชาชีพงานทะเบียนที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่ประชาชนพึงพอใจ

6) พึงปฏิบัติหน้าที่โดยมุ่งผลสำเร็จของงานใช้ทรัพยากรของทางราชการอย่างคุ้มค่าเกิดผลดีแก่หน่วยงานและร่วมมือและส่วนรวมยึดหลักการประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม

7) พึงสร้างและกระตุ้นจิตสำนึกต่อส่วนรวมในการปฏิบัติตนและปฏิบัติงานตามมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมเชิดชูคุณธรรมและการกระทำตนเป็นต้นตัวอย่างที่ดีแก่บุคคลอื่น

8) พึงเสริมสร้างความรักสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์การที่ดี

9) พึงสำนึกและรักษาไว้ซึ่งศักดิ์ศรีและเกียรติภูมิแห่งวิชาชีพและจรรยาบรรณงานทะเบียน

สรุปได้ว่า ผู้บริหารงานทะเบียนต้องมีจรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้ คือมุ่งมั่นในการปฏิบัติตามพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวปฏิบัติงานและควบคุมดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติและบริหารงานให้เป็นที่ไปด้วยความโปร่งใส มีวิสัยทัศน์ ใฝ่ใจในการปรับปรุงและพัฒนางานและบุคคลปฏิบัติหน้าที่โดยมุ่งผลสำเร็จของงาน สร้างและกระตุ้นจิตสำนึกต่อส่วนรวมสร้างความรักความสามัคคีรักษาไว้ซึ่งศักดิ์ศรีและเกียรติภูมิแห่งวิชาชีพและจรรยาบรรณงานทะเบียน

2.3.3 การบริการภาครัฐ

งานด้านการบริการเปงานานสำคัญที่เป็นภาพลักษณ์ขององค์กร เจ้าหน้าที่ขององค์กรภาครัฐทุกคน ล้วนเป็นผู้ประชาสัมพันธ์องค์กรทั้งสิ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพราะเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนผู้มาติดต่อกับองค์กรมากที่สุด และเป็นด่านแรกที่จะให้ผู้ติดต่อมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ดังนั้นปัญหาเกี่ยวกับการบริการของภาครัฐจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารของภาครัฐจำเป็นต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่ง

กรมการปกครอง (2546, หน้า 2-4) ได้มีการกำหนดการปรับปรุงระบบการบริการมิติใหม่เป็นเป้าประสงค์หลักในการบริหารราชการไม่ได้หวังผลกำไรเช่นภาคเอกชน แต่เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยยึดผลสัมฤทธิ์มุ่งประสิทธิภาพ ซึ่งกรมการปกครองได้ยึดถือเป้าประสงค์นี้ เป็นเสมือนกรอบในการบริหารราชการมาโดยตลอด ในเรื่องการบริการประชาชนได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก และต้องทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ รวมไปถึงเกิดความศรัทธาต่อข้าราชการของกรมการปกครอง ได้มีการกำหนดแนวทางการให้บริการประชาชนขึ้น เพื่อให้ข้าราชการได้ใช้เป็นแนวทางในการดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

1) ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นเสน่ห์ ในการบริการประชาชนการยิ้มเป็นเบื้องแรกของการบริการ
2) เต็มใจบริการ แสดงได้ทั้งโดยอากัปกิริยา คือ ต้องแสดงความตื่นตัวสทตาขณะรับฟัง การเต็มใจบริการยังสะท้อนในรูปการณ์ปฏิบัติงาน คือ แสดงความสนใจในเรื่องที่รับบริการ สนใจรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจพิจารณาเรื่อง เป็นต้นไป

3) สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเข้มแข็งและรวดเร็ว โดยเน้นที่การรับใช้สังคมจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาคกัน ขึ้นตอนกระบวนการของการทำงานต้องโปร่งใส สามารถตอบปัญหาข้อข้องใจของประชาชนได้

4) มีอุดมการณ์รับใช้ชาติและบ้านเมืองและบริการประชาชนเป็นหลัก มีความซื่อสัตย์สุจริตตั้งอยู่บนหลักของระเบียบกฎหมาย

5) ปราศรัยไพเราะ ผู้ที่มีอาชีพบริการต้องยึดสุภาพจิตใจเป็นหลัก คือ ต้องมีปากเป็นอารมณ์

6) มีคุณภาพความรู้ความชำนาญอย่างแท้จริง ซึ่งหมายความว่า จะต้องมีความรู้รอบด้าน จะต้องมีการฝึกฝน เพิ่มความรู้ ปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม ค่านิยมของข้าราชการ ให้เอื้อต่อการพัฒนาระบบราชการ โดยเน้นการสร้างกระบวนการเรียนรู้และการบริหารความรู้

7) ปฏิบัติงานตรงเวลาราชการ

8) มีน้ำใจ หมายถึง การมีความเอื้ออาทร ห่วงใย ดูแลรักษา ต้องการให้เกิดความสะดวกรวดเร็วช่วยเหลือเท่าที่ทำได้

2. ด้านกระบวนการให้บริการ มีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

1) ทำงานฉับไว งานบริการต้องมีลักษณะฉับไวรวดเร็วทั้งลักษณะการทำงานและผลของงาน

2) ปรับปรุงรูปแบบขององค์กรและกระบวนการงาน ให้ยืดหยุ่นคล่องตัวและมอบอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติเพื่อให้การบริการประชาชนมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น

3) พัฒนาระบบเทคโนโลยีและข้อมูลสารสนเทศของระบบราชการที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลในแต่ละระดับ ได้แก่ ระดับรัฐบาล ระดับกระทรวง ระดับกรม และระดับจังหวัด โดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยการทำงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชน

4) การให้บริการผู้มาติดต่อ เจ้าหน้าที่จะต้องให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามลำดับก่อนหลัง โดยคำนึงถึงความเป็นธรรม เสมอภาค และบริการด้วยความจริงใจตั้งใจ และด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส แม้งานบางอย่างไม่สำเร็จ ก็จะต้องชี้แจงให้เข้าใจว่าต้องทำอะไรจึงสำเร็จ

5) ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน เช่น จัดทำตราขานเพื่อช่วยในการกรอกแบบพิมพ์บางอย่างที่ใช้อยู่เป็นประจำ

6) วัสดุอุปกรณ์ ในการปฏิบัติงานจะต้องเตรียมวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ให้เพียงพอและเหมาะสม

7) จัดเวรบริการประชาชน จะต้องมีการจัดเวรบริการให้เกิดผลในการปฏิบัติงาน สร้างความอบอุ่นใจแก่ประชาชนให้เกิดความเป็นธรรม และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

8) เมื่อประชาชนมาติดต่องานใดมาก เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงทำไม่ทันจะต้องมีการให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอื่นที่ว่างอยู่มาช่วยระดมบริการงานนั้น ๆ เพื่อมิให้ประชาชนต้องรอนานและแก้ปัญหาเจ้าหน้าที่ทำไม่ทัน

9) บริการตามขั้นตอนกระบวนการที่รัฐ จัดให้ด้วยความรวดเร็วถูกต้อง ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ยุติธรรมไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเกินกว่าที่ทางกฎระเบียบกำหนด มีการปรับปรุงแก้ไขกฎระเบียบให้ทันสมัย ไม่กำหนดรายละเอียดเชิงปฏิบัติมากเกินไป ให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้ดุลพินิจให้เหมาะสมกับความต้องการเฉพาะรายของประชาชนแต่ละคน ลดระเบียบที่ไม่จำเป็น

3. ด้านสถานที่ มีแนวทางการดำเนินการที่สำคัญ ดังนี้

1) งานบริการควรอยู่ชั้นล่างและใกล้ทางเข้า-ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อและช่องทางเข้า-ออก ควรกว้างขวางพอสมควร

2) การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับ เป็นเส้นตรงไม่ย้อนไปย้อนมา

3) ควรมีเคาน์เตอร์สำหรับนั่งทำงานของเจ้าหน้าที่ และเป็นที่ยึดติดของประชาชน เพราะจะเป็นการประหยัดเนื้อที่ห้องทำงานและเป็นระเบียบสวยงามและสามารถจัดเจ้าหน้าที่นั่งทำงานได้มากกว่าโต๊ะธรรมดา

4) งานที่จะต้องบริการประชาชน เช่น งานทะเบียนควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และมีที่ว่างสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อนั่งพักรอการติดต่อ มีเก้าอี้ น้ำดื่ม และควรมีกระถางต้นไม้ประดับเพื่อความร่มรื่นสวยงามรายได้

5) สำนักทะเบียนควรมีพื้นที่โปร่ง ประชาชนสามารถมองเห็นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ทุกคน และเจ้าหน้าที่มองเห็นประชาชนที่มาติดต่อได้ทั่วถึง และมองเห็นทิศทาง

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536, หน้า 14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package Service ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ยึดการสนองความต้องการที่จำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน ดังนี้

1) ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2) การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3) ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

ลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ สามารถสรุปได้ดังนี้

1) ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ มากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติ และการใช้ดุลพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการ จึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอนซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

3) จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจและมีกฎหมายระเบียบ เช่น เครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของ เจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึง เป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกันและนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่นความไม่เต็มใจที่จะให้บริการรู้สึกไม่พอใจ เมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

2. ด้านกระบวนการในการให้บริการ เสริมสร้างความรวดเร็วในการให้บริการ เนื่องด้วยสังคม ปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นที่ต้องตั้งเป้าหมายในอนาคตในการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้นซึ่ง อาจทำได้ 3 ลักษณะคือ

1) การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติมีความรู้ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2) การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มี ขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

3) การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น อนึ่ง การพัฒนา ความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับ บริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำ สำหรับหมู่บ้านที่ ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้อง แต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้าน เป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ และ การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงานการติดตามผลการจัดเก็บ เอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่าง เช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งจะต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐาน ทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

ลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการด้านกระบวนการในการให้บริการ สามารถสรุปได้ดังนี้

คือ ความล่าช้าซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหาร ราชการ เพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถ แก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจาย อำนาจ หรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนา งาน หรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร อีกประการหนึ่ง ก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับโดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ ก็คือการบริหารที่แล้วที่เสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือมารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง) นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้วก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่เป็นต้น

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้ เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐ และต่อเจ้าหน้าที่ผู้บริการซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจ ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการ

กล่าวโดยสรุปการบริการภาครัฐ เป็นการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่จากเจ้าหน้าที่ภาครัฐอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติ และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนระบบการให้บริการที่มีทันสมัย โดยการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการรับบริการทำให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการรับบริการจากภาครัฐ

2.3.4 การกิจหน้าที่ด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม

เทศบาลตำบลสามง่าม ได้รับการยกฐานะตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงจากสุขาภิบาล เป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 เมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม 2542 และเมื่อครบกำหนด 2 ปี เทศบาลตำบลสามง่าม ต้องรับผิดชอบงานทะเบียนราษฎร โดยรับการถ่ายโอนงานดังกล่าวเป็น สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม ในวันที่ 1 กันยายน 2546 เพื่อให้บริการเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรภายในเขตเทศบาล ซึ่งประกอบไปเขตพื้นที่ตำบลสามง่ามและตำบลลำลูกบัว อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม

หน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม มีดังนี้

2.3.4.1 รับแจ้งการเกิด ข้อกำหนดตามกฎหมายเกี่ยวกับการแจ้งการเกิด เมื่อมีเด็กเกิดใหม่ ต้องแจ้งการเกิดให้ถูกต้องตามกฎหมาย เนื่องจากสุติบัตรเป็นหลักฐานที่ทางราชการออกให้ เพื่อพิสูจน์ทราบตัวบุคคลและใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงเรื่องสิทธิต่าง ๆ หากผู้มีหน้าที่ไม่แจ้งการเกิดต้องมีความผิดตามกฎหมายมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท สำหรับการแจ้งเกิดแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

1) รับแจ้งเกิดปกติ เมื่อมีคนเกิดในบ้าน ให้เจ้าบ้าน หรือบิดา หรือมารดาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เป็นผู้แจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งท้องที่ที่เกิดภายใน 15 วัน หรือเมื่อมีการเกิดนอกบ้าน ให้บิดา หรือมารดา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เป็นผู้แจ้งต่อนายทะเบียนแห่งท้องที่ที่เกิด หรือท้องที่ที่เพิ่งแจ้งได้ภายใน 15 วันนับแต่วันเกิด หรือในกรณีจำเป็นไม่อาจแจ้งได้ตามกำหนดให้แจ้งภายหลังแต่ต้องไม่เกิน 30 วัน

2) รับแจ้งการเกิดเกินกำหนด กรณีมีคนเกิดแต่ไม่ได้แจ้งการเกิดภายในเวลาที่กฎหมายกำหนด กรณีนี้ให้ผู้แจ้งการเกิดยื่นคำร้องต่อนายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่นแห่งที่ที่มีการเกิด

2.3.4.2 รับแจ้งการตาย ข้อกำหนดกฎหมายเมื่อมีคนตายในบ้านให้เจ้าบ้านเป็นผู้แจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่มีคนตายภายใน 24 ชั่วโมงนับแต่เวลาตาย ในกรณีไม่มีเจ้าบ้านให้ผู้พบศพแจ้งภายใน 24 ชั่วโมงนับแต่เวลาพบศพ หรือเมื่อมีคนตายนอกบ้านให้ผู้ไปกับผู้ตาย หรือผู้พบศพ เป็นผู้แจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่เพิ่งแจ้งได้ภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาตายหรือพบศพ ในกรณีนี้จะแจ้งต่อพนักงานฝ่ายปกครอง หรือตำรวจก็ได้ ถ้าในท้องที่ใดการคมนาคมไม่สะดวก ผู้อำนวยการทะเบียนกลางอาจจะขยายเวลาออกไปตามที่เห็นสมควรแต่ต้องไม่เกิน 7 วันนับแต่เวลาตายหรือเวลาพบศพ

2.3.4.3 รับแจ้งการย้ายที่อยู่ ข้อกำหนดตามกฎหมาย การที่ผู้มีรายการอยู่ในทะเบียนบ้าน ย้ายที่อยู่ออกจากทะเบียนบ้านที่ตนอาศัยอยู่และย้ายเข้าไปอยู่อีกหลังหนึ่งซึ่งอาจจะอยู่ในตรอก ซอย ถนน หมู่บ้าน ตำบล อำเภอ หรือจังหวัดเดียวกัน เมื่อผู้ใดย้ายถิ่นที่อยู่ใหม่จะต้องมีการแจ้งย้ายให้ถูกต้องตามกฎหมาย หากไม่แจ้งย้ายออกจากจะเป็นการปฏิบัติที่ผิดกฎหมายซึ่งมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท และยังทำให้ผู้นั้นเสียสิทธิต่าง ๆ และรวมถึงการไม่ได้รับบริการจากรัฐอีกด้วย

1) รับย้ายออก เมื่อผู้อยู่ในบ้านย้ายที่อยู่ออกจากบ้านให้เจ้าบ้านหรือผู้แทนแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งภายใน 15 วันนับแต่วันที่ผู้นั้นย้ายออก โดยไม่เสียค่าธรรมเนียม

2) รับแจ้งย้ายเข้าเมื่อมีผู้ย้ายที่อยู่เข้ามาอยู่ในบ้านให้เจ้าบ้านแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งภายใน 15 วันนับแต่วันที่ผู้นั้นย้ายเข้ามาอยู่ในบ้านทั้งนี้ให้นำหลักฐานการย้ายออกไปแสดงต่อนายทะเบียนด้วยโดยไม่เสียค่าธรรมเนียม

3) รับแจ้งย้ายปลายทางด้วยระบบคอมพิวเตอร์อัตโนมัติ ให้ผู้ที่ต้องการย้ายที่อยู่ นำบัตรประจำตัวประชาชนยื่นต่อนายทะเบียน เพื่อย้ายเข้าบ้านที่อยู่ปัจจุบัน ณ สำนักทะเบียนโดยมิต้องกลับไปย้ายออกจากจังหวัดที่ตนมีชื่ออยู่

2.3.4.4 ขอเลขรหัสประจำบ้านใหม่ ให้เจ้าบ้านหรือผู้ได้รับมอบหมาย แจ้งเพื่อขอเลขรหัสประจำบ้าน ภายใน 15 วันนับแต่วันสร้างบ้านเสร็จ โดยให้ยื่นเอกสารคำร้องขอเลขรหัสประจำบ้านหนังสืออนุญาตให้ปลูกสร้างอาคาร บัตรประจำตัวประชาชน

2.3.4.5 แก้ไขรายการทะเบียนราษฎร ในกรณีที่ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนบ้าน หรือเอกสารอื่นใดเกี่ยวกับการทะเบียนราษฎรของบุคคลไม่ตรงกับหลักฐานที่มีอยู่ ให้ไปติดต่อสำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่น เพื่อแก้ไขเปลี่ยนแปลงให้ถูกต้อง โดยให้นำหลักฐานเอกสารของทางราชการที่มีอยู่ไปแสดง เช่น สูติบัตร มรณบัตร บัตรประจำตัวประชาชน ใบสำคัญทางทหารเอกสารการสมรส เอกสารการหย่า สำเนาทะเบียนบ้าน เป็นต้น

2.3.4.6 คัดและรับรองสำเนารายการในทะเบียนราษฎร ให้ยื่นบัตรประจำตัวประชาชน หรือหนังสือได้รับมอบหมายจากเจ้าของรายการ หรือถ้าเป็นหน่วยงานให้ยื่นหนังสือขอรับรองจากหน่วยงาน หรือเอกสารเพื่อแสดงการเป็นผู้มีส่วนได้เสียหรือผู้เกี่ยวข้องกับเจ้าของรายการ

2.4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลสามง่าม

2.4.1 ประวัติความเป็นมา

เทศบาลตำบลสามง่ามเป็นสุขาภิบาล ที่ได้รับจัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2510 โดยประกาศของกระทรวงมหาดไทยเป็น “สุขาภิบาลตำบลสามง่าม” ใช้ชื่อตามตำบลสามง่าม มีพื้นที่รวม 44 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ 2 ตำบล ได้แก่ ตำบลสามง่าม และตำบลลำลูกบัว ต่อมาได้มีการเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาล เป็นเทศบาลตำบลสามง่าม ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม 2542 เป็นต้นมา (เทศบาลตำบลสามง่าม, 2561, หน้า 1-13)

2.4.2 สภาพทั่วไป

2.4.2.1 ด้านที่ตั้ง

สำนักงานเทศบาลตำบลสามง่ามตั้งอยู่บริเวณศูนย์ราชการใกล้ที่ว่าการอำเภอดอนตูม ระยะห่างจากจังหวัดนครปฐม ตามเส้นทางรถยนต์ทางหลวงจังหวัดหมายเลข 3036 ระยะทาง 19 กิโลเมตร ระยะห่างจากตำบลดอนตูม อำเภอบางเลนตามเส้นทางรถยนต์ผ่านทางหลวงจังหวัดหมายเลข 3296 ระยะทาง 12 กิโลเมตร ระยะห่างจากตำบลดอนข่อย อำเภอกำแพงแสน ตามเส้นทางรถยนต์ทางหลวงจังหวัดหมายเลข 3035 ระยะทาง 10 กิโลเมตร

2.4.2.2 ด้านอาณาเขต

เขตการปกครอง มีพื้นที่ 27,500 ไร่ หรือ 44 ตารางกิโลเมตร

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลไผ่หู่ช้าง อำเภอบางเลน

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลห้วยพระ ตำบลคอนพุทรา อำเภอดอนตูม

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลดอนตูม อำเภอบางเลน

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลดอนข่อย อำเภอกำแพงแสน ตำบลลำเหย อำเภอดอนตูม

2.4.2.3 ด้านลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะของพื้นที่โดยทั่วไปในเขตเทศบาลเป็นพื้นที่ราบลุ่ม ไม่มีภูเขาและป่าไม้ มีลำคลอง คลองซอยต่าง ๆ เช่น คลองสามง่าม คลองแหลมกระเจา คลองลำอ้ายเสาน้อย คลองลำอ้ายเสาใหญ่ มีลำคลองที่เชื่อมต่อกับแม่น้ำท่าจีน เช่น คลองลำลูกบัว คลองห้วยยาง คลองกระดานทอง ลำกลางอ้ายเสาน้อย ลำกลางอ้ายเสาใหญ่ มีคลองชลประทานเป็นคลองส่งน้ำมาจากเขื่อนวชิราลงกรณ์ จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อส่งน้ำไปหล่อเลี้ยงพื้นที่เกษตรกรรม ทำให้พื้นที่ส่วนใหญ่เหมาะกับการทำเกษตรกรรม

2.4.2.4 ด้านประชากร

1) จำนวนหลังคาเรือนทั้งหมด ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ 4,625 ครัวเรือน

2) มีจำนวนประชากร 13,918 คน เป็นเพศชาย 6,113 คน เพศหญิง 6,522 คน

ที่มา : งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาลตำบลสามง่าม ข้อมูล ณ เดือนมีนาคม 2562

2.4.2.5 ด้านสังคม ชุมชนที่เทศบาลจัดตั้งขึ้น

1) ตำบลสามง่าม ประกอบด้วย 12 หมู่บ้าน

1.1) ชุมชนร่วมใจพัฒนา หมู่ที่ 1 1.2) ชุมชนบ้านหนองหนัง หมู่ที่ 2

1.3) ชุมชนต้นสำโรง หมู่ที่ 3 1.4) ชุมชนบ้านก้าวหน้า หมู่ที่ 4

1.5) ชุมชนบ้านสามง่าม หมู่ที่ 5 1.6) ชุมชนบ้านลำอ้ายเสาร์ หมู่ที่ 6

1.7) ชุมชนบ้ายเกาะกลาง หมู่ที่ 7 1.8) ชุมชนบ้านบ้านชายลาด หมู่ที่ 8

1.9) ชุมชนบ้านดอนตูม หมู่ที่ 9 1.10) ชุมชนบ้านนาปู หมู่ที่ 10

1.11) ชุมชนบ้านเกาะถ่าน หมู่ที่ 11 1.12) ชุมชนบ้านแหลมมะเกลือหมู่ที่ 12

2) ตำบลลำลูกบัว ประกอบด้วย 6 หมู่บ้าน

1.1) ชุมชนบ้านแหลมกระเจา หมู่ที่ 1 1.2) ชุมชนไทยทรงดำ หมู่ที่ 2

1.3) ชุมชนบ้านไผ่ประทุน หมู่ที่ 3 1.4) ชุมชนบ้านพัฒนาภินันท์ หมู่ที่ 4

1.5) ชุมชนบ้านไผ่กุ่ม ม.5 1.6) ชุมชนบ้านไผ่เกาะ ม.6

2.4.2.6 ด้านการเมืองการบริหาร

ปัจจุบันเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น “เทศบาล” การจัดองค์กรการบริหารเทศบาลตำบลสามง่าม เป็นไปตาม พ.ร.บ.เทศบาล พ.ศ.2496 ประกอบด้วยโครงสร้างการบริหารประกอบด้วย

1) สภาเทศบาล ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งของราษฎร จำนวน 12 คน มีวาระในการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับจากวันเลือกตั้งทั่วไป ทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติและควบคุมดูแลการบริหารงานของฝ่ายบริหาร

2) คณะเทศมนตรี ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี 1 คน และคณะเทศมนตรี 2 คน คณะเทศมนตรีเป็นผู้มีบทบาทรับผิดชอบควบคุมในการบริหารกิจการของเทศบาล ตามกฎหมาย โดยมีนายกเทศมนตรีเป็นหัวหน้า โดยการกำหนดเป้าหมาย กำหนดนโยบาย วางแผนพัฒนา กำหนดโครงการ กำหนดงบประมาณในการดำเนินงานของเทศบาลให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน แก้ไขปัญหาท้องถิ่นและปฏิบัติการให้เป็นไปตามนโยบายของราชการ บริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาค

3) พนักงานเทศบาลสามัญ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวเป็นฝ่ายประจำปฏิบัติหน้าที่เพื่อสนองนโยบายที่ฝ่ายการเมืองได้กำหนดไว้ตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผนให้บรรลุมเป้าหมาย โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในงานประจำทั่วไปของเทศบาล

2.4.2.7 ด้านอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล

สามารถแบ่งแยกประเภทอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ไว้เป็น 2 ส่วน คือ หน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติและอำนาจหน้าที่ที่จะเลือกปฏิบัติตาม พ.ร.บ.เทศบาล พ.ศ.2496 ไว้ดังนี้

1) เทศบาลตำบลสามง่าม มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ตามมาตรา 50 แห่ง พ.ร.บ.เทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติมโดยมาตรา 11 แห่ง พ.ร.บ.เทศบาล (ฉบับ 10) พ.ศ.2542

- 1.1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- 1.2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- 1.3) รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 1.4.) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- 1.5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- 1.6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- 1.7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และคนพิการ

1.8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

- 1.9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล
- 2) อำนาจหน้าที่ที่จะเลือกปฏิบัติ
 - 2.1) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
 - 2.2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
 - 2.3) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
 - 2.4) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
 - 2.5) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากิน
 - 2.6) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
 - 2.7) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
 - 2.8) เทศพาณิชย์

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ดารณี มาหนองโดน (2552) ศึกษาในเรื่องการดำเนินงานด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนองบัวโคก อำเภोजัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาถึงกระบวนการดำเนินงานด้านงานทะเบียนราษฎร เพื่อมุ่งเน้นหาแนวทางพัฒนากระบวนการดำเนินงานบริการประชาชนซึ่งถือเป็นการบริการสาธารณะและวัดระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการสาธารณะของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองบัวโคก จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า การบริการด้านงานทะเบียนราษฎรนั้นได้รับความพึงพอใจในการบริการในระดับสูงแต่ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการในบางงาน เช่น งานเพิ่มชื่อหรืองานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขเอกสารทะเบียนราษฎรนั้น ไม่สามารถให้บริการได้รวดเร็วและไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดีเท่าที่ควร ในแง่ของระเบียบกฎหมายที่ปฏิบัติตามข้อกำหนดอย่างเคร่งครัด ทำให้ต้องมีการหาแนวทางแก้ไขปัญหาคู่นี้เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรต่อไป ซึ่งจากการศึกษาโดยรวมงานบริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานจากความสามารถของบุคลากรเองจะทำให้เกิดประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะเพิ่มขึ้น

วรรณวิมล ศรีไย (2552) ได้ศึกษาการบริหารงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นในเขตจังหวัดชลบุรี โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการ

ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน 1. ปัจจัยการบริหาร ไม่มีการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน พบว่าหน่วยงานไม่มีการวางแผนงบประมาณและไม่มีการสำรวจอุปสรรคในการปฏิบัติงาน 2. กระบวนการบริหาร หน่วยงานไม่มีการวางแผนการปฏิบัติงานไว้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร การจัดการองค์กร การปฏิบัติงานในหน่วยงานไม่เป็นไปตามบทบาทหน้าที่การบริหารงานบุคคล หน่วยงานรับบุคลากรเข้าปฏิบัติงานด้วยระบบอุปถัมภ์ การอำนวยความสะดวกผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความสนใจข้อเสนอแนะของการศึกษา คือ ในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายที่ชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษรมีการวางแผนต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการวางแผนจะทำให้ลดประเด็นปัญหาต่าง ๆ ได้ เช่นเดียวกับปัญหาการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร และพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชนนโยบายต่าง ๆ ของรัฐควรมีการกำหนดวิธีการปฏิบัติให้ชัดเจน

รัศมี วิทยานุกรณ์ (2553) ได้ทำศึกษาเกี่ยวกับ การพัฒนาการบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลปากน้ำประแส อำเภอกาญจนบุรี จังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบริการงานทะเบียนราษฎร และแนวทางการพัฒนาการบริการงานทะเบียนราษฎร จากผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการบริการงานทะเบียนราษฎร 1.ด้านนโยบายการให้บริการประชาชน ผู้รับบริการ ทราบว่างานทะเบียนราษฎรมีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ลดขั้นตอนในการให้บริการและการบริการงานทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่อยู่ในระดับน้อย 2.ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ ประชาชนพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่ในระดับมาก 3.ด้านคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง 4.ด้านการอำนวยความสะดวก ประชาชนที่ได้รับบริการได้รับความสะดวกอยู่ในระดับน้อย 5.ด้านการประชาสัมพันธ์พบว่าการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารน้อยที่สุด แนวทางในการพัฒนาการบริการงานทะเบียนราษฎร ได้แก่ การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้เพียงพอต่อเนื่องและทั่วถึงพร้อมทั้งขยายช่องทางการให้บริการลดขั้นตอนระยะเวลาในการให้บริการให้มีความรวดเร็วถูกต้องและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มารอรับบริการ โดยจัดให้มีที่พักผ่อนและเครื่องดื่มแก่ผู้มารับบริการ พร้อมทั้งศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเพื่อปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

กิ่งกาญจน์ ชันด์พาดิ (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพการบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลนาสว่าง อำเภอดงขลุยม จังหวัดอุบลราชธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการบริหารงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนเทศบาลตำบลนาสว่าง พบว่าปัญหาในการบริหารงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลนาสว่าง เกิดจากการมีแผนงานโครงการแต่ไม่สามารถดำเนินการตามแผนโครงการได้ อีกทั้งยังมี

งบประมาณค่อนข้างจำกัดในการสนับสนุนการติดตั้งระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ออนไลน์ เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลจากส่วนกลาง ในด้านของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรไม่มีประสบการณ์ นายทะเบียนท้องถิ่นไม่มีอำนาจในการพิจารณาอนุมัติในข้อกฎหมายในการให้บริการในบางเรื่อง ทำให้ประชาชนไม่ได้รับการความสะดวกและรวดเร็วในการบริการเท่าที่ควร สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีข้อเสนอแนะ คือ การพัฒนาศักยภาพการบริหารงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลนาสว่าง ควรดำเนินการตามแผนงานโครงการส่งเสริมให้ความรู้ความเข้าใจให้ประชาชนได้มีส่วนร่วม ในการกำหนดนโยบายและวางแผนสนับสนุนการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์เชื่อมโยงข้อมูลจากส่วนกลาง ควรมอบอำนาจและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ปราณี สมบูรณ์สิทธิ์ (2554) ได้ทำการศึกษาการพัฒนากระบวนการบริหารของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลบางปู อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระบบการบริหารสภาพปัญหากระบวนการบริหารของงานทะเบียนราษฎร และเพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารของงานทะเบียนราษฎร ระบบการบริหารงานของงานทะเบียนราษฎรสามารถแยก เป็นปัจจัยการบริหารได้ 4 ด้าน คือ 1. ด้านการบริหารจัดการ มีการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ในการแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน การขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารทางทะเบียนราษฎร การขอเลขหมายประจำบ้าน และการขอตรวจสอบข้อมูลด้านทะเบียนราษฎร 2. ด้านบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรในปัจจุบัน มีเพียงพอกับการปริมาณงานที่ดำเนินการ 3. ด้านงบประมาณ ในการดำเนินงานของงานทะเบียนราษฎรมีงบประมาณจำนวนน้อย 4. ด้านวัสดุอุปกรณ์ สำนักทะเบียนท้องถิ่นยังคงปฏิบัติงานร่วมกันกับสำนักทะเบียนอำเภอ ทำให้ต้องใช้วัสดุอุปกรณ์สำนักงานร่วมกับสำนักทะเบียนอำเภอ ในส่วนของสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรที่พบจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ เพราะงานทะเบียนราษฎรจะเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายและต้องใช้ทักษะความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

อนุรักษ์ โยธารักษ์ (2554) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การพัฒนาการบริหารงานสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรีสู่ความเป็นเลิศ มีวัตถุประสงค์ เพื่อค้นหาปัญหาอุปสรรคในการให้บริการขั้นตอนในการปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความต้องการของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ เพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี สู่ความเป็นเลิศ ผลการศึกษาพบว่า การบริหารงานในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี เกิดจากจำนวนผู้มาติดต่อขอรับบริการมีเป็นจำนวนมากสถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอ สถานที่ให้บริการคับแคบ เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอและ

บ่อยครั้งที่ระบบการสื่อสารจากส่วนกลางขัดข้องอีกทั้งขั้นตอนการปฏิบัติงาน บางกระบวนการงานมีหลายขั้นตอน ประกอบกับเจ้าหน้าที่บางคนไม่เต็มใจในการให้บริการ และมีการเรียกเอกสารหลักฐานเกินความจำเป็น ประชาชนจึงเตรียมเอกสารหลักฐานมาไม่พร้อม ก่อให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการทำให้ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ส่วนแนวทางการพัฒนาการบริหารงานของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรีสู่ความเป็นเลิศ จากการศึกษาพบว่า จะต้องมีการพัฒนาทั้งด้านบุคลากร โดยสรรหาบุคลากรในตำแหน่งต่าง ๆ ให้เพียงพอกับการปฏิบัติหน้าที่ และส่งเสริมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มีความรู้ ความสามารถ และปฏิบัติงานทดแทนกันได้ โดยการจัดส่งเข้ารับการศึกษาอบรม และทัศนศึกษาดูงานจากสำนักทะเบียนต่าง ๆ ที่ได้รับรางวัลสำนักทะเบียนดีเด่นอย่างน้อยปีละครั้ง ด้านกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ควรปรับลดขั้นตอนแต่ละกระบวนการ ให้สั้นและกระชับ เพิ่มช่องทางการให้บริการให้มากขึ้น นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น สถานที่จอดรถ เก้าอี้พักคอย เครื่องดื่มต่าง ๆ เป็นต้นให้เพียงพอ

ประกาย ขวัญหลาย (2557) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การบริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน : มหาวิทยาลัยบูรพา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการด้านการศึกษาดำเนินการตามข้อตกลงของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการบริหารตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการด้านการศึกษาดำเนินการตามข้อตกลงของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงการบริหารตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการด้านการศึกษาดำเนินการตามข้อตกลงของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผลการศึกษาพบว่า การบริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผู้บริหารมีการวางแผน มีการจัดองค์การ มีการนำ โดยใช้หลักธรรมาภิบาล และมีการติดตามควบคุมการดำเนินงาน แต่ยังพบปัญหาอุปสรรคในการขับเคลื่อน การดำเนินงานให้บรรลุตามแผนอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีแนวทางการปรับปรุงการบริหาร มหาวิทยาลัย เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ดังนี้ คือ ผู้บริหารควรมีการจัดทำแผนอย่างมีส่วนร่วมของทุกหน่วยงาน โดยมีการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดทำแผนของแต่ละหน่วยงานให้มีความสอดคล้องกับแผนของมหาวิทยาลัยและการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ที่เห็นผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม ควรมีการปรับโครงสร้างการบริหาร การกำหนดความชัดเจนของผู้รับผิดชอบ และการปรับลดขั้นตอนการบริหารจัดการให้เกิดความคล่องตัว การกำหนดนโยบาย การใช้ทรัพยากรร่วมกันของคณะ และสาขาอย่างมีประสิทธิภาพ และในอนาคตควรมีการจัดตั้งศูนย์อาเซียนศึกษาหรือศูนย์ภาษา เพื่อรองรับนักศึกษา

ชาวต่างชาติ วรรมีระบบกลไกการติดตาม ควบคุม ประเมินวิเคราะห์ผลสำเร็จจากการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงการสื่อสาร สร้างความเข้าใจให้บุคลากรตระหนักในการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และการพัฒนาสมรรถนะด้านภาษาและด้านวิชาการอย่างต่อเนื่อง และผู้บริหารควรนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารอย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

พระปลัดชัยภัทร ขนติธโร (2558) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การพัฒนาการบริหารวัดให้มีประสิทธิภาพ ในเขตการปกครองคณะสงฆ์ภาค 6 มีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้ 1. เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของการพัฒนาการบริหารวัดให้มีประสิทธิภาพในเขตการปกครองคณะสงฆ์ภาค 6 2. เพื่อศึกษาหลักการทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการบริหารวัด 3. เพื่อเสนอรูปแบบพัฒนาวัดของเจ้าอาวาสในเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 6 ให้มีประสิทธิภาพ จากการศึกษาพบว่า 1. สภาพทั่วไปของการพัฒนาการบริหารวัดให้มีประสิทธิภาพในเขตการปกครองคณะสงฆ์ภาค 6 การพัฒนาการบริหารวัดมีปัญหาและอุปสรรคเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในเรื่องโครงสร้างในการบริหารวัด ความคิดเห็นไม่ตรงกัน ขาดองค์ความรู้ ขาดบุคลากรที่มีคุณภาพ ขาดงบประมาณ ขาดวัสดุอุปกรณ์ ขาดการทำงานแบบบูรณาการ รวมถึงกำหนดบทบาทตำแหน่งหน้าที่ไม่ชัดเจน ทำให้เกิดความไม่เข้าใจในภาระงานที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบของคณะสงฆ์ จึงเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาวัดเป็นอย่างมาก ศาสนทายาทมีจำนวนจำกัดมุ่งเน้นการศึกษา มากกว่าการปฏิบัติ คุณลักษณะแนวทางในการปฏิบัติตนไม่เหมาะสม และขาดการคัดสรรบุคลากรที่มีคุณภาพเข้ามามีบทบาทในการจัดการ 2. หลักการทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการบริหารวัดให้มีประสิทธิภาพในเขตการปกครองคณะสงฆ์ภาค 6 ซึ่งแยกตามหลักการ POCCC (1) ด้านการวางแผน ในการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ยังไม่มีประสิทธิภาพในการพัฒนา (2) ด้านการจัดองค์การ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปฏิบัติปานกลาง ซึ่งอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดตั้งองค์การในการพัฒนาบริหารวัดในพื้นที่ (3) ด้านการสั่งการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (4) ด้านการประสานงาน ภาพรวมการประสานงานอยู่ในระดับการปฏิบัติปานกลาง (5) ด้านการควบคุม มีการปฏิบัติในการพัฒนาบริหารวัดในการปฏิบัติมาก ตรวจสอบผลการบริหารและการพัฒนาวัด ซึ่งในภาพรวมต่อการพัฒนาการบริหารวัดมีประสิทธิภาพในระดับปานกลาง 3. รูปแบบพัฒนาวัดของเจ้าอาวาสในเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 6 ให้มีประสิทธิภาพ การดำเนินงานตามหลักการบริหาร จากการวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ การประสานงาน และการควบคุมนำไปสู่ (1) การพัฒนาองค์กรปฏิบัติตามโครงสร้างการปกครองการบริหารตามพระราชบัญญัติของมหาเถรสมาคมโดยไม่ขัดแย้งกับกฎหมายและพระธรรมวินัยและเพื่อความเรียบร้อยดีงามของคณะสงฆ์ (2) พัฒนางานส่วนของการทำงานของบุคลากรในองค์กร จำเป็นต้องให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการบริหารและดูแลคณะสงฆ์เพื่อให้ปฏิบัติอย่างถูกต้อง โดยการสร้างแรงจูงใจต่อการทำงาน และ (3) พัฒนาคณะ ถือว่าเป็นเป้าหมายสำคัญในการปกครองคณะสงฆ์ ต้องพัฒนา ส่งเสริม สนับสนุน โดยเฉพาะผู้นำหรือเจ้าอาวาสในการปกครองคณะสงฆ์ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง

ตามพระธรรมวินัย กฎมหาเถรสมาคม ข้อบังคับระเบียบ ตามหลักของการปกครองภายใต้ภาวะผู้นำที่ดี ทำให้การปกครองบรรลุเป้าหมายเป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ

จิราธิวัฒน์ ศุภรัตน์เสรี (2558) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความพร้อมในการจัดตั้งสหกรณ์บริการประชาชน ของเทศบาลเมืองแสนสุข จังหวัดชลบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพร้อมในการจัดตั้งสหกรณ์บริการประชาชน ของเทศบาลเมืองแสนสุข เพื่อวิเคราะห์หาอิทธิพลระหว่างกระบวนการบริหารจัดการ (POCCC) และปัจจัยพื้นฐานทางการบริหารจัดการ (4M) ของเทศบาลเมืองแสนสุข จังหวัดชลบุรี กับความพร้อมในการจัดตั้งสหกรณ์บริการประชาชน และเพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อความพร้อมในการจัดตั้งสหกรณ์บริการประชาชน ของผู้บริหารในเทศบาลเมืองแสนสุข ผลการวิจัยพบว่าความพร้อมในการจัดตั้งสหกรณ์บริการประชาชน ของเทศบาลเมืองแสนสุข โดยภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับต่ำ โดยยกเว้นความพร้อมทางด้านผู้บริหารของเทศบาล ที่มีความพร้อมในระดับปานกลาง ตามมาด้วยความพร้อมทางด้านบุคลากรกรของเทศบาล ความพร้อมทางด้านสมาชิกที่จะร่วมจัดตั้งสหกรณ์ และความพร้อมทางด้านเครื่องมือกิจการร่วมกันตามประเภทของสหกรณ์ที่ขอจดทะเบียนตามลำดับ และจากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กระบวนการบริหารจัดการ (POCCC) ด้านการประสานงาน (Coordinating) และปัจจัยพื้นฐานทางการบริหารจัดการ (4M) ทั้ง 4 ด้าน โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญ ดังนี้ ทรัพยากรบุคคล (Man) เงินทุน (Money) การบริหารจัดการ(Management) และเครื่องมือ (Machine & Material) ตามลำดับ ของเทศบาลเมืองแสนสุข จังหวัดชลบุรี มีอิทธิพลต่อความพร้อมในการจัดตั้งสหกรณ์บริการประชาชน ของเทศบาลเมืองแสนสุข จังหวัดชลบุรี

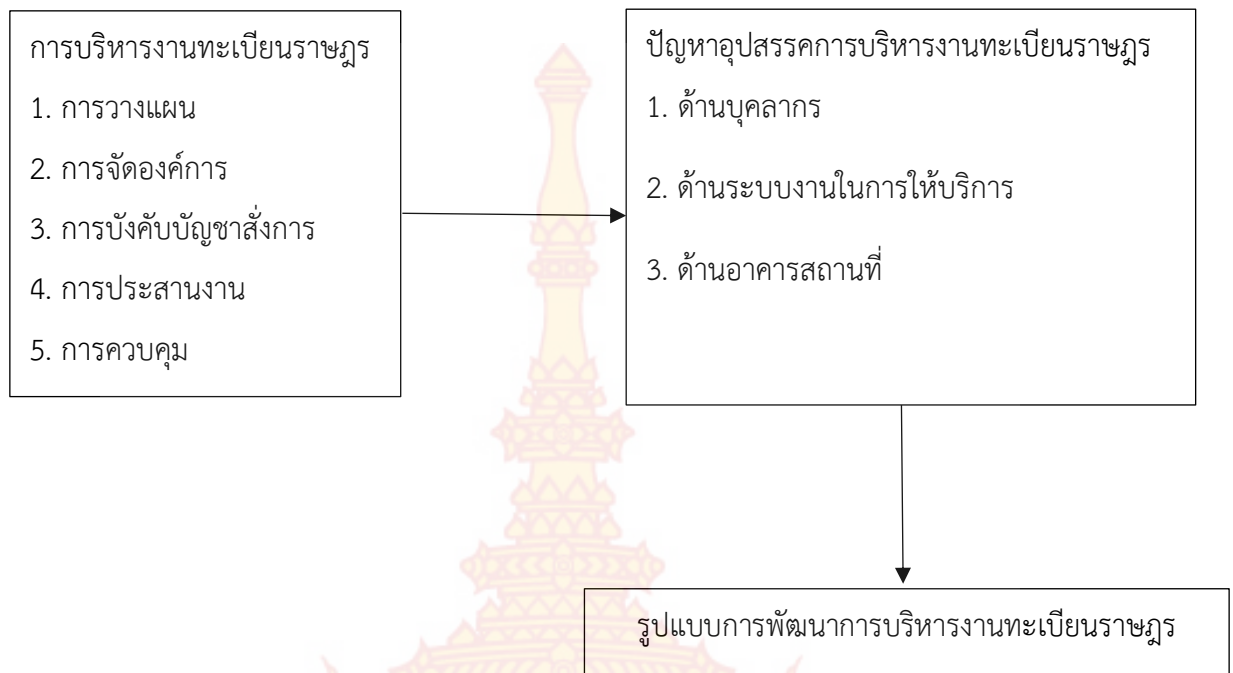
สายัน หนูอินทร์ (2559) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การบริหารและการจัดการน้ำเสียเรือนจำพิเศษธนบุรี มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษากระบวนการบริหารและการจัดการน้ำเสียของเรือนจำพิเศษธนบุรี (2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการบริหารและการจัดการน้ำเสียของเรือนจำพิเศษธนบุรี (3) เพื่อนำเสนอแนวทางการบริหารและการจัดการน้ำเสียของเรือนจำพิเศษธนบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1. กระบวนการบริหารและการจัดการระบบบำบัดน้ำเสียของเรือนจำพิเศษธนบุรี แยกเป็น 2 ส่วน คือ การบริหารและการจัดการภายในและภายนอกเรือนจำภายใน คือการระบายน้ำเสียออกมานอกเรือนจำสามารถบริหารจัดการได้ดีไม่มีน้ำขัง และไม่มีขยะมูลฝอยภายในรางระบายน้ำ ส่วนภายนอกคือการบำบัดน้ำเสียโดยการเติมอากาศให้ได้มาตรฐานน้ำทิ้ง ซึ่งไม่ประสบผลสำเร็จเนื่องจากระบบน้ำเสียเป็นรูปแบบเก่าที่ใช้งานมานานแผนงานที่ออกแบบไว้สำหรับรองรับผู้ต้องขัง 3,000 คน แต่ปัจจุบันมีผู้ต้องขัง 6,000 คน แผนงานเดิมจึงไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันประกอบกับการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ มีส่วนร่วมไม่ทุกขั้นตอน และมีส่วนร่วมเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น 2. ปัญหาอุปสรรคการบริหารและการจัดการน้ำเสียเรือนจำพิเศษธนบุรี คือปัญหาการชำรุดทรุดโทรมของเครื่องจักรและอุปกรณ์ ปัญหาการขาดงบประมาณในการซ่อมบำรุง และปัญหาการขาดบุคลากรที่มีความรู้ด้านการบำบัดน้ำเสีย 3. แนวทางการบริหารและ

การจัดการน้ำเสียเรือนจำพิเศษธนบุรี คือการจัดทำแผนงานใหม่ ควรกำหนดแผนงานเป็น 3 ระยะคือ ระยะเร่งด่วน ดำเนินการซ่อมแซมเครื่องจักรอุปกรณ์ที่ชำรุดให้ใช้งานได้ ระยะที่สองช่วงการการออกแบบระบบบำบัดน้ำเสียเรือนจำพิเศษธนบุรีใหม่ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน และช่วงที่สามแผนระยะยาว คือการวางแผนการบำบัดน้ำเสียในช่วง 10 ปี

อรรวรรณ สীลาเกียรติวณิช (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารความเสี่ยงกรณีศึกษา : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริหารที่มีผลต่อองค์ประกอบการบริหารความเสี่ยง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการบริหารที่มีผลต่อองค์ประกอบการบริหารความเสี่ยงมากที่สุดได้แก่การวางแผน นอกจากนี้ผู้บริหารที่ดูแลเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงควรใส่ใจ มีวินัย และมีการกระจายอำนาจในการสั่งการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ปัจจัยการบริหารให้ครอบคลุมการบริหารความเสี่ยงในด้านกลยุทธ์ประโยชน์จากงานวิจัยนี้ ทำให้พบว่า ในการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพควรคำนึงถึงปัจจัยทั้งภายในและภายนอก โดยเฉพาะปัจจัยด้านการบริหารที่มีส่วนช่วยให้องค์ประกอบการบริหารความเสี่ยงประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น

2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น แนวคิดทฤษฎีที่ผู้วิจัยนำมาสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยในครั้งนี้ คือ ทฤษฎีของ Henri Fayol (1916) หลักกระบวนการบริหาร 5 ประการ หรือที่เรียกชื่อย่อว่า POCCC ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุม (Controlling) ซึ่งมีองค์ประกอบที่สามารถนำมาใช้เป็นรูปแบบการพัฒนาการบริหารงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม เป็นกรอบของการศึกษาวิเคราะห์ในงานวิจัยนี้ ดังนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาการบริหารงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลสามง่าม จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาการบริหารงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาล ตำบลสามง่าม จังหวัดนครปฐม 2) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค การบริหารของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลสามง่าม จังหวัดนครปฐม 3) เพื่อนำเสนอรูปแบบในการพัฒนาการบริหารของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาล ตำบลสามง่าม จังหวัดนครปฐม โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาดังต่อไปนี้

- 3.1 วิธีการศึกษาวิจัย
- 3.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
- 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
 - 3.4.1 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
 - 3.4.2 การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

3.1 วิธีการศึกษาวิจัย

การศึกษาเรื่อง รูปแบบการพัฒนาการบริหารงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาล ตำบลสามง่าม จังหวัดนครปฐม เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูล เอกสาร (documentary research) การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (non-participant observation) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) เพื่อศึกษากระบวนการบริหารและปัญหาอุปสรรค การบริหารงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลสามง่าม จังหวัดนครปฐม และนำเสนอ รูปแบบในการพัฒนาการบริหารของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลสามง่าม จังหวัดนครปฐม โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง (structured interview) ผสมผสานกับการ สัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง หรือกึ่งโครงสร้าง (unstructured or semi-structured interview)

3.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการศึกษารูปแบบการพัฒนาการบริหารงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม จังหวัดนครปฐม มีจำนวนทั้งสิ้น 26 รายซึ่งสามารถแบ่งได้ดังนี้

3.2.1 ผู้บริหารเทศบาลตำบลสามง่าม ในฐานะที่เป็นผู้กำหนดนโยบายและรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาล ให้เป็นไปตามกฎหมาย เทศบัญญัติ และนโยบาย โดยมีอำนาจในการสั่งอนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาล รวมไปถึงการวางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ประกอบด้วย รองนายกเทศมนตรี จำนวน 2 คน

3.2.2 ปลัดเทศบาลตำบลสามง่าม ในฐานะนายทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม ผู้มีหน้าที่หลักในการรับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงาน การทะเบียนราษฎรในเขตปกครองท้องถิ่น

3.2.3 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร ซึ่งเป็นผู้มีหน้าที่ในการรับแจ้งเกี่ยวกับด้านงานทะเบียนราษฎร จำนวน 3 คน

3.2.4 ประชาชนผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและแนวทางในการพัฒนาการบริหารด้านงานทะเบียนราษฎร ตำบลละ 10 คน ประกอบด้วย ตำบลสามง่ามและตำบลลำลูกบัว รวมทั้งสิ้นจำนวน 20 คน

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ศึกษาเอกสาร

การศึกษาเรื่อง รูปแบบการพัฒนาการบริหารงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม จังหวัดนครปฐม ได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลเอกสาร (documentary research) ที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการบริหารและปัญหาอุปสรรคการบริหารงานทะเบียนราษฎร

3.3.2 การสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) จากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหารงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม จังหวัดนครปฐม ได้แก่ ผู้บริหารเทศบาลตำบลสามง่าม ปลัดเทศบาลตำบลสามง่าม เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร และประชาชนผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร โดยใช้กระบวนการบริหาร เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและรูปแบบการพัฒนาการบริหารงานทะเบียนราษฎร ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม

และใช้แบบสัมภาษณ์เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการพัฒนาการบริหารงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม จังหวัดนครปฐม เพื่อนำเสนอรูปแบบในการพัฒนาการบริหารของงานทะเบียนราษฎร

ในการดำเนินการสัมภาษณ์ มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ก่อนการสัมภาษณ์ ผู้ศึกษาจะทำการนัดหมายกับผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้ทราบวันและเวลาในการสัมภาษณ์ที่แน่นอน และขอจดหมายจากทางมหาวิทยาลัย เพื่อให้การสัมภาษณ์เป็นไปตามขั้นตอนอย่างเป็นทางการ

2. ระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาจะใช้แบบบันทึกข้อมูลภาคสนาม เป็นสมุดจดบันทึกที่ผู้ศึกษาใช้สำหรับบันทึกข้อมูลได้จากการสัมภาษณ์ และประเด็นข้อคิดเห็นต่าง ๆ ที่ได้จากผู้ให้ข้อมูล ตลอดจนมีการใช้กล้องถ่ายภาพและอุปกรณ์บันทึกเสียง สำหรับบันทึกข้อมูลและเหตุการณ์สำคัญ

3. หลังการสัมภาษณ์ นำข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการสัมภาษณ์ มารวบรวม ทบทวน และสรุปทำความเข้าใจ พร้อมทั้งการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสัมภาษณ์ จำนวน 3 ชุด เพื่อให้มีความเหมาะสมและครอบคลุมประเด็นการศึกษาถึงสิ่งที่ต้องการทราบทั้งหมด

ชุดที่ 1 สำหรับผู้บริหารเทศบาลตำบลสามง่าม ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี และรองนายกเทศมนตรี รวมทั้งสิ้น จำนวน 3 ราย แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 กระบวนการบริหารงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม จังหวัดนครปฐม

ส่วนที่ 2 ปัญหาอุปสรรคของการบริหารงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม จังหวัดนครปฐม

ส่วนที่ 3 รูปแบบในการพัฒนาการบริหารของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม จังหวัดนครปฐม

ชุดที่ 2 สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 กระบวนการบริหารงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม จังหวัดนครปฐม

ส่วนที่ 2 ปัญหาอุปสรรคของการบริหารงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม จังหวัดนครปฐม

ส่วนที่ 3 รูปแบบในการพัฒนาการบริหารของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม จังหวัดนครปฐม

ชุดที่ 3 สำหรับประชาชนผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 กระบวนการบริหารงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม จังหวัดนครปฐม

ส่วนที่ 2 ปัญหาอุปสรรคของการบริหารงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม จังหวัดนครปฐม

3.3.3 การสังเกต

การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) เป็นการสังเกตที่ผู้วิจัยอยู่พวงนอกกระทำตนเป็นบุคคลภายนอกโดยไม่เข้าไปร่วมกิจกรรมที่ดำเนินอยู่ การสังเกต เป็นวิธีการเบื้องต้นในการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับปรากฏการณ์ หรือพฤติกรรมของบุคคลโดยอาศัยประสาทสัมผัส (Sensation) ของผู้สังเกตโดยตรง แต่ในการวิจัยเชิงคุณภาพส่วนใหญ่จะเป็นการใช้การสังเกตควบคู่ไปกับวิธีเก็บรวบรวมข้อมูลอื่น ๆ ด้วย จุดเด่นสำคัญของการสังเกต คือการทำให้ทราบพฤติกรรมที่แสดงออกมาอย่างเป็นธรรมชาติ ซึ่งจะเก็บข้อมูลโดยตรงตามสภาพความเป็นจริง จัดเป็นข้อมูลแบบปฐมภูมิ มีความน่าเชื่อถือ การสังเกตซ้ำ ๆ ในเหตุการณ์เดียวกันประกอบกับการซักถามและการตรวจสอบต่าง ๆ ทำให้การสังเกตเป็นประโยชน์ในงานวิจัยมากกว่าการสัมภาษณ์ (สุภางค์ จันทวานิช, 2556, หน้า 45) โดยผู้วิจัยได้ใช้การสังเกต สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม โดยการเฝ้าดูสิ่งที่เกิดขึ้นหรือปรากฏขึ้น เพื่อวิเคราะห์หรือหาความสัมพันธ์ของสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นกับสิ่งอื่นเพื่อใช้สนับสนุนหรือช่วยยืนยันกับข้อมูลด้านอื่น ๆ ที่ได้จากการสัมภาษณ์หรือศึกษาจากเอกสาร

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเนื้อหา (content analysis) ที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) โดยจำแนกเป็นประเด็น (typologies) ตามกรอบแนวคิดการวิจัย แล้วนำข้อมูลในแต่ละประเด็นมาเชื่อมโยง รวมทั้งการค้นคว้าเอกสาร (documentary research) ที่เกี่ยวกับกระบวนการบริหารงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม เพื่อนำไปสู่รูปแบบในการพัฒนาการบริหารงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม จังหวัดนครปฐม และเพื่อทำให้การวิเคราะห์ชัดเจนมากขึ้น

3.4.2 การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

3.4.2.1 การตรวจสอบความเชื่อมั่น (reliability)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแล้วได้ใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (methodological triangulation) ในกรณีที่มีข้อสงสัย โดยมีการตรวจสอบเป็นระยะร่วมกับการตรวจสอบในด้านแนวคิด ทฤษฎี และวิธีการที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งนำข้อมูลที่ได้จากการลงพื้นที่ภาคสนามโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปตรวจสอบกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา ซึ่งถ้าพบว่าข้อมูลได้ไม่ครบถ้วนจะทำการเก็บข้อมูลเพิ่มเติม แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ตามประเด็นและขอบเขตของการศึกษาเพื่อหาความน่าเชื่อถือของข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่แตกต่างกัน ได้แก่ ด้านข้อมูล (data triangulation) ด้านผู้ศึกษาวิจัย (investigator triangulation) และด้านทฤษฎี (theory triangulation)

3.4.2.2 การตรวจสอบความตรง (validity)

การตรวจสอบความตรงของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (construct validity) และความถูกต้องของภาษา (verbal validity)



บทที่ 4

ผลการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา รูปแบบการพัฒนาการบริหารงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม จังหวัดนครปฐม โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 3 กลุ่ม ซึ่งประกอบด้วย 1. ผู้บริหาร คือ รองนายกเทศมนตรีตำบลสามง่าม ปลัดเทศบาลตำบลสามง่าม 2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร คือ หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล หัวหน้าฝ่ายปกครอง เจ้าพนักงานทะเบียนชำนาญงาน และ 3. ประชาชนผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร คือ ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ตำบลสามง่าม และตำบลลำลูกบัว รวมทั้งการสังเกตการณ์สภาพพื้นที่ตามประเด็นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารตามขอบเขตเนื้อหา ประกอบด้วย กระบวนการบริหารจัดการ 5 ขั้นตอน (POCCC) คือ (1) การวางแผน (Planning) (2) การจัดองค์การ (Organizing) (3) การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) (4) การประสานงาน (Coordinating) (5) การควบคุม (Controlling) ปัญหาอุปสรรคการบริหารของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม จังหวัดนครปฐม จนนำมาสู่การนำเสนอรูปแบบในการพัฒนาการบริหารของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม จังหวัดนครปฐม ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดลำดับหัวข้อในการนำเสนอ ดังนี้

4.1 ลักษณะทั่วไปของเทศบาลตำบลสามง่าม

เทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่ยกฐานะมาจากสุขาภิบาล ซึ่งอยู่ในสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ในฐานะที่เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีความใกล้ชิด และดำเนินการแทนรัฐในการจัดการบริการสาธารณะ การบริหารจัดการภารกิจต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบแก่ประชาชนให้บังเกิดผลเป็นรูปธรรม หนึ่งในภารกิจที่สำคัญ ในด้านการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสามง่าม ก็คือการได้รับการถ่ายโอนภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎรจากกรมการปกครองตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 มาตรา 12 กำหนดให้เทศบาลตำบลที่จัดตั้งขึ้นใหม่ มีสถานะเป็นสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลหลังจากพระราชบัญญัติดังกล่าวมีผลบังคับใช้ 2 ปี เทศบาลต้องรับการ

ถ่ายโอนงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอ เพื่ออำนวยความสะดวกกับการให้บริการประชาชนในการรับบริการทางด้านงานทะเบียนราษฎร ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม 2544 เป็นต้นมา ซึ่งสามารถอธิบายรายละเอียดต่าง ๆ ได้ดังนี้

1) ลักษณะทางกายภาพ

เทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม มีเขตติดต่อกับอำเภอเมืองนครปฐม อำเภอกำแพงแสน และอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นไปเพื่อการเกษตร และที่อยู่อาศัย ประชาชนประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นส่วนมาก รองลงมา คือ การประกอบอาชีพรับจ้างในโรงงานอุตสาหกรรม ค้าขาย และรับจ้างทั่วไป ส่งผลทำให้มีการย้ายที่อยู่ทั้งตามหลักฐานทางทะเบียนราษฎร และทางกายภาพเข้ามาอาศัยของประชาชนที่อพยพมาจากทุกภาคของประเทศ

2) ลักษณะการปกครองและประชากร

ท้องถื่นเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม มีขนาดเนื้อที่ 44 ตารางกิโลเมตร เขตพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 2 ตำบล ประกอบด้วย ตำบลสามง่าม มีจำนวน 12 หมู่บ้าน และตำบลลำลูกบัว มีจำนวน 6 หมู่บ้าน จากสถิติกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ในปีพ.ศ. 2562 (ณ เดือนมิถุนายน 2562) ท้องถื่นเทศบาลตำบลสามง่าม มีจำนวนประชากรจากทะเบียนบ้าน ทั้งหมด 13,963 คน เป็นชาย 6,720 คน และหญิง 7,243 คน มีจำนวนบ้านจากทะเบียนบ้านทั้งหมด 4,672 หลัง

สำนักทะเบียนท้องถื่นเทศบาลตำบลสามง่าม เป็นส่วนงานสังกัดสำนักปลัด เทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม โดยมีนายกเทศมนตรี หรือรองนายกเทศมนตรีผู้ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติราชการแทน เป็นผู้บริหารจัดการกำหนดนโยบายเพื่อรองรับการบริการของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ มีปลัดเทศบาล เป็นผู้มีอำนาจในการพิจารณาอนุมัติ ควบคุมดูแลในส่วนของกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทางทะเบียนราษฎร มีหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล หัวหน้าฝ่ายปกครอง เป็นผู้ดูแลสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานต่าง ๆ ด้านงานทะเบียนราษฎร เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร เป็นผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นผู้พบปะกับประชาชนโดยตรงในการให้บริการทางทะเบียนราษฎร

จากการที่เขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลสามง่าม มีลักษณะทางกายภาพซึ่งเป็นไปเพื่อรองรับสังคมผู้ใช้แรงงานทั้งด้านเกษตรกรรมและอุตสาหกรรม ส่งผลทำให้มีประชาชนจากทั่วทุกสารทิศเข้ามาพักอาศัยไม่ว่าจะมีชื่ออยู่ตามหลักฐานทางทะเบียนราษฎร หรือการพักอาศัยตามลักษณะทางกายภาพก็ตาม ทำให้สำนักทะเบียนท้องถื่นเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม

จึงต้องมีกระบวนการบริหารงานทะเบียนราษฎรเพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการ และหาแนวทางการพัฒนาการบริหารของงานทะเบียนราษฎร

4.2 กระบวนการบริหารงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม

ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการบริหารงานทะเบียนราษฎร ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ส่วน ทั้งผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร และประชาชนผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำหรับการศึกษานี้ได้ดำเนินการศึกษาตามแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการกระบวนการบริหารจัดการ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน (1) การวางแผน (Planning) (2) การจัดองค์การ (Organizing) (3) การบังคับบัญชาหรือการสั่งการ (Commanding) (4) การประสานงาน (Coordinating) (5) การควบคุม (Controlling) โดยนำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์กระบวนการบริหารงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม ซึ่งสามารถอธิบายผลการศึกษาได้ดังนี้

4.2.1 การวางแผน (Planning)

ผู้มีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและแผนงานกระบวนการบริหารงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม คือ ฝ่ายบริหาร ซึ่งประกอบด้วย นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี และปลัดเทศบาล โดยการใช้วิสัยทัศน์กำหนดนโยบายซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง ในการที่จะพัฒนาศักยภาพบุคลากร ระบบการให้บริการ และอาคารสถานที่ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร การให้บริการที่ประชาชนได้รับความพึงพอใจ โดยมีการวางแผนในการบริหารงานทะเบียนราษฎร จากข้อมูลที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 2 กลุ่ม ผู้วิจัยได้ทำการบูรณาการข้อมูลดังกล่าว และทำการสรุปได้ ดังนี้

ด้านบุคลากร พบว่า มีการวางแผนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้เข้ารับการศึกษาอบรม โดยจัดตั้งงบประมาณการศึกษาไว้ในเทศบัญญัติของทุกปีงบประมาณ และมีการออกคำสั่งเทศบาลตำบลสามง่าม เรื่อง การแบ่งและมอบหมายหน้าที่การงานในส่วนราชการ เพื่อให้การปฏิบัติงานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อยมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาศัยอำนาจตามประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดนครปฐม เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของเทศบาล โดยให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายหน้าที่ รับผิดชอบปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชา และรับผิดชอบกำกับดูแลให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมาย

ด้านระบบการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ระบบการเชื่อมโยงฐานข้อมูลทางทะเบียนราษฎร ร่วมกับกรมการปกครอง ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อรองรับการเชื่อมโยงฐานข้อมูล เครื่องคอมพิวเตอร์และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ พบว่า การวางแผนระบบการให้บริการทั้งหมด มีการจัดทำเป็นแผนงานใน

การดูแล บำรุง ปรับปรุงในทุก ๆ ปี โดยกำหนดไว้ในเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี เทศบาลตำบลสามง่าม เพื่อจัดจ้างปรับปรุง ดูแล และพัฒนาระบบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร โดยการทำสัญญาการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบคอมพิวเตอร์ สำหรับงานทะเบียนราษฎรเป็นรายปี ร่วมกับบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด พร้อมทั้งประสานงานกับศูนย์บริหารการทะเบียนภาค 7 สาขานครปฐม เมื่อระบบการให้บริการมีปัญหา หรือมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงไปตามแนวทางของกฎหมาย ระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง และจัดให้มีการใช้เครื่องมือที่ทันสมัยในการช่วยลดขั้นตอนการให้บริการ สะดวกรวดเร็ว อีกด้วย

ด้านอาคารสถานที่ พบว่า มีการวางแผนจัดสถานที่การให้บริการ โดยเพิ่มพื้นที่การรับบริการ และเก้าอี้พักคอย จากจำนวนประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ตามเอกสารแบบรายงานจำนวนการรับบริการประชาชนต่อเดือน โดยเฉลี่ย 140 รายต่อเดือน ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในทุก ๆ ปี เพื่อรองรับตามจำนวนของผู้รับบริการที่มีเพิ่มมากขึ้นในทุกปี ดังคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังต่อไปนี้

“... มีการกำหนดการวางแผนพัฒนาบุคลากร, การพัฒนาส่งเสริมความรู้ด้านระเบียบ กฎหมาย และรองรับเทคโนโลยีไทยแลนด์ 4.0, การส่งเสริมความก้าวหน้าในระบบราชการสายงานผู้บริหาร และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และการเป็นนักบริการด้วยหัวใจยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และมีการปรับปรุงสถานที่ทำงานที่รองรับเฉพาะการบริการงานราษฎรทุกเดือนให้เพียงพอแก่ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มตลอดจนผู้ได้โอกาส ...” (ผู้บริหาร คนที่ 3, สัมภาษณ์, 15 กันยายน 2562)

ทั้งนี้ สอดคล้องกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎรคนที่ 1, 2 ที่ได้ให้ข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกันว่า

“... ผู้บริหารมีการวางแผนและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยการส่งเสริมให้เข้ารับการศึกษาอบรมเสริมสร้างความรู้ และความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบ เพื่อเพิ่มพูนขีดความสามารถในการปฏิบัติงานมีการปรับปรุงทัศนคติและพัฒนาทักษะ และเทคนิควิธีที่เหมาะสมเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานทำให้การบริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ...” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร คนที่ 1, สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2562)

“... ผู้บริหารมีการวางแผนการพัฒนาศักยภาพเพื่อสร้างมาตรฐานแห่งวิชาชีพงานทะเบียนต่อการให้บริการที่ประชาชนพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้ 1. ด้านบุคลากร ส่งเสริมและสนับสนุนให้เข้ารับการศึกษาอบรมเพื่อให้ความรู้ทันต่อ

สถานการณ์ปัจจุบันเพื่อให้สามารถเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการประชาชนได้ 2. ระบบการให้บริการและสถานที่ จัดให้มีการใช้เครื่องมือที่ทันสมัยช่วยลดขั้นตอนการให้บริการ สะดวกรวดเร็ว ...” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร คนที่ 2, สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2562)

4.2.2 การจัดองค์การ (Organizing)

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม มีการจัดโครงสร้างการจัดการองค์การ สามารถแบ่งได้ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ทั้งการกำหนดตำแหน่ง หน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านระบบการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ตลอดจนด้านอาคารสถานที่ไว้อย่างชัดเจน จากข้อมูลที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 2 กลุ่ม ผู้วิจัยได้ทำการบูรณาการข้อมูลดังกล่าว และทำการสรุปได้ ดังนี้

ด้านบุคลากร พบว่า มีการบรรจุแต่งตั้ง และสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และทักษะเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านงานทะเบียนราษฎรโดยเฉพาะ ซึ่งตรงตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่กำหนดไว้ในกรอบอัตรากำลังของเทศบาลตำบลสามง่าม เพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนที่เพิ่มมากขึ้นและด้วยความตระหนักในความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นสำคัญ

พร้อมทั้งมีการออกคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยยึดพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎรเป็นคู่มือในการปฏิบัติงาน ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“... บุคลากรที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร เป็นงานที่ต้องปฏิบัติที่ต้องใช้ความรู้ตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับความมั่นคงที่เป็นความลับ ถือได้ว่าปฏิบัติงานได้มีความรู้ ความสามารถและการบริการประชาชนได้ อย่างดี แต่ก็ต้องส่งเสริมให้มืองค์ความรู้ตลอดเวลาหากมีการเปลี่ยนแปลง ...” (ผู้บริหาร คนที่ 3 ให้ความเห็นว่า สัมภาษณ์, 15 กันยายน 2562)

ทั้งนี้ สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร คนที่ 1, 2, 3 ที่ได้ให้ข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกันว่า

“... ผู้บริหารมีการจัดทำกรอบอัตรากำลังด้านงานทะเบียนราษฎรเพื่อให้ได้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ตรงกับงานและตรงตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในการปฏิบัติงานโดยยึดระเบียบและพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎรเป็นคู่มือในการปฏิบัติงาน ...” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร คนที่ 1, สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2562)

“... จัดให้มีเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอตามกรอบอัตรากำลังเพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและส่งเสริมสนับสนุนให้เข้ารับการศึกษาอบรมเพิ่มเติมความรู้อย่างสม่ำเสมอ ...” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร คนที่ 2, สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2562)

“...มีความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการรับบริการ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ...” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร คนที่ 3, สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2562)

ผลจากการจัดการองค์การ ด้านบุคลากรข้างต้น สะท้อนออกมาในรูปแบบของความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความสามารถ และทักษะด้านงานทะเบียนราษฎร ไม่เพียงแต่ใช้ในการปฏิบัติงานเท่านั้น แต่ยังหมายรวมถึงการใช้ทักษะในการตอบข้อซักถาม การให้คำแนะนำแก่กับประชาชนผู้รับบริการได้เข้าใจในกระบวนการ ขั้นตอน กฎหมาย และระเบียบที่ใช้ในการรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม ดังคำสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งเป็นประชาชนผู้รับบริการ คนที่ 4, 6, 7 ที่ได้ให้ข้อมูลเป็นไปทิศทางเดียวกันต่อไปนี้

“... ข้าพเจ้าคิดว่าสำหรับในส่วนของบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร มีความรู้ความสามารถในการอธิบายและชี้แจงปัญหาหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรได้อย่างถูกต้อง ...” (ประชาชนผู้รับบริการ คนที่ 4, สัมภาษณ์, 25 สิงหาคม 2562)

“... เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างดีเยี่ยม มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม ตรวจสอบเอกสาร ให้คำแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ที่ชัดเจนทำให้ผู้มารับบริการทราบและเข้าใจขั้นตอนได้อย่างถูกต้อง ...” (ประชาชนผู้รับบริการ คนที่ 6, สัมภาษณ์, 25 สิงหาคม 2562)

“... บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาและแนะนำ ในเบื้องต้นแก่บุคลากรประชาชนผู้มาติดต่อและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ด้านงานทะเบียนราษฎรได้อย่างถูกต้อง ...” (ประชาชนผู้รับบริการ คนที่ 7, สัมภาษณ์, 25 สิงหาคม 2562)

ด้านระบบการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ซึ่งประกอบด้วย ระบบการเชื่อมโยงฐานข้อมูลทางทะเบียนราษฎรร่วมกับกรมการปกครอง ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อรองรับการเชื่อมโยงฐานข้อมูล เครื่องคอมพิวเตอร์และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ จากการศึกษาพบว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญในเรื่องของระบบการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรซึ่งมีผลต่อความมั่นคงของประเทศ เนื่องจากเป็นระบบคอมพิวเตอร์ที่มีฐานข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน ทั้งบุคคลสัญชาติไทยและบุคคลซึ่งไม่มีสัญชาติไทย ซึ่งถือเป็นความลับทางราชการ และความสะดวกรวดเร็วของระบบการให้บริการยังมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนเมื่อมารับบริการอีกด้วย จึงมีการตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อจัดจ้างปรับปรุง ดูแล และพัฒนาระบบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรในทุก ๆ ปี โดยการทำสัญญาการบำรุงรักษา และซ่อมแซม แก่ระบบคอมพิวเตอร์ สำหรับงานทะเบียนราษฎรเป็นรายปี ร่วมกับบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด พร้อมทั้งประสานงานกับศูนย์บริหารการทะเบียนภาค 7 สาขานครปฐม เมื่อระบบการให้บริการมีปัญหา หรือมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงไปตามแนวทางของกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“... เนื่องจากระบบฐานข้อมูล ระบบไอทีในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรมีความสำคัญมาก บำรุงรักษา และการปรับปรุงจึงเป็นเรื่องที่จำเป็นโดยมีการตั้งงบประมาณซ่อมบำรุงทุกปี และงบประมาณในการจัดหาอย่างเร่งด่วนหากจะต้องดำเนินการ ...” (ผู้บริหาร คนที่ 3, สัมภาษณ์, 15 กันยายน 2562)

ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร คนที่ 1, 2, 3 ที่ได้ให้ข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกันว่า

“... ผู้บริหารมีการจ้างเหมาบริษัทในการดูแลระบบอุปกรณ์ ดำเนินการแก้ไข ปัญหาและให้คำปรึกษาแนะนำ ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ระบบการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ...” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านงานทะเบียนราษฎร คนที่ 1, สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2562)

“... มีการจัดทำงบประมาณการดูแลระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องใน ประจำทุก ๆ ปี...” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร คนที่ 2, สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2562)

“... มีการจัดทำงบประมาณประจำปีในการดูแลซ่อมบำรุงและปรับปรุงระบบ การให้บริการ ...” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร คนที่ 3, สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2562)

จากการศึกษาพบว่า การให้ความสำคัญในการปรับปรุง ดูแล และพัฒนาระบบการให้บริการด้าน งานทะเบียนราษฎรของผู้บริหาร ไม่ว่าจะเป็นวัสดุอุปกรณ์ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ที่ใช้ สำหรับพิมพ์เล่มทะเบียนบ้าน เครื่องพิมพ์เอกสารแบบพิมพ์ทางทะเบียนราษฎร เครื่องแสกนเอกสารที่ ประชาชนนำมาประกอบหลักฐานในการติดต่อ ระบบอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการเชื่อมต่อฐานข้อมูลจาก กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย นั้น ส่งผลทำให้ประชาชนผู้รับบริการมีความประทับใจในบริการที่มี ความสะดวกรวดเร็ว ด้วยวัสดุและอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพ ดังจะเห็นได้จากการที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งเป็น ประชาชนผู้รับบริการ คนที่ 6, 11, 15 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ที่สอดคล้องกันว่า

“... มีระบบการให้บริการด้านงานทะเบียนและวัสดุอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพ ให้บริการด้านงานทะเบียนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ใช้บัตรประจำตัวประชาชนแบบพกประสงค์ในการปฏิบัติงานและตรวจสอบข้อมูล ...”
(ประชาชนผู้รับบริการ คนที่ 6, สัมภาษณ์, 25 สิงหาคม 2562)

“... ระบบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรดีสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างรวดเร็วและอุปกรณ์ที่ใช้มีความทันสมัยในการให้บริการประชาชนและการปฏิบัติงานได้สะดวกมากขึ้น ...” (ประชาชนผู้รับบริการ คนที่ 11, สัมภาษณ์, 29 สิงหาคม 2562)

“... ระบบการให้บริการด้านงานทะเบียนดีสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว อุปกรณ์ที่ใช้มีความทันสมัยช่วยให้การปฏิบัติงานสะดวกมากยิ่งขึ้น ...”
(ประชาชนผู้รับบริการ คนที่ 15, สัมภาษณ์, 29 สิงหาคม 2562)

ด้านอาคารสถานที่ จากการศึกษาพบว่า สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม อยู่ในอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลสามง่าม บริเวณศูนย์ราชการของอำเภอดอนตูม ซึ่งประกอบด้วยหน่วยงานราชการ ได้แก่ ที่ว่าการอำเภอดอนตูม สถานีตำรวจภูธร สำนักงานเกษตรอำเภอ ห้องสมุดประชาชน และตั้งอยู่ใจกลางชุมชนเขตรับผิดชอบของเทศบาล จึงทำให้ประชาชนมีความสะดวกในการติดต่อราชการกับหน่วยงานต่าง ๆ และภายในอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลสามง่าม มีการจัดสถานที่เพื่อรองรับการให้บริการประชาชน โดยมีเคาน์เตอร์รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ซึ่งอยู่บริเวณส่วนหน้าของอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลสามง่าม เป็นจุดเด่นที่ทำให้ประชาชนสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน รวมไปถึงมีการจัดระเบียบสถานที่จอดรถ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านงานทะเบียนราษฎรทั้งชั้นตอนการติดต่อรับบริการ ระยะเวลา และเอกสารที่ใช้ต่าง ๆ แก้อัฒนัยที่มีเพียงพอต่อประชาชนที่มาติดต่อ ห้องน้ำ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้รับบริการ ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“... มีการจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์บริการส่วนหน้าเพื่อให้คำแนะนำและบริการด้านต่าง ๆ , มีการปรับปรุงสถานที่ทำงานที่รองรับเฉพาะการบริการงานราชการทุกเดือนให้เพียงพอกับผู้ใช้บริการทุกกลุ่มตลอดจนผู้ได้โอกาส ...”
(ผู้บริหาร คนที่ 3, สัมภาษณ์, 15 กันยายน 2562)

ข้อมูลข้างต้น สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร คนที่ 1, 2, 3 ที่ได้ให้ข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกันว่า

“... ผู้บริหาร มีนโยบายในการจัดสถานที่ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาติดต่องานทะเบียนราษฎร มีการปรับปรุง ภูมิทัศน์ภายในและภายนอก สถานที่ จอดรถ ป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เก้าอี้นั่งคอย ห้องน้ำ มีความสะดวกสบาย และสามารถให้บริการได้อย่างเพียงพอกับประชาชนผู้มารับบริการ ...”
(เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร คนที่ 1, สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2562)

“... มีการจัดสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ อย่างเพียงพอ ...” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร คนที่ 2, สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2562)

“...มีสถานที่ที่สะดวกในการติดต่อขอรับบริการ มีช่องทางการติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ รวมถึงอุปกรณ์เครื่องใช้มีความเพียงพอต่อการให้บริการ...” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร คนที่ 3, สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2562)

ทั้งนี้ ยังมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งเป็นประชาชนผู้รับบริการ คนที่ 1, 2, 6 มีความคิดเห็นที่เป็นไปในทิศทางเดียวกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญข้างต้น ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“... การจัดสถานที่ที่มีความเหมาะสม เนื่องจากอาคารสถานที่ค่อนข้างใหญ่และอยู่ใจกลางของชุมชน ทำให้มีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่องาน ...”
(ประชาชนผู้รับบริการ คนที่ 1, สัมภาษณ์, 29 สิงหาคม 2562)

“... สถานที่ที่มีความเหมาะสมเพราะตั้งอยู่บริเวณใกล้เคียงชุมชนและสถานที่ราชการอื่น ๆ ทำให้ประชาชนสามารถเดินทางมาติดต่อได้สะดวกมากยิ่งขึ้น และเทศบาลมีพื้นที่กว้างพอสำหรับรองรับประชาชนที่มาติดต่อราชการ ...”

(ประชาชนผู้รับบริการ คนที่ 2, สัมภาษณ์, 29 สิงหาคม 2562)

“... มีความเหมาะสมมีเคาน์เตอร์การบริการแยกเป็นสัดส่วนมีเก้าอี้รองรับบริการประชาชนเพียงพอ ...” (ประชาชนผู้รับบริการ คนที่ 6, สัมภาษณ์, 29 สิงหาคม 2562)

4.2.3 การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding)

การบังคับบัญชาสั่งการ สำหรับการบริหารหรือแม้แต่การปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎรนั้น เป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นพิเศษ เนื่องจากงานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่เกี่ยวกับการบันทึกการข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนให้เป็นไปตามข้อเท็จจริงอย่างเป็นระบบ เอกสารทางทะเบียนราษฎรเป็นเอกสารทางกฎหมายเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการก่อให้เกิดประโยชน์ในการรักษาสิทธิ และหน้าที่ของประชาชนที่พึงได้ ทั้งบุคคลสัญชาติไทยและบุคคลซึ่งไม่มีสัญชาติไทย ดังนั้นการบังคับบัญชาสั่งการจะต้องเป็นไปด้วยความโปร่งใส หลีกเลี่ยงการสั่งการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือสั่งให้ปฏิบัติหน้าที่ในเรื่องที่ขัดต่อกฎหมายและระเบียบ

การบังคับบัญชาสั่งการ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม จากข้อมูลที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 2 กลุ่ม ผู้วิจัยได้ทำการบูรณาการข้อมูลดังกล่าว และทำการสรุปได้ ดังนี้ คือ มีการสั่งการตามสายบังคับบัญชาของระบบราชการ ผู้ที่รับผิดชอบและปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร มีการออกคำสั่งแต่งตั้งผู้มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาอนุมัติและปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร มีการแต่งตั้งปลัดเทศบาลตำบลสามง่ามเป็นนายทะเบียนท้องถิ่นโดยตำแหน่ง และข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่มีตำแหน่งซึ่งเกี่ยวข้องกับสายงานด้านทะเบียนราษฎร เป็นผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น และเมื่อพบปัญหาหรือมีอุปสรรคในการให้บริการประชาชน ผู้บริหารมีความใส่ใจในการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“... เนื่องจากงานทะเบียนราษฎรเป็นลักษณะงานที่ต้องยึดระเบียบกฎหมาย เป็นสำคัญ และเกี่ยวกับความลับความมั่นคง การบังคับบัญชา ต้องผ่านการพิจารณากลับกรองจากผู้บังคับบัญชาตามลำดับ และยึดกฎหมายระเบียบคำสั่ง และประกาศที่เกี่ยวข้อง เมื่อพบปัญหาอุปสรรค ก็จะพิจารณาปัญหาเป็น

ลักษณะแบบใด หากเป็นกฎหมายระเบียบจะต้องพิจารณาให้รอบคอบหรือ
หาหรือในหน่วยระดับเหนือขึ้นไปและกำหนดเงื่อนไขเวลาการแจ้งผู้ให้บริการทราบ
แต่หากปัญหาอุปสรรคเป็นเรื่องทั่วไป เช่นเอกสารไม่ครบหากเจ้าหน้าที่จะรับ
เรื่องให้พิจารณาก็ควรแนะนำให้ผู้ใช้บริการทราบขั้นตอนระเบียบกฎหมาย
ระยะเวลาโดยเบื้องต้นให้หัวหน้าฝ่ายผู้อำนวยการกองพิจารณาตามลำดับ ...”
(ผู้บริหาร คนที่ 3, สัมภาษณ์, 15 กันยายน 2562)

ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎรคนที่ 1, 2,
3 ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“... การสั่งการเป็นไปตามสายบังคับบัญชาโดยถือปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย
ที่กำหนด ผู้บริหารสามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา
ภายใต้ระเบียบ กฎหมาย เพื่อให้การปฏิบัติสำเร็จลุล่วงด้วยดีและ
ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ...”
(เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร คนที่ 1, สัมภาษณ์, 12
กันยายน 2562)

“... การสั่งการของผู้บริหารเป็นการสั่งการตามสายบังคับบัญชาและเป็นไปตาม
ระเบียบกฎหมายโดยมีปลัดเทศบาลเป็นนายทะเบียนท้องถิ่น กรณีมีปัญหาหรือ
อุปสรรคผู้บริหารสามารถให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้โดยการ
สอบถาม พูดคุยถึงปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งให้ผู้ใต้บังคับบัญชา
สามารถแสดงความคิดเห็นถึงแนวทางแก้ไขและนำมาปรับใช้ในการทำงานและ
ไม่ขัดต่อระเบียบฯ ...” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร คนที่ 2,
สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2562)

“... เป็นการสั่งการตามสายบังคับบัญชา และเป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
กับงานทะเบียนราษฎร โดยมีปลัดเทศบาลเป็นนายทะเบียนท้องถิ่น กรณีที่มีปัญหาหรือ
อุปสรรคในการให้บริการประชาชนผู้บริการสามารถให้คำปรึกษาแนะนำแก่

ผู้ได้บังคับบัญชา โดยเป็นไปตามระเบียบและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ...” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร คนที่ 3, สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2562)

4.2.4 การประสานงาน (Coordinating)

การประสานงานของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม จากข้อมูลที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 2 กลุ่ม ผู้วิจัยได้ทำการบูรณาการข้อมูลดังกล่าว และทำการสรุปได้ ดังนี้ มีบริหารงานโดยเน้นการให้ความร่วมมือ และยึดหลักการประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม สร้างและกระตุ้นจิตสำนึกต่อส่วนรวมในการปฏิบัติตนและปฏิบัติงานตามมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรม เชิดชูคุณธรรม ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรเป็นลักษณะวิชาชีพเฉพาะที่ต้องมีความรู้ด้านกฎหมายเป็นสำคัญที่ต้องอาศัยความชำนาญมาก การช่วยเหลือเกื้อกูลกันหรือปฏิบัติหน้าที่สามารถดำเนินการแทนกัน เพื่อเสริมสร้างความรักสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน สร้างวัฒนธรรมองค์การที่ดี โดยเป็นไปในลักษณะตามสายบังคับบัญชา ผู้ปฏิบัติงานทำตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา การประสานงาน และรายงานผลการปฏิบัติงานไปตามลำดับชั้น การดำเนินการ มีคำสั่งมอบหมายงานในหน้าที่ตามสายการบังคับบัญชา ซึ่งสามารถช่วยเหลือกันและสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ ในกรณีที่บุคคลใดคนหนึ่ง ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการและความรวดเร็ว การแบ่งงานกันรับผิดชอบด้านทะเบียนราษฎรมีความสอดคล้องกัน โดยคำนึงถึงมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของผู้ที่ได้รับมอบหมายงานเป็นหลัก ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“... เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรเป็นลักษณะวิชาชีพเฉพาะที่ต้องมีความรู้ด้านกฎหมายเป็นสำคัญที่ต้องอาศัยความชำนาญมาก การช่วยเหลือเกื้อกูลกันหรือปฏิบัติหน้าที่แทนกัน ต้องอยู่ในกลุ่มสายงานเดียวกันซึ่งมีเจ้าหน้าที่ไม่มาก หากจำเป็นที่จะต้องใช้หัวหน้าฝ่าย หรือผู้อำนวยการกอง หรือนายทะเบียนช่วยเหลือ หากมีปัญหาทางการปฏิบัติหรือกฎหมายอาจต้องประสานสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดหรือภาค และพิจารณาปัญหาเป็นลักษณะแบบใดหากเป็นกฎหมายระเบียบจะต้องพิจารณาให้รอบคอบ หรือหารือในหน่วยระดับเหนือขึ้นไป และกำหนดเงื่อนไขเวลาการแจ้งผู้ใช้บริการทราบ แต่หากปัญหาอุปสรรคเป็นเรื่องทั่วไป เช่น เอกสารไม่ครบ หากเจ้าหน้าที่จะรับเรื่องให้พิจารณาก็ควรแนะนำให้ผู้ใช้บริการทราบขั้นตอน ระเบียบ กฎหมายระยะเวลา โดยเบื้องต้นให้หัวหน้าฝ่ายผู้อำนวยการกองพิจารณาตามลำดับ ...” (ผู้บริหาร คนที่ 3, สัมภาษณ์, 15 กันยายน 2562)

ข้อมูลข้างต้น สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร คนที่ 1, 2, 3 ได้กล่าวไว้ว่า

“... ในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรเป็นงานด้านบริการประชาชนหน่วยงาน จึงได้ดำเนินการมีคำสั่งมอบหมายงานในหน้าที่ตามสายการบังคับบัญชา ซึ่งสามารถช่วยเหลือกัน และสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ ในกรณีที่บุคคลใด คนหนึ่งไม่มาหรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการและความรวดเร็ว การแบ่งงานกันรับผิดชอบด้านทะเบียนราษฎรต้องมีความสอดคล้องกัน โดยคำนึงถึงมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของผู้ที่ได้รับมอบหมายงานเป็นหลักและได้มีการแต่งตั้งให้กับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานเป็นผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่นเพื่อให้สามารถปฏิบัติทดแทนกันได้ ...” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร คนที่ 1, สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2562)

“... เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันและสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถในการบริการประชาชนที่มาขอรับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ลดผลเสียที่เกิดขึ้นให้น้อยที่สุด การปฏิบัติหน้าที่ในด้านงานทะเบียนราษฎรไม่สามารถแบ่งงานที่รับผิดชอบได้เต็มร้อยเปอร์เซ็นต์ เนื่องจากเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่ต้องสามารถให้บริการ ให้คำแนะนำอธิบาย หรือตอบข้อซักถามให้กับประชาชนได้ ...” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร คนที่ 2, สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2562)

“... เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ช่วยนายทะเบียน ซึ่งมีความรู้ความสามารถและความเข้าใจในระเบียบปฏิบัติงานที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน และสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ ซึ่งมีขอบเขตเป็นไปตามหนังสือสั่งการและตามสายงานการบังคับบัญชา การแบ่งงานกันรับผิดชอบในด้านงานทะเบียนราษฎร จึงมีความสอดคล้องกับระบบการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถตรงตามตำแหน่งและสายงานในการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร ...” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร คนที่ 3, สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2562)

4.2.5 การควบคุม (Controlling)

การควบคุม การบริหารสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม จากข้อมูลที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 2 กลุ่ม ผู้วิจัยได้ทำการบูรณาการข้อมูลดังกล่าว และทำการสรุปได้ ดังนี้ มีนายทะเบียนท้องถิ่นเป็นผู้อำนวยการในการพิจารณาอนุมัติ พร้อมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียน ให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งการควบคุมดูแลระบบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร มีนายทะเบียนท้องถิ่นและผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น เป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนท้องถิ่น มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎร ในเขตปกครองท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ.2534 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2562 มาตรา 8 (5) และ มาตรา 8/2 (5) ปลัดเทศบาล เป็นนายทะเบียนท้องถิ่น และให้มีอำนาจแต่งตั้งผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น อยู่ในการควบคุมดูแลของนายทะเบียนท้องถิ่น ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“... กรณี มีข้อสั่งการใหม่ตามกฎหมายระเบียบที่เป็นปัญหาหรือการบริการที่เป็นปัญหา จะเรียกปรึกษาพูดคุยเจ้าหน้าที่หรือหัวหน้าฝ่ายหรือผู้อำนวยการกองเข้ามาปรึกษาพูดคุย และหากมีปัญหาที่สำคัญ ๆ ก็จะกำหนดการประชุมร่วมกันเป็นกรณี ๆ ในเรื่องของระบบการให้บริการส่วนใหญ่เป็นรายงานตามปกติทั่วไป เว้นแต่กรณีมีความรู้จำเป็นจะต้องดำเนินการทางงบประมาณเพื่อจัดหาวัสดุต้องดำเนินการเข้าแผนพัฒนาหรือดำเนินการเร่งด่วน เพิ่มเติมแผนพัฒนา และหาโอนงบประมาณเพื่อดำเนินการให้ทันต่อการบริการประชาชน ...” (ผู้บริหาร คนที่ 3, สัมภาษณ์, 15 กันยายน 2562)

ข้อมูลข้างต้น สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร คนที่ 1, 2, 3 ได้กล่าวไว้ว่า

“... มีการประชุมกันระหว่างหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานเป็นประจำ และนำปัญหาที่พบมาเข้าที่ประชุมและแก้ไขปัญหาและวางแนวทางแก้ไขปัญหาในอนาคตที่จะเกิดขึ้น และผู้ปฏิบัติงานมีการประเมินผลการปฏิบัติงานในรูปแบบของแบบสอบถามให้กับผู้มาติดต่องานและนำผลที่ได้มารวบรวมเป็นข้อมูล ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นไปและเกิดประโยชน์สูงสุด ...” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร คนที่ 1, สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2562)

“... การกำกับดูแลเกี่ยวกับงานทะเบียนเป็นการรวบรวมปัญหาและอุปสรรคและการแก้ปัญหาร่วมกัน ในรูปแบบการประชุมย่อย หรือพูดคุยปรึกษา เมื่อเกิดปัญหาในแต่ละครั้ง รวมทั้งมีการติดตามผลเพื่อลดปัญหาที่เกิดขึ้นให้น้อยลง

และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในครั้งต่อไปทั้งนี้ต้องไม่ขัดต่อระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และมีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลอุปสรรคปัญหาที่เกิดขึ้น รายงานผู้บังคับบัญชาเป็นบางครั้ง โดยเฉพาะในเรื่องที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเบ็ดเสร็จ เพื่อให้เป็นไปตามขั้นตอนกระบวนการตามสายการบังคับบัญชาระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ..." (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร คนที่ 2, สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2562)

"... ผู้รับผิดชอบในการกำกับดูแลเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรได้มีการประชุมร่วมกันรวบรวมปัญหาและอุปสรรคและแก้ปัญหาร่วมกัน ในการประชุมหากปรึกษาหารือเสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติงานและหาวิธีแก้ไขเมื่อพบข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาด เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีการแจ้งเรื่องหนังสือสั่งการเพื่อทราบ และผู้รับผิดชอบควบคุมกำกับดูแลระบบงานในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและมีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล อุปสรรคและปัญหาที่เกิดขึ้น รายงานผู้บังคับบัญชา ในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้เบ็ดเสร็จซึ่งเป็นขั้นตอนและกระบวนการตามสายการบังคับบัญชาและเป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ..." (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร คนที่ 3, สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2562)

4.3 ปัญหาอุปสรรคการบริหารงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม

ปัญหาที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่ามประสบในการบริหารงานทะเบียนราษฎรนั้น ไม่ได้เป็นอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานจนไม่สามารถดำเนินการในการบริการประชาชนได้ แต่เป็นปัญหาที่หากดำเนินการแก้ไขแล้วจะทำให้การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรมีความรวดเร็ว และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นเท่านั้น ซึ่งจากข้อมูลที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 3 กลุ่ม ผู้วิจัยได้ทำการบูรณาการข้อมูลดังกล่าว และทำการสรุป โดยแยกเป็นประเด็นได้ ดังนี้

4.3.1. ด้านบุคลากร

พบว่า เป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ยังไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน เนื่องจากหากเปรียบเทียบกับเขตพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 2 ตำบล ประกอบด้วยตำบลสามง่าม มีจำนวน 12 หมู่บ้าน และตำบลลาลูกบัว มีจำนวน 6 หมู่บ้าน จากสถิติกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ในปีพ.ศ. 2562 (ณ เดือนมิถุนายน 2562) ท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม มีจำนวนประชากรจากทะเบียนบ้าน ทั้งหมด 13,963 คน เป็นชาย 6,720 คน และเป็นหญิง 7,243 คน มีจำนวนบ้านจากทะเบียนบ้านทั้งหมด 4,672 หลัง และเมื่อสำรวจจากแบบรายงาน

การดำเนินงานตามพระราชบัญญัติกอำนาจความสะดวกในการพิจารณาของทางราชการ พศ. 2557 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอคอนคม จังหวัดนครปฐม ซึ่งจะต้องรายงานเกี่ยวกับจำนวนประชาชนผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรแล้วนั้น พบว่ามีจำนวนประชาชนมาขอรับบริการโดยเฉลี่ย 160 รายต่อเดือน ซึ่งปัจจุบันสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติการงาน จำนวน 2 คน มีหน้าที่รับบริการในส่วนหน้า โดยรับผิดชอบตรวจสอบเอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบในการติดต่อด้านงานทะเบียนราษฎรและให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม พร้อมทั้งดำเนินการบันทึกข้อมูลรายการบุคคลหรือรายการบ้านตามทะเบียนบ้านลงในฐานข้อมูลทางทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงจากฐานข้อมูลของกรมการปกครอง ซึ่งหากมีประชาชนมาขอรับบริการพร้อมกันหลายราย อาจจะทำให้เกิดความล่าช้าในการที่จะต้องรอรับบริการ นอกจากนี้ยังมีหัวหน้าฝ่ายปกครอง หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล ซึ่งมีหน้าที่ในการควบคุมกำกับดูแลคอยสนับสนุนในการประสานงานหากเกิดปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ แต่จะไม่ได้นั่งประจำอยู่ที่เคาน์เตอร์ส่วนหน้าในการคอยรับบริการประชาชน เหมือนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎรโดยตรง และปลัดเทศบาล ผู้ซึ่งเป็นนายทะเบียนท้องถิ่น มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรในเขตปกครองท้องถิ่นให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร และระเบียบสำนักทะเบียนกลาง และกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“...ด้านบุคลากร มีความรู้ในด้านงานทะเบียนราษฎรเป็นอย่างดี แต่อัตรากำลังยังมีไม่เพียงพอต่อการรับบริการของประชาชนที่เพิ่มมากขึ้น ประกอบกับเข้าสู่สังคมอาเซียนจำนวนสมาชิกชาวต่างชาติก็มาใช้บริการเป็นจำนวนมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงจำเป็นต้องเพิ่มอัตรากำลังเพื่อบริการประชาชนให้เพียงพอและรวดเร็วต่อไป...” (ประชาชนผู้รับบริการ คนที่ 3, สัมภาษณ์, 29 สิงหาคม 2562)

เช่นเดียวกันกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งเป็นประชาชนผู้รับบริการ คนที่ 10, 13, 14 ที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ที่มีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

“... บุคลากรยังไม่เพียงพอต่อการบริการประชาชนเท่าที่ควร ควรมีเจ้าหน้าที่เพิ่มอีกหนึ่งอัตรา...” (ประชาชนผู้รับบริการ คนที่ 10, สัมภาษณ์, 29 สิงหาคม 2562)

“... มีบุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน...” (ประชาชนผู้รับบริการ คนที่ 13, สัมภาษณ์, 29 สิงหาคม 2562)

“... เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรมีความรู้ความสามารถปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา และอธิบายให้ประชาชนเข้าใจง่าย อัตราเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ยังไม่เพียงพอต่อประชาชนที่มาติดต่อในเวลาที่มาพร้อม ๆ กัน ...” (ประชาชนผู้รับบริการ คนที่ 14, สัมภาษณ์, 29 สิงหาคม 2562)

4.3.2. ด้านระบบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร

ระบบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ซึ่งประกอบด้วย ระบบการเชื่อมโยงฐานข้อมูลทางทะเบียนราษฎรร่วมกับกรมการปกครอง โดยอัตราความเร็วในการดึงฐานข้อมูลดังกล่าวจะขึ้นอยู่กับระบบอินเทอร์เน็ตที่ใช้การปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร ซึ่งสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่ามนั้น ใช้บริการเชื่อมต่อบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อรองรับการเชื่อมโยงฐานข้อมูล และเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมไปถึงวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎรนั้น ได้รับการจัดซื้อจัดจ้างตามแผนการงบประมาณรายจ่ายประจำปีจากกรมการปกครองตั้งแต่ปีพ.ศ. 2555 จึงทำให้มีขนาดใหญ่และลักษณะที่ไม่ทันสมัยเหมือนคอมพิวเตอร์ และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบัน ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“... มีระบบการบริการที่ดี แต่ยังไม่ทันสมัยเท่าไร แต่รวม ๆ แล้วถือว่าบริการดี ส่วนวัสดุอุปกรณ์นั้น ก็มีเหมือนที่ทุก ๆ องค์กรมีครบทุกอย่างที่สามารถจะให้บริการประชาชนได้อย่างครบครัน ...” (ประชาชนผู้รับบริการ คนที่ 1, สัมภาษณ์, 25 สิงหาคม 2562)

“... ระบบยังไม่ทันสมัยเท่าที่ควร เนื่องจากติดขัดด้านงบประมาณการจัดซื้อจัดจ้าง ...” (ประชาชนผู้รับบริการ คนที่ 8, สัมภาษณ์, 25 สิงหาคม 2562)

4.3.3. ด้านอาคารสถานที่

จากการศึกษาพบว่า สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม จัดอาคารสถานที่ซึ่งไม่เป็นสัดส่วน ซึ่งมีห้องรับบริการตั้งอยู่ส่วนหน้าของอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลสามง่าม มีเคาน์เตอร์รองรับการบริการด้านงานทะเบียนราษฎร แต่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะนั่งประจำอยู่ด้านในของห้องสำนักงานปลัดเทศบาล โดยมีแผงกระจกกั้นซึ่งไม่ได้แยกส่วนออกเป็นห้องรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรโดยเฉพาะ ทำให้ในบางครั้งการพูดคุยกันของพนักงานเจ้าหน้าที่คนอื่น ๆ ที่ไม่ได้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎรรบกวนการติดต่อพูดคุยระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎรและประชาชนผู้รับบริการ และไม่มีห้องสำหรับจัดเก็บเอกสารทางทะเบียนราษฎรซึ่งเป็นเอกสารส่วนบุคคลที่ไม่สามารถเปิดเผยได้ อีกทั้งบริเวณห้องโถงที่ใช้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร เป็นส่วนที่มี

ผู้คนเดินผ่านไปมาตลอดเวลา ทำให้ไม่สามารถจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรได้ เช่น ที่วี สำหรับบริการให้ประชาชนดูขณะรอรับบริการ อุปกรณ์และเครื่องเล่นสำหรับเด็กผู้ติดตามประชาชนผู้รับบริการ จึงทำให้ยังไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนเท่าที่ควร แต่สำนักงานเทศบาลตำบลสามง่ามมีมุมสำหรับวางหนังสือ หนังสือพิมพ์ และวารสารต่าง ๆ ไว้สำหรับผู้รอรับบริการในด้านต่าง ๆ ในการรับบริการประชาชน ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“... ด้านอาคารสถานที่ ยังไม่เหมาะสมมากนักควรจัดเป็นห้องให้บริการเฉพาะ เพื่อเก็บรักษาเอกสารหรือข้อมูลความลับหรือระเบียบกฎหมาย ... ” (ผู้บริหาร คนที่ 3, สัมภาษณ์, 15 กันยายน 2562)

ซึ่งความคิดเห็นข้างต้น สอดคล้องกับทัศนคติของผู้ให้ข้อมูลสำคัญผู้ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร คนที่ 2, 3 ได้กล่าวไว้ว่า

“... ด้านอาคารสถานที่ ในปัจจุบัน จุดบริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรยังใช้สถานที่ร่วมกับสำนักปลัด ทำให้ติดขัดในด้านของการจัดเก็บเอกสารส่วนในด้านการบริการประชาชนมีความเหมาะสมและเพียงพออยู่ในระดับหนึ่ง ... ” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร คนที่ 2, สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2562)

ข้อมูลข้างต้นเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งเป็นประชาชนผู้รับบริการ คนที่ 3, 4 ได้กล่าวไว้ว่า

“... อาคารสถานที่การให้บริการประชาชนในปัจจุบันเริ่มมีความคับแคบเนื่องจากจำนวนประชาชนที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้สถานที่ไม่เพียงพอกับการให้บริการเท่าที่ควร เหมาะกับการขยายสถานที่เพิ่มขึ้นเพื่อรองรับประชาชนให้เพียงพอต่อไป ... ” (ประชาชนผู้รับบริการ คนที่ 3, สัมภาษณ์, 25 สิงหาคม 2562)

“... ข้าพเจ้าคิดว่าในส่วนของอาคารสถานที่ในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรในปัจจุบันมีความคับแคบไปหน่อย ควรมีการขยายพื้นที่สำหรับการให้บริการเพิ่มขึ้น ... ” (ประชาชนผู้รับบริการ คนที่ 4, สัมภาษณ์, 25 สิงหาคม 2562)

4.4 รูปแบบในการพัฒนาการบริหารของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม

รูปแบบในการพัฒนาการบริหารของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม มาจากการที่ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร และประชาชนผู้รับบริการ เล็งเห็นความสำคัญเพื่อทราบถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการรักษามาตรฐานการให้บริการ การพัฒนา และปรับปรุงการให้บริหารด้านงานทะเบียนราษฎร ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลให้สามารถบรรลุผลการให้บริการที่เป็นเลิศในระดับที่น่าพอใจ เกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐมต่อไป โดยแนวทางในการพัฒนาการบริหารของงานทะเบียนราษฎรนั้นมีลักษณะที่คล้ายและสอดคล้องกัน ดังผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งเป็นผู้เสนอแนวทางได้กล่าวไว้ ซึ่งสามารถแยกประเด็นออกตามกระบวนการบริหารจัดการ 5 ขั้นตอน (POCCC) คือ (1) การวางแผน (Planning) (2) การจัดองค์การ (Organizing) (3) การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) (4) การประสานงาน (Coordinating) (5) การควบคุม (Controlling) ดังนี้

4.4.1 การวางแผน (Planning)

จากการศึกษาพบว่า ผู้บริหาร ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี และปลัดเทศบาล มีหน้าที่กำหนดนโยบายและแผนงานกระบวนการบริหารงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม ในการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพบุคลากร โดยการเข้ารับการฝึกอบรม และกำหนดงบประมาณรายจ่ายประจำปี เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎรให้เพียงพอต่อโครงการที่กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย จัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในทุก ๆ ปี เนื่องจากกฎหมาย ระเบียบ และแนวทางการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องด้านงานทะเบียนราษฎร มีการปรับปรุง ปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ที่ให้ความสำคัญในเรื่องของการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการภาครัฐ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร และการให้บริการที่ประชาชนได้รับความพึงพอใจอย่างสูงสุด ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“... กำหนดให้บุคลากรมีการพัฒนาองค์ความรู้ของเจ้าหน้าที่ให้ทันสมัยอยู่เสมอ โดยการฝึกอบรมด้านงานทะเบียนราษฎร ...” (ผู้บริหาร คนที่ 3, สัมภาษณ์, 15 กันยายน 2562)

ซึ่งสอดคล้องกับทัศนคติของผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎรคนที่ 1, 2 ได้กล่าวไว้ว่า

“... แนวทางการพัฒนาระบบการปฏิบัติงาน คือ ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ทะเบียนราษฎรเข้ารับการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานมีความรู้ ความเข้าใจในกฎหมายระเบียบและทักษะการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร คนที่ 1, สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2562)

“... ส่งเสริมและสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ได้เพิ่มเติมความรู้และศิษษาธรรมเนียมความ เข้าใจด้านระเบียบกฎหมายอย่างต่อเนื่องเช่นการเข้ารับการฝึกอบรม ...” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร คนที่ 2, สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2562)

เช่นเดียวกันกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งเป็นประชาชนผู้รับบริการ คนที่ 4, 7, 14 ที่มีความคิดเห็น เกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร ได้กล่าวไว้ว่า

“... ข้าพเจ้าคิดว่าสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่ามก็ให้บริการ งานทะเบียนราษฎรที่ดีแล้วแต่ถ้าจะให้มีการพัฒนามากขึ้นก็อาจจะเน้นเรื่อง การเพิ่มพูนความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ด้านงานทะเบียนราษฎรให้มีความรู้ความ เข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากเดิมที่ได้อยู่แล้วให้รู้ในทุก ๆ เรื่องเกี่ยวกับงาน ทะเบียนราษฎรมากขึ้นเพื่อให้การปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนมีประสิทธิภาพยิ่ง ๆ ขึ้นไป ...” (ประชาชนผู้รับบริการ คนที่ 4, สัมภาษณ์, 25 สิงหาคม 2562)

“... ด้านการพัฒนาบุคลากรเพิ่มความรู้แนวทางในการปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพ เพิ่มขึ้น เช่น การเข้ารับการอบรม ...” (ประชาชนผู้รับบริการ คนที่ 7, สัมภาษณ์, 25 สิงหาคม 2562)

“... ด้านบุคลากรควรส่งเสริมไปอบรมให้ความรู้ความสามารถเพิ่มเติมมากกว่าเดิม ...” (ประชาชนผู้รับบริการ คนที่ 14, สัมภาษณ์, 29 สิงหาคม 2562)

4.4.2 การจัดการ (Organizing)

จากการศึกษาพบว่า สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม มีภารกิจหลัก คือ การให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร แนวทางในการจัดการจึงเป็นไปในด้านการจัดอาคาร สถานที่ ซึ่งต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจเป็นที่สุด โดยการ

ปรับปรุงอาคารสถานที่ของสำนักงานเทศบาลตำบลสามง่าม ให้มีความเป็นสัดส่วนแบ่งแยกพื้นที่สำหรับการให้บริการที่มีขนาดพื้นที่เพียงพอต่อการรองรับประชาชนที่มาติดต่อ ปรับปรุงเคาน์เตอร์รับบริการให้มีลักษณะที่ทันสมัยมากขึ้น จัดให้มีช่องทางพิเศษเพื่อรับบริการทั้งผู้สูงอายุหรือผู้พิการ สำหรับสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่วี สถานสำหรับเด็กผู้ติดตามระหว่างรอรับบริการ บริการอินเทอร์เน็ตฟรีแก่ผู้รับบริการ แก้วน้ำที่สะอาด ห้องน้ำที่มีความสะอาด และการจัดเก็บเอกสารสำคัญทางงานทะเบียนราษฎรที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นในทุก ๆ วัน ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“... ปรับปรุงห้องทำงานที่เป็นห้องเฉพาะ มีพื้นที่ใช้สอยในการให้บริการในมุมต่าง ๆ ทั้งระบบไอที สนามเล่นเด็ก จัดช่องบริการด่วนหรือ One stop service ตามที่กฎหมายกำหนดให้ มีการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศด้านต่าง ๆ Wi-Fi LINE Facebook ...” (ผู้บริหาร คนที่ 3, สัมภาษณ์, 15 กันยายน 2562)

ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร คนที่ 3 ได้กล่าวไว้ว่า

“... ควรมีการจัดเคาน์เตอร์การให้บริการแก้วรับรองรับให้เพียงพอสวยงามทันสมัย ...” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร คนที่ 3, สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2562)

นอกจากนั้นยังเป็นไปในทิศทางเดียวกับข้อมูลสำคัญผู้ซึ่งเป็นประชาชนผู้รับบริการ คนที่ 3, 6, 8 ได้กล่าวไว้ว่า

“... การจัดสถานที่ในการรับบริการให้หน้าเข้ามาใช้บริการหรือจุดเด่นของตำบลเองเป็นการประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนที่มาใช้บริการได้รู้เรื่องราว ...” (ประชาชนผู้รับบริการ คนที่ 3, สัมภาษณ์, 25 สิงหาคม 2562)

“... ตลอดจนจัดมุมให้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม หรือสวนหย่อม เพื่อให้ประชาชนได้ผ่อนคลายและเกิดความประทับใจในระหว่างรอรับบริการ ...” (ประชาชนผู้รับบริการ คนที่ 6, สัมภาษณ์, 25 สิงหาคม 2562)

“... ในด้านสถานที่ มีสถานที่เป็นส่วน และชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดความเบื้อหน่วย เช่น มีทีวี มีหนังสือให้ดูแบบที่ใหม่ ๆ มีที่ให้เด็กเล่น ...” (ประชาชนผู้รับบริการ คนที่ 8, สัมภาษณ์, 25 สิงหาคม 2562)

4.4.3 การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding)

จากการศึกษาพบว่า การบังคับบัญชาสั่งการด้านงานทะเบียนราษฎร ซึ่งเป็นที่เกี่ยวกับการบันทึกการข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนให้เป็นไปตามข้อเท็จจริงอย่างเป็นระบบ เอกสารทางทะเบียนราษฎรเป็นเอกสารทางกฎหมายเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการก่อให้เกิดประโยชน์ในการรักษาสิทธิและหน้าที่ของประชาชนที่พึงได้ ทั้งบุคคลสัญชาติไทยและบุคคลซึ่งไม่มีสัญชาติไทย ดังนั้นแนวทางการบังคับบัญชาสั่งการนั้น ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องทางด้านงานทะเบียนราษฎร เพื่อใช้ในการควบคุม ดูแล และหลีกเลี่ยงการสั่งการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือสั่งให้ปฏิบัติหน้าที่ในเรื่องที่ขัดต่อกฎหมายและระเบียบ สั่งการตามสายบังคับบัญชาของระบบราชการ และเมื่อพบปัญหาหรือมีอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารมีการให้คำปรึกษาแนะนำ เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“... เนื่องจากงานทะเบียนราษฎรเป็นลักษณะงานที่ต้องยึดระเบียบกฎหมายเป็นสิ่งสำคัญ และเกี่ยวกับความลับความมั่นคง การบังคับบัญชา ต้องผ่านการพิจารณาลั่นกรองจากผู้บังคับบัญชาตามลำดับ และยึดกฎหมายระเบียบคำสั่ง และประกาศที่เกี่ยวข้อง เมื่อพบปัญหาอุปสรรค ก็จะพิจารณาปัญหาเป็นลักษณะแบบใด หากเป็นกฎหมายระเบียบจะต้องพิจารณาให้รอบคอบหรือหารือในหน่วยระดับเหนือขึ้นไปและกำหนดเงื่อนไขเวลาการแจ้งผู้ใช้บริการทราบ แต่หากปัญหาอุปสรรคเป็นเรื่องทั่วไป เช่นเอกสารไม่ครบหากเจ้าหน้าที่จะรับเรื่องให้พิจารณาก็ควรแนะนำให้ผู้ใช้บริการทราบขั้นตอนระเบียบกฎหมายระยะเวลาโดยเบื้องต้นให้หัวหน้าฝ่ายผู้อำนวยการกองพิจารณาตามลำดับ ...” (ผู้บริหาร คนที่ 3, สัมภาษณ์, 15 กันยายน 2562)

ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎรคนที่ 1, 2, 3 ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“... การสั่งการเป็นไปตามสายบังคับบัญชาโดยถือปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายที่กำหนด ผู้บริหารสามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาภายใต้ระเบียบ กฎหมาย เพื่อให้การปฏิบัติสำเร็จลุล่วงด้วยดีและ

ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ...”
(เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร คนที่ 1, สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2562)

“... การสั่งการของผู้บริหารเป็นการสั่งการตามสายบังคับบัญชาและเป็นไปตามระเบียบกฎหมายโดยมีปลัดเทศบาลเป็นนายทะเบียนท้องถิ่น กรณีมีปัญหาหรืออุปสรรคผู้บริหารสามารถให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้โดยการสอบถาม พูดคุยถึงปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถแสดงความคิดเห็นถึงแนวทางแก้ไขและนำมาปรับใช้ในการทำงานและไม่ขัดต่อระเบียบฯ ...” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร คนที่ 2, สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2562)

“... เป็นการสั่งการตามสายบังคับบัญชา และเป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนราษฎร โดยมีปลัดเทศบาลเป็นนายทะเบียนท้องถิ่น กรณีที่มีปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการประชาชนผู้บริการสามารถให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเป็นไปตามระเบียบและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ...” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร คนที่ 3, สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2562)

4.4.4 การประสานงาน (Coordinating)

จากการศึกษาพบว่า การประสานงานด้านงานทะเบียนราษฎร ควรมีแนวทางในการบริหารงาน โดยเน้นการทำงานร่วมกัน และยึดหลักการประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม สร้างและกระตุ้นจิตสำนึกต่อส่วนรวมในการปฏิบัติตน เนื่องจากการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร เป็นงานที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการให้บริการประชาชน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาอุปสรรคในการทำงาน ซึ่งต้องปฏิบัติงานบนพื้นฐานของมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรที่มีลักษณะวิชาชีพเฉพาะที่ต้องมีความรู้ด้านกฎหมายเป็นสำคัญที่ต้องอาศัยความชำนาญมาก การช่วยเหลือเกื้อกูลกันหรือปฏิบัติหน้าที่สามารถดำเนินการแทนกัน เพื่อเสริมสร้างความรักสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน สร้างวัฒนธรรมองค์การที่ดี โดยเป็นไปในลักษณะตามสายบังคับบัญชา มีการรายงานผลการปฏิบัติงานไปตามลำดับชั้น การดำเนินการ มีคำสั่งมอบหมายงานในหน้าที่ตามสายการบังคับบัญชา ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“... เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรเป็นลักษณะวิชาชีพเฉพาะที่ต้องมีความรู้ด้านกฎหมายเป็นสำคัญที่ต้องอาศัยความชำนาญมาก การช่วยเหลือเกื้อกูลกันหรือปฏิบัติหน้าที่แทนกัน ต้องอยู่ในกลุ่มสายงานเดียวกันซึ่งมีเจ้าหน้าที่ไม่มาก หากจำเป็นที่จะต้องใช้หัวหน้าฝ่าย หรือผู้อำนวยการกอง หรือนายทะเบียนช่วยเหลือ หากมีปัญหาทางการปฏิบัติหรือกฎหมายอาจต้องประสานสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดหรือภาค และพิจารณาปัญหาเป็นลักษณะแบบใดหากเป็นกฎหมายระเบียบจะต้องพิจารณาให้รอบคอบ หรือหารือในหน่วยระดับเหนือขึ้นไป และกำหนดเงื่อนไขเวลาการแจ้งผู้ใช้บริการทราบ แต่หากปัญหาอุปสรรคเป็นเรื่องทั่วไป เช่น เอกสารไม่ครบ หากเจ้าหน้าที่จะรับเรื่องให้พิจารณาก็ควรแนะนำให้ผู้ใช้บริการทราบขั้นตอน ระเบียบ กฎหมายระยะเวลา โดยเบื้องต้นให้หัวหน้าฝ่ายผู้อำนวยการกองพิจารณาตามลำดับ ...” (ผู้บริหารคนที่ 3, สัมภาษณ์, 15 กันยายน 2562)

ข้อมูลข้างต้น สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร คนที่ 1, 2, 3 ได้กล่าวไว้ว่า

“... ในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรเป็นงานด้านบริการประชาชนหน่วยงานจึงได้ดำเนินการมีคำสั่งมอบหมายงานในหน้าที่ตามสายการบังคับบัญชา ซึ่งสามารถช่วยเหลือกัน และสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ ในกรณีที่บุคคลใดคนหนึ่งไม่มาหรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการและความรวดเร็ว การแบ่งงานกันรับผิดชอบด้านทะเบียนราษฎรต้องมีความสอดคล้องกัน โดยคำนึงถึงมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของผู้ที่ได้รับมอบหมายงานเป็นหลักและได้มีการแต่งตั้งให้กับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติงานเป็นผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่นเพื่อให้สามารถปฏิบัติทดแทนกันได้ ...” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร คนที่ 1, สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2562)

“... เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันและสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถในการบริการประชาชนที่มาขอรับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ลดผลเสียที่เกิดขึ้นให้น้อยที่สุด การปฏิบัติหน้าที่ในด้านงานทะเบียนราษฎรไม่สามารถแบ่งงานที่รับผิดชอบได้เต็มร้อยเปอร์เซ็นต์ เนื่องจากเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่ที่ต้องสามารถ

ให้บริการ ให้คำแนะนำอธิบาย หรือตอบข้อซักถามให้กับประชาชนได้ ...” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร คนที่ 2, สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2562)

“... เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ช่วยนายทะเบียน ซึ่งมีความรู้ความสามารถและความเข้าใจในระเบียบปฏิบัติงานที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน และสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ ซึ่งมีขอบเขตเป็นไปตามหนังสือสั่งการและตามสายงานการบังคับบัญชา การแบ่งงานกันรับผิดชอบในด้านงานทะเบียนราษฎร จึงมีความสอดคล้องกับระบบการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถตรงตามตำแหน่งและสายงานในการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร ...” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร คนที่ 3, สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2562)

4.4.5 การควบคุม (Controlling)

จากการศึกษาพบว่า สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม มีนายทะเบียนท้องถิ่นและผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น เป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนท้องถิ่น มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎร โดยนายทะเบียนท้องถิ่นเป็นผู้มีอำนาจในการพิจารณาอนุมัติ พร้อมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียน ให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งการควบคุมดูแลระบบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ดังนั้นแนวทางการพัฒนาการบริหาร ในกระบวนการควบคุมเป็นไปในรูปแบบของการกำกับ และสนับสนุน ดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นตามอำนาจหน้าที่ของสายบังคับบัญชา ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“... กรณี มีข้อสั่งการใหม่ตามกฎหมายระเบียบที่เป็นปัญหาหรือการบริการที่เป็นปัญหา จะเรียกปรึกษาพูดคุยเจ้าหน้าที่หรือหัวหน้าฝ่ายหรือผู้อำนวยการกองเข้ามาปรึกษาพูดคุย และหากมีปัญหาที่สำคัญ ๆ ก็จะกำหนดการประชุมร่วมกันเป็นกรณี ๆ ในเรื่องของระบบการให้บริการส่วนใหญ่เป็นรายงานตามปกติทั่วไป เว้นแต่กรณีมีความรู้จำเป็นจะต้องดำเนินการทางงบประมาณเพื่อจัดหาวัสดุต้องดำเนินการเข้าแผนพัฒนาหรือดำเนินการเร่งด่วน เพิ่มเติมแผนพัฒนา และหาโอนงบประมาณเพื่อดำเนินการให้ทันต่อการบริการประชาชน ...” (ผู้บริหาร คนที่ 3, สัมภาษณ์, 15 กันยายน 2562)

ข้อมูลข้างต้น สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร คนที่ 1, 2, 3 ได้กล่าวไว้ว่า

“... มีการประชุมกันระหว่างหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานเป็นประจำ และนำปัญหาที่พบมาเข้าที่ประชุมและแก้ไขปัญหาและวางแนวทางแก้ไขปัญหาในอนาคตที่จะเกิดขึ้น และผู้ปฏิบัติงานมีการประเมินผลการปฏิบัติงานในรูปของแบบสอบถามให้กับผู้มาติดต่องานและนำผลที่ได้มารวบรวมเป็นข้อมูล ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นไปและเกิดประโยชน์สูงสุด ...” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร คนที่ 1, สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2562)

“... การกำกับดูแลเกี่ยวกับงานทะเบียนเป็นการรวบรวมปัญหาและอุปสรรคและการแก้ปัญหาร่วมกัน ในรูปแบบการประชุมย่อย หรือพูดคุยปรึกษา เมื่อเกิดปัญหาในแต่ละครั้ง รวมทั้งมีการติดตามผลเพื่อลดปัญหาที่เกิดขึ้นให้น้อยลงและเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในครั้งต่อไปทั้งนี้ต้องไม่ขัดต่อระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และมีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลอุปสรรคปัญหาที่เกิดขึ้น รายงานผู้บังคับบัญชาเป็นบางครั้ง โดยเฉพาะในเรื่องที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเบ็ดเสร็จ เพื่อให้เป็นไปตามขั้นตอนกระบวนการตามสายการบังคับบัญชาระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ...” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร คนที่ 2, สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2562)

“... ผู้รับผิดชอบในการกำกับดูแลเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรได้มีการประชุมร่วมกันรวบรวมปัญหาและอุปสรรคและแก้ปัญหาร่วมกัน ในการประชุมหากปรึกษาหารือเสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติงานและหาวิธีแก้ไขเมื่อพบข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาด เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีการแจ้งเรื่องหนังสือสั่งการเพื่อทราบ และผู้รับผิดชอบควบคุมกำกับดูแลระบบงานในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและมีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล อุปสรรคและปัญหาที่เกิดขึ้น รายงานผู้บังคับบัญชา ในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้เบ็ดเสร็จซึ่งเป็นขั้นตอนและกระบวนการตามสายบังคับบัญชาและเป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ...” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร คนที่ 3, สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2562)

นอกจากนั้นแล้ว ยังมีแนวทางอื่น ๆ ที่สำคัญ เพื่อเป็นการแก้ปัญหาก็ปรากฏข้างต้น อันจะนำไปสู่การพัฒนาการบริหารงานทะเบียนราษฎรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ดังนี้

ประการที่ 1 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎรนอกจากการที่จะต้องพัฒนา ศักยภาพใน ด้านความรู้ ความเข้าใจ และทักษะ ในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบที่ เกี่ยวข้องแล้ว อีกประการหนึ่งที่เจ้าหน้าที่จะต้องตระหนักถึงของการปฏิบัติหน้าที่ คือ การมีใจรักในการ บริการประชาชน เนื่องจากการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร เป็นงานด้านการบริการประชาชน อย่างใกล้ชิด โดยการพบปะ พูดคุย สอบถามกับประชาชนโดยตรง การบริการที่เป็นเลิศ คือ สิ่งซึ่งสร้าง ความประทับใจ ความอบอุ่นใจให้กับประชาชนผู้มาติดต่อได้ ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“... การให้บริการ เราต้องสุภาพเรียบร้อยมีศักยภาพในการให้บริการในการ ติดต่อสื่อสาร เพราะเราให้บริการ บริการ อย่างเดียวไม่พอต้องให้ความสบายใจ กับเค้าด้วย เค้ามาติดต่อก็ต้องการความสบายใจอุ่นใจ ...” (ผู้บริหารคนที่ 1, สัมภาษณ์, 15 กันยายน 2562)

ประการที่ 2 เอกสารสำคัญทางทะเบียนราษฎรมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในทุก ๆ วัน จากการติดต่อ ขอรับบริการของประชาชน ถึงแม้ว่าในปัจจุบันรัฐบาลจะมีนโยบาย การยกเลิกสำเนาเอกสารราชการ (No Copy) เพื่อลดภาระประชาชนเมื่อต้องติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของภาครัฐแล้วก็ตาม แต่ ในทางปฏิบัติในบางกระบวนการ เช่น การมอบอำนาจ หรือการยื่นคำร้องขอรับบริการ ยังคงใช้เอกสาร หลักฐาน เพื่อประกอบการพิจารณาอนุมัติในการดำเนินการ ดังนั้นหากมีเครื่องสแกนเพื่อจัดเก็บเอกสาร ทั้งหมดให้เป็นข้อมูลดิจิทัลแล้ว จะสามารถมีส่วนช่วยในเรื่องของการเรียกดูสำเนาเอกสารของเจ้าหน้าที่ หรือการที่ประชาชนมาขอตรวจสอบข้อมูลดังกล่าว อีกทั้งยังลดการจัดซื้อครุภัณฑ์ และสถานที่จัดเก็บ เอกสารดังกล่าวอีกด้วย ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“... ควรมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในระบบการจัดเก็บข้อมูลเอกสารเก่าเพื่อ ป้องกันการสูญหายและเพื่อสะดวกประหยัดเวลาในการสืบค้น ...” (เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร คนที่ 3, สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2562)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาการบริหารงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ซึ่งงานทะเบียนราษฎร เป็นภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนจากกรมการปกครอง เพื่ออำนวยความสะดวกกับการให้บริการประชาชน ในการรับบริการทางด้านงานทะเบียนราษฎร ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม 2544 เป็นต้นมา สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในการรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ทั้งหมด 2 ตำบล ประกอบด้วย ตำบลสามง่าม มีจำนวน 12 หมู่บ้าน และตำบลลำลูกบัว มีจำนวน 6 หมู่บ้าน จากสถิติกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ในปีพ.ศ. 2562 (ณ เดือนมิถุนายน 2562) ท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม มีจำนวนประชากรจากทะเบียนบ้าน ทั้งหมด 13,963 คน เป็นชาย 6,720 คน และหญิง 7,243 คน มีจำนวนบ้านจากทะเบียนบ้านทั้งหมด 4,672 หลัง ด้วยงานทะเบียนราษฎร เป็นงานด้านการบริการประชาชนอย่างใกล้ชิด โดยการพบปะ พูดคุย สอบถามกับประชาชน โดยตรง ในด้านการรับแจ้งการเกิด การตาย การย้ายที่อยู่ การเพิ่ม - จำหน่ายชื่อ การแก้ไขเปลี่ยนแปลง รายการในเอกสารทางทะเบียนราษฎร การขอเลขหมายประจำบ้าน การรื้อถอนบ้าน การคัดและรับรอง รายการทะเบียนราษฎร จะเห็นได้ว่างานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่เกี่ยวกับการบันทึกรายการข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนให้เป็นไปตามข้อเท็จจริงอย่างเป็นระบบ เอกสารทางทะเบียนราษฎรเป็นเอกสารทางกฎหมายเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการก่อให้เกิดประโยชน์ในการรักษาสิทธิ และหน้าที่ของประชาชนที่พึงได้ ทั้งบุคคลสัญชาติไทยและบุคคลซึ่งไม่มีสัญชาติไทย ซึ่งรูปแบบในการพัฒนาการบริหารจะทำให้ทราบถึง ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการรักษามาตรฐานการให้บริการ การพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลให้สามารถบรรลุผล การให้บริการที่เป็นเลิศในระดับที่น่าพอใจ เกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม

โดยการศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม จังหวัดนครปฐม ศึกษาปัญหาอุปสรรคการบริหารของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม จังหวัดนครปฐม และนำเสนอรูปแบบในการพัฒนาการบริหารของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม จังหวัดนครปฐม ซึ่งในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับ กระบวนการบริหารจัดการ

5 ขั้นตอน (POCCC) ของ อองรี ฟาร์โยล์ มาประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์ศึกษารูปแบบการพัฒนาการบริหารงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลสามง่าม จังหวัดนครปฐม ซึ่งขอบเขตการศึกษาในครั้งนี้ ได้ดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับภาพรวมในกระบวนการบริหารดำเนินงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม การวางแผน การจัดการ การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงาน การควบคุม ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นกับการบริหารงานทะเบียนราษฎร ทั้งในด้านบุคลากร ด้านระบบการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ จนนำมาสู่การนำเสนอรูปแบบการพัฒนาการบริหารงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม ซึ่งในการศึกษาวิจัยได้ใช้วิธีการศึกษาแบบการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารสำคัญและสื่อออนไลน์ เพื่อความถูกต้องและชัดเจนของข้อมูลการวิจัย จึงสามารถสรุปผลการวิจัยเป็นรายด้านได้ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปและอภิปรายผลการศึกษาวิจัย เน้นนำเสนอตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1.1 การบริหารงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม จังหวัดนครปฐม

การวางแผน

ผู้มีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและแผนงานกระบวนการบริหารงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม คือ ฝ่ายบริหาร ซึ่งประกอบด้วย นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี และปลัดเทศบาล โดยการใช้วิสัยทัศน์กำหนดนโยบายซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง ในการที่จะพัฒนาศักยภาพบุคลากร ระบบการให้บริการ และอาคารสถานที่ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร การให้บริการที่ประชาชนได้รับความพึงพอใจ สามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านบุคลากร มีการวางแผนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้เข้ารับการศึกษา โดยจัดตั้งงบประมาณการศึกษาไว้ในเทศบัญญัติของทุกปีงบประมาณ และมีการออกคำสั่งเทศบาลตำบลสามง่าม เรื่อง การแบ่งและมอบหมายหน้าที่การทำงานในส่วนราชการ เพื่อให้การปฏิบัติงานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อยมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาศัยอำนาจตามประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดนครปฐม เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของเทศบาล โดยให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายหน้าที่ รับผิดชอบปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยมีปลัดเทศบาล เป็นผู้บังคับบัญชา และรับผิดชอบกำกับดูแลให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมาย ด้านระบบการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ระบบการเชื่อมโยงฐานข้อมูลทางทะเบียนราษฎรร่วมกับกรมการปกครอง ระบบ

อินเทอร์เน็ตเพื่อรองรับการเชื่อมโยงฐานข้อมูล เครื่องคอมพิวเตอร์และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ มีการวางแผนระบบการให้บริการทั้งหมด มีการจัดทำเป็นแผนงานใน การดูแล บำรุง ปรับปรุงในทุก ๆ ปี โดยกำหนดไว้ในเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี เทศบาลตำบลสามง่าม เพื่อจัดจ้างปรับปรุง ดูแล และพัฒนาระบบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร โดยการทำสัญญาการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบคอมพิวเตอร์ สำหรับงานทะเบียนราษฎรเป็นรายปี ร่วมกับบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด พร้อมทั้งประสานงานกับศูนย์บริหารการทะเบียนภาค 7 สาขานครปฐม เมื่อระบบการให้บริการมีปัญหา หรือมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงไปตามแนวทางของกฎหมาย ระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง และวางแผนจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการช่วยลดขั้นตอนการให้บริการ สะดวกรวดเร็ว อีกด้วย

ด้านอาคารสถานที่ มีการวางแผนจัดสถานที่การให้บริการ โดยเพิ่มพื้นที่การรับบริการ และเก้าอี้พักคอย จากจำนวนประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในทุก ๆ ปี เพื่อรองรับตามจำนวนของผู้รับบริการที่มีเพิ่มมากขึ้นในทุกปี

การจัดองค์การ

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม มีการจัดโครงสร้างการจัดองค์การ สามารถแบ่งได้ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ทั้งการกำหนดตำแหน่งและหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านระบบการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ตลอดจนด้านอาคารสถานที่ไว้อย่างชัดเจน ซึ่งสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่ามมีการจัดองค์การในการบริหารงานทะเบียนราษฎร สามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านบุคลากร มีการบรรจุแต่งตั้ง สรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และทักษะเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านงานทะเบียนราษฎรโดยเฉพาะ ซึ่งตรงตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่กำหนดไว้ในกรอบอัตรากำลังของเทศบาลตำบลสามง่าม เพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนที่เพิ่มมากขึ้นและด้วยความตระหนักในความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นสำคัญ

ด้านระบบการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ซึ่งประกอบด้วย ระบบการเชื่อมโยงฐานข้อมูลทางทะเบียนราษฎรร่วมกับกรมการปกครอง ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อรองรับการเชื่อมโยงฐานข้อมูล เครื่องคอมพิวเตอร์และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ผู้บริหารมีการให้ความสำคัญในเรื่องของระบบการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรซึ่งมีผลต่อความมั่นคงของประเทศ เนื่องจากเป็นระบบคอมพิวเตอร์ที่มีฐานข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน ทั้งบุคคลสัญชาติไทยและบุคคลซึ่งไม่มีสัญชาติไทย ซึ่งถือเป็นความลับทางราชการ และความสะดวกรวดเร็วของระบบการให้บริการยังมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนเมื่อมารับบริการอีกด้วย จึงมีการตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อจัดจ้างปรับปรุง ดูแล และพัฒนาระบบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรในทุก ๆ ปี โดยการทำสัญญาการบำรุงรักษา และซ่อมแซม แก้ไขระบบคอมพิวเตอร์ สำหรับงานทะเบียนราษฎรเป็นรายปี ร่วมกับบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด พร้อมทั้งประสานงานกับศูนย์บริหารการทะเบียนภาค 7 สาขานครปฐม เมื่อระบบการให้บริการ

มีปัญหา หรือมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงไปตามแนวทางของกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ด้านอาคารสถานที่ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม อยู่ในอาคารสำนักงาน เทศบาลตำบลสามง่าม บริเวณศูนย์ราชการของอำเภอดอนตูม ซึ่งประกอบด้วยหน่วยงานราชการ ได้แก่ ที่ว่าการอำเภอดอนตูม สถานีตำรวจภูธร สำนักงานเกษตรอำเภอ ห้องสมุดประชาชน และตั้งอยู่ใจกลางชุมชนเขตรับผิดชอบของเทศบาล จึงทำให้ประชาชนมีความสะดวกในการติดต่อราชการกับหน่วยงานต่าง ๆ และภายในอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลสามง่าม มีการจัดสถานที่เพื่อรองรับการให้บริการประชาชน โดยมีเคาน์เตอร์รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ซึ่งอยู่บริเวณส่วนหน้าของอาคารสำนักงาน เทศบาลตำบลสามง่าม เป็นจุดเด่นที่ทำให้ประชาชนสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน รวมไปถึงมีการจัดระเบียบสถานที่จอดรถ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านงานทะเบียนราษฎรทั้งชั้นตอนการติดต่อรับบริการ ระยะเวลา และเอกสารที่ใช้ต่าง ๆ แก้อี้นั่งคอยที่มีเพียงพอต่อประชาชนที่มาติดต่อ ห้องน้ำ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้รับบริการ

การบังคับบัญชาสั่งการ

การบังคับบัญชาสั่งการ สำหรับการบริหารหรือแม้แต่การปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎรนั้น เป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นพิเศษ เนื่องจากงานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่เกี่ยวกับการบันทึกการข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนให้เป็นไปตามข้อเท็จจริงอย่างเป็นระบบ เอกสารทางทะเบียนราษฎรเป็นเอกสารทางกฎหมายเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการก่อให้เกิดประโยชน์ในการรักษาสิทธิ และหน้าที่ของประชาชนที่พึงได้ ทั้งบุคคลสัญชาติไทยและบุคคลซึ่งไม่มีสัญชาติไทย ดังนั้นการบังคับบัญชา สั่งการ จะต้องเป็นไปด้วยความโปร่งใส หลีกเลี่ยงการสั่งการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือสั่งให้ปฏิบัติหน้าที่ในเรื่องที่ขัดต่อกฎหมายและระเบียบและเป็นการสั่งการตามสายบังคับบัญชาของระบบราชการ สำหรับสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่ามนั้น ผู้รับผิดชอบและปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนเทศบาลตำบลสามง่าม จะต้องเป็นผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งตามคำสั่งแต่งตั้งผู้มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาอนุมัติและปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎรเท่านั้น โดยการแต่งตั้ง ปลัดเทศบาลตำบลสามง่าม เป็นนายทะเบียนท้องถิ่นโดยตำแหน่ง และข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่มีตำแหน่ง ซึ่งเกี่ยวข้องกับสายงานด้านทะเบียนราษฎร เป็นผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น และเมื่อพบปัญหาหรือมีอุปสรรคในการให้บริการประชาชน ผู้บริหารมีความใส่ใจในการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

การประสานงาน

การประสานงานของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม เป็นบริหารงานโดยเน้นการให้ความร่วมมือ และยึดหลักการประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม สร้างและกระตุ้นจิตสำนึกต่อ

ส่วนรวมในการปฏิบัติตนและปฏิบัติงานตามมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรม เชิดชูคุณธรรม ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรเป็นลักษณะวิชาชีพเฉพาะที่ต้องมีความรู้ด้านกฎหมายเป็นสำคัญที่ต้องอาศัยความชำนาญมาก การช่วยเหลือเกื้อกูลกันหรือปฏิบัติหน้าที่ที่สามารถดำเนินการแทนกัน เพื่อเสริมสร้างความรักสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี โดยเป็นไปในลักษณะตามสายบังคับบัญชา ผู้ปฏิบัติงานทำตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา การประสานงาน และรายงานผลการปฏิบัติงานไปตามลำดับชั้น การดำเนินการ มีคำสั่งมอบหมายงานในหน้าที่ตามสายการบังคับบัญชา สามารถแสดงออกให้เห็นในแนวทางในการช่วยเหลือกันและสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ ในกรณีที่บุคคลใดคนหนึ่งไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการและความรวดเร็ว การแบ่งงานกันรับผิดชอบด้านทะเบียนราษฎรมีความสอดคล้องกัน โดยคำนึงถึงมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของผู้ที่ได้รับมอบหมายงานเป็นหลัก

การควบคุม

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม มีนายทะเบียนท้องถิ่นและผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น เป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนท้องถิ่น มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรในเขตปกครองท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ.2534 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2562 มาตรา 8 (5) และ มาตรา 8/2 (5) ปลัดเทศบาล เป็นนายทะเบียนท้องถิ่น และให้มีอำนาจแต่งตั้งผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น อยู่ใน การควบคุมดูแลของนายทะเบียนท้องถิ่น โดยนายทะเบียนท้องถิ่นเป็นผู้มีอำนาจในการพิจารณาอนุมัติ พร้อมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียน ให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งการควบคุมดูแลระบบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร

5.1.2 ปัญหาอุปสรรคการบริหารงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม

ปัญหาที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่ามประสบในการบริหารงานทะเบียนราษฎรนั้น ไม่ได้เป็นอุปสรรคที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานจนไม่สามารถดำเนินการในการบริการประชาชนได้ แต่เป็นปัญหาที่หากดำเนินการแก้ไขแล้วจะทำให้การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรมีความรวดเร็ว และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นเท่านั้น ซึ่งปัญหาอุปสรรคสามารถแยกเป็นประเด็น ได้ดังนี้

ด้านบุคลากร

หากเปรียบเทียบกับเขตพื้นที่รับผิดชอบ จำนวนประชากร จำนวนบ้านจากทะเบียนบ้านทั้งหมด และจำนวนประชาชนมาขอรับบริการต่อเดือนแล้วนั้น ปัญหาด้านบุคลากรจะเป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับ

อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ยังไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน ซึ่งหากมีประชาชนมาขอรับบริการพร้อมกันหลายราย อาจจะทำให้เกิดความล่าช้าในการที่จะต้องรอรับบริการ

ด้านระบบการให้บริการ

ระบบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ซึ่งประกอบด้วย ระบบการเชื่อมโยงฐานข้อมูลด้านงานทะเบียนราษฎรจากกรมการปกครองผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในการรับข้อมูล และเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมไปถึงวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร ซึ่งปัญหาด้านระบบการให้บริการที่เกิดขึ้นนั้น มาจากอายุการใช้งานและลักษณะที่ไม่ทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการรับบริการ หากเปรียบเทียบกับปัจจุบันแล้วจะมีขนาดใหญ่ และรูปทรงที่ไม่ทันสมัยเหมือนที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบัน

ด้านอาคารสถานที่

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม ตั้งอยู่ส่วนหน้าของอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลสามง่าม มีเคาน์เตอร์รองรับการบริการด้านงานทะเบียนราษฎร แต่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะนั่งประจำอยู่ด้านในของห้องสำนักปลัดเทศบาล โดยมีแผงกระจกกั้นซึ่งไม่ได้แยกส่วนออกเป็นห้องรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรโดยเฉพาะ ทำให้ในบางครั้งการพูดคุยกันของพนักงานเจ้าหน้าที่คนอื่น ๆ ที่ไม่ได้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎรรบกวนการติดต่อพูดคุยระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎรและประชาชนผู้มารับบริการ และไม่มีห้องสำหรับจัดเก็บเอกสารทางทะเบียนราษฎรซึ่งเป็นเอกสารส่วนบุคคลที่ไม่สามารถเปิดเผยได้ อีกทั้งบริเวณห้องโถงที่ใช้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร เป็นส่วนที่มีผู้คนเดินผ่านไปมาตลอดเวลา ทำให้ไม่สามารถจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรได้ เช่น ที่วี สำหรับบริการให้ประชาชนดูขณะรอรับบริการ อุปกรณ์และเครื่องเล่นสำหรับเด็กผู้ติดตามประชาชนผู้รับบริการ จึงทำให้ยังไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนเท่าที่ควร แต่สำนักงานเทศบาลตำบลสามง่ามมีมุมสำหรับวางหนังสือ หนังสือพิมพ์ และวารสารต่าง ๆ ไว้สำหรับผู้รอรับบริการในด้านต่าง ๆ ในการรับบริการประชาชน

5.1.3 รูปแบบในการพัฒนาการบริหารของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม

รูปแบบในการพัฒนาการบริหารของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม มาจากการที่ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร และประชาชนผู้รับบริการ เล็งเห็นความสำคัญเพื่อทราบถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการรักษามาตรฐานการให้บริการ การพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลให้สามารถบรรลุผลการให้บริการที่เป็นเลิศในระดับที่น่าพอใจ เกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐมต่อไป โดยแนวทางในการพัฒนาการบริหารของงานทะเบียนราษฎรนั้นมีลักษณะที่คล้ายและสอดคล้องกัน ดังผู้ให้ข้อมูล

สำคัญซึ่งเป็นผู้เสนอแนวทางได้กล่าวไว้ ซึ่งสามารถแยกประเด็นออกตามกระบวนการบริหารจัดการ 5 ขั้นตอน (POCCC) คือ (1) การวางแผน (Planning) (2) การจัดองค์การ (Organizing) (3) การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) (4) การประสานงาน (Coordinating) (5) การควบคุม (Controlling) ดังนี้

การวางแผน

ผู้บริหารเป็นหัวเรือใหญ่ในการขับเคลื่อนการวางแผน โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายและแผนงาน กระบวนการบริหารงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม โดยเน้นในเรื่องของการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพบุคลากร โดยการเข้ารับการฝึกอบรม และกำหนดงบประมาณรายจ่ายประจำปี เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎรให้เพียงพอต่อโครงการที่กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย จัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในทุก ๆ ปี เนื่องจากกฎหมาย ระเบียบ และแนวทางการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องด้านงานทะเบียนราษฎร มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ที่ให้ความสำคัญในเรื่องของการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการภาครัฐ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร และการให้บริการที่ประชาชนได้รับความพึงพอใจอย่างสูงสุด

การจัดองค์การ

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม มีภารกิจหลัก คือ การให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร รูปแบบในการจัดองค์การจึงเป็นไปในด้านการจัดอาคารสถานที่ ซึ่งต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจเป็นที่สุด โดยการปรับปรุงอาคารสถานที่ของสำนักงานเทศบาลตำบลสามง่าม ให้มีความเป็นสัดส่วนแบ่งแยกพื้นที่สำหรับการให้บริการที่มีขนาดพื้นที่เพียงพอต่อการรองรับประชาชนที่มาติดต่อ และพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารสำคัญทางงานทะเบียนราษฎร ที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นในทุก ๆ วัน

การบังคับบัญชาสั่งการ

การบังคับบัญชาสั่งการด้านงานทะเบียนราษฎร ซึ่งเป็นที่เกี่ยวกับการบันทึกการข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนให้เป็นไปตามข้อเท็จจริงอย่างเป็นระบบ เอกสารทางทะเบียนราษฎรเป็นเอกสารทางกฎหมายเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการก่อให้เกิดประโยชน์ในการรักษาสิทธิ และหน้าที่ของประชาชน ดังนั้นรูปแบบการบังคับบัญชาสั่งการนั้น ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องทางด้านงานทะเบียนราษฎร เพื่อใช้ในการควบคุม ดูแล และหลีกเลี่ยงการสั่งการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือสั่งให้ปฏิบัติหน้าที่ในเรื่องที่ขัดต่อกฎหมายและระเบียบ สั่งการตามสายบังคับบัญชาของระบบราชการ และเมื่อพบปัญหาหรือมีอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารมีการให้คำปรึกษาแนะนำ เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

การประสานงาน

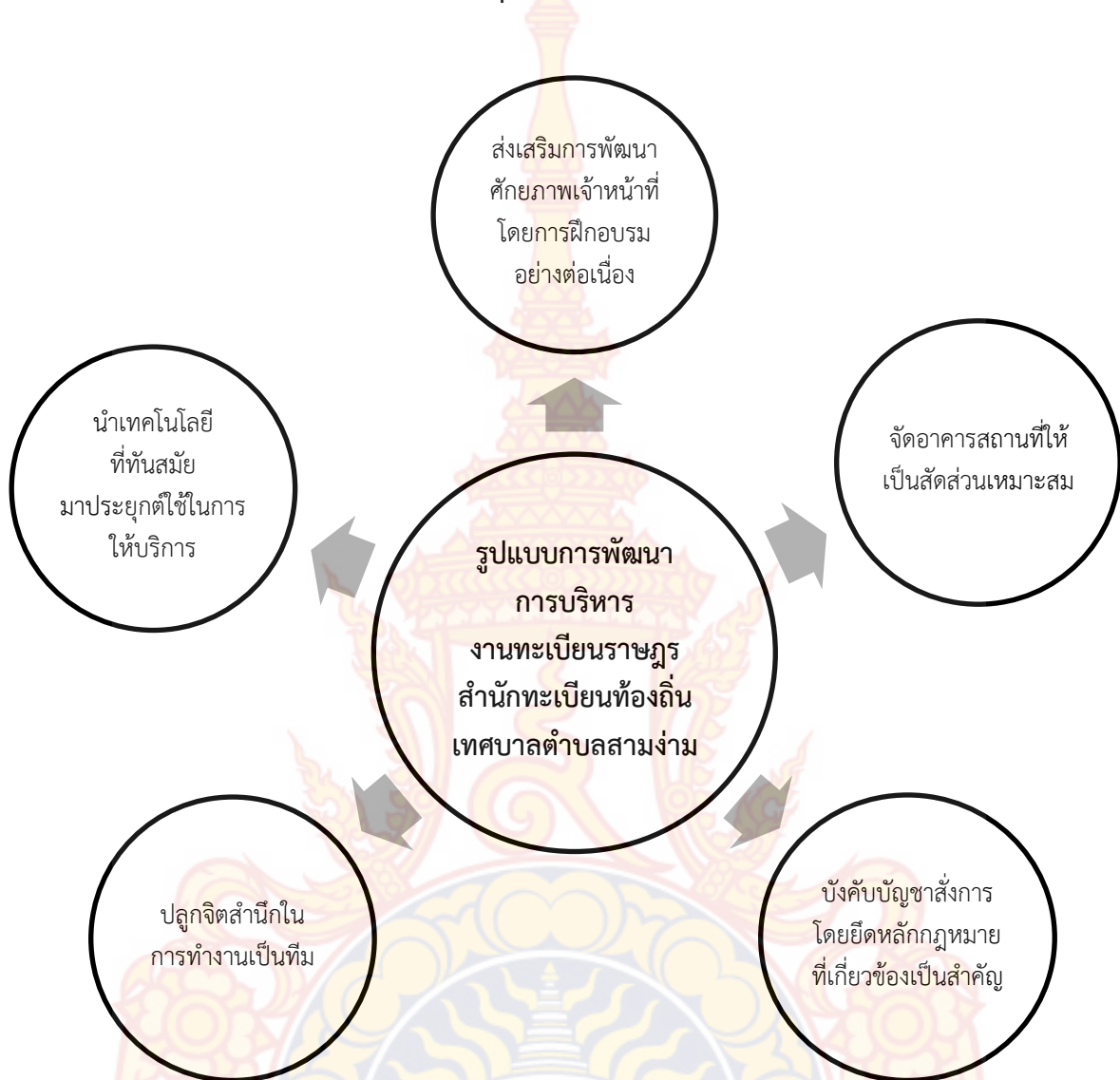
การประสานงานด้านงานทะเบียนราษฎร เป็นไปตามรูปแบบในการบริหารงานโดยเน้นการทำงานร่วมกัน และยึดหลักการประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม สร้างและกระตุ้นจิตสำนึกต่อส่วนรวมในการปฏิบัติตน เนื่องจากการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการให้บริการประชาชน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาอุปสรรคในการทำงาน การช่วยเหลือเกื้อกูลกันหรือปฏิบัติหน้าที่ที่สามารถดำเนินการแทนกัน เพื่อเสริมสร้างความรักสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ตลอดจนสร้างวัฒนธรรมองค์การที่ดี โดยเป็นไปในลักษณะตามสายบังคับบัญชา มีการรายงานผลการปฏิบัติงานไปตามลำดับชั้น การดำเนินการ มีคำสั่งมอบหมายงานในหน้าที่ตามสายการบังคับบัญชา

การควบคุม

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม มีนายทะเบียนท้องถิ่นและผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น เป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนท้องถิ่น มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎร โดยนายทะเบียนท้องถิ่นเป็นผู้มีอำนาจในการพิจารณาอนุมัติ พร้อมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียน ให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งการควบคุมดูแลระบบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ดังนั้นรูปแบบการพัฒนากาการบริหารในกระบวนการควบคุมเป็นไปในรูปแบบของการกำกับ และสนับสนุน ดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของสายบังคับบัญชา



การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ



ภาพที่ 5.1 รูปแบบการพัฒนาการบริหารงานทะเบียนราษฎร

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การสรุปและอภิปรายผลการศึกษาวิจัย เน้นนำเสนอตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.2.1 การบริหารงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม จังหวัดนครปฐม

การวางแผน

ผู้บริหาร มีการกำหนดนโยบายและแผนงานกระบวนการบริหารงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม โดยการใช้วิสัยทัศน์กำหนดนโยบายซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้สามารถจำแนกได้ 3 ด้าน คือ ด้านบุคลากร มีการวางแผนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้เข้ารับการศึกษาอบรม มีการออกคำสั่งการแบ่งและมอบหมายหน้าที่การทำงานในส่วนราชการ ด้านระบบการให้บริการ มีการวางแผนระบบการให้บริการทั้งหมด มีการจัดทำเป็นแผนงานในการดูแล บำรุง ปรับปรุงในทุก ๆ ปี และมีการวางแผนจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการช่วยลดขั้นตอนการให้บริการ สะดวกรวดเร็ว และด้านอาคารสถานที่ มีการวางแผนจัดสถานที่การให้บริการ โดยเพิ่มพื้นที่การรับบริการ และเก้าอี้พักคอย จากจำนวนประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่มีจำนวนมากขึ้นในทุก ๆ ปี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Henri Fayol (1916) ได้อธิบายเกี่ยวกับ หน้าที่กระบวนการบริหารไว้ 5 ประการไว้ว่า การวางแผนงาน หมายถึง การมองภาพในอนาคต การวางแผนทางการดำเนินงานไว้ล่วงหน้า เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ประกอบกับสอดคล้องกับแนวคิดของ Luther Gulick & Lyndall Urwick (1995) ได้อธิบายกระบวนการบริหารจัดการไว้ว่า การวางแผน หมายถึง การจัดวางแนวทางและวิธีการของแผนงานต่าง ๆ ขึ้นมาไว้ล่วงหน้า โดยกำหนดเป็นขั้นตอนเพื่อทราบว่าจะทำอะไร ที่ไหน เมื่อใด อย่างไร ใครเป็นผู้ทำ ทำร่วมกับใคร อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมและบรรลุตามวัตถุประสงค์ และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ประกาย ขวัญหลาย (2557) ทำการวิจัยเรื่องการบริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผลการวิจัยพบว่า มหาวิทยาลัยมีการวางแผนเพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการด้านการศึกษาตามข้อตกลง ของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยสู่สากลและเตรียมความพร้อม เพื่อการเป็นประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 โดยมีการจัดสรรงบประมาณ กำหนดกิจกรรมโครงการ และมีผู้รับผิดชอบในการดำเนินตามแผนที่วางไว้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กิ่งกาญจน์ ชันธุ์พาดิ (2553) ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาศักยภาพการบริหารงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลนาสว่าง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ด้านนโยบายและการวางแผน ผู้บริหารขาดการส่งเสริมการทำแผนงานโครงการการบริหารงานทะเบียนราษฎรไม่มีแผนงานโครงการเพื่อรองรับการประชาสัมพันธ์ กระบวนการ ขั้นตอน การติดต่อขอรับบริการ

และอัตราค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ การบริหารของผู้บริหารงานขาดความต่อเนื่อง เพราะระยะเวลาการดำรงตำแหน่งขาดนโยบายการวางแผนงานที่ดีและชัดเจนในการบริหารงานด้านการทะเบียนราษฎร

การจัดองค์การ

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม มีการจัดโครงสร้างการจัดองค์การ สามารถแบ่งได้ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร มีการกำหนดตำแหน่งและหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยการบรรจุแต่งตั้งสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและทักษะเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านงานทะเบียนราษฎรโดยเฉพาะ ซึ่งตรงตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านระบบการให้บริการงานทะเบียนราษฎร มีการจัดตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อจัดจ้างปรับปรุงดูแล และพัฒนาระบบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรในทุก ๆ ปี และด้านอาคารสถานที่ มีการจัดสถานที่เพื่อรองรับการให้บริการประชาชน โดยมีเคาน์เตอร์รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ซึ่งอยู่บริเวณส่วนหน้าของอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลสามง่าม เป็นจุดเด่นที่ทำให้ประชาชนสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน รวมไปถึงมีการจัดระเบียบสถานที่จอดรถ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านงานทะเบียนราษฎรทั้งขั้นตอนการติดต่อรับบริการ ระยะเวลา และเอกสารที่ใช้ต่าง ๆ แก้อื้อนึ่งคอยที่มีเพียงพอต่อประชาชนที่มาติดต่อ หองน้ำ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของประกาย ขวัญหลาย (2557) ทำการวิจัยเรื่อง การบริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผลการวิจัยพบว่า มหาวิทยาลัยมีโครงสร้างส่วนราชการของหน่วยงานเป็นลำดับขั้น โดยมีโครงสร้างของผู้รับผิดชอบ ในระดับนโยบายและระดับคณะ ที่ทำหน้าที่นำเสนอและจัดกิจกรรมโครงการเพื่อรองรับแผนของมหาวิทยาลัย และมอบหมายให้รองอธิการบดีด้านวิชาการและงานวิจัย กำกับ ติดตาม ควบคุม การดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการเฉพาะกิจเพื่อพิจารณา งบประมาณด้านอาเซียน และมีหน่วยงานวิเทศสัมพันธ์ติดต่อประสานงานกับต่างประเทศ มีหน่วยงานกองนโยบายและแผนช่วยในเรื่องการจัดทำแผนติดตามให้มีการรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับอาเซียนเป็นรายไตรมาส ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วรณวิมล ศรีไซ (2552) ทำการวิจัยเรื่อง การบริหารงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประเด็นที่เป็นปัญหามากที่สุดในการจัดองค์การ คือ หน่วยงานการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามบทบาทหน้าที่ปัญหาลำดับการมอบหมายงานไม่ชัดเจน ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร และไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พระปลัดชัยภัทร ขนติธโร (2558) ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาการบริหารวัดให้มีประสิทธิภาพในเขตการปกครองคณะสงฆ์ภาค ๖ ผลการวิจัยพบว่า จากสภาพทั่วไปในด้านการจัดองค์การอยู่ในระดับปานกลาง ส่งผลต่อการพัฒนาบริหารวัด ยังไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจาก เจ้าอาวาสขาดการถ่ายทอดองค์ความรู้ การบริหารพัฒนาวัดเป็นไปค่อนข้างยากเกิดจากเจ้าอาวาส ชุมชน ผู้ปฏิบัติมีความคิดเห็นที่ไม่ตรงกัน ทำให้การพัฒนาวัดในปัจจุบันมีดำเนินการในรูปของการอนุรักษ์มากกว่าที่จะพัฒนา เนื่องจากถ้ามีการ

พัฒนามักจะถูกต่อต้านจากชุมชน หรือชาวบ้านในหมู่บ้าน ประกอบกับการบริหารพัฒนาวัดขาดงบประมาณในการดำเนินงาน ขาดอุปกรณ์ ขาดประสบการณ์ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการองค์กร รวมถึงยังไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วรณวิมล ศรีใย (2552) ทำการวิจัยเรื่อง การบริหารงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า การบริหารงบประมาณค่อนข้างจำกัด ทำให้การบริหารงานของคณะผู้บริหาร ไม่มีงบประมาณการติดตั้งระบบเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลจากระบบการปกครองค่อนข้างสูง

การบังคับบัญชาสั่งการ

การบังคับบัญชาสั่งการ ผู้ที่รับผิดชอบและปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนเทศบาลตำบลสามง่าม จะต้องเป็นผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งตามคำสั่งแต่งตั้งผู้มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาอนุมัติและปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎรเท่านั้น โดยการแต่งตั้งปลัดเทศบาลตำบลสามง่าม เป็นนายทะเบียนท้องถิ่นโดยตำแหน่ง และข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่มีตำแหน่งซึ่งเกี่ยวข้องกับสายงานด้านทะเบียนราษฎร เป็นผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น และเมื่อพบปัญหาหรือมีอุปสรรคในการให้บริการประชาชน ผู้บริหารมีความใส่ใจในการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สายัณ หนูอินทร์ (2559) ทำการวิจัยเรื่อง การบริหารและการจัดการปัญหาน้ำเสียของเรือนจำพิเศษธนบุรี ผลการวิจัยพบว่า การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) เป็นไปตามสายบังคับบัญชาของระบบราชการกล่าวคือ ผู้ที่รับผิดชอบดูแลระบบบำบัดน้ำเสียภายในแดนจะอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนควบคุมผู้ต้องขังดังนี้ ผู้บัญชาการเรือน, ส่วนควบคุมผู้ต้องขัง, ผู้บังคับแดน, เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน และผู้ที่รับผิดชอบดูแลระบบบำบัดน้ำเสียภายนอกเรือนจำจะอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนบริหารทั่วไป ดังนี้ ผู้บัญชาการเรือนจำ, ผู้อำนวยการส่วนบริหารทั่วไป, หัวหน้าฝ่ายพัสดุ, เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จิราธิวัฒน์ ศุภรัตน์เสรี (2558) ทำการวิจัยเรื่อง ความพร้อมในการจัดตั้งสหกรณ์บริการประชาชนของเทศบาลเมืองแสนสุข จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า การสั่งการ (Commanding) เป็นความพร้อมของกระบวนการบริหารจัดการ (POCCC) มากที่สุด หากการจัดตั้งสหกรณ์บริการประชาชนนั้นเป็นความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง กลุ่มผู้บริหารเทศบาลนั้นพร้อมที่จะสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาให้ทำตามความต้องการของประชาชน แต่ต้องอยู่ภายใต้กรอบของกฎหมายหรือการสัมภาษณ์กลุ่มประชาชนในพื้นที่ก็ได้พบว่าผู้บริหารของเทศบาลเมืองแสนสุขนั้นรับช่วงต่อจากคนภายในครอบครัว ทำให้การบริหารงานมีความต่อเนื่องและเป็นที่เคารพของทั้งประชาชน และพนักงานภายในองค์กร ทำให้การสั่งการใด ๆ ยอมสัมฤทธิ์ผล นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อรวรรณ ลีลาเกียรติวณิช (2558) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารความเสี่ยง กรณีศึกษา : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการสั่งการที่มีผลต่อการบริหารความเสี่ยงทุกด้าน ยกเว้นด้านทรัพย์สินและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีเป็นมหาวิทยาลัยขนาดเล็กที่มีสภาพแวดล้อมจำกัด ซึ่งอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้มหาวิทยาลัยมีการขยายตัวให้เข้ากับ

สถานการณ์ปัจจุบันได้เข้า ดังนั้นปัจจัยการบริหารด้านการสั่งการจึงไม่มีผลโดยเฉพาะองค์ประกอบการบริหารความเสี่ยงในด้านทรัพย์สินและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องอาศัยงบประมาณจากภาครัฐมาช่วยสนับสนุน อย่างไรก็ตามผู้บริหารของมหาวิทยาลัยควรมีการสั่งการที่เน้นการกระจายอำนาจมากกว่าการรวมอำนาจในการสั่งการและการตัดสินใจไว้ที่บุคคลเพียงคนเดียว

การประสานงาน

การประสานงานของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม เป็นบริหารงานโดยเน้นการให้ความร่วมมือ และยึดหลักการประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม สร้างและกระตุ้นจิตสำนึกต่อส่วนรวมในการปฏิบัติตนและปฏิบัติงานตามมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรม ผู้ปฏิบัติงานทำตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา การประสานงาน และรายงานผลการปฏิบัติงานไปตามลำดับชั้น การดำเนินการมีคำสั่งมอบหมายงานในหน้าที่ตามสายการบังคับบัญชา สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ ในกรณีที่บุคคลใดคนหนึ่งไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ การแบ่งงานกันรับผิดชอบด้านทะเบียนราษฎรมีความสอดคล้องกัน โดยคำนึงถึงมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของผู้ที่ได้รับมอบหมายงานเป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พระปลัดชัยภัทร ขนติธโร (2558) ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาการบริหารวัดให้มีประสิทธิภาพในเขตการปกครองคณะสงฆ์ภาค ๖ ผลการวิจัยพบว่า การประสานงาน (Coordinating) การพัฒนาวัด ให้เป็นที่รู้จักทำเผยแผ่ศาสนา เผยแผ่ธรรม องค์การเผยแผ่เป็นภารกิจด้านการดำเนินการประกาศพระพุทธศาสนาให้ประชาชนได้รับ ทราบในทุก ๆ วิธีที่ไม่ขัดต่อพระธรรมวินัย โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนได้มีความรู้ความเข้าใจ ในหลักธรรม แล้วน้อมนำไปปฏิบัติในชีวิตประจำวัน ได้แก่ การเทศนา การปาฐกถา ในโอกาสและสถานที่ต่าง ๆ ทั้ง ในวัด และนอกวัด ภายใต้การติดต่อสื่อสารให้เกิดความคิดความเข้าใจในการร่วมมือปฏิบัติงานให้ สอดคล้องทั้งเวลาและกิจกรรมที่จะต้องกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างสมานฉันท์เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น ไม่เกิดการทำงานซ้ำซ้อน ขัดแย้ง หรือเหลื่อมล้ำกัน ความร่วมมือซึ่งจะต้องมีความเข้าใจหรือมีการตกลงร่วมกัน มีการระดมความคิด วิธีการ เทคนิค การจัดหาทรัพยากรมาสนับสนุน การทำงานร่วมกัน และควรมีการเผยแผ่พระพุทธศาสนาทั้งที่เชิงรับและเชิงรุก ภายใต้การทำงานเป็นทีม เป็นการทำงานที่บุคคลตั้งแต่ ๒ คนขึ้นไป มาทำงานร่วมกันเพื่อวัตถุประสงค์อย่างเดียวกัน และเมื่อทีมมีประสิทธิภาพในการทำงานประโยชน์ที่ได้รับก็คือ การทำงานจะมีพลังอย่างมากมาย มหาศาล ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ จิราธิวัฒน์ ศุภรัตน์เสรี (2558) ทำการวิจัยเรื่อง ความพร้อมในการจัดตั้งสหกรณ์บริการประชาชนของเทศบาลเมืองแสนสุข จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า การประสานงาน (Coordinating) เทศบาลยังไม่ค่อยมีการเชิญชวน ประชาชนในท้องถิ่นมาร่วมให้ความคิดเห็นต่อการดำเนินการจัดตั้งสหกรณ์บริการประชาชนและลักษณะการประสานงานของเทศบาลในปัจจุบัน ยังไม่พร้อมต่อการจัดตั้งสหกรณ์บริการประชาชน

การควบคุม

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม มีปลัดเทศบาลเป็นนายทะเบียนท้องถิ่น มีอำนาจในการพิจารณาอนุมัติ พร้อมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร ให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งการควบคุมดูแลระบบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อรวรรณ ลีลาเกียรติวิณิช (2558) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารความเสี่ยง กรณีศึกษา : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยการบริหารด้านการควบคุม มีผลต่อองค์ประกอบการบริหารความเสี่ยงแค่ 2 ด้าน คือ ปัจจัยด้านทรัพย์สิน และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่ขาดด้านกลยุทธ์ ด้านการเงิน ด้านการปฏิบัติงาน และด้านบุคลากร อธิบายได้ว่า เนื่องจากมหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานของรัฐ การบริหารจัดการองค์กรจึงต้องเป็นไปตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ชาติที่มุ่งไปสู่องค์กรสมัยใหม่ ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรนำเครื่องมือการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์มาใช้ในการจัดการองค์กรและการควบคุม ซึ่งเป็นวิธีการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ควรนำปัจจัยการบริหารด้านการวางแผน และ การสั่งการมาช่วยเสริม เพื่อให้การบริหารจัดการองค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.2.2 ปัญหาอุปสรรคการบริหารงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม

ปัญหาที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่ามประสบในการบริหารงานทะเบียนราษฎร นั้น ไม่ได้เป็นอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานจนไม่สามารถดำเนินการในการบริการประชาชนได้ แต่เป็นปัญหาที่หากดำเนินการแก้ไขแล้วจะทำให้การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรมีความรวดเร็ว และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นเท่านั้น ซึ่งปัญหาอุปสรรคสามารถแยกเป็นประเด็น ได้ดังนี้

ด้านบุคลากร

หากเปรียบเทียบกับเขตพื้นที่รับผิดชอบ จำนวนประชากร จำนวนบ้านจากทะเบียนบ้านทั้งหมด และจำนวนประชาชนมาขอรับบริการต่อเดือนแล้วนั้น ปัญหาด้านบุคลากรจะเป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ยังไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน ซึ่งหากมีประชาชนมาขอรับบริการพร้อมกันหลายราย อาจจะทำให้เกิดความล่าช้าในการที่จะต้องรอรับบริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ รัศมี วิทยานุกรณ์ (2553) ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาการบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลปากน้ำประแส อำเภอกะลา จังหวัดระยอง จากผลการวิจัยพบว่า ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการงานทะเบียนราษฎร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา หรืออธิบาย ขั้นตอนและเอกสารที่ต้องใช้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเพียงพอต่อการให้บริการ

ด้านระบบการให้บริการ

ระบบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ซึ่งประกอบด้วย ระบบการเชื่อมโยงฐานข้อมูลด้านงานทะเบียนราษฎรจากกรมการปกครองผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในการรับข้อมูล และเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมไปถึงวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร ซึ่งปัญหาด้านระบบการให้บริการที่เกิดขึ้นนั้น มาจากอายุการใช้งานและลักษณะที่ไม่ทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ หากเปรียบเทียบกับปัจจุบันแล้วจะมีขนาดใหญ่ และรูปทรงที่ไม่ทันสมัยเหมือนที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปราณี สมบูรณ์สิทธิ์ (2554) ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบบริหารของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลบางปู อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ จากการวิจัยพบว่า ด้านวัสดุอุปกรณ์ขาดแคลนสำหรับงานสำนักงาน

ด้านอาคารสถานที่

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม ตั้งอยู่ส่วนหน้าของอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลสามง่าม มีเคาน์เตอร์รองรับการบริการด้านงานทะเบียนราษฎร แต่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะนั่งประจำอยู่ด้านในของห้องสำนักปลัดเทศบาล โดยมีแผงกระจกกั้นซึ่งไม่ได้แยกส่วนออกเป็นห้องรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรโดยเฉพาะ ทำให้ในบางครั้งการพูดคุยกันของพนักงานเจ้าหน้าที่คนอื่น ๆ ที่ไม่ได้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎรรบกวนการติดต่อพูดคุยระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎรและประชาชนผู้มารับบริการ และไม่มีห้องสำหรับจัดเก็บเอกสารทางทะเบียนราษฎรซึ่งเป็นเอกสารส่วนบุคคลที่ไม่สามารถเปิดเผยได้ อีกทั้งบริเวณห้องโถงที่ใช้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร เป็นส่วนที่มีผู้คนเดินผ่านไปมาตลอดเวลา ทำให้ไม่สามารถจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรได้ เช่น ที่วี สำหรับบริการให้ประชาชนดูขณะรอรับบริการ อุปกรณ์และเครื่องเล่นสำหรับเด็กผู้ติดตามประชาชนผู้มารับบริการ จึงทำให้ยังไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนเท่าที่ควร แต่สำนักงานเทศบาลตำบลสามง่ามมีมุมสำหรับวางหนังสือ หนังสือพิมพ์ และวารสารต่าง ๆ ไว้สำหรับผู้รอรับบริการในด้านต่าง ๆ ในการรับบริการประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปราณี สมบูรณ์สิทธิ์ (2554) ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบบริหารของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลบางปู อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ จากการวิจัยพบว่า ขาดแคลนสถานที่สำหรับการจัดเก็บเอกสาร ซึ่งไม่สอดคล้องกับกับผลการวิจัยของ รัศมี วิทยานุกรณ์ (2553) ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาการบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลปากน้ำประแส อำเภอแกลง จังหวัดระยอง จากผลการวิจัยพบว่า ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร มีการจัดเครื่องดื่มไว้บริการระหว่างรอรับบริการงานทะเบียนราษฎร และมีอินเทอร์เน็ตไว้บริการระหว่างรอรับบริการงานทะเบียนราษฎร

5.2.3 รูปแบบในการพัฒนาการบริหารของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลสามง่าม

รูปแบบในการพัฒนาการบริหารของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม มาจากการที่ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร และประชาชนผู้รับบริการ เล็งเห็นความสำคัญเพื่อทราบถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการรักษามาตรฐานการให้บริการ การพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลให้สามารถบรรลุผลการให้บริการที่เป็นเลิศในระดับที่น่าพอใจ เกิดประสิทธิผล สูงสุดต่อสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐมต่อไป โดยแนวทาง ในการพัฒนาการบริหารของงานทะเบียนราษฎรนั้นมีลักษณะที่คล้ายและสอดคล้องกัน ดังผู้ให้ข้อมูล สำคัญซึ่งเป็นผู้เสนอแนวทางได้กล่าวไว้ ซึ่งสามารถแยกประเด็นออกตามกระบวนการบริหารจัดการ 5 ขั้นตอน (POCCC) คือ (1) การวางแผน (Planning) (2) การจัดองค์การ (Organizing) (3) การบังคับ บัญชาสั่งการ (Commanding) (4) การประสานงาน (Coordinating) (5) การควบคุม (Controlling) ดังนี้

การวางแผน

ผู้บริหารเป็นหัวเรือใหญ่ในการขับเคลื่อนการวางแผน โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายและแผนงาน กระบวนการบริหารงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม โดยเน้นในเรื่อง ของการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพบุคลากร โดยการเข้ารับการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้าน งานทะเบียนราษฎรให้เพียงพอต่อโครงการที่กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยจัดให้มีการฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ในทุก ๆ ปี เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร และการให้บริการที่ ประชาชนได้รับความพึงพอใจอย่างสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อนรรักษ์ โยธารักษ์ (2554) ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาการบริหารงานสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรีสู่ความเป็นเลิศ จากการศึกษาพบว่า แนวทางการพัฒนาด้านความรู้ความสามารถงานทะเบียนราษฎร ซึ่งเป็นงานที่ เกี่ยวข้องการแจ้ง การรับแจ้ง ต่าง ๆ ของบุคคลลงในเอกสารราชการ เพื่อยืนยันอันถึงสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ดังนั้น เจ้าหน้าที่จึงต้องมีความรู้ความเข้าใจทั้งทางด้านระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งมีแนวทางในการพัฒนาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อความเป็นเลิศ คือ จัดโครงการ ฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอทุก ๆ ปี

การจัดองค์การ

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม มีภารกิจหลัก คือ การให้บริการประชาชนด้านงาน ทะเบียนราษฎร แนวทางในการจัดองค์การจึงเป็นไปในด้านการจัดอาคารสถานที่ ซึ่งต้องคำนึงถึงการ อำนวยความสะดวกให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจเป็นที่สุด โดยการปรับปรุงอาคารสถานที่ของ สำนักงานเทศบาลตำบลสามง่าม ให้มีความเป็นสัดส่วนแบ่งแยกพื้นที่สำหรับการให้บริการที่มีขนาดพื้นที่

เพียงพอต่อการรองรับประชาชนที่มาติดต่อ และพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารสำคัญทางงานทะเบียนราษฎร ที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นในทุก ๆ วัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อนุรัักษ์ โยธารักษ์ (2554) ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาการบริหารงานสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรีสู่ความเป็นเลิศ จากการวิจัยพบว่า ด้านสถานที่ให้บริการ ควรมีการปรับสภาพพื้นที่ภูมิทัศน์ทั้งภายในและภายนอกอาคารให้สวยงาม สะอาดตา ปลอดภัย จัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ

การบังคับบัญชาสั่งการ

การบังคับบัญชาสั่งการด้านงานทะเบียนราษฎร ผู้บริหารต้องคำนึงถึงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องทางด้านงานทะเบียนราษฎร เพื่อใช้ในการควบคุม ดูแล และหลีกเลี่ยงการสั่งการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือสั่งให้ปฏิบัติหน้าที่ในเรื่องที่ขัดต่อกฎหมายและระเบียบ สั่งการตามสายบังคับบัญชาของระบบราชการ และเมื่อพบปัญหาหรือมีอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารมีการให้คำปรึกษาแนะนำ เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อนุรัักษ์ โยธารักษ์ (2554) ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาการบริหารงานสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรีสู่ความเป็นเลิศ จากการวิจัยพบว่า แนวทางในการพัฒนาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่สู่ความเป็นเลิศ คือ หัวหน้าหน่วยงานหรือผู้บริหารมีการบังคับบัญชาสั่งการตามลำดับขั้น และการระดมสมอง โดยการประชุมหารือในกลุ่มงานระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นผู้มีความรู้ความสามารถโดดเด่นและมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาสำนักทะเบียนสู่ความเป็นเลิศกับที่รับผิดชอบเพื่อพัฒนาเป็นองค์ความรู้สำหรับถ่ายทอดความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

การประสานงาน

การประสานงานด้านงานทะเบียนราษฎร เป็นไปตามแนวทางในการบริหารงานโดยเน้นการการทำงานร่วมกัน และยึดหลักการประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม สร้างและกระตุ้นจิตสำนึกต่อส่วนรวมในการปฏิบัติตน เนื่องจากการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการให้บริการประชาชน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาอุปสรรคในการทำงาน การช่วยเหลือเกื้อกูลกันหรือปฏิบัติหน้าที่สามารถดำเนินการแทนกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อนุรัักษ์ โยธารักษ์ (2554) ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาการบริหารงานสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรีสู่ความเป็นเลิศ จากการวิจัยพบว่า แนวทางในการพัฒนาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่สู่ความเป็นเลิศ คือ การถ่ายทอดความรู้โดยวิธีการสอนงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการบรรจุเข้ามาทำงานใหม่ควรได้รับการถ่ายทอดแนวทางการปฏิบัติงานจากรุ่นพี่ที่มีประสบการณ์และทักษะในการปฏิบัติงานที่มีความชำนาญมากกว่าเพื่อให้สามารถปฏิบัติงาน และทดแทนกันในตำแหน่งต่าง ๆ ที่หลากหลายได้

การควบคุม

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม มีนายทะเบียนท้องถิ่น มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎร โดยนายทะเบียนท้องถิ่นเป็นผู้มีอำนาจในการพิจารณาอนุมัติ พร้อมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียน ดังนั้นแนวทางการพัฒนาการบริหาร ในกระบวนการควบคุมเป็นไปในรูปแบบของการกำกับ และสนับสนุน ดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของสายบังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสายัณ หนูอินทร์ (2559) ทำการวิจัยเรื่อง การบริหารและการจัดการปัญหาน้ำเสียของเรือนจำพิเศษธนบุรี ผลการวิจัยพบว่า แนวทางในการบริหารและการจัดการน้ำเสียของเรือนจำพิเศษธนบุรี ด้านการควบคุม (Controlling) การกำกับดูแลการบริหารจัดการน้ำเสียของเรือนจำ โดยคณะกรรมการบริหารงานเรือนจำซึ่งมีผู้บัญชาการเรือนจำจะเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแล ให้ระบบบำบัดน้ำเสียทั้งระบบ สามารถดำเนินการไปได้โดยมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลซึ่งดีอยู่แล้ว แต่ควรเพิ่มเติมเรื่องของการสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ที่ปฏิบัติงานในระบบบำบัดน้ำเสียให้มากขึ้น เพราะเป็นงานที่นอกเหนือจากหน้าที่หลัก (การควบคุมผู้ต้องขัง) เป็นงานที่ไม่มีใครอยากจะทำเข้าไปเกี่ยวข้อง เพราะต้องทนกับกลิ่นและความสกปรกของน้ำเสีย

5.3 ข้อเสนอแนะ

แนวทางการพัฒนาการบริหารของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม มาจากการที่ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร และประชาชนผู้รับบริการ เล็งเห็นความสำคัญ เพื่อทราบถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการรักษามาตรฐานการให้บริการ การพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร จึงมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้สามารถบรรลุผลการให้บริการที่เป็นเลิศในระดับที่น่าพอใจ เกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีการจัดศูนย์บริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service) โดยการปรับส่วนงานด้านการให้บริการมารวมกันในลักษณะเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ และเปิดช่องทางการให้บริการที่เรียกว่า ช่องทางด่วน เพื่อรองรับการบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส พร้อมทั้งได้จัดมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยต้อนรับอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนทุกคนที่มาติดต่อขอรับบริการ

2. ควรนำตัวอย่างรูปแบบการจัดผังสำนักทะเบียนที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นสำนักทะเบียนดีเด่นของกรมการปกครอง ที่มีการจัดประกวดในทุก ๆ ปี มาทำการศึกษาและเป็นแบบอย่างในการจัดอาคารสำนักงาน

3. ควรกำหนดนโยบายด้านการประชาสัมพันธ์ โดยกำหนดให้มีการประชาสัมพันธ์ในการให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่องานด้านงานทะเบียนราษฎรให้กับประชาชนอย่างทั่วถึง โดยประชาสัมพันธ์ผ่านเครื่องขยายเสียง หรืออาจจะสื่อต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ วารสารเทศบาล เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้และเข้าใจ

4. ควรมีการส่งเสริมเจ้าหน้าที่ให้มีขวัญกำลังใจและสร้างแรงจูงใจที่ดีในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ โดยการประเมินความพึงพอใจร่วมกันทั้งผู้บริหารและประชาชนผู้รับบริการ เช่น การประกาศชมเชย รางวัลตอบแทน

5. ผู้บริหารควรมีการพิจารณาความดีความชอบแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้วยระบบคุณธรรม

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ควรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้รับบริการให้บริการให้เพียงพอกับจำนวนประชาชนผู้รับบริการ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ

2. ควรมีการจัดทำแบบสอบถาม และกล่องรับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร โดยประเมินจากผู้รับบริการเพื่อสร้างมาตรฐานด้านการให้บริการที่เป็นเลิศ

3. ควรมีการจัดทำบัตรคิวหรือเครื่องกดบัตรคิวอัตโนมัติ เพื่อจัดลำดับก่อน – หลังในการรับบริการของประชาชน

5.3.3 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงกระบวนการบริหารของงานบริการสาธารณะของเทศบาลทุกส่วนงาน และทุกขั้นตอนอย่างละเอียด ทั้งในแง่ของลักษณะกิจกรรมที่ทำในแต่ละขั้นตอน ระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละขั้นตอน ตลอดจนการพิจารณาถึงความสมดุลระหว่างปริมาณงานกับกำลังคนที่เป็นอยู่ เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนากระบวนการบริการสาธารณะและการให้บริการที่มีความรวดเร็วและถูกต้องครบถ้วนแก่ประชาชน

2. ควรมีการศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยเฉพาะในส่วนของความตรงต่อเวลาในการให้บริการ และความโปร่งใสตรวจสอบได้จากประชาชนผู้ใช้บริการ เนื่องจากการวัดคุณภาพของการบริการนั้นส่วนหนึ่งที่สำคัญสามารถวัดได้จากการบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชน

3. ควรการศึกษา เรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริหารด้านงานทะเบียนราษฎร โดยศึกษาจากเทศบาลตำบลที่มี ระดับ และขนาดเดียวกับเทศบาลตำบลสามง่ามที่อยู่ในจังหวัดนครปฐม เพื่อเป็นข้อมูลเปรียบเทียบกับผลการศึกษาคั้งนี้ และเห็นภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการบริหารงานทะเบียนราษฎร ในสำนักทะเบียนท้องถิ่นด้วยกัน

บรรณานุกรม

กรมการปกครอง. (2536). *การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนระดับอำเภอ* (รายงานการวิจัย).

กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง

_____. (2541). *เอกสารเผยแพร่ความรู้ทางการปกครองท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง.

_____. (2546). *คู่มือปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎร (ภาคกฎหมายและระเบียบ)*. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.

_____. (2562). *คู่มือปฏิบัติงานทะเบียนและสัญชาติ ประจำปี 2562*. กรุงเทพฯ : สำนักบริหารการทะเบียน

กฤษฎา บุญราช และคณะ. (2557). *ยุทธศาสตร์ตามภารกิจเฉพาะด้านของกระทรวงมหาดไทย 10 ปี ด้านการทะเบียนราษฎรและทะเบียนอื่น*. กรุงเทพฯ : กระทรวงมหาดไทย.

กิ่งกาญจน์ ชันด์พาดิ. (2553). *การพัฒนาศักยภาพการบริหารงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลนาสว่าง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี*. (หน้า 40-45).

โกวิท พวงงาม. (2549). *มิติใหม่การปกครองท้องถิ่น : วิสัยทัศน์กระจายอำนาจและการบริหารงานท้องถิ่น*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : เสมาธรรม.

_____. (2550). *เอกสารประกอบการสอนวิชา รศ 260 การปกครองท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ : ม.ป.ป.

จิราธิวัฒน์ ศุภรัตน์เสรี. (2558). *ความพร้อมในการจัดตั้งสหกรณ์บริการประชาชน ของเทศบาลเมืองแสนสุข จังหวัดชลบุรี*. (หน้า 61-78).

ชมภูนุช หุ่นาค. (2559). *เอกสารประกอบการเรียนวิชาแนวคิดและทฤษฎีทางรัฐประศาสนศาสตร์*. (หน้า 36-40)

ชวงค์ ฉายะบุตร. (2536). *การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง, เทศาภิบาล*

_____. (2539). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : บริษัท พิมพ์เนศ พรินติ้ง เซ็นเตอร์ จำกัด.

_____. (2544). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง.

บรรณานุกรม (ต่อ)

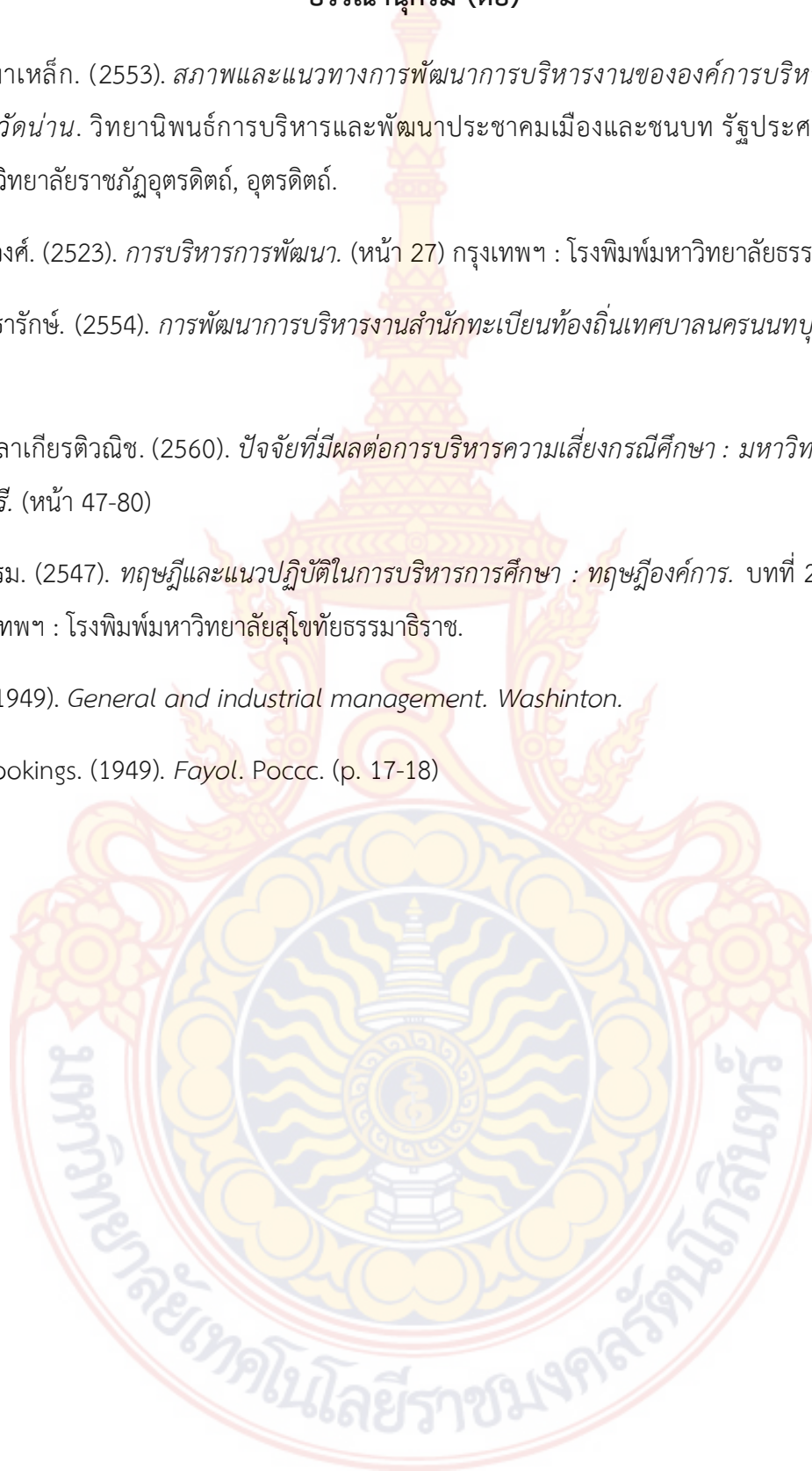
- ดารณี มานองโดน. (2552). การดำเนินงานด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนองบัวโคก อำเภอ
จัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ.
- ติน ปรัชญพฤทธิ. (2535). ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์. (หน้า 8). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- เทศบาลตำบลสามง่าม. (2561). เอกสารที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์. (หน้า 1-13).
- นิตยร์ดี ใจอาษา. (2555). ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อกระบวนการบริหารจัดการในองค์การบริหารส่วน
จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา,
ชลบุรี.
- บุญทัน ดอกไธสง. (2537). การจัดการองค์การ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : มหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- ประกาย ขวัญหลาย. (2557). การบริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เพื่อรองรับการเข้าสู่
ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. (หน้า 95-122). วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์และ
นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ประกาศกระทรวงมหาดไทย. เรื่องจรรยาบรรณข้าราชการและผู้ปฏิบัติงานทะเบียน พ.ศ. 2545. (2545,
26 พฤศจิกายน). ราชกิจจานุเบกษา. ผวนก ข หน้า 75-78
- ปราณี สมบูรณ์สิทธิ์. (2554). การพัฒนาระบบบริหารของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลบางปู อำเภอ
เมือง จังหวัดสมุทรปราการ. การศึกษาอิสระ. การปกครองท้องถิ่น. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต วิทยาลัยปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2542). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏ
สวนดุสิต.
- พระปลัดชัยภัทร ขนติธโร. (2558). การพัฒนาการบริหารวัดให้มีประสิทธิภาพในเขตการปกครองคณะสงฆ์
ภาค 6. (หน้า 107-134).
- พระราชบัญญัติทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534. (2534). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 108 ตอนที่ 203 หน้า 97/120
- พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2535 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2546. (2546). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 120 ตอนที่
124 ก หน้า 1-15

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พันทิพา มาลา. (2546). *การศึกษาแนวทางการบริหารงานวัฒนธรรมของสำนักศิลปวัฒนธรรม*. วิทยานิพนธ์ครู
สาสตรมหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ไพบูลย์ ช่างเรียน. (2532). *วัฒนธรรมการบริหาร*. (หน้า 17). กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรสยาม พ.ศ. 2475. (2475,10 ธันวาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 49 หน้า 529
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรสยาม พ.ศ. 2476. (2476). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 49 หน้า 751
- รัศมี วิทยานุกรณ์. (2553). *การพัฒนาการบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลปากน้ำประแส อำเภอก
แกลง จังหวัดระยอง*. (หน้า 55-58).
- วรรณวิมล ศรีโย. (2552). *การบริหารงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียน
ท้องถิ่นในเขตจังหวัดชลบุรี*.
- วิทยา นภาศิริกุลกิจ. (2521). *การเมืองการปกครองไทย*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2552). *แนวจัดการรัฐประศาสนศาสตร์การประยุกต์และการพัฒนา*. (พิมพ์ครั้งที่ 2).
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โพเพช.
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2554). *การบริหาร หลักการ ทฤษฎี ประเด็นทางการศึกษาทวิเคราะห์ห้องศการศึกษาไทย*.
(พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : พิมพ์พิสุทธิ์.
- สมคิด เลิศไพฑูรย์. (ม.ป.ป.). *ประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. [ออนไลน์], เข้าถึงได้จาก:
<http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title> (2562, 10 มีนาคม).
- สมพงศ์ เกษมสิน. (2514). *การบริหาร*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์เกษมสุวรรณ.
- _____. (2523). *การบริหาร*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). (หน้า 5-6). กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สายัณห์ หนูอินทร์. (2559). *การบริหารและการจัดการน้ำเสียเรือนจำพิเศษธนบุรี*. การค้นคว้าอิสระ.
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตและรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.
- เสนาะ ตีเยาว์. (2544). *หลักการบริหาร*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)


- โสภณ ศรีมาเหล็ก. (2553). *สภาพและแนวทางการพัฒนาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดน่าน*. วิทยานิพนธ์การบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์, อุตรดิตถ์.
- อนันต์ เกตุวงศ์. (2523). *การบริหารการพัฒนา*. (หน้า 27) กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนุรักษ์ โยธารักษ์. (2554). *การพัฒนาการบริหารงานสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรีสู่ความเป็นเลิศ*.
- อรรวรรณ สีลาเกียรติวณิช. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารความเสี่ยงกรณีศึกษา : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี*. (หน้า 47-80)
- อรุณ รักธรรม. (2547). *ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา : ทฤษฎีองค์การ*. บทที่ 2 วิวัฒนาการ กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- Fayol H. (1949). *General and industrial management*. Washinton.
- Robert Brookings. (1949). *Fayol*. Poccc. (p. 17-18)





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างเครื่องมือการวิจัย



ชุดที่ 1: กลุ่มผู้บริหารเทศบาลตำบลสามง่าม

เนื่องจากผู้บริหารสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่ามเป็นผู้ที่กำหนดแนวทางของนโยบาย และการบริหารด้านงานทะเบียนราษฎรคำถามจึงต้องเน้นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารปัญหาอุปสรรคและ รูปแบบในการพัฒนาการบริหารของงานทะเบียนราษฎรจึงแยกคำถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 กระบวนการบริหารงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม

มติที่ 1 การวางแผน

1. ท่านมีการวางแผนการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ระบบการให้บริการ และสถานที่ เพื่อสร้างมาตรฐานแห่งวิชาชีพงานทะเบียนราษฎรอย่างมีประสิทธิภาพต่อการให้บริการที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

มติที่ 2 การจัดองค์การ

1. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ในด้านงานทะเบียนราษฎร และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการประชาชนหรือไม่อย่างไร

.....

.....

2. ระบบการให้บริการงานทะเบียนราษฎรมีการตรวจสอบบำรุงรักษาและปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพเพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนหรือไม่อย่างไร

.....

.....

3. การจัดสถานที่ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรอย่างไร

.....

.....

มติที่ 3 การบังคับบัญชาสั่งการ

1. การสั่งการเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร เป็นการสั่งการตามสายบังคับบัญชา และยึดความถูกต้องตามระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการทะเบียนราษฎรหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

2. ในกรณีที่มีปัญหาหรือมีอุปสรรคในการให้บริการประชาชน ผู้บริหารมีการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

มติที่ 4 การประสานงาน

1. การแบ่งงานกันรับผิดชอบในด้านงานทะเบียนราษฎรบุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีช่วยเหลือเกื้อกูลกันหรือปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

2. หากมีปัญหาในด้านระบบงานในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรมีการปรึกษาหารือถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อร่วมกันแก้ปัญหาหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

มติที่ 5 การควบคุม

1. ผู้ที่รับผิดชอบในการกำกับดูแลเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรได้ประชุมร่วมกันรวบรวมปัญหาอุปสรรคและแก้ปัญหาร่วมกันหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

2. ผู้ที่รับผิดชอบควบคุมกับดูแลระบบงานในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรได้ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลอุปสรรคและปัญหาที่เกิดขึ้นรายงานผู้บังคับบัญชาหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

ส่วนที่ 2 ปัญหาอุปสรรคของการบริหารงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม

1. ปัญหาด้านบุคลากรที่ท่านคิดว่าบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรมีความรู้ความสามารถในด้านนี้หรือไม่มีอัตรากำลังเพียงพอหรือไม่

.....

2. ปัญหาด้านระบบงานในการให้บริการที่ท่านคิดว่างานทะเบียนราษฎรมีระบบและวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยเหมาะสมกับการให้บริการประชาชนในปัจจุบันหรือไม่

.....

3. ปัญหาด้านสถานที่ที่ท่านคิดว่าอาคารสถานที่ที่ให้บริการประชาชนในปัจจุบันมีความเหมาะสมหรือไม่อย่างไร

.....

ส่วนที่ 3 แนวทางในการพัฒนาการบริหารของงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม

1. แนวทางที่สามารถพัฒนาการบริหารงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่ามให้ดีขึ้นกว่าในปัจจุบันควรเป็นอย่างไร

.....

ชุดที่ 2 กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร

กลุ่มเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานโดยตรงที่รับผิดชอบด้านงานทะเบียนราษฎรคำถามจึงเน้นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารงานทะเบียนราษฎรเกี่ยวกับรูปแบบวิธีปฏิบัติทั้งในฐานะผู้บังคับบัญชาและผู้ให้บริการประชาชนปัญหาอุปสรรคและรูปแบบในการพัฒนาการบริหารของงานทะเบียนราษฎรจึงแยกคำถามเป็น 3 ส่วนดังนี้ คือ

ส่วนที่ 1 กระบวนการบริหารงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม

มติที่ 1 การวางแผน

1. ผู้บริหารมีการวางแผนการพัฒนาศักยภาพบุคคลากร ระบบการให้บริการ และสถานที่ เพื่อสร้างมาตรฐานแห่งวิชาชีพงานทะเบียนราษฎรอย่างมีประสิทธิภาพต่อการให้บริการที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

มติที่ 2 การจัดการ

1. ผู้บริหารมีการจัดการด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎรหรือไม่อย่างไร

.....

.....

2. ผู้บริหารมีความเอาใจใส่ในเรื่องของระบบการให้บริการมีการซ่อมบำรุงและปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพเพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนหรือไม่อย่างไร

.....

.....

3. ผู้บริหารมีนโยบายในการจัดสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการหรือไม่อย่างไร

.....

.....

มติที่ 3 การบังคับบัญชาสั่งการ

1. การสั่งการของผู้บริหารเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรเป็นการสั่งการตามสายบังคับบัญชา และเป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการทะเบียนราษฎรหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

2. ในกรณีที่มีปัญหาหรือมีอุปสรรคในการให้บริการประชาชน ผู้บริหารสามารถให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

มติที่ 4 การประสานงาน

1. การแบ่งงานกันรับผิดชอบในด้านงานทะเบียนราษฎรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันหรือปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

2. การแบ่งงานกันรับผิดชอบในด้านงานทะเบียนราษฎร มีความสอดคล้องกับระบบการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

3. หากมีปัญหาในด้านระบบงานในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีการปรึกษาหารือถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อร่วมกันแก้ปัญหาหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

มติที่ 5 การควบคุม

1. ผู้ที่รับผิดชอบในการกำกับดูแลเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรได้มีการประชุมร่วมกันรวบรวมปัญหาและอุปสรรคและแก้ปัญหาร่วมกันหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

2. ผู้ที่รับผิดชอบควบคุมกำกับดูแลระบบงานในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรได้มีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลอุปสรรคและปัญหาที่เกิดขึ้นรายงานผู้บังคับบัญชาหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

ส่วนที่ 2 ปัญหาอุปสรรคของการบริหารงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม

1. ท่านคิดว่าบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรมีความรู้ความสามารถในด้านนี้หรือไม่มีอัตรากำลังเพียงพอหรือไม่

.....

.....

2. ปัญหาด้านระบบงานในการให้บริการท่านคิดว่างานทะเบียนราษฎรมีระบบและวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยเหมาะสมกับการให้บริการประชาชนในปัจจุบันหรือไม่

.....

.....

3. ปัญหาด้านสถานที่ท่านคิดว่าอาคารสถานที่ที่ให้บริการประชาชนในปัจจุบันมีความเหมาะสมหรือไม่อย่างไร

.....

.....

ส่วนที่ 3 รูปแบบในการพัฒนาการบริหารของงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม

1. แนวทางที่สามารถพัฒนาการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่ามให้ดีขึ้นกว่าในปัจจุบันควรเป็นอย่างไร

.....

.....

ชุดที่ 3 กลุ่มประชาชนผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร

กลุ่มประชาชนผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรซึ่งเป็นผู้รับบริการโดยตรงจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่าม คำถามจึงเน้นเกี่ยวกับรูปแบบวิธีปฏิบัติของผู้ให้บริการประชาชน ปัญหาอุปสรรคและรูปแบบในการพัฒนาการบริหารของงานทะเบียนราษฎร ดังนี้ คือ

1. ท่านคิดว่าบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรมีความรู้ความสามารถในด้านนี้หรือไม่และมีอัตรากำลังเพียงพอในการปฏิบัติงานหรือไม่

.....
.....

2. ท่านคิดว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่ามมีระบบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยเหมาะกับการให้บริการประชาชนในปัจจุบันหรือไม่

.....
.....

3. ท่านคิดว่าอาคารสถานที่ที่ให้บริการประชาชนในปัจจุบันมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

.....
.....

4. ท่านคิดว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสามง่ามควรมีแนวทางการให้บริการงานทะเบียนราษฎรให้ดีขึ้นกว่าในปัจจุบันในด้านใดบ้าง

.....
.....



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - ชื่อสกุล	นางสาวจิตาภา สุดเสนาะ
วัน เดือน ปีเกิด	21 กุมภาพันธ์ 2529
สถานที่เกิด	จังหวัดนครศรีธรรมราช
ที่อยู่ปัจจุบัน	222 หมู่ที่ 1 ตำบลสามง่าม อำเภอคอนตูม จังหวัดนครปฐม
อาชีพ	รับราชการ
ตำแหน่ง	นักจัดการงานทะเบียนและบัตรปฏิบัติการ
สถานที่ทำงาน	เทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอคอนตูม จังหวัดนครปฐม
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2551	ปริญญาตรี ศิลปศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2559	ปริญญาตรี รัฐศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

