

The Process of Providing Services for Citizen Registration and Identification Cards from Government Sector

Nuttapong Jaturachadsukol¹

Abstract

This academic article on the process of providing services for citizen registration and identification card from government sector, has the objective of presenting the concept of public administration towards serving the people. Currently, in identifying oneself, or intention of a citizen to receive services from the government, private, and financial sectors, it is still difficult to submit various types of evidence. Citizen are affected by the cost of copying documents and evidence. Some government agencies have developed a service model by canceling several types of evidence submissions to some extent. But there are still many agencies which requires documents before providing public services to the people. People would have to prepare documents, either in the original form or a copy, such as an identity card, house registration or other relevant documents. In order for speeding up various process and matters, to achieve success and efficiency regarding house registration, identification card, and other government official registration, under the Department of Government Administration, there should be one database for the development of one ID card as a multi-purpose card, which people can use to request any government agencies' services.

Keywords: Government Services, Department of Provincial Administration, Service Process, ID Card

¹ Lecturer at Phitsanulok University. Corresponding Author: nuttapongjaturachadsukol@gmail.com

กระบวนการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวจากภาครัฐ

ณัฐพงษ์ จตุรชาติสุคนธ์²

บทคัดย่อ

บทความวิชาการเรื่องกระบวนการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวจากภาครัฐมีวัตถุประสงค์ของการนำเสนอแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐต่อการให้บริการประชาชน ปัจจุบันในการแสดงตัวตนหรือเจตจำนงของประชาชนเพื่อเข้ารับบริการจากภาครัฐ เอกชน และสถาบันการเงิน ยังคงมีความยุ่งยากในการยื่นแสดงหลักฐานหลายประเภท และประชาชนได้รับผลกระทบด้านค่าใช้จ่ายในการสำเนาเอกสารหลักฐานทั้งนี้ บางหน่วยงานของภาครัฐได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการโดยยกเลิกการยื่นแสดงหลักฐานหลายประเภทในระดับหนึ่งแล้ว แต่ยังมีอีกหลายหน่วยงานที่รูปแบบการให้บริการประชาชนยังคงเรียกเอกสารหลักฐานจากประชาชนทั้งในรูปแบบฉบับจริงหรือสำเนา เช่น บัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนบ้าน หรือเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อติดตามเร่งรัดในการดำเนินการเรื่องต่าง ๆ ให้เกิดผลสัมฤทธิ์และมีประสิทธิภาพด้านทะเบียนราษฎร บัตรประจำตัวประชาชน การทะเบียนอื่นที่อยู่ในความรับผิดชอบกรมการปกครอง และการเชื่อมโยงฐานข้อมูลประชาชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาบัตรประจำตัวประชาชนให้เป็นบัตรแบบเนกประสงค์ที่ประชาชนสามารถใช้บัตรประจำตัวประชาชนใบเดียวในการติดต่อขอรับบริการจากภาคส่วนงานต่างๆ ข้างต้นได้อย่างแท้จริง

คำสำคัญ: บริการจากภาครัฐ, กรมการปกครอง, กระบวนการให้บริการ, บัตรประจำตัวประชาชน

² อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยพิษณุโลก ติดต่อบน: nuttaponjaturachadsukol@gmail.com

บทนำ

ปัจจุบันในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลของบุคคลนั้นแม้ว่าภาครัฐจะได้มีการดำเนินการเรื่องดังกล่าวในระดับหนึ่งแล้วแต่ปัจจุบันพบว่า ยังมีกรณีปัญหา เช่น กรณีการให้บริการด้านสุขภาพ โดยประวัติผู้ป่วยของแต่ละโรงพยาบาลยังไม่สามารถเชื่อมโยงกัน ส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถใช้สิทธิต่าง ๆ ของโรงพยาบาลได้ และปัญหาการเข้าคิวเพื่อรอการรับบริการในโรงพยาบาลเป็นเวลานาน จึงควรพัฒนารูปแบบการบริการให้สามารถจองคิวล่วงหน้าได้ กรณีการให้บริการทางการศึกษาที่จำเป็นต้องใช้บัตรประจำตัวประชาชน ควรมีการจัดทำประวัติการศึกษาตั้งแต่เริ่มเข้าเรียนจนถึงระดับมหาวิทยาลัย และให้มีฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงกันได้ เพื่อให้การตรวจสอบวุฒิการศึกษาดำเนินการได้สะดวก และรวดเร็วและกรณีการตรวจสอบข้อมูลประวัติอาชญากรรม ควรต้องมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เป็นต้น ปัญหาดังกล่าวส่งผลกระทบต่อประชาชนในฐานะผู้รับบริการที่ยังมีความยุ่งยากในการขอรับบริการ และในบางบริการประชาชนต้องเสียค่าบริการหรือค่าธรรมเนียมต่าง ๆ จากหน่วยงานผู้ให้บริการ (การปฏิรูประบบราชการไทย, 2559)

มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2559 กำหนดแนวทางการบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐได้แก่

- 1) ให้สำนักทะเบียนกลางเป็นหน่วยงานกลางในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลประชาชนของส่วนราชการ และทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการข้อมูลตามที่ส่วนราชการร้องขอ
- 2) ให้ส่วนราชการจัดทำฐานข้อมูลประชาชนของตนเองโดยใช้เลขประจำตัวประชาชน 13 หลักเป็นดัชนี และปรับปรุงฐานข้อมูลให้ครบถ้วน ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน
- 3) ให้ส่วนราชการที่มีฐานข้อมูลประชาชนจัดทำ Service เพื่อรองรับการอ่านข้อมูลจากสำนักทะเบียนกลาง
- 4) ให้หน่วยงานราชการปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนให้รองรับการอ่านบัตร และเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อเรียกใช้ข้อมูลประชาชนจากหน่วยงานต่าง ๆ ผ่านระบบคอมพิวเตอร์สำนักทะเบียนกลาง

เพื่อความสะดวกและลดความสับสนของประชาชนในการรับบริการจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน สร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานของภาครัฐ และประหยัดงบประมาณของประเทศ ผู้แทนหน่วยงานทุกฝ่ายเห็นด้วยในการพัฒนาให้ประชาชนสามารถใช้บัตรประจำตัวประชาชนใบเดียวในการติดต่อรับบริการจากทุกงานบริการและทุกหน่วยงานได้ โดยที่ประชุมคณะอนุกรรมการเห็นชอบ ดังนี้

1) ขอให้คณะกรรมการการปกครองตรวจสอบหาสาเหตุที่หน่วยงานยังไม่ได้ใช้บัตรประจำตัวประชาชนให้เป็นบัตรเอกประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการภาครัฐ เพื่อรายงานต่อรัฐบาล และดำเนินการติดตามผลความคืบหน้าในภายหลัง เนื่องจากการเร่งรัดให้ดำเนินการจะทำให้เกิดความสะดวกและเป็นประโยชน์ต่อประชาชน

2) ขอให้กรมการปกครองมีการเพิ่มระบบ 3 ระบบ คือ 1) ระบบการยืนยันตัวตนแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ eID (Electronics Identification) ในการดำเนินการ Digital ID เนื่องจากกรมการปกครองเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีความมั่นคงและมีระบบความปลอดภัยสูง จึงขอให้จัดทำ API (Application Programming Interface) ของ eID ให้กับส่วนราชการและภาคเอกชนได้มีการใช้งาน โดยไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่ายเพื่อให้ไม่เป็นการต่อประชาชนในการเสียค่าบริการท้ายที่สุด 2) ในส่วนของ Biometric คือ เทคโนโลยีที่ใช้ในการระบุตัวตน (Identification) และตรวจพิสูจน์ผู้ใช้ (Verification) โดยใช้เทคนิคการแปรค่าเอกลักษณ์เฉพาะของแต่ละบุคคล (Personal identity) ไม่ว่าจะเป็นทางกายภาพ (Physical) หรือพฤติกรรม (Behavioral Characteristics) มาวิเคราะห์และเปรียบเทียบความแตกต่าง ทำให้มีความปลอดภัยมากขึ้นซึ่งในการอนุญาตอยู่ในส่วนของกรมการปกครองอยู่แล้ว เพียงดำเนินการผ่านการ Identity เพื่อเข้าสู่ระบบการบริการในขั้นตอนต่อไป

3) จัดทำระบบ National Certificate Authority ให้ประชาชน เพื่อให้มีการลงลายมือชื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่นเดียวกับแนวคิดของ Block chain ในการดำเนินการเกี่ยวกับ Digital paper หรือ Digital E-mail ซึ่งจะส่งผลไปยังการใช้ e - Voting ที่จะต้องมีความปลอดภัยสูง พร้อมทั้งให้มีการจัดตั้งระบบอีเมลโดย จากเลขประจำตัวประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้มีการสื่อสารเมื่อต้องการส่งข้อความถึงกัน มีการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์และมีความปลอดภัยสูง รวมทั้งมีผลบังคับใช้ทางกฎหมายซึ่งในการเชื่อมโยงนั้น จะผ่านทางธนาคารกรุงไทยและเกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน โดยในกรรณายงานนั้นจะไปถึงกรมการปกครอง อย่างไรก็ตามในการดำเนินการนี้ต้องมีการลดต้นทุนในการดำเนินการซึ่งการให้บริการประชาชนดังกล่าวจะต้องเป็นบริการที่ประชาชนไม่เสียค่าใช้จ่าย รวมถึงค่าบริการต่าง ๆ ภาครัฐไม่ควรเรียกค่าใช้จ่ายในหน่วยงานเอกชน เพื่อผลักดันให้ระบบการบริการทั้งหมดดังกล่าวมีความเป็นไปได้ (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2557)

จากกรณีดังกล่าวผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงผลกระทบต่อหน่วยงานภาครัฐในฐานะผู้ให้บริการที่ไม่สามารถนำข้อมูลของบุคคลมาใช้ เพื่อเป็นการบริการให้ประชาชนได้อย่างทันทั่วทั้งนี้หน่วยงานที่ดำเนินการเรื่องดังกล่าวได้ในระดับหนึ่ง เช่น สำนักงานที่ดินในบางพื้นที่สามารถยกเลิกการใช้สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านได้แล้ว เป็นต้น ซึ่งเหตุผลส่วนราชการ หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ ยังไม่สามารถดำเนินการได้ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาแนวทางการ

ปรับปรุงการให้บริการประชาชน สำหรับการเชื่อมโยงฐานข้อมูลของบุคคลเพื่อให้ลดการใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ ในการติดต่อขอรับบริการในทุกการบริการของภาครัฐและประชาชนได้รับการบริการจากภาครัฐแบบจุดเดียว (One Stop Service) อย่างแท้จริงเพื่อที่จะได้นำเอาปัญหาและอุปสรรคเหล่านั้นไปปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น เพื่อที่จะได้ตอบสนองการบริการให้ประชาชนนั้นได้รับประโยชน์และความพึงพอใจให้ได้มากที่สุด

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ Digital Identity (DI)

Digital ID คือ คำกว้างๆ ที่สื่อถึงกระบวนการและขั้นตอนการยืนยันตัวเองด้วยช่องทางดิจิทัล ซึ่งมีวิธีการและขั้นตอนที่แตกต่างกันตามแต่กำหนด แต่ทั้งหมดล้วนคิดขึ้นเพื่อการระบุอัตลักษณ์และคุณลักษณะของบุคคล (Identity) ทางดิจิทัล (Digital Identity) เหมือนกับปัจจุบัน หลายประเทศได้คิดค้นระบบนี้เพื่อใช้งานกับประชาชนในประเทศโดยมีมาตรฐานที่แตกต่างกันไปในแต่ละประเทศ ซึ่งประเทศไทยได้ระบุกันว่า “ระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล”

เหตุผลที่เราต้องรู้จักสิ่งนี้ เพราะประเทศไทยกำลังพัฒนา National Digital ID ในระดับ Infrastructure เพื่อรองรับธุรกรรมรูปแบบดิจิทัลในประเทศที่ปลอดภัย น่าเชื่อถือ และยังต่อยอดไปเป็น e-KYC (electronic Know-Your-Customer) ที่เกี่ยวข้องกับภาคธุรกิจและบริการอย่างมาก จึงนับเป็นเรื่องจำเป็นต้องรู้แนวคิดการทำงานเบื้องต้นเอาไว้ เพราะมีโอกาสที่เราคนไทยจะได้ใช้งานแน่นอน (Digital ID.(2561)

องค์ประกอบของ Digital ID

ปัจจุบันระบบนี้จะใช้คำอธิบายองค์ประกอบอ้างอิงจากมาตรฐาน NIST 800-63-3 Digital Identity Guideline ของสหรัฐอเมริกา ซึ่งมีองค์ประกอบในกระบวนการอยู่ 4 ส่วนหลักๆ ได้แก่

- Entity ผู้ขอใช้บริการพิสูจน์อัตลักษณ์ ซึ่งก็คือประชาชนทั่วไปอย่างเราที่ต้องพิสูจน์ตัวตนก่อนใช้บริการ รวมถึงนิติบุคคลที่ต้องการใช้บริการด้วย
- IDProvider ผู้ให้บริการด้านการเข้าถึงข้อมูล ทำหน้าที่บริหารข้อมูลในกระบวนการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลแก่ผู้ใช้และ Relying Party
- Authorising Source หน่วยงานผู้เข้าถึงหรือเป็นเจ้าของข้อมูลอัตลักษณ์บุคคลดิจิทัล เป็นผู้ยืนยันความน่าเชื่อถือของข้อมูลบุคคล มักเป็นหน่วยงานเก็บข้อมูลซึ่งทำหน้าที่นี้อยู่เดิม ได้แก่ กรมการปกครอง หรือ สำนักงานเครดิตบูโร
- Relying Party ผู้ให้บริการที่ต้องการข้อมูลยืนยันตัวตนของผู้ใช้บริการ เพื่ออนุมัติให้ผู้ใ้ได้รับบริการบางอย่าง โดย Relying Party จะขอข้อมูลจาก IDProvider และ Authorising Source

ในการทำงานของระบบนี้จะมีกระบวนการที่ประชาชนทั่วไปใช้งานหลักๆ อยู่ 2 กระบวนการ ได้แก่ กระบวนการพิสูจน์ตัวตน (Identification) และขั้นตอนการยืนยันตัวตน (Authentication)

ขั้นตอนการพิสูจน์ตัวตน (Identification)

เริ่มที่ขั้นตอนการพิสูจน์ตัวตน ซึ่งเป็นการนำข้อมูลตัวตนดิจิทัลกับตัวตนบนโลกจริงมา พิสูจน์ว่าเป็นบุคคลเดียวกัน ขั้นตอนนี้ Entity หรือผู้ใช้งานจะได้รับการรับรองโดย IDProvider และ ได้รับ “ใบรับรองการพิสูจน์ตัวตน” (Credential) เพื่อใช้ในการยืนยันตัวตนเพื่อทำธุรกรรมต่อไป ซึ่ง กระบวนการพิสูจน์ตัวตนจะมีทั้งหมด 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. Enroll ขั้นแรกนี้เป็นกระบวนการขึ้นทะเบียน Entity จะต้องยื่นใบสมัครไปยัง IDProvider เพื่อให้ส่งข้อมูลไปพิสูจน์ตัวตนกับ Authorising Source

2. Identify Proofing เมื่อขึ้นทะเบียนแล้ว IDProvider จะนำข้อมูลของเราไป พิสูจน์กับ Authorising Source แล้วนำมาพิสูจน์กับตัวผู้ใช้ หากข้อมูลจากในสมัครที่ยื่นมาตรงกับที่ IDProvider ยื่นขอไปยัง AS ก็อนุมัติให้ดำเนินการขั้นตอนต่อไป

3. Provide ขั้นนี้ IDProvider จะออก “ใบรับรองพิสูจน์ตัวตน” หรือ Credential และเก็บข้อมูลของบุคคลนั้นไว้ เป็นการยืนยันอัตลักษณ์ทางดิจิทัลของบุคคลนั้นและอนุญาตให้ทำ ธุรกรรมทางดิจิทัลได้

เมื่อครบทุกขั้นตอนแล้ว Entity จะมีตัวตนดิจิทัลที่สามารถเข้าถึงการยืนยันอัตลักษณ์ผ่าน การยื่น Credential กับ IDProvider ที่กำหนดไว้เท่านั้น โดย Credential มีหลายรูปแบบ ตั้งแต่เป็น เอกสารอย่างบัตรประชาชน ไปจนถึงข้อมูลทางชีวภาพหรือ Biometric ก็สามารถนำมาใช้รับรอง ตัวตนทางดิจิทัลได้

ขั้นตอนการยืนยันตัวตน (Authentication)

หลังจากที่เราพิสูจน์อัตลักษณ์ตัวตนสำหรับช่องทางดิจิทัลแล้ว เมื่อเราต้องการใช้งานทำ ธุรกรรมจะต้องดำเนินการกระบวนการยืนยันตัวตน (Authentication) เพื่อขอรับบริการ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ยื่นคำขอใช้บริการกับ Relying Party ผู้ให้บริการหรือ Entity จะยื่นคำขอรับ บริการจากผู้ให้บริการ ซึ่งมีฐานะเป็น Relying Party ในกระบวนการ

2. Relying Party ให้ผู้ให้บริการขอยืนยันตัวตนกับ IDProvider เมื่อรับคำขอใช้ บริการมาแล้ว Relying Party ก็จะให้ผู้ให้บริการส่งคำขอยืนยันตัวตนกับ IDProvider

3. ผู้ใช้บริการส่ง Credential ยืนยันตัวตนกับ IDProvider ผู้ใช้บริการจะเป็นผู้เดียวที่ถือ Credential ดังนั้น จึงต้องยื่น Credential แก่ IDProvider เองเพื่อรับรองสิทธิ์การยืนยันอัตลักษณ์แก่ Relying Party

4. IDProvider ส่งอัตลักษณ์ผู้ใช้ให้ Relying Party ขึ้นนี้ IDProvider จะส่งข้อมูลยืนยันอัตลักษณ์ทางดิจิทัลของผู้ที่ยื่น Credential ไปยัง Relying Party เพื่อรับรองตัวตนดิจิทัลของผู้ใช้บริการ

5. Relying Party พิจารณาคำขอให้บริการ เมื่อได้ข้อมูลอัตลักษณ์ทางดิจิทัลเป็นที่เรียบร้อยแล้ว Relying Party จึงค่อยพิจารณาคำขอให้บริการของผู้ใช้บริการ

แม้มีหลายขั้นตอน แต่ทั้งหมดนี้จะเกิดขึ้นบนอินเทอร์เน็ตและ Block chain ทั้งหมด จึงไม่ต้องเดินทางยื่นเอกสารหลายที่เหมือนก่อน ซึ่งกระบวนการทั้งหมดนี้ช่วยป้องกันการปลอมแปลงข้อมูลด้วยการตรวจสอบหลายชั้น อีกทั้งยังสามารถเพิ่มจำนวน IDProvider รวมถึงถึง Authority Source มาร่วมให้ข้อมูลทางดิจิทัลเพื่อรับรองความปลอดภัย อีกทั้งเมื่อมีการยืนยันข้อมูลแล้ว ธุรกรรมใหม่จะถูกบันทึกกับ IDProvider ซึ่งจะนำมาใช้ประกอบการพิจารณาความน่าเชื่อถือสำหรับการทำธุรกรรมครั้งต่อไป

ตัวอย่างการใช้งาน

- การขอเอกสารราชการ ปัจจุบันการติดต่อกับราชการเพื่อขอเอกสารต่างๆ มีกรรมวิธีที่ซับซ้อนเพื่อความปลอดภัยซึ่งสิ่งที่ตามมาคือกระดาษและขั้นตอนต่างๆ ที่นับเป็นต้นทุนทางการเงินและเวลา ซึ่งหากเราสามารถนำ (National Digital ID - NDID) มาใช้ในกระบวนการยืนยันตัวตนก็จะช่วยลดการใช้งานเอกสารรูปแบบกระดาษลงไปได้มาก โดยสิ่งนี้เกิดขึ้นแล้วที่ประเทศอังกฤษซึ่งลดต้นทุนเอกสารสำหรับดำเนินการได้ถึง 90 เปอร์เซ็นต์

- การติดต่อกับราชการ การทำธุรกรรมที่ต้องดำเนินการกับภาคการเงิน NDID จะเข้าไปมีส่วนช่วยให้การติดต่อทำธุรกรรมเกิดขึ้นได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ผ่านช่องทางดิจิทัล และปลอดภัยมากขึ้นจากกระบวนการยืนยันตัวตนอันยากต่อการปลอมแปลง ความสะดวกรวดเร็วจากกระบวนการที่สามารถเกิดขึ้นทางดิจิทัลมีส่วนช่วยลดต้นทุนอย่างมีนัยยะสำคัญ เช่น หากประชาชนสามารถยื่นเอกสารดิจิทัลของเงินกู้และทราบผลทางออนไลน์ได้ในเวลาอันสั้น ก็จะลดต้นทุนดำเนินการไปอย่างมาก ซึ่งหากทุกคนได้ใช้ระบบนี้ก็จะนำไปสู่การลดต้นทุนทางเศรษฐกิจในภาพรวม

ในยุคที่ขอบเขตของประเทศเลือนลางด้วยความเป็นดิจิทัล การดำเนินโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญของประเทศจะเป็นเครื่องมือหนึ่งที่คนไทยใช้เพื่อตามทันการแข่งขันในยุคดิจิทัล NDID เป็น

เพียงโครงสร้างพื้นฐานที่ทำให้เกิดระบบบริการใหม่ๆ ตามมาอีกมากมาย ทั้งหมดนี้จึงเป็นเพียงจุดเริ่มต้นของอนาคตที่ประชาชนต้องมีส่วนร่วมอย่างแน่นอน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการ

การปฏิรูประบบราชการได้เริ่มต้นขึ้นอีกครั้ง เมื่อคณะรักษาความสงบแห่งชาติเข้าควบคุมอำนาจการปกครอง และได้มีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช 2557 โดยในมาตรา 27 ได้กำหนดให้มีสภาปฏิรูปแห่งชาติทำหน้าที่ศึกษาและเสนอแนะเพื่อให้เกิดการปฏิรูปในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการเมือง ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ด้านกฎหมาย และกระบวนการยุติธรรม ด้านการปกครองท้องถิ่น ด้านการศึกษา ด้านเศรษฐกิจ ด้านพลังงาน ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านสื่อสารมวลชน ด้านสังคม และด้านอื่น ๆ ประกอบกับ “...สำนักนายกรัฐมนตรีได้ร่วมกับทุกกระทรวงในการดำเนินการปฏิรูประบบราชการ โดยมีการนำข้อเสนอของสำนักนายกรัฐมนตรีในเรื่องการปฏิรูประบบราชการและแนวทางจริยธรรมสร้างเมืองไทยให้มีความสุขมาใช้เป็นกรอบแนวคิดและแนวทางในการปฏิรูประบบราชการร่วมกัน โดยมีเป้าหมายในเบื้องต้นที่มุ่งเน้นให้บริการแก่ประชาชนของส่วนราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพในระยะเร่งด่วน โดยเน้นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการเข้าสู่ระบบบริการของรัฐ และลดช่องทางแสวงหาผลประโยชน์ อันจะก่อให้เกิดการทำงานของข้าราชการที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศชาติ โดยจะร่วมมือกันปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของแต่ละกระทรวงให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ความสำคัญกับการนำภารกิจของแต่ละส่วนราชการที่สามารถนำมาบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในการให้บริการประชาชน รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนควบคู่กันไป และต้องการให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้โดยเร็ว โดยร่วมกันกำหนดประเภท ชนิดของแผนงาน โครงการ กิจกรรมและผลสำเร็จของความตั้งใจในการปฏิรูปครั้งนี้ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงไปพิจารณาหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบเพื่อกำหนดแผนงานโครงการหรือกิจกรรม เพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายที่กำหนดร่วมกัน รวมถึงการนำเสนอต่อประชาชนเพื่อรับรู้รับทราบและสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องถึงความตั้งใจในการปฏิรูประบบราชการครั้งนี้ และเมื่อทราบถึงรายละเอียดของการดำเนินการ ขั้นตอน วิธีการ ระยะเวลา ในการดำเนินงานของแต่ละกระทรวงแล้ว จากนั้นเป็นช่วงระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขกฎหมายระเบียบ ให้สำเร็จ และสามารถดำเนินการได้ รวมถึงพร้อมที่จะให้บริการประชาชน โดยการปฏิรูประบบราชการครั้งนี้ จะเกิดขึ้นพร้อมกันทั้ง 20 กระทรวงซึ่งสำนักนายกรัฐมนตรีได้รับมอบหมายจาก

ทุกกระทรวงให้ทำหน้าที่ในการประสานการปฏิบัติงาน รวมถึงการประชาสัมพันธ์ให้แก่ประชาชนทั่วไป ได้ทราบถึงความตั้งใจในการปฏิรูประบบราชการ...” (ปฏิรูปราชการครั้งใหม่, 2559)

เห็นได้ว่าการปฏิรูประบบราชการในปัจจุบัน ได้มีการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เข้ามาใช้แก้ไขปัญหา โดยมุ่งเน้นการปฏิรูปการบริหารงานในระบบราชการการให้ความสำคัญกับผลงานและประสิทธิภาพ การจัดการภาครัฐแนวใหม่ถือได้ว่าเป็นกระแสหลักของการปฏิรูประบบราชการทั่วโลกในปัจจุบัน แต่ในการนำแนวคิดมาปรับใช้ ควรพิจารณาถึงการนำไปปฏิบัติอย่างละเอียด เพื่อให้มีความเหมาะสมกับความต้องการ ค่านิยม และวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ ลักษณะเด่นของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ จึงอยู่ที่ความพยายามแก้ปัญหาของระบบราชการแบบดั้งเดิมโดยเฉพาะอย่างยิ่งการปรับปรุงในด้านประสิทธิภาพและการให้บริการประชาชน

เมื่อการปฏิรูประบบราชการให้ความสำคัญกับผลงานและประสิทธิภาพ การประเมินผลการปฏิบัติราชการจึงกลายเป็นเครื่องมือหลักของการปฏิรูประบบราชการ เพราะทำให้ระบบราชการมีการทำงานแบบใหม่ โดยอยู่ภายใต้การปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลงาน และสามารถวัดผลงานที่ให้บริการแก่ประชาชนได้ ซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้นต้องประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ผลสัมฤทธิ์ของงาน และพฤติกรรมการปฏิบัติราชการของตัวข้าราชการ รวมถึงต้องมีตัวชี้วัดที่ชัดเจน จึงจะทำให้การประเมินผลการปฏิบัติราชการประสบผลสำเร็จ และนำไปสู่ประโยชน์แก่ประชาชนอย่างสูงสุด นอกจากการประเมินผลการปฏิบัติราชการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในแง่ของการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลแล้ว การประเมินผลการปฏิบัติราชการ มีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อส่วนราชการและข้าราชการเป็นอย่างยิ่ง (สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงาน ก.พ., 2559)

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการปฏิรูประบบราชการมีความละเอียดอ่อนและเป็นเรื่องใหญ่ การจะปฏิรูประบบราชการให้ประสบผลสำเร็จ จะต้องปฏิรูปการเมือง หรือปฏิรูปประเด็นปัญหาของประเทศด้านอื่น ๆ ไปพร้อม ๆ กันด้วย โดยมุ่งเน้นขับเคลื่อนไปยังทุกส่วนราชการและพัฒนาระบบราชการให้เกิดความฉับไวและต่อเนื่อง โดยต้องให้การบริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ให้ข้าราชการมีความเป็นมืออาชีพและมีความรับผิดชอบต่อสังคม เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรของรัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยทำให้เกิดความคุ้มค่า ส่งผลให้ลดความสิ้นเปลืองงบประมาณลดขั้นตอนการทำงาน วางระบบการบริหารงานแบบบูรณาการ มีการประสานงานร่วมมือกันจากส่วนกลางส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น สร้างเสริมความสัมพันธ์ในการทำงานระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน

ยกระดับความโปร่งใสโดยยึดหลักธรรมาภิบาลและกฎหมาย สามารถตรวจสอบได้ ลดการทุจริตและประพฤติมิชอบ สร้างความพร้อมของข้าราชการไทยเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน รวมทั้งมีแผนยุทธศาสตร์เพื่อให้มีการขับเคลื่อนการทำงานทุกภาคส่วนและเกิดผลเป็นรูปธรรมโดยเร็ว ทั้งนี้การนำหลักการบริหารที่มีรูปแบบที่เหมาะสม มีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ มาเป็นตัวแบบในการบริหารราชการแผ่นดิน จะทำให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน โดยประชาชนได้รับความเป็นธรรม ได้รับการแก้ไขปัญหาย่างยั่งยืน และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ชาติและประชาชนอย่างแท้จริง

แนวคิดเกี่ยวกับการปรับโครงสร้างภาครัฐ

การจัดโครงสร้างองค์การภาครัฐแนวใหม่

วิรัช วิรัชนิการวรรณ (2559, น. 20) ได้กล่าวว่า แนวทางการปรับบทบาทภารกิจและโครงสร้างองค์การของภาครัฐเป็นเรื่องสำคัญในการปฏิรูประบบราชการไทย เนื่องจากบทบาทภารกิจของภาครัฐในโลกยุคใหม่เปลี่ยนแปลงไปมาก และโครงสร้างของหน่วยงานราชการที่จัดแบ่งตามภารกิจเดิมไม่ได้รับการปรับปรุงอย่างจริงจัง จึงมีความซ้ำซ้อน สับสน และซ้ำซ้อนในการดำเนินงาน บทบาท ภารกิจ การที่โครงสร้างไม่เอื้อซึ่งเป็นข้อจำกัดของการทำงานที่ไม่ครบถ้วน ดังนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องทบทวน และจัดบทบาท ภารกิจ และโครงสร้างของภาครัฐก่อนที่จะมีการวางรูปแบบในการบริหาร เพื่อวางรูปแบบการบริหารงานที่ชัดเจน ลดความซ้ำซ้อน และปรับหน่วยงานราชการให้กระชับเหมาะสมกับสภาพการณ์และความต้องการของประเทศชาติและประชาชน ทั้งนี้ ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับหลักการจัดโครงสร้างองค์การภาครัฐ แนวใหม่ ดังนี้

ภาพรวมโครงสร้างการจัดประเภทหน่วยงานของรัฐ

จากเดิมที่ภาครัฐมีหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ ซึ่งสามารถให้บริการและการจัดการบริหารได้ดีแต่เมื่อระบบเศรษฐกิจสังคมและการเมืองของไทยเปลี่ยนแปลงไปการบริหารภายใต้รูปแบบระบบราชการเดิมก็ไม่เหมาะสมรวมทั้งเกิดปัญหาความล่าช้าสิ้นเปลืองสูญเสียเปล่า โดยหลายหน่วยงานจึงคิดหาทางออกโดยกำหนดกฎหมายเพื่อจัดตั้งองค์กรที่มีความอิสระ คล่องตัว แยกออกจากระบบราชการ

ในปี พ.ศ. 2542 จึงได้กำหนดรูปแบบองค์กรที่เรียกว่าองค์กรมหาชนเพื่องานรองรับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งมีข้อจำกัดในการนำไปใช้กับการกิจบางประเภทของภาครัฐเพราะการจัดรูปแบบองค์กรที่ใช้งบประมาณแผ่นดินจำเป็นต้องมีระบบและขั้นตอนการทำงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้มีระบบการถ่วงดุลอำนาจและต้องรับผิดชอบต่อสังคม ดังนั้นการจัดองค์กรประเภทต่างๆ เพื่อให้บริการประชาชนจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงความเหมาะสมในหลายมิติจึงได้กำหนดรูปแบบการจัดโครงสร้าง

องค์การเพื่อใช้เป็นกรอบในการวิเคราะห์บทบาทภารกิจของหน่วยงานในกระทรวง ทบวง กรมต่างๆ โดยจัดเป็นประเภทของส่วนราชการหรือองค์การในภาครัฐได้ 4 ลักษณะคือ

1. หน่วยงานราชการ (Government Organization, Go)
2. องค์การบริหารประสิทธิภาพ (Efficiency Service Unit, ESU)
3. องค์การมหาชน (Autonomous Public Organization, APO)
4. รัฐวิสาหกิจ (State Enterprise, SE)

การจำแนกประเภทหน่วยงานราชการก็เพื่อสร้างรูปแบบองค์การประเภทต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความคล่องตัวในการบริหารงานมากขึ้นกว่ารูปแบบในปัจจุบัน องค์การแต่ละประเภทมีขอบเขตการประกอบภารกิจและวิธีการบริหารงานในรายละเอียดที่แตกต่างกัน ดังนี้

1. หน่วยงานราชการ (Government Organization) มีความรับผิดชอบงานราชการซึ่งเป็นภารกิจหลักตามที่กฎหมายกำหนดโดยให้เป็นอำนาจหน้าที่และภารกิจพื้นฐานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งจะดำเนินงานในลักษณะเป็นการควบคุม อนุมัติ อนุญาตตามกฎหมายที่กำหนดให้หน่วยงานราชการรับผิดชอบตามนโยบายต่างๆ ที่เป็นการบริหารงานราชการแผ่นดิน การรักษาความสงบเรียบร้อยทั้งภายในและภายนอกประเทศ การรักษาความเป็นธรรมในสังคมและการพัฒนาประเทศ หน่วยงานราชการประเภทนี้อาจมีการจัดโครงสร้างในรูปกระทรวง โดยมีหน่วยย่อยระดับรองลงไปตามบทบาทหน้าที่ของภารกิจที่จำเป็น เช่น กระทรวงการคลัง กระทรวงกลาโหม กระทรวงศึกษาธิการ เป็นต้น

2. องค์การบริหารประสิทธิภาพ (Efficiency Service Unit) รับผิดชอบงานปฏิบัติการหรืองานบริการบางประเภทที่หน่วยงานราชการจะต้องดำเนินการในการบริการเฉพาะด้านที่อยู่ภายใต้ขอบเขตอำนาจตามกฎหมาย หรือดำเนินงานภายใต้ชื่อของหน่วยงานต้นสังกัด เนื่องจากเกี่ยวข้องกับ ความมั่นคง ชั้นความลับ และการสร้างความเป็นธรรมงานที่ต้องอิงการใช้อำนาจตามกฎหมาย

3. องค์การมหาชน (Autonomous Public Organization) จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. 2542 และพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งหน่วยงาน เพื่อรับผิดชอบภารกิจของภาครัฐในการให้บริการสาธารณะเฉพาะด้านที่ภาครัฐยังจำเป็นต้องจัดให้มีหรือต้องสนับสนุนเรื่องงบประมาณเพื่อให้เกิดการดำเนินงานที่รัฐต้องการส่งเสริม หรือเป็นบทบาทของรัฐในการให้บริการการแทรกแซงตลาด หรือบริการที่ภาคเอกชนยังไม่สนใจหรือมีศักยภาพที่จะดำเนินการ องค์การนี้จะมีรูปแบบที่มีการบริหารงานอิสระและคล่องตัวภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการบริหาร

4. รัฐวิสาหกิจ (State Enterprise) เป็นองค์การที่รัฐเป็นเจ้าของทั้งหมดหรือเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่รับผิดชอบดำเนินงานและมีภารกิจในเชิงพาณิชย์มีลักษณะการให้ด้านบริการสาธารณะ เช่น งานด้านสาธารณูปโภคที่รัฐให้ความสำคัญต่อความมั่นคงและการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศหรืองานที่มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน รัฐจึงมีความจำเป็นต้องควบคุมและดำเนินการแต่เพียงผู้เดียว

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการจัดโครงสร้างของหน่วยงานภาครัฐ คือ การปรับบทบาทภารกิจของหน่วยงานภาครัฐ โดยการจัดการกิจที่ไม่จำเป็นหรือล้าสมัยออกไป ซึ่งจะพิจารณาบทวนความจำเป็นในการทำงานนั้นๆ ให้มีสอดคล้องกับแผนพัฒนายุทธศาสตร์ชาติ นโยบายของรัฐบาลงบประมาณ ความคุ้มค่าของภารกิจ และสถานการณ์อื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การบริหารระบบราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ มีความคุ้มค่า ซึ่งในการบริหารระบบราชการจะต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น เป็นการกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่องค์กร โดยการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงานตามการจัดสรรงบประมาณ และการบรรจุ แต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่จะต้องคำนึงถึงหลักการในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการจะต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม มีการเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้นๆ ต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการทะเบียนราษฎร

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการมีคุณภาพและทั่วถึง ทั้งนี้เนื่องจากสังคมประชาธิปไตยมีพันธกิจที่ให้ความสำคัญในการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ และสังคมปัจจุบันได้ปรับเปลี่ยนเข้าสู่ยุคประชาธิปไตยที่มุ่งเป้าหมายไปสู่จุดหมายเดียวกัน คือยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางหน่วยงานภาครัฐต้องพัฒนาเศรษฐกิจและระบบสาธารณูปโภคสาธารณูปการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกัน รัฐให้ความสำคัญและแก้ถึงตามหลักแห่งการปกครองตนเอง โดยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลังและมีอำนาจหน้าที่ของตน รัฐบาลเป็นเพียงผู้กำกับดูแลตามพระราชบัญญัติปรับปรุง กระทรวงทบวง กรม พ.ศ. 2545 ซึ่งแยกออกมาจาก

กรมการปกครองเพื่อรองรับภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริมสนับสนุนองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นโดยตรง เทศบาลเป็นหนึ่งในหลายหน่วยงานที่นำนโยบายของรัฐบาลและภารกิจของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นมาดำเนินการให้บังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมในเขตพื้นที่ของตนเองการบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนในอดีตมีความล่าช้ามีขั้นตอนในการบริการที่สลับซับซ้อน ต่อมามีการพัฒนาในด้านต่าง ๆ และมีการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ทำให้ประชาชนมีความต้องการสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมากรัฐไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง รัฐจึงแก้ไขปัญหาโดยการจัดรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล กรุงเทพมหานคร และพัทยา เพื่อแก้ไขปัญหาการบริการสาธารณะที่ไม่ทั่วถึง (เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, 2559)

ดังนั้น กรมการปกครองได้กำหนดให้สำนักทะเบียนทุกแห่งทำการปรับปรุง และยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ผ่านเกณฑ์ของกรมการปกครอง และให้สำนักทะเบียนที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานการปกครองแล้วยกระดับคุณภาพการให้บริการให้สูงขึ้น การบริการจึงถือได้ว่าเป็นหัวใจหลักของการปฏิบัติงานของหน่วยงานหรือการปฏิบัติงานราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนตลอดจนการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความคุ้มค่าในภารกิจแห่งรัฐ โดยมุ่งเน้นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น กระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน (พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545, หน้า 1-4) ซึ่งสำนักทะเบียนทั่วประเทศ รวมถึงสำนักทะเบียนท้องถิ่นจึงมีนโยบายในการให้บริการงานทะเบียนเชิงรุกและภารกิจหน้าที่ของสำนักทะเบียน ประการแรก คือ ให้ประชาชนเกิดความเข้าใจในระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนการให้บริการงานทะเบียนของหน่วยงาน โดยปรับปรุงพัฒนารูปแบบ ขั้นตอนการทำงาน เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วประหยัดเวลาตลอดจนความเป็นธรรมและเสมอภาคกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติและระบบการจัดการที่ทันสมัยมาใช้ซึ่งเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่สอดคล้องกับนโยบายการบริหารจัดการ อย่างไรก็ตามยังคงเกิดปัญหาการให้บริการประชาชนซึ่งจะเห็นได้จากการร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ และศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งปัญหาส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นมาจาก ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้มาใช้บริการในงานทะเบียนราษฎร

บทสรุป

การให้บริการปัจจุบันตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับเมื่อก่อน เช่น ต้องนำเอกสารมาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งต้องนำเอกสารมาเพื่อยืนยันคำร้องเป็นจำนวนมาก ปัจจุบันมาติดต่อสามารถนำบัตรประจำตัว ประชาชนฉบับจริงมาเพื่อยืนยันคำร้องสถานที่ให้บริการมากยิ่งขึ้น กระบวนการ ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน ใช้เวลาในการดำเนินการน้อย ช่องทางการรับบริการมีเพิ่มขึ้นสามารถเดินทางไปที่ที่ผู้รับบริการสะดวก เช่น การทำบัตรประชาชน เมื่อก่อนต้องทำตามฐานข้อมูล ทะเบียนราษฎรของตนเอง ปัจจุบันสามารถทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ที่ให้บริการที่ ผู้รับบริการสะดวก ในการเดินทาง หรือมีการบริการนอกเวลาราชการ

ปัจจุบันการรับบริการใช้เวลาสั้นลงเนื่องจากขั้นตอนต่าง ๆ ทำได้รวดเร็วและสะดวกขึ้นทำให้ใช้เวลาน้อย ระบบที่มีความคล่องตัวมากขึ้น เป็นระบบ เป็นขั้นตอนมากขึ้น มีกระบวนการทำงานที่ชัดเจนตามคู่มือและสามารถทำเสร็จสิ้นกระบวนการได้ในจุด ๆ เดียว คุณภาพของการให้บริการ ประชาชนมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นเนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยการตอบสนองความต้องการของประชาชน การระบุขั้นตอนการให้บริการตามลำดับมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนว่าควรทำอะไรก่อนหลัง ตรงจุดประชาสัมพันธ์การตรวจสอบเอกสารและแนะนำการรับบริการต่าง ๆ ของแต่ละขั้นตอนให้ทราบเบื้องต้นเพื่อลดการเสียเวลาในการเตรียมเอกสารก่อนเข้าใช้บริการต่อไป

ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับความต้องการหรือความคาดหวังกับผู้รับบริการ การบริการที่ได้รับทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด ช่องทางให้ประชาชนขอใช้บริการ รับบริการ และดำเนินการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือศูนย์บริการทางโทรศัพท์ ได้อย่างกว้างขวางภายใต้การวางมาตรฐานด้านฮาร์ดแวร์-ซอฟต์แวร์ และรูปแบบการให้บริการที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารประสานกำหนดการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน โดยการปรับปรุงขั้นตอนและแนวทางการให้บริการประชาชน โดยให้แต่ละส่วนราชการเสนอแผนในการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายและระเบียบปฏิบัติของทางราชการที่ล้าสมัย ไม่มีความจำเป็น หรืออาจ

เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะการมอบอำนาจ การอนุมัติ อนุญาตและการสั่งการต่างๆ ให้เสร็จสิ้น ณ จุดให้บริการเดียวกัน

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา

1. ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการปรับปรุงนโยบายการบริการให้มีขั้นตอนที่มีความรวดเร็ว ลดขั้นตอนในการทำงานให้มีความกระชับ และเพื่อให้ความคล่องตัวในการบริการ และเพื่อตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนในการรับบริการอย่างสูงสุด

2. ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ ควรมีนโยบายด้านบริการให้เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมที่จะให้บริการกับประชาชน และเอาใจใส่ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเสมอภาค

การบริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) มีนโยบายที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการต่อประชาชนให้ดียิ่งขึ้น โดยนำการบริการในด้านต่างๆ เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อรวมทั้งให้เกิดความโปร่งใสในบรรยากาศใหม่ที่ค่อนข้างเป็นกันเองมากยิ่งขึ้น และให้ชื่อว่า “บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ” (One Stop Service) ให้ประชาชนได้รับบริการได้อย่างครบถ้วน สะดวก สบาย เสมอภาคและเป็นธรรมปรับปรุงให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสังคมและเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีการบริการประชาชนได้ ณ จุด ๆ เดียวเพื่อปรับระบบการบริหารการจัดการภายในสำนักงานเขตให้สอดคล้องกับการให้บริการในยุคโลกาภิวัตน์และเพื่อให้สำนักงานเป็นสถานที่รับการให้บริการต่อประชาชน ได้ทุกรูปแบบทุกระบบงานมีการเชื่อมเป็นเครือข่ายข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และระบบ QR Code คิวอาร์โค้ดโดยมีเป้าหมาย ในการขยายปริมาณงาน และเพิ่มคุณภาพในการให้บริการ ลดขั้นตอนการติดต่ออำนวยความสะดวกในการขอใช้บริการเสริมสร้างความ เป็นธรรม ให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติเพิ่มความมั่นใจกับประชาชนในการติดต่อขอใช้บริการต่อไป

References

- Ketsuwan, Ruangwit. (2016). *Bureaucratic reform under the flow of new government management and criticism*. Bangkok: Bophit Printing Co., Ltd. (in Thai) (2016).
- Wirat Nipawan, Wirach.(2016). *Principles of Public Administration Concept and process*. (1st edition). Bangkok: Expert. (in Thai)
- Government Administration Act B.E. (No. 5).(2002). Government Gazette. Volume 119 (Chapter 99 A), pages 1 - 4. (in Thai)

- The Secretariat of the House of Representatives. (2014). Constitution of the Kingdom of Thailand (Interim version) Year 2014. (1st edition). Bangkok: Publishing house. The Secretariat of the House of Representatives (in Thai)
- Office of Human Resources System Research and Development, Office of the Civil Service Commission. (2016). Manual for Evaluation of Government Performance: Overview of the performance management system and the performance appraisal system. (1st edition). Bangkok: P.A. Living Co., Ltd. (in Thai)
- Office of the Civil Service Commission Thai bureaucracy. (2016). Retrieved on March 24, 2021 from <http://elearning.aru.ac.th/2551301/soc55/topic2/linkfile/print5.htm>. (in Thai)
- Office of the Public Sector Development Commission. New Government. (2014). Retrieved March 24, 2021 from <http://www.thairath.co.th/content/434436> (in Thai)
- Digital Government Development Agency. Digital ID. (2018). Retrieved March 24, 2021 from <https://techsauce.co/tech-and-biz/what-is-digital-id-in-5-minutes>(in Thai)
- Institute On Governance. Ackerman, J. M. (2005). ,Social Accountability for the Public Sector: A Conceptual Discussion.. A Paper Presented in the Workshop on “Social Accountability” Bangkok, Thailand. March 2015.
- Kaufmann, D., and Kraay, A. (2018). Growth without Governance. Policy Research Working Paper 2928, World Bank.
- OECD. (2017). Public Sector Transparency and International Investment Policy. Committee on International Investment and Multinational Enterprises at its meeting on 9-11 April.