



รายงาน

ข้อเสนอแนะต่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากนโยบายบัตรใบเดียว

เสนอ

กองสรรหาบุคคล สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร

จัดทำโดย

นิสิตฝึกงาน ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย

จากคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตามโครงการฝึกงานกับกรุงเทพมหานคร (Internship with BMA) ประจำปี พ.ศ. 2561

ระหว่างวันที่ 11 มิถุนายน – 3 สิงหาคม พ.ศ. 2561

คำนำ

รายงานฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งการฝึกงานในโครงการฝึกงานกับกรุงเทพมหานคร (Internship with BMA) โดยมีจุดประสงค์ในการจัดทำขึ้นเพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการฝึกงานในวันที่ 11 มิถุนายน – 3 สิงหาคม พ.ศ. 2561 ณ ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย โดยหัวข้อในการนำเสนอคือ เรื่อง “ข้อเสนอแนะต่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากนโยบายบัตรใบเดียว”

ผู้จัดทำได้เลือกหัวข้อนี้เป็นหัวข้อรายงานเนื่องจากมีความคิดเห็นว่าเป็นหัวข้อที่น่าสนใจและมุ่งหวังว่าสามารถนำไปปรับใช้และพัฒนาระบบการทำงานของกรุงเทพมหานครได้ เนื่องด้วยในปัจจุบันระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนสำคัญของชีวิตประจำวัน และเล็งเห็นว่าปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาที่สำคัญที่บั่นทอนประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้จัดทำจึงขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรทุกท่านจากทั้งสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครและสำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่ายเป็นอย่างสูงที่ได้ให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะตลอดทั้งการทำรายงานฉบับนี้ ทั้งนี้ผู้จัดทำหวังว่ารายงานฉบับนี้จะมีประโยชน์ต่อไปในภายภาคหน้าเพื่อการพัฒนาการทำงานในกรุงเทพมหานครที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

คณะผู้จัดทำ

สารบัญ

ที่มาและความสำคัญ.....	1
วัตถุประสงค์ของรายงาน.....	1
บทบาทหน้าที่หน่วยงาน.....	2
ภาระงานที่ได้รับมอบหมาย.....	7
ภาพประกอบการทำงาน.....	8
ประสบการณ์ที่ได้รับ.....	11
ปัญหาต่างๆของหน่วยราชการในทัศนระของคณะผู้จัดทำ.....	11
“ติดต่อราชการ บัตรประชาชนใบเดียว”	
เกริ่นนำ.....	12
รากฐานของปัญหา.....	14
วิธีการแก้ไขปัญหาในทัศนระของคณะผู้จัดทำ.....	17
สรุป.....	19

ที่มาและความสำคัญ

เนื่องด้วยคณะผู้จัดทำได้เข้าร่วมโครงการฝึกงานของกรุงเทพมหานคร (Internship in BMA) ณ ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่ายตั้งแต่วันที่ 11 มิถุนายน – 2 สิงหาคม ที่ผ่านมา คณะผู้จัดทำได้รับประสบการณ์อันเป็นประโยชน์ในหลายด้าน ทั้งนี้คณะผู้จัดทำยังได้เห็นสภาพลักษณะแวดล้อมการทำงานจริงขององค์กรอันเป็นส่วนที่สำคัญส่วนหนึ่งของกรุงเทพมหานครอีกด้วย โดยจากการได้สัมผัสการทำงานในฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย คณะผู้จัดทำได้เห็นถึงปัญหาหลากหลายประการ หากแต่มี ปัญหาประการหนึ่งซึ่งทำให้คณะผู้จัดทำมีความรู้สึกสนใจ โดยปัญหาที่คณะผู้จัดทำได้สังเกตเห็นคือการที่มี ประชาชนจำนวนมากไม่น้อย เข้ามาติดต่อราชการ รับบริการฝ่ายปกครอง โดยมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนเกี่ยวกับ นโยบาย “ติดต่อราชการ ใช้บัตรประชาชนใบเดียว” ที่รัฐบาลได้ริเริ่มในช่วงกลางปีที่ผ่านมา โดยความคลาดเคลื่อนนี้ส่งผลให้การเข้ามาติดต่อราชการต่างๆ ของประชาชน เป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และ กลายเป็นปัญหาให้กับทั้งฝ่ายผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ทั้งยังทำให้การติดต่อราชการเป็นไปอย่างเชื่องช้า และเป็นปัญหาที่เจ้าพนักงานในฝ่ายปกครองให้ความสนใจและมองว่าเป็นปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไขอีกด้วย

รายงานฉบับนี้นอกจากที่จะมุ่งเน้นให้เห็นถึงทรรศนะของคณะผู้จัดทำต่อปัญหาที่คณะผู้จัดทำได้มองเห็นแล้ว คณะผู้จัดทำใคร่ถือโอกาสนี้อธิบายให้เห็นสภาพการทำงานขององค์กรที่คณะผู้จัดทำเข้ามามีส่วนร่วม ได้บอกเล่าประสบการณ์และความเห็นในภาพรวมต่อองค์กรและระบบราชการของคณะผู้จัดทำ และสิ่งที่คณะผู้จัดทำได้เรียนรู้จากการเข้าร่วมโครงการฝึกงานของกรุงเทพมหานครในครั้งนี้อีกด้วย

วัตถุประสงค์ของรายงาน

1. เพื่อนำเสนอปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆ ภายในหน่วยงาน ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานต่างๆ ของเจ้าพนักงาน

2. เพื่อนำเสนอพรรณนาของผู้จัดทำที่มีต่อปัญหาหรืออุปสรรคดังกล่าวในหน่วยงาน
3. เพื่อนำเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคและวิธีการในการพัฒนาการทำงานในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
4. เพื่อนำเสนอประสบการณ์และประโยชน์ที่คณะผู้จัดทำได้รับจากการฝึกงานในครั้งนี้

บทบาทของหน่วยงาน

สำนักงานเขตนั้น หากพิจารณาให้ถ่วงถ่วงแล้ว จะเห็นได้ว่าเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของเขต อันมีหน้าที่ควบคุมดูแลกิจการต่างๆภายในเขต นับตั้งแต่การบริหาร การจัดการแก้ไขปัญหาภายในเขต การควบคุมดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในเขต เช่น ฝ่ายเทศกิจ การส่งเสริมสภาพความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนภายในเขต เช่น ฝ่ายการศึกษา หรือฝ่ายสิ่งแวดล้อม การเป็นหน่วยงานที่คอยเชื่อมกันระหว่างประชาชนและกรุงเทพมหานคร จนไปถึงการบริการประชาชน เช่นการทำบัตรประจำตัวประชาชน การตัดสำเนาทะเบียนบ้าน หรือการจดทะเบียนสมรส โดยสำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่ายที่คณะผู้จัดทำได้เข้าร่วมการฝึกงานนั้นแบ่งได้เป็น 10 ฝ่าย ดังนี้

1. **ฝ่ายทะเบียน** ทำหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในด้านงานทะเบียนราษฎร การรับแจ้งเกิด - ตาย การย้ายเข้า-ย้ายออก สำเนาสูติบัตร การกำหนดบ้านเลขที่ การเปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล ฯลฯ ด้านทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน จัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2542 และดำเนินการเกี่ยวกับทะเบียนครอบครัว เช่น การรับจดทะเบียนสมรส ทะเบียนหย่า การรับบุตรบุญธรรม ฯลฯ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง
2. **ฝ่ายปกครอง** ทำหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสารบรรณและธุรการทั่วไป การเงินและพัสดุ การบริหารงานบุคคล การปกครองท้องถิ่น การเลือกตั้ง การประชาสัมพันธ์ การรับแจ้งเรื่องราวร้อง

ทุกข์และอุบัติเหตุ การป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน การจัดทำแผนพัฒนาเขต งานด้านสารสนเทศ ทะเบียนศาลเจ้า มัสยิด การจดทะเบียนมูลนิธิ-สมาคม การสอบสวนรับรองบุคคล ทะเบียน พินัยกรรม ทะเบียนการค้า ลูกเสือชาวบ้าน การรับส่งวิทยุของเขต การดูแลรักษาสถานที่และ ยานพาหนะส่วนกลาง และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

3. **ฝ่ายการศึกษา** ทำหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารการศึกษาโรงเรียนในสังกัด

กรุงเทพมหานครที่อยู่ในพื้นที่เขตทั้ง 4 โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนวัดคณิกาผล โรงเรียนวัดพระพิเรนทร์ โรงเรียนวัดดิสาธุการาม และโรงเรียนสิตาราม ทั้งระดับก่อนประถมและประถมศึกษา ในด้านวิชาการ บุคลากรครู ชุรการการเงิน บัญชี การพัสดุ อาคารสถานที่ กิจกรรมนักเรียน และความสัมพันธ์กับชุมชน บริหารศูนย์วิชาการเขต ตรวจสอบและนิเทศน์การศึกษา สรรวจรับแจ้ง เด็กเข้าเรียนการศึกษาภาคบังคับตาม พ.ร.บ. ประถมศึกษา พ.ศ.2523 งานสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน งานลูกเสือชาวบ้าน งานกีฬา งานการสอบวัดผลประมวลผลและทำผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน การสอน งานลูกเสือยุวกาชาด ครูสภาเขต การอนุรักษ์และส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม

4. **ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล** ทำหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสุขาภิบาลอาหาร การสุขาภิบาล

สถานที่ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายแก่สุขภาพ การสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม การสุขาภิบาลทั่วไป ให้ได้มาตรฐานทางสุขาภิบาลและถูกสุขลักษณะ การจัดระเบียบหาบเร่-แผงลอยตาม พระราชบัญญัติการสาธารณสุข การพัฒนาควบคุมและรักษาสิ่งแวดล้อมตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข กฎหมายว่าด้วยการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง การเผยแพร่ อบรมประชาสัมพันธ์ด้านการสุขาภิบาลและการสาธารณสุข การกำจัด ห้าม และระงับ เหตุรำคาญในที่สาธารณะหรือที่เอกชน การอนุญาตให้ใช้เครื่องขยายเสียง และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

5. **ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** ทำหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการพัฒนาชุมชน ทั้งทางด้านกายภาพ เศรษฐกิจ สังคม อนามัย และคุณภาพชีวิต ทั้งในชุมชนแออัด ชุมชนชานเมือง เคหะชุมชน หมู่บ้านจัดสรร และชุมชนเมืองที่กรุงเทพมหานครกำหนดขึ้น การจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นตามความจำเป็นขั้นพื้นฐาน การจัดให้มีองค์กรประชาชนในรูปแบบคณะกรรมการชุมชน การสนับสนุนให้มีการรวมกลุ่มของประชาชนเพื่อประโยชน์แก่ชุมชนและทางราชการ การประสานงานกับภาคเอกชนให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน ให้การสงเคราะห์แก่ผู้ด้อยโอกาสและผู้ประสบภัย ส่งเสริมการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาจิตใจ การจัดอบรมให้คำปรึกษาแนะนำให้ประชาชน มีความรู้และความเข้าใจในการพัฒนาชุมชน การส่งเสริมอาชีพของประชาชน การจัดทำบัตรสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อย และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง
6. **ฝ่ายรายได้** ทำหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการจัดเก็บรายได้ของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เช่น ค่าอาคารพาณิชย์ ค่าธรรมเนียมสัตว์ ค่าเช่าทรัพย์สิน ฯลฯ รับแบบแจ้งรายการเพื่อชำระค่าภาษี ตรวจสอบขนาดและประโยชน์การใช้สอยของโรงเรือนและที่ดิน ตรวจสอบขนาดและประเภทของป้ายเพื่อประกอบการประเมินภาษี ติดตามเร่งรัดผู้รับการประเมินภาษีที่ไม่ยื่นแบบตามกำหนด และดำเนินคดีแก่ผู้ค้างชำระภาษีโดยรวบรวมเอกสารส่งกองกฎหมายและคดี รวบรวมและจัดทำสถิติการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม และการรายงานการจัดเก็บภาษี จัดทำบัญชีแยกประเภททะเบียนผลประโยชน์ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง
7. **ฝ่ายการคลัง** ทำหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินงานและควบคุมเกี่ยวกับรับเงินในสำนักงาน และการรับเงินประเภทอื่น ๆ การเบิกจ่ายเงิน การจัดทำบัญชี การจัดซื้อวัสดุครุภัณฑ์ของส่วนราชการต่าง ๆ การจัดทำงบประมาณประจำปี และควบคุมการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ การจัดทำและตรวจสอบฎีกาเบิกจ่ายเงิน และตรวจสอบหลักฐานให้ถูกต้องตาม

ระเบียบ การปฏิบัติงานตามระบบคอมพิวเตอร์ของกรุงเทพมหานคร รวม 6 ระบบงาน ได้แก่ ระบบงานการเงิน ระบบงานบัญชี ระบบงานงบประมาณ ระบบงานจัดซื้อ ระบบงานจัดจ้าง และ ระบบงานบัญชีทรัพย์สิน และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

8. **ฝ่ายเทศกิจ** ทำหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุม ดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ บ้านเมืองและบังคับให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็น อำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร การวางแผนปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ การ ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในส่วนเกี่ยวข้องกับคดี การปฏิบัติงานด้านอื่นๆ เช่น มีหน้าที่ ตรวจสอบปรับผู้ที่ทิ้งขยะในที่สาธารณะ การจัดระเบียบผู้ค้าหาบเร่-แผงลอย ด้านมวลชนสัมพันธ์ เทศกิจจราจร การจอดรถโดยไม่ดับเครื่องยนต์ และมลพิษทางเสียง เป็นต้น
9. **ฝ่ายโยธา** ทำหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการก่อสร้าง ซ่อมแซมและปรับปรุงสิ่งสาธารณ- ประโยชน์ ต่าง ๆ ให้เป็นไปตามงบประมาณประจำปี การสำรวจเพื่อวางแผนการก่อสร้าง การปรับปรุง ระบบระบายน้ำ การบำรุงรักษาคูคลองและท่อระบายน้ำ การป้องกันน้ำท่วม การควบคุมบังคับ การหรือปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร ตรวจสอบ ควบคุม ดูแล รักษาที่สาธารณะ ดำเนินงานเกี่ยวกับการพัฒนาเมือง วางผังปรับปรุงบริเวณเฉพาะแห่งหรือ บริเวณที่มีการเปลี่ยนแปลงด้านระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตรวจสอบและควบคุม การใช้ประโยชน์ที่ดินให้เป็นไปตามมาตรฐานผังเมืองรวมกรุงเทพมหานคร รวมทั้งวางแผนด้าน งบประมาณ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง
10. **ฝ่ายรักษาความสะอาดและสาธารณสุข** ทำหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสะอาด ความ เป็นระเบียบเรียบร้อย การลดมลพิษ และรักษาสภาวะสิ่งแวดล้อม การบริการขนถ่ายสิ่งปฏิกูล การปลูกและดูแลบำรุงรักษาต้นไม้ให้สวยงามร่มรื่นตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครและกฎหมาย อื่นที่เกี่ยวข้อง การดำเนินโครงการลดปริมาณขยะ อีกทั้งการแก้ไขปัญหาภัยแล้ง ดำเนินการโดย จัดเตรียมรถน้ำสำหรับบริการประชาชน และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

นอกเหนือจากนี้ยังมี สัสดีเขต ซึ่งทำหน้าที่เกี่ยวกับการขึ้นบัญชีทางการทหารของประชาชนภายในเขตอีกด้วย โดยจากการอธิบายให้เห็นภาพรวมของฝ่ายต่างๆ ของสำนักงานเขตนั้น จะเห็นได้แล้วว่า ขอบข่ายหน้าที่ของสำนักงานเขตมีหน้าที่ควบคุมดูแลกิจการในเขตพื้นที่อย่างครอบคลุม โดยฝ่ายที่คณะผู้เขียนได้เข้าไปมีส่วนร่วมผ่านการฝึกงานคือฝ่ายปกครอง ซึ่งถือเป็นฝ่ายที่สำคัญมากฝ่ายหนึ่ง โดยหน้าที่ของฝ่ายปกครองนั้นครอบคลุมถึงกระบวนการต่างๆ (อ้างอิงจากคู่มือการปฏิบัติงานของฝ่ายปกครอง สำนักงานเขต, พุทธศักราช 2554). ดังนี้:

1. กระบวนการสอบสวนรับรอง
2. กระบวนการทะเบียนพาณิชย์
3. กระบวนการทะเบียนพินัยกรรม
4. กระบวนการทะเบียนสมาคม
5. กระบวนการทะเบียนมูลนิธิ
6. กระบวนการทะเบียนสมาคมสถาปนากิจสงเคราะห์
7. กระบวนการทะเบียนมัสยิด
8. กระบวนการทะเบียนศาลเจ้า
9. กระบวนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
10. กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีและติดตามประเมินผล
11. กระบวนการบริหารงานบุคคล
12. กระบวนการจัดการงานสารบรรณ
13. กระบวนการการกลั่นกรองงานและช่วยอำนวยความสะดวก
14. กระบวนการบริหารการประชุม
15. กระบวนการจัดงานพิธี รัฐพิธี

16. กระบวนการรักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ

17. กระบวนการประชาสัมพันธ์และการรับเรื่องร้องทุกข์

ภาระงานที่ได้รับมอบหมาย

จากการเข้าร่วมกิจกรรมฝึกงาน ณ ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่ายในครั้งนี้ คณะผู้จัดทำได้เรียนรู้และได้รับมอบหมายภาระงานต่างๆ หลากหลายประการ โดยแบ่งเป็นงานประเภทต่างๆ ประเภทแรกได้แก่ งานเอกสาร เช่น การจัดพิมพ์หนังสือสำคัญ หนังสือรับรองต่างๆ ลงทะเบียนรับ - ส่งหนังสือภายนอก - ภายใน เดินหนังสือเวียนและประสานงานภายในหน่วยงานสำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย ประเภทต่อมาได้แก่ งานบริการ เช่น การให้คำแนะนำขั้นตอนการยื่นคำร้อง เขียนคำร้อง พร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเข้ารับบริการของฝ่ายปกครอง อันประกอบไปด้วย การรับจดทะเบียนพาณิชย์ มูลนิธิ และสมาคม การสอบสวนรับรองลายมือชื่อเพื่อยินยอมให้บุตรเดินทางไปต่างประเทศ รับรายงานตัวผู้ผ่านการบำบัดยาเสพติด ประเภทที่สามได้แก่ งานบริหารบุคคล ประเภทที่สี่ได้แก่ ร่วมงานลงพื้นที่ตรวจการดำเนินงานกิจการของ มูลนิธิ สมาคม และศาลเจ้าภายในเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย ติดตามการพัฒนาสภาพแวดล้อมของศาลเจ้าและประเภทสุดท้ายได้แก่ งานกิจกรรม โดยคณะผู้จัดทำ ได้มีโอกาสได้เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ เช่น กิจกรรมเดินรณรงค์ต่อต้านยาเสพติด โดยทำหน้าที่ช่วยจัดการประชุม เตรียมงานและเข้าร่วมเดินขบวนกิจกรรมจิตอาสา “เราทำความ ดี ด้วยหัวใจ” พัฒนาคลองในพื้นที่เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย จำนวน ๕ คลอง อันประกอบไปด้วย คลองจูลนาค, คลองนาซี, คลองวัดสีตาราม, คลองวัดสุนทรธรรมทาน และคลองวัดเทพศิรินทร์ ในวันที่ 5-6 และ 9-11 กรกฎาคม โดยได้เป็นคณะต้อนรับ เป็นฝ่ายจัดการ ดูแลการลงทะเบียน นอกจากนี้ยังได้เข้าร่วมกิจกรรมโครงการเดินการกุศล ในวันที่ 26 มิถุนายน อีกด้วย

ภาพประกอบการทำงาน



เข้าร่วมการประชุมต่อต้านยาเสพติด เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย



จัดห้องประชุม สำหรับการประชุมต่อต้านยาเสพติด



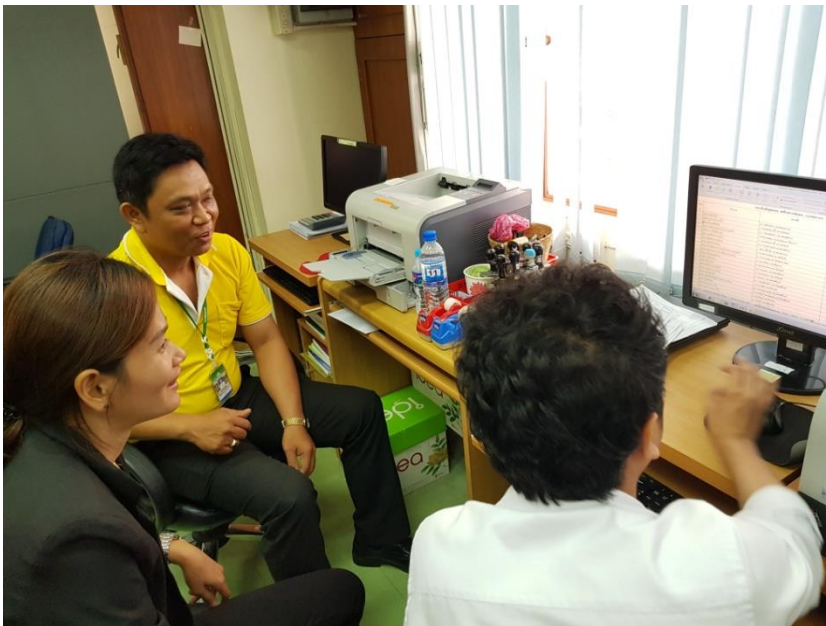
ทำงานฝ่ายลงทะเบียนในโครงการจิตอาสา “เราทำความ ดี ด้วยหัวใจ” ณ คลองนาซี



ทำงานฝ่ายลงทะเบียนในโครงการจิตอาสา “เราทำความ ดี ด้วยหัวใจ” ณ คลองวัดเทพศิรินทร์



ทำงานสอบสวนรับรอง รับรองบุตรไปต่างประเทศ



พิมพ์เอกสาร และทำระบบงานสารบรรณต่าง ๆ

ประสบการณ์ที่ได้รับ

ผู้จัดทำได้เรียนรู้สิ่งต่างๆจากการฝึกงานจำนวนมากทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยมีทั้งที่เป็นความรู้ใหม่ได้แก่ ทักษะในการทำงาน หรือกระบวนการการทำงานเรื่องต่าง ๆ ของฝ่ายปกครอง อาทิ การสอบสวนรับรองการจดทะเบียนพาณิชย์หรือการตรวจดูพื้นที่ ทักษะในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ทักษะการสื่อสารและการประสานงานกับทั้งผู้ร่วมงานและประชาชนที่มาใช้บริการ รวมไปถึงการสัมผัสและเข้าใจถึงระบบราชการผ่านประสบการณ์จริง และการซึมซับวัฒนธรรมองค์กร มิใช่เพียงจากการอ่าน การฟัง จากผู้อื่น หรือสัมผัสและมองระบบราชการผ่านมุมมองของประชาชนหรือผู้รับบริการเพียงมุมมองเดียว แต่หลังจากการเข้ารับฝึกงานทำให้ได้เข้าใจถึงมุมมองอีกด้านหนึ่งมุมมองข้าราชการและในฐานะของผู้ให้บริการ ทำให้ผู้จัดทำมีมุมมองและทัศนคติต่อระบบราชการที่เปลี่ยนไปและอยากจะมีส่วนร่วมในการช่วยพัฒนาระบบราชการให้ไปในทางที่ดีขึ้น

ปัญหาต่างๆของหน่วยราชการในทัศนคติของคณะผู้จัดทำ

จากการเข้าร่วมโครงการฝึกงาน ณ ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่ายเป็นเวลา 2 เดือน คณะผู้จัดทำได้สังเกตระบบการทำงาน และลักษณะการทำงานของกลไกต่างๆ ในสังกัดแล้ว คณะผู้จัดทำมีความเห็นว่า ยังมีปัจจัยบางประการที่คอยฉุดรั้งเจ้าพนักงานในสังกัด ซึ่งอาจนำมาซึ่งการทำงานอย่างยากลำบาก และส่งผลไปถึงประสิทธิภาพของงาน ซึ่งบางประการอาจสามารถปรับแก้และพัฒนาได้ เพื่อให้การทำงาน of ข้าราชการ และระบบราชการมีประสิทธิภาพมากกว่าในระดับปัจจุบันได้ จัดแบ่งเป็นข้อย่อได้ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน คณะผู้จัดทำเห็นว่า แต่ละฝ่ายในสำนักงานเขตนั้น มีกลไกการติดต่อสื่อสารระหว่างกันที่ค่อนข้างเป็นทางการและจำเป็นต้องใช้เวลาในการสื่อสารหรือ Co-Ordinate ระหว่างกัน จนทำให้บางครั้ง เมื่อช่วงใดมีภาระงานเข้ามามาก การติดต่อสื่อสารระหว่าง

กันมักเป็นไปด้วยความยุ่งเหยิงและทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างกันเป็นไปอย่างไม่ราบรื่นนักในบางครั้ง

2. วิธีการนิยม คณะผู้จัดทำเห็นว่า หน่วยราชการนั้น ในบางครั้งด้วยวัฒนธรรมของระบบราชการ ทำให้การทำงานในบางครั้งเป็นไปแบบวิธีการนิยม โดยค่อนข้างจะยึดติดกับวิธีการมาก ในที่นี้คณะผู้จัดทำมิได้หมายความว่าองค์การเหล่านี้มิได้เน้นผลลัพธ์แต่อย่างใด เพียงแต่วัฒนธรรมองค์กรทำให้ลักษณะการทำงานมีความยึดติดกับวิธีการค่อนข้างสูง และทำให้งานมีความล่าช้าในบางครั้ง
3. อุปกรณ์เครื่องมือของเจ้าพนักงาน สำหรับหน่วยราชการที่คณะผู้จัดทำได้เข้าไปมีประสบการณ์ฝึกงานนั้น อุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการของเจ้าพนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ หรือเครื่องพิมพ์ นั้นค่อนข้างเก่า และมีปัญหาใช้งานได้ไม่ดีเท่าที่ควรในหลายครั้ง ทำให้แม้แต่งานบางครั้งที่อาจจะไม่ได้ใช้เวลามากมายนักกลับต้องเสียเวลาเพิ่มขึ้นไปอย่างน่าเสียดาย เนื่องด้วยความไม่พร้อมของอุปกรณ์เหล่านี้ ทำให้งานที่เจ้าพนักงานจะทำได้ใน 1 วันทำงานมีจำนวนน้อยลง

“ติดต่อราชการ ใช้บัตรประชาชนใบเดียว”

1. เกริ่นนำ
2. รากฐานของปัญหา
3. วิธีการแก้ไขปัญหาในทรรศนะของคณะผู้จัดทำ

1. เกริ่นนำ :

ในช่วงระยะเวลาการฝึกงานตลอด 2 เดือนที่ผ่านมา คณะผู้จัดทำนั้นได้เห็นปัญหาหลากหลายประการที่เกิดขึ้นและทำกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานปกครองทำได้ยากลำบากมากขึ้น และในการกลับประสิทธิภาพก็จะลดลงไม่มากเท่าที่ควรจะเป็น ดังที่คณะผู้จัดทำได้อธิบายไปในบทเขียนก่อนหน้า แต่ปัญหาหนึ่งที่คณะผู้จัดทำรู้สึกให้ความสนใจเป็นพิเศษคือปัญหาในประเด็นที่เกี่ยวกับการที่มีผู้เข้ามาติดต่อราชการใน

ภาคส่วนฝ่ายปกครอง เช่น ติดต่อบริษัทเอกชนพาณิชย์ ติดต่อกำหนดเอกสารยินยอมให้บุตรไปต่างประเทศ โดยในการติดต่อนั้น ผู้เข้าติดต่อนำ “บัตรประจำตัวประชาชน” เข้ามาเพียงใบเดียว โดยลักษณะการติดต่อบริการที่มีความโน้มเอียงไปในทิศทางนี้มีสาเหตุจากนโยบายของรัฐบาลที่ได้ริเริ่มขึ้นในต้นปีที่ผ่านมา ซึ่งว่าด้วยการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะเข้ามาติดต่อบริการ ให้เป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น ผ่านการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถใช้บัตรประชาชนแทนการใช้สำเนาของตนต่างๆ เช่น สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน ในการติดต่อบริการ ทั้งนี้ทั้งนั้นหากมองโดยผิวเผินแล้ว จะเห็นได้ว่านโยบายนี้เป็นความพยายามในการลดภาระแก่ประชาชนผู้เข้ามาติดต่อ ทั้งภาระค่าใช้จ่ายในการถ่ายสำเนาเอกสาร และเวลาในการถ่ายสำเนา โดยการให้ประชาชนนำบัตรประชาชนที่มีระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า Smart Card เข้ามาติดต่อได้โดยตรง โดยมีนโยบายที่จะให้การติดต่อ, การเข้ารับบริการทางด้านราชการต่างๆ เช่น การรับคิวเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลรัฐบาล บริการของกระทรวงมหาดไทย บริการขอวีซ่า นำประปา เป็นต้น ซึ่งจะมีผลบังคับใช้ในอีก 6 เดือนนับจากการประกาศนโยบาย (ซึ่งมีการประกาศในเดือนมีนาคมที่ผ่านมา ซึ่งนั่นหมายความว่างานบริการทางด้านราชการบางประเภทจะต้องใช้แพลตฟอร์มนี้ได้ในช่วงเดือนกันยายน-ตุลาคม หรือวันที่ได้ประกาศไว้ซึ่งคือวันที่ 3 ตุลาคม) และจะมีการรองรับบริการประเภทอื่นตามมาอีกในช่วง 1 ปีหลังประกาศนโยบาย ซึ่งรวมถึงงานเกี่ยวกับการจดทะเบียนพาณิชย์ ซึ่งเป็นงานของภาคส่วนปกครองในขณะเดียวกันทางรัฐบาลได้เตรียมความพร้อมให้แก่เจ้าพนักงานในองค์กรราชการต่างๆที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรวมถึงสำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย ซึ่งคณะผู้จัดทำได้มาเข้ารับการศึกษา โดยในฝ่ายปกครอง เจ้าพนักงานได้รับระบบตรวจสอบบัตรประชาชน ซึ่งสามารถทำให้เจ้าพนักงานปกครองเข้าถึงฐานข้อมูลของประชาชนผู้เข้ามาติดต่อบริการ ผ่านการเสียบบัตรประจำตัวประชาชนของผู้เข้ามาติดต่อบริการเข้าระบบอ่านบัตรและสามารถเรียกข้อมูลยืนยันตัวบุคคลและข้อมูลทะเบียนบ้านได้

ในทางทฤษฎีแล้วแพลตฟอร์มเช่นนี้ควรที่จะทำให้การติดต่อบริการเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น ทั้งสำหรับผู้เข้ารับบริการและเจ้าพนักงานผู้ให้บริการ แต่จากที่คณะผู้จัดทำได้สังเกตในตลอดระยะเวลา 2 เดือนของการฝึกงาน สถานการณ์จริงกลับไม่ได้มีทิศทางเป็นไปตามที่ผู้กำหนดนโยบายคาดหวัง

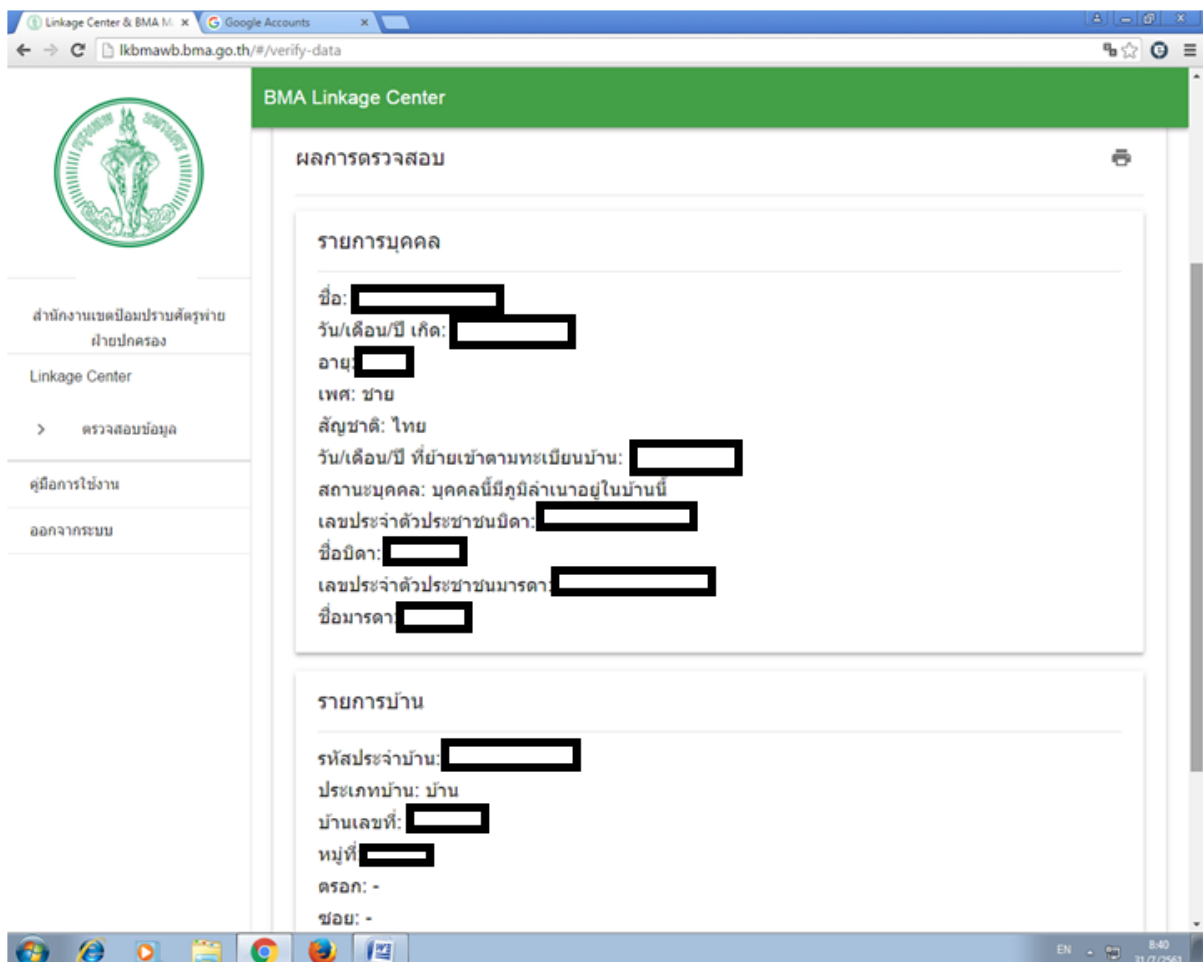
ไว้นัก จากที่คณะผู้จัดทำได้สังเกตการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปกครองพบว่า นโยบายบัตรประชาชนใบเดียว กลับกลายเป็นปัญหาที่บั่นทอนให้ประสิทธิภาพในปฏิบัติงานลดลง ยุ่งยากซับซ้อน และใช้เวลามากขึ้น อนึ่ง ประชาชนที่เข้ามาติดต่อนั้นมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนกับสาระของนโยบายบัตรประชาชนใบเดียว เช่น การสอบสวนทนายเพื่อรับมรดก ซึ่งเป็นกระบวนการที่จำเป็นเอกสารและ หลักฐานของบุคคลที่ 3 ดังนั้นการ จะเข้ามาติดต่อราชการในประเด็นนี้จะไม่สามารถกระทำได้ หากผู้เข้ามาติดต่อนำบัตรประจำตัวประชาชน ตนเองมาเพียงเท่านั้น หรือการเข้าจดทะเบียนพาณิชย์ ซึ่งหากสถานที่ที่ใช้เป็นร้านค้านั้นเป็นสถานที่เช่าแล้ว สำเนาบัตรประชาชนของเจ้าของสถานที่นั้นก็ยังจำเป็นที่จะต้องใช้ เพื่อยืนยันตัวบุคคล ดังนั้นหากผู้เข้ามา ติดต่อนำเพียงแค่บัตรประจำตัวประชาชนเข้ามา การจดทะเบียนก็จะทำได้ยากลำบากและเชื่องช้า เนื่องจาก เจ้าพนักงานก็ต้องคัดทะเบียนบ้านเจ้าของบ้านอีกครั้ง ทำให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และ นอกจากนี้ ในบางครั้ง หากกระบวนการทางราชการบางครั้งไม่สามารถทำได้ด้วยบัตรประชาชนเพียงใบเดียว ไม่ว่าจะกรณีใดก็ตาม ผู้เข้ามาติดต่ออาจต้องใช้เวลาเพิ่มในการกลับไปนำเอกสารที่ถูกต้องครบถ้วนมาติดต่ออีก ครั้งทำให้ประชาชนต้องเสียเวลามากขึ้นอาจสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนผู้เข้ามาติดต่อได้

2. รากฐานของปัญหา:

ในทรรศนะของคณะผู้จัดทำแล้ว ปัญหาลักษณะนี้มีรากฐานมาจากปัญหาสองประการ ประการแรก ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนของประชาชนต่อนโยบายของรัฐบาล เนื่องจากรัฐบาลได้ประกาศว่า นโยบายนี้ครอบคลุมถึงสำเนาบัตรประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านของผู้ถือบัตร ดังนั้นงานที่มีความ เกี่ยวข้องกับบุคคลที่ 3 การจะใช้บัตรประชาชนของผู้ร้องเพียงใบเดียว แทนจะเป็นไปไม่ได้ ยิ่งไปกว่านั้น หาก ไม่ใช่ญาติที่เป็น บิดา, มารดา หรือปู่ย่าตายาย การค้นทะเบียนนั้นทำได้อย่างยากและล่าช้า หรือเป็นไปไม่ได้ใน บางกรณี แต่จากที่คณะผู้จัดทำได้สังเกตตลอดระยะเวลาการฝึกงาน พบว่า มีผู้ติดต่อเข้ามาติดต่อกับฝ่าย ปกครองโดยไม่ได้เตรียมสิ่งใดมานอกจากบัตรประชาชนของตนบ่อยครั้งมาก ทำให้การทำงานของเจ้าพนักงาน ปกครองเป็นไปอย่างยากลำบาก และบางครั้งกลับสร้างปัญหาให้ผู้เข้ามาติดต่อเอง เช่นกรณีที่เอกสารที่ เตรียมมาไม่พร้อมสำหรับการสอบสวนใดๆเลย (ซึ่งหลายครั้งเป็นกรณีสอบสวนทนาย ซึ่งเป็นกรณีที่มีความ

ซับซ้อนสูงมาก) อนึ่ง การติดต่อราชการประเภทอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับบุคคลที่สามนั้น บัตรประจำตัวประชาชนเพียงใบเดียวก็สามารถนำมาใช้ดำเนินการได้ เช่น การทำบัตรประจำตัวประชาชนใหม่ ซึ่งเป็นงานของฝ่ายทะเบียน งานประเภทนี้ไม่จำเป็นต้องยุ่งเกี่ยวกับบุคคลที่สาม ดังนั้นบัตรประชาชนเพียงใบเดียวก็เพียงพอต่อกระบวนการนี้แล้ว แต่ฝ่ายปกครองนั้น มีกระบวนการหลายประการที่จำเป็นที่จะมีบุคคลที่ 3 เข้ามาเกี่ยวข้อง เช่นงานสอบทายาทหรืองานจดทะเบียนพาณิชย์ มิเช่นนั้นจะไม่สามารถกระทำการได้ ซึ่งก็นำมาซึ่งปัญหาประการที่สอง ได้แก่ การเข้าถึงระบบตรวจสอบบัตรประชาชนของฝ่ายปกครอง โดยระบบนี้เป็นระบบที่ถือเป็นตัวขับเคลื่อนนโยบายนี้ กล่าวคือเป็นระบบที่ให้เจ้าพนักงานสามารถตรวจสอบข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่เข้ามาติดต่อผ่านการเสียบบัตรเข้าไปในระบบ เช่น ข้อมูลพื้นฐานของเจ้าของบัตรประจำตัวประชาชน ชื่อและบัตรประจำตัวประชาชนของบิดามารดา ที่อยู่ และทะเบียนบ้าน และสามารถพิมพ์ออกมาเป็นสำเนาได้ ซึ่งทำให้ความจำเป็นของสำเนาบัตรประชาชนหรือสำเนาทะเบียนบ้านของผู้มาติดต่อราชการหมดไป แต่กระนั้นงานปกครองในหลายประการก็จำเป็นที่จะต้องเรียกข้อมูลได้มากกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้ ที่เรียกได้เพียงแค่ว่า ชื่อ นามสกุล ข้อมูลทั่วไป ชื่อและเลขบัตรประชาชนบิดา มารดา และทะเบียนบ้านเท่านั้น จะเห็นได้จากงานสอบสวนทายาทเพื่อนำไปสู่การจัดการมรดก การนำบัตรประชาชนเข้าเพียงใบเดียวเพื่อรับบริการนั้นแทบจะเป็นไปไม่ได้เลย เพราะการสอบสวนมรดกนั้นก็จำเป็นที่จะต้องทราบรายชื่อ (ซึ่งรวมไปถึงหลักฐานยืนยันตัวตน) ของทายาทลำดับต่างๆ ของผู้เสียชีวิต เพื่อที่จะสามารถสอบสวนได้อย่างถูกต้อง กลับกันระบบตรวจสอบบัตรกลับมองเห็นได้เพียงบิดา และมารดาของผู้เสียชีวิต, ผู้มาขึ้นสอบสวน เท่านั้น การนำบัตรประชาชนเข้ามาใบเดียวแทบจะเป็นไปไม่ได้เลย เนื่องด้วยความซับซ้อน การคัดสำเนาจะเป็นไปด้วยความยุ่งยากมาก และทำให้กระบวนการมีความเชื่องช้าและขั้นตอนประสิทธิภาพไปอย่างมาก ทำให้สำหรับเจ้าพนักงานนี้ถือเป็นปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากไม่ใช่เพียงประสิทธิภาพที่ลดลงสวนทางกับระยะเวลาการทำงานที่เพิ่มขึ้นแล้ว หลายครั้งที่ความผิดพลาดในการสื่อสารนี้ทำให้ผู้ที่เข้ามาติดต่อราชการเกิดความไม่พอใจ มีหลายครั้งที่ผู้เข้ามาติดต่อใช้คำกล่าวอ้างเพียงแค่ว่า “ กี่รัฐบาลบอกว่าประชาชนใบเดียวทำไมถึงทำให้ไม่ได้ ” อนึ่ง ระบบนี้ เป็นระบบที่ติดตั้งในองค์กรที่มีความเกี่ยวข้องกับนโยบายนี้โดยทั่วไป

แต่จะมีบางภาคส่วนที่ได้รับระดับอภิสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลในระดับที่ลึกกว่าปกติ เนื่องจากเนื้อหา งาน ทะเบียน โดยงานทะเบียนนั้นจะสามารถเข้าถึงข้อมูลของผู้เข้ามาติดต่อได้มากกว่าระดับปกติ โดยจะเห็น ข้อมูลเช่น ข้อมูลบุตร, บุตรี ข้อมูลภรรยา พี่น้อง หรือข้อมูลสำเนาทะเบียนบ้านในระดับที่ลึกกว่า แต่ในอีก ทางหนึ่ง หน่วยงานปกครอง ที่เนื้อหาที่มีความจำเป็นที่จะต้องใช้ข้อมูลในระดับที่ลึกขึ้นเนื่องจากผลของการ ประกาศนโยบายเช่นเดียวกัน (เช่น การสอบสวนทนายท สามารถทำได้อย่างสะดวกและรวดเร็วขึ้นเป็นอย่างมาก หากสามารถเข้าถึงข้อมูลได้มากขึ้น) ดังนั้น การที่เจ้าพนักงานปกครองเข้าถึงข้อมูลได้เพียงในระดับ ปัจจุบัน และในบริบทปัจจุบันที่ประชาชนเข้าใจข้อมูลอย่างผิดพลาด การทำงานจึงเป็นไปได้โดยมี ประสิทธิภาพน้อยลง และล่าช้า ซ้ำยังทำให้ผู้เข้ามาใช้บริการเกิดความไม่พอใจในบางกรณี



ภาพแสดงถึงข้อจำกัดในการใช้ระบบตรวจสอบบัตรประชาชน

หากมองในเชิงโครงสร้างแล้ว อาจจะบอกได้ว่าสิ่งนี้เป็นปัญหาในระดับโครงสร้างของระบบราชการ ปัญหา Hierarchy of Power ซึ่งนำไปสู่ปัญหาประเภท Top - Down กล่าวคือฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติงาน ไม่ได้มีมุมมองต่อกระบวนการหนึ่งในมุมมองเดียวกัน กล่าวอย่างเข้าใจง่ายคือ “ ฝ่ายบริหารก็ไม่เข้าใจฝ่ายปฏิบัติงาน กลับกันฝ่ายปฏิบัติงานก็ไม่เข้าใจฝ่ายบริหารเช่นกัน ” ทำให้เกิดปัญหาที่ว่าบางนโยบายที่ฝ่ายบริหารเป็นคน Implement อาจจะได้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่ผู้ปฏิบัติงานได้ดำเนินอยู่จริง อาจนำไปสู่นโยบายที่ทำให้การทำงานของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพลดลง และกลายเป็นสร้างภาระเพิ่มเติมให้แก่เจ้าพนักงาน เช่น กรณีที่คณะผู้จัดทำได้เข้ามาทำการสังเกตตลอดระยะเวลาที่ได้เข้าร่วมฝึกงาน

3. วิธีการแก้ไขปัญหาในทัศนคติของคณะผู้จัดทำ:

ในทัศนคติของคณะผู้จัดทำแล้ว คงมิใช่ประโยชน์หากจะกลับไปมองที่สาระสำคัญของตัวนโยบาย เนื่องจากนโยบายก็ได้มีการประกาศไปแล้ว และผลบางประการอันไม่น่าพึงประสงค์ เช่น การสื่อสารที่ผิดพลาดระหว่างรัฐบาลและประชาชนนั้นก็เกิดไปแล้ว ผู้เขียนจึงมีความเห็นว่า การแก้ไขควรจะแก้ไขในจุดที่มีปัญหาเพียงเท่านั้น โดยในส่วนของคุณคณะผู้จัดทำแล้ว ผู้จัดทำมีทัศนคติในการแก้ไขปัญหา 2 ประการ ประการแรกได้แก่ การสร้างความเข้าใจต่อประชาชนถึงสาระสำคัญของนโยบายให้ถูกต้องและชัดเจนโดยจะต้องมีการประกาศอย่างครอบคลุมและชัดเจน และสร้างความเข้าใจให้แก่ประชาชนอย่างถูกต้องและทั่วถึงกันว่า นโยบายนี้มีข้อช่วยเท่าใด “บัตรใบเดียว” ในที่นี้หมายถึงบัตรประจำตัวประชาชนสามารถใช้แทนสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านของ “ผู้เข้ามาติดต่อ” เท่านั้น มิได้หมายความว่า บัตรประชาชนใบเดียว จะใช้เข้ารับบริการทางราชการ “โดยปราศจากเงื่อนไข” แต่อย่างไรก็ตาม การอธิบายสาระอย่างทั่วถึงและชัดเจนนั้นจะทำให้ประชาชนเข้าใจถึงตัวนโยบายมากกว่าที่เป็นอยู่ และทำให้ประชาชนสามารถเข้ารับบริการทางราชการอย่างสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น หากจะก่อให้เกิดผลที่เป็นรูปธรรมได้ยิ่งขึ้น ทางคณะผู้จัดทำจึงขอเสนอการใช้สื่อเป็นสื่อที่เข้าถึงประชาชนได้ง่าย หรือที่เรียกว่า Viral Videos ผ่านการเผยแพร่ทางโทรทัศน์ และโซเชียลมีเดียช่องทางต่าง ๆ อาทิ YouTube, Facebook หรือ Instagram เนื่องด้วยช่องทางเหล่านี้เป็นสื่อสังคมออนไลน์ที่มีประชาชนชาวไทยใช้เป็นจำนวนมากจึงสามารถ

เข้าถึงได้ง่าย อย่างไรก็ตาม การนำเสนอการใช้นโยบายบัตรประชาชนใบเดียวผ่านสื่อวีดิทัศน์เหล่านี้ ไม่เพียงแต่จะต้องมีเนื้อหาที่ครอบคลุมหากแต่ต้องมีความน่าสนใจในตัวสื่ออีกด้วย จึงจะเกิดการกระจายข้อมูลอย่างแพร่หลายและทั่วถึง โดยมีตัวอย่างผ่านโฆษณาต่าง ๆ ในอดีตที่มีเนื้อหาที่ชัดเจนและมีความตกลงขบขัน มีสโลแกนและภาพจำที่ทำให้คนรู้และเข้าใจได้โดยไม่ต้องบังคับให้ใครเข้ามาชม หากแต่ประชาชนสนใจและอยากเข้ามาชมเอง นอกจากนี้นักแสดงในวีดิทัศน์เหล่านี้ไม่เป็นที่จะต้องเป็นนักแสดงที่มีชื่อเสียง แต่ควรเป็นบุคคลที่มีเอกลักษณ์ และควรจ้างผู้กำกับที่มีฝีมือและมีความเข้าใจในสิ่งที่ต้องการจะสื่อได้ดีต่อมาประการที่สองได้แก่ การทำให้การตรวจสอบบัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าพนักงานผ่านระบบตรวจสอบบัตรประจำตัวประชาชนในบางหน่วยงาน เช่น ฝ่ายปกครอง มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผ่านการอนุญาตให้เจ้าพนักงานเข้าถึงข้อมูลที่เป็นผ่านระบบตรวจสอบบัตรประจำตัวประชาชนมากขึ้น เช่นงานปกครอง การเข้าถึงข้อมูลญาติที่มีใช้บิดา มารดา ของผู้เข้ามาติดต่อราชการนั้นสามารถทำให้กระบวนการต่างๆ ของฝ่ายปกครอง เช่น จดทะเบียนพาณิชย์ สอบสวนรับรองบุตร สอบสวนทนายท ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากขึ้นอย่างสอดคล้องกับนโยบายบัตรประชาชนใบเดียวของรัฐบาลด้วย ทั้งนี้ทั้งนั้น หากฝ่ายบริหารรู้สึกกังวลกับอำนาจการเข้าถึงของเจ้าพนักงานที่จะมากขึ้นนั้น คณะผู้จัดทำมีความเห็นว่าการจัดทำเอกสารรับรองให้ผู้เข้าติดต่อราชการลงลายมือชื่อก่อนทำการค้นหาข้อมูล หรือการสังเกตการณ์สอดส่องดูแลระบบการตรวจสอบบัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าพนักงานในระดับเดียวกับการสังเกตการณ์เจ้าพนักงานทะเบียนนั้นก็อาจจะเป็นแนวทางในการแก้ไขได้ เพื่อที่จะทำให้การเข้าถึงติดต่อของประชาชนทำได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และในทางกลับกันเจ้าพนักงานก็จะสามารถทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นนอกจากนี้ อาจพัฒนาระบบได้ผ่านการเชื่อมต่อฐานข้อมูลให้หน่วยงานรัฐบาลแต่ละหน่วยงานเชื่อมต่อกัน จะสามารถทำให้การเข้าสู่ข้อมูลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถเรียกดูข้อมูลได้มากขึ้น

สรุป

ในการฝึกงาน ณ ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เป็นเวลาทั้งสิ้น 8 สัปดาห์ในครั้งนี้ คณะผู้เขียนมีความเห็นตรงกันว่า การได้เข้าร่วมโครงการฝึกงานครั้งนี้ถือเป็นประสบการณ์ที่สำคัญ โดยนอกจากที่คณะผู้จัดทำจะได้มีโอกาสเข้ามาเรียนรู้รูปแบบงาน ลักษณะงาน การทำงานในระบบราชการ และวัฒนธรรมในองค์กรของระบบราชการ คณะผู้จัดทำยังได้มีโอกาสได้สัมผัสประสบการณ์ชีวิตผ่านการทำงาน ได้เรียนรู้ถึงการทำงานจริง ชีวิตการทำงาน และทักษะหลากหลายประการอีกด้วย