



หน่วยบริการเชิงรุก



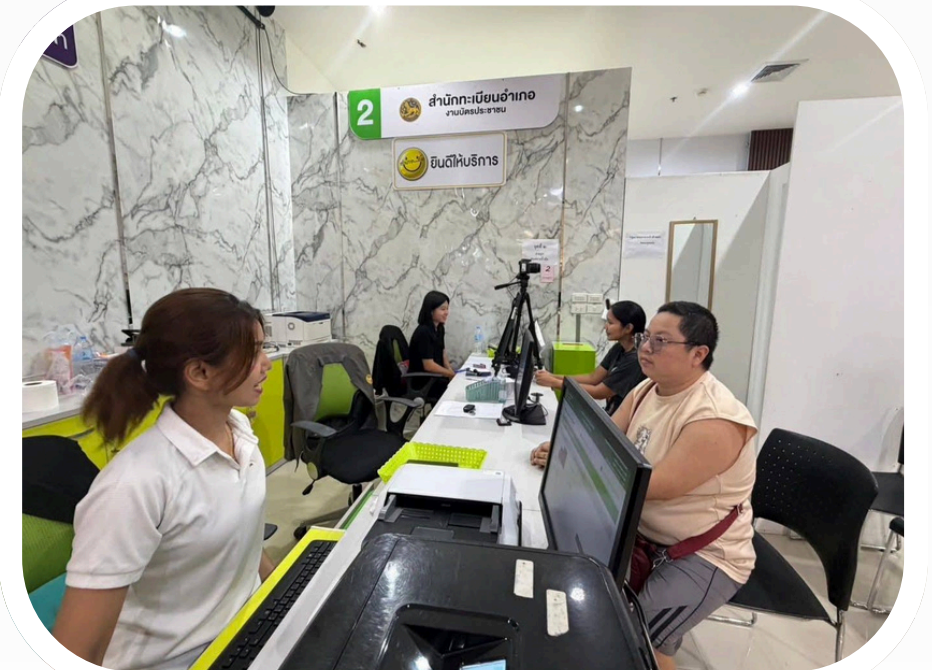
ที่ทำการปกครองอำเภอหาดใหญ่

ที่มาและความสำคัญ

การให้บริการสาธารณะของประเทศไทยได้เปลี่ยนจากระบบราชการแบบเดิมที่ประชาชนต้องเข้ามาติดต่อหน่วยงานรัฐเอง ไปสู่รูปแบบที่สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่ายมากขึ้น โดยเฉพาะแนวคิด บริการเชิงรุก (Proactive Service) ซึ่งหน่วยงานรัฐเป็นฝ่ายออกแบบและนำบริการไปสู่ประชาชนล่วงหน้า ไม่ต้องรอให้ประชาชนร้องขอ แนวคิดนี้สอดคล้องกับนโยบายพัฒนาระบบราชการภายใต้กรอบรัฐบาลดิจิทัลและระบบราชการ 4.0 ที่มุ่งยกระดับคุณภาพบริการ ลดขั้นตอน และยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตามแนวทางของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ในระดับปฏิบัติ กรมการปกครอง ภายใต้ กระทรวงมหาดไทย ได้ขับเคลื่อนนโยบาย “อำเภอ...ยิ้ม” เพื่อพัฒนางานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชนในรูปแบบเชิงรุก โดยนำบริการออกสู่พื้นที่ที่ประชาชนเข้าถึงง่าย เช่น ศูนย์การค้าและชุมชน กรณีศึกษาเด่นคือ ที่ทำการปกครองอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งได้จัดตั้งจุดบริการ ณ เซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ พร้อมให้บริการทำบัตรประชาชนเคลื่อนที่ ออกหน่วยทะเบียนราษฎรในชุมชน และบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น สะท้อนการเปลี่ยนบทบาทจากการให้บริการเชิงรับไปสู่เชิงรุกอย่างเป็นรูปธรรม การศึกษาหน่วยบริการเชิงรุกของอำเภอหาดใหญ่จึงมีความสำคัญ เพราะเป็นตัวอย่างของการนำนโยบายราชการเชิงรุกไปสู่การปฏิบัติในระดับพื้นที่ และแสดงบทบาทของอำเภอในฐานะหน่วยงานด้านหน้าที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด ทั้งในเชิงวิชาการและเชิงนโยบาย

วัตถุประสงค์

- ศึกษาความเป็นมาและรูปแบบการดำเนินงานของหน่วยบริการเชิงรุกของที่ทำการปกครอง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
- วิเคราะห์ประเภทและลักษณะบริการที่จัดให้แก่ประชาชน
- ประเมินผลลัพธ์และประโยชน์ของหน่วยบริการเชิงรุกต่อประชาชนและหน่วยงานรัฐ



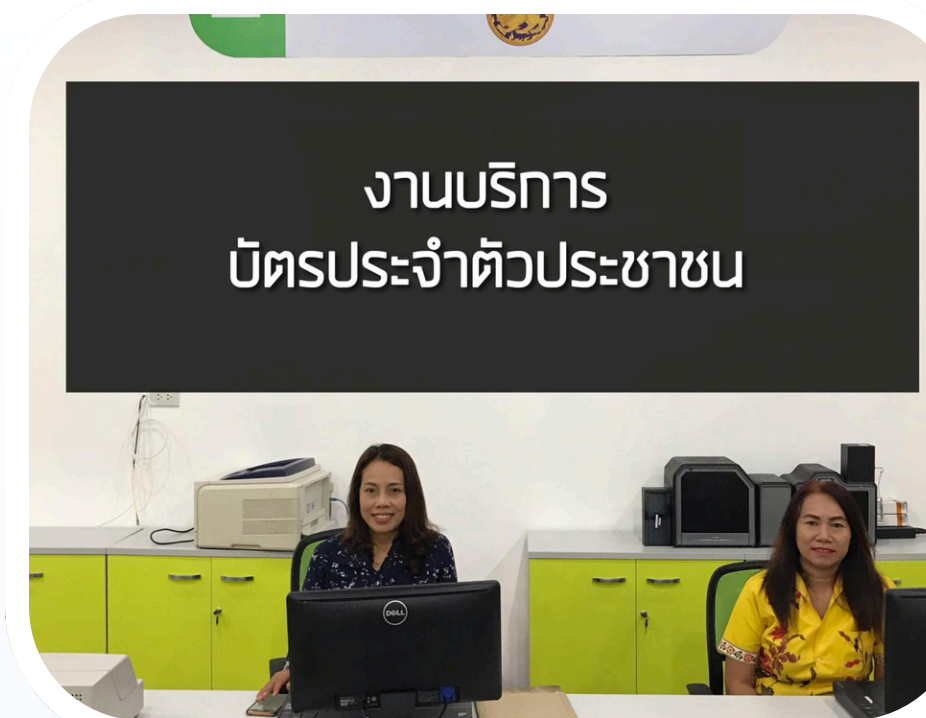
วิธีการดำเนินการ

การศึกษานี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยศึกษาจากเอกสารราชการ รายงานหน่วยงาน ข่าวประชาสัมพันธ์ บทความวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการเชิงรุกและการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของกรมการปกครอง



ระยะเวลาการดำเนินงาน

การศึกษาดำเนินการในช่วงวันที่ 3 พฤศจิกายน พ.ศ.2568 – วันที่ 20 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2569 โดยรวบรวม วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารและแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง



ผลการดำเนินงาน

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ทั้งสามประการ ได้แก่ การศึกษารูปแบบการดำเนินงาน การวิเคราะห์ประเภทบริการ และการประเมินผลลัพธ์ของหน่วยบริการเชิงรุก ของที่ทำการปกครองอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า ได้จัดตั้งจุดบริการ “อำเภอ...ยิ้ม” ณ เซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ เพื่อให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนแก่ประชาชนในเขตเมือง โดยดำเนินงานตามแนวทางของ กรมการปกครอง ที่มุ่งปรับบทบาทจากการให้บริการเชิงรับสู่เชิงรุก การตั้งจุดบริการในศูนย์การค้าช่วยให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้สะดวก โดยเฉพาะนอกเวลาราชการ และสามารถประสานการติดต่อราชการกับชีวิตประจำวันได้ สอดคล้องกับแนวคิดการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง หน่วยบริการให้บริการทำบัตรประชาชนกรณีหมดอายุ สูญหาย หรือชำรุด การเปลี่ยนชื่อ-สกุล การคิดสำเนาทะเบียนบ้าน และงานทะเบียนอื่นตามกฎหมาย รวมถึงให้คำปรึกษาการติดต่อราชการ เจ้าหน้าที่ผ่านการอบรมตามมาตรฐาน และเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบทะเบียนกลาง ทำให้การให้บริการถูกต้อง รวดเร็ว และมีมาตรฐานเดียวกับสำนักงานอำเภอกระบวนการดำเนินงานครอบคลุมการประชาสัมพันธ์ การเตรียมสถานที่และระบบสารสนเทศ การจัดเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการ และการให้บริการตามขั้นตอนมาตรฐาน ได้แก่ ตรวจสอบเอกสารและยืนยันตัวตน บันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ จัดทำบัตรหรือเอกสาร และส่งมอบพร้อมคำแนะนำ โดยจัดระบบคิวและให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ช่วยลดระยะเวลาอคอยและความแออัดของสำนักงานหลัก ผลลัพธ์ต่อประชาชนคือการเข้าถึงบริการสะดวกขึ้น โดยเฉพาะวัยทำงาน ลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และเพิ่มความพึงพอใจ อีกทั้งช่วยลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการของผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้มีรายได้น้อย ในมิติของหน่วยงาน การดำเนินงานช่วยกระจายภาระงาน เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากร และทำให้สามารถนำข้อมูลความต้องการของประชาชนไปพัฒนาระบบบริการในอนาคต พร้อมทั้งเสริมสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นต่อระบบราชการในระดับพื้นที่

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาหน่วยบริการเชิงรุกของที่ทำการปกครองอำเภอหาดใหญ่พบว่า การจัดตั้งจุดบริการ “อำเภอ...ยิ้ม” ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ เป็นรูปแบบสำคัญของการนำแนวคิดบริการเชิงรุกมาประยุกต์ใช้ในระดับพื้นที่เมือง โดยมุ่งให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชนได้สะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงมากขึ้น รูปแบบการดำเนินงานดังกล่าวช่วยลดภาระด้านเวลา ค่าใช้จ่าย และความซับซ้อนของขั้นตอนราชการของประชาชน อีกทั้งยังช่วยยกระดับคุณภาพบริการภาครัฐและเสริมสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อหน่วยงานรัฐในพื้นที่

ที่ปรึกษา

อาจารย์อรรดา มงคลสืบสกุล

ปลัดพี่เลี้ยง นางสาวปภัสร สำเภทอง

SCAN ME!

