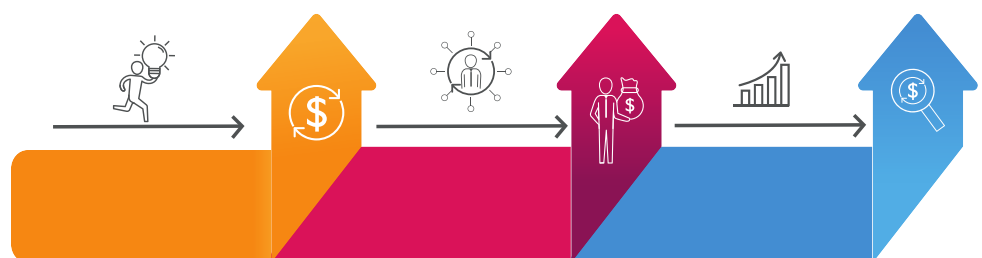


การพัฒนานวัตกรรมระบบติดตามสถานะเอกสารทะเบียนราษฎร์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน กรณีศึกษา เทศบาลเมืองปัตตานี

ผู้รับผิดชอบโครงการ : นางสาวนิชาธิ์นำ กูเซ็ง พี่เลี้ยงสถานที่ประกอบการ : นางสาวเฉลิมพร แซ่ตั้ง
หลักสูตร : รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา อาจารย์ที่ปรึกษา : อ.ดร.บุญญวัฒน์ จิตประคอง
ระยะเวลาปฏิบัติงาน : 03 พฤศจิกายน 2568 - 20 กุมภาพันธ์ 2569

ที่มาและความสำคัญ



งานทะเบียนราษฎร์บางประเภทไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในวันเดียวได้ เช่น การแจ้งเกิดเกิดกำหนดหรือการเพิ่มข้อมูลคนต่างชาติเข้าในทะเบียนบ้าน เนื่องจากต้องมีการตรวจสอบข้อมูลและพิจารณาอย่างละเอียดส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถทราบความคืบหน้าของคำร้องได้ทันที

โดยปกติเมื่อประชาชนมายื่นคำร้อง เจ้าหน้าที่จะรับเรื่องไว้และดำเนินการตรวจสอบและหากมีความคืบหน้าหรือจำเป็นต้องขอข้อมูลเพิ่มเติม เจ้าหน้าที่จะติดต่อกลับภายในประมาณ 7 วัน เพื่อนัดหมายหรือแจ้งให้เตรียมเอกสารเพิ่มเติม

อย่างไรก็ตามวิธีการดังกล่าวทำให้ประชาชนต้องรอการติดต่อจากเจ้าหน้าที่โดยไม่สามารถติดตามสถานะได้ด้วยตนเอง ส่งผลให้เกิดความไม่สะดวก ความกังวล และอาจต้องสอบถามซ้ำหลายครั้ง ขณะเดียวกันก็เพิ่มภาระงานให้แก่เจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลแก่ประชาชน

ผลการดำเนินงาน

จากการศึกษา พบว่างานทะเบียนราษฎร์บางประเภท เช่น การแจ้งเกิดเกิดกำหนด หรือการเพิ่มข้อมูลคนต่างชาติเข้าในทะเบียนบ้าน ไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในวันเดียว เนื่องจากต้องมีการตรวจสอบ ตรวจสอบเอกสาร และเสนอให้นายทะเบียนพิจารณา โดยปัจจุบันประชาชนไม่สามารถติดตามสถานะคำร้องได้ด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่จึงต้องให้หมายเลขโทรศัพท์และติดต่อกลับภายในประมาณ 7 วัน

ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่า หากมีระบบติดตามสถานะเอกสารประชาชนจะสามารถตรวจสอบความคืบหน้าได้ด้วยตนเอง เช่น อยู่ระหว่างการสอบสวน การพิจารณา หรือดำเนินการแล้วเสร็จ ซึ่งจะช่วยลดการสอบถามซ้ำ ลดความกังวลของประชาชน และช่วยให้เจ้าหน้าที่จัดการงานได้เป็นระบบมากขึ้น อย่างไรก็ตาม หน่วยงานยังมีข้อจำกัดด้านบุคลากรและความพร้อมทางเทคโนโลยี

จากผลการศึกษา ผู้จัดทำจึงได้เสนอแนวทางการพัฒนาระบบติดตามสถานะเอกสารทะเบียนราษฎร์ออนไลน์ โดยนำระบบติดตามงานของกรุงเทพมหานคร (BMA One Stop Service) มาเป็นตัวอย่างในการออกแบบ เนื่องจากเป็นระบบที่ประชาชนสามารถตรวจสอบสถานะคำร้องได้ด้วยตนเองแบบเรียลไทม์ ซึ่งสามารถประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของเทศบาลเมืองปัตตานีในอนาคต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัญหาในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร์ของเทศบาลเมืองปัตตานี
2. เพื่อพัฒนาแนวทางระบบติดตามสถานะเอกสารทะเบียนราษฎร์ของเทศบาลเมืองปัตตานี

วิธีดำเนินการ

- ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
- สัมภาษณ์ผู้ช่วยนายทะเบียน
- วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการ
- ออกแบบแนวทางระบบติดตามสถานะ

ตัวอย่างระบบตรวจสอบสถานะเอกสาร (BMA One Stop Service)

