

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยถึงปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแบบ
อเนกประสงค์ มีขอบเขตการศึกษา โดยใช้เฉพาะข้อมูลทุติยภูมิ ที่ได้จากการค้นคว้าข้อมูล
เอกสารของ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และจากข้อมูล
เอกสารจากการปฏิบัติหน้าที่ของผู้วิจัย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแบบ
อเนกประสงค์ และค้นคว้าข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ผสมกับการสัมภาษณ์ผู้มีบทบาทเกี่ยวข้องกับการ
ปฏิบัติงานและการดำเนินนโยบายการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์

ข้อจำกัดในการศึกษา เนื่องจากมีระยะเวลาการศึกษาไม่มากนัก ในการรวบรวมข้อมูล
เอกสารจากหน่วยงานต่าง ๆ และโครงการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์
(Smart Card) เป็นโครงการใหม่ที่รัฐบาลเริ่มดำเนินการ จึงมีข้อมูลแผนดำเนินงานและผลการ
ดำเนินงานน้อยมาก รวมทั้ง การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-dept Interview) กับข้าราชการของ
กรมการปกครอง และข้าราชการของกรุงเทพมหานคร มีข้อจำกัดด้านเวลาที่ใช้เวลาในการ
สัมภาษณ์มีน้อย นอกจากนี้ ผู้ถูกสัมภาษณ์ไม่ค่อยกล้าที่จะให้ข้อมูล

สรุปผลการศึกษา

1. ปัญหาด้านนโยบาย พบว่ามี ปัญหาการดำเนินตามนโยบายของรัฐบาล คือ การขาด
ความเตรียมพร้อมและความต่อเนื่องของนโยบายการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแบบ
อเนกประสงค์ เป็นการดำเนินการที่ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจและสั่งการจากรัฐบาล โดยขาดการมี
ส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย รวมทั้ง ระยะเวลาในการดำเนินงานตามนโยบายมี
เวลาจำกัดและเร่งรีบเกินไปทำให้ขาดการจัดเตรียมทั้งในด้านบุคลากร สถานที่ วัสดุอุปกรณ์
งบประมาณที่จะใช้ในการดำเนินงาน ไม่มีการจัดทำแผนแม่บทในระยะยาวรวมถึง ไม่มี
การบูรณาการระหว่างหน่วยงานทำให้เกิดปัญหาการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน

2. ปัญหาด้านการบริหารจัดการ พบว่ามีปัญหาด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนไม่
เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และขาดเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่ยังขาดทักษะ
เกี่ยวกับการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ปัญหาด้านงบประมาณ การขาดวางแผนการจัดทำงบประมาณ
ของหน่วยงาน การสนับสนุนงบประมาณไม่เพียงพอ การขาดความเตรียมพร้อมระบบการ

ปฏิบัติงานของหน่วยงานเพื่อรองรับการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแบบเอกประสงค์ ปัญหา ด้านวัสดุและอุปกรณ์ ขาดการวางแผนการการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์และใช้งาน

3. ปัญหาด้านการบริการประชาชน พบว่าปัญหาการอำนวยความสะดวกให้แก่ ประชาชนที่มีระเบียบ ขั้นตอนและแบบฟอร์มที่ต้องยึดถือปฏิบัติจำนวนมาก และไม่เป็นมาตรฐาน เดียวกัน ประกอบกับสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งเรื่องการจัดสถานที่และการจัดผังสำนักงานยังขาด เอกลักษณะเป็นรูปแบบเดียวกันทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความสับสนในการเข้าไปใช้ บริการ อีกทั้งการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์เรื่อง Smart Card มีน้อยเกินไปทำให้ประชาชน ไม่ได้รับรู้ถึงความสำคัญและประโยชน์ของวัตถุประสงค์ในการเปลี่ยนมาใช้บัตรดังกล่าว

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาอาจสรุปข้อเสนอแนะ ในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแบบ เอกประสงค์ (Smart Card) ได้ดังนี้

1. ควรมีการทบทวนนโยบายการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแบบเอกประสงค์ โดยการติดตามประเมินผลเพื่อศึกษาถึงนโยบายที่ผ่านมา เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มากน้อยเพียงใด และนำผลจากการศึกษาที่ได้ไปปรับปรุงนโยบายให้สอดคล้องกับผลการ ดำเนินงานที่แท้จริง ซึ่งรัฐบาลควรให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมการ ปกครอง กรุงเทพมหานคร สำนักทะเบียนทั่วประเทศ ร่วมกันติดตามประเมินผลสอบถามความ คิดเห็นของข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน และประชาชนผู้รับบริการ เพื่อวัดผลการดำเนินงานการจัดทำ บัตรประจำตัวประชาชนแบบเอกประสงค์ และวัดผลลัพธ์/ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับประชาชน รวมทั้ง วัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการด้วย

2. ควรให้หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ และประชาชน มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการ จัดทำแผนการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแบบเอกประสงค์ และการวางระบบการให้บริการ ประชาชน โดยการสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการกำหนดนโยบายและ ปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งจะสอดคล้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และ ตรงกับความต้องการของประชาชน ทำให้ทราบข้อเท็จจริงและปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ในการ ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแบบเอกประสงค์ เพื่อนำมาปรับปรุงการกำหนด นโยบาย การจัดทำแผน และการให้บริการแก่ประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

3. ควรบัญญัติกฎหมาย เกี่ยวกับการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแบบเอกประสงค์ โดยเฉพาะ เพื่อให้มีกฎหมายที่ชัดเจนโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน และลงโทษผู้กระทำผิดเกี่ยวกับ

คอมพิวเตอร์ เนื่องจากปัจจุบันการทำธุรกรรมทางคอมพิวเตอร์มีความนิยมมากขึ้น เพราะสะดวกและรวดเร็ว แต่ข้อบัญญัติในกฎหมายที่ใช้อยู่ยังไม่ได้มีการปรับปรุงให้ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งจะทำให้ผู้กระทำผิดสามารถหลบหลีกข้อกฎหมายได้

4. ควรปรับปรุงระเบียบการดำเนินการต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดซื้อวัสดุและอุปกรณ์ เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำการจัดซื้อบัตรประจำตัวแบบอเนกประสงค์มีความรวดเร็วและทันต่อการใช้งาน เนื่องจากระเบียบในการจัดซื้อได้ใช้เป็นเวลานานแล้ว และมีขั้นตอนในการดำเนินการหลายขั้นตอน เพื่อป้องกันการทุจริต รวมทั้งไม่ได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการเฉพาะเกี่ยวกับวัสดุทางด้านคอมพิวเตอร์ที่มีการพัฒนาเทคโนโลยีอยู่ตลอดเวลา ซึ่งหากใช้เวลาในการดำเนินงานทำให้คุณลักษณะในการจัดซื้อไม่ตรงกับการใช้งานในปัจจุบัน

5. ควรเพิ่มอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่และเพิ่มระดับตำแหน่งให้แก่เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้แก่สำนักทะเบียนต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยสร้างขวัญกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่ และจะทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น เพราะมีอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชนได้เพียงพอ การเพิ่มประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนให้ทราบข้อมูลและวัตถุประสงค์ของการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์มากขึ้น

7. ควรสนับสนุนงบประมาณ วัสดุและอุปกรณ์ จากรัฐบาลและผู้บริหารของหน่วยงานให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะทำการดำเนินงานมีความคล่องตัว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะการมีวัสดุและอุปกรณ์ที่พร้อมเพียงในการปฏิบัติงาน จะเป็นการสนับสนุนการให้บริการแก่ประชาชนให้เกิดการอำนวยความสะดวกมากขึ้น และรวดเร็วขึ้นด้วย

8. ควรปรับปรุงฐานข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐ ที่เกี่ยวข้องกับประชาชนให้ใช้รหัสประชาชนอย่างเดียวกันให้เหมือนกัน เพื่อประโยชน์ในการเรียกใช้ข้อมูลที่ต้องการชัดเจน และเพื่อให้ข้อมูลที่ระบบที่ลงในบัตรสามารถนำมาใช้ได้จริงในระบบมาตรฐานเดียวกัน เพราะปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐ มีบางหน่วยงานที่ปรับรหัสประจำตัวประชาชนเป็น 13 หลัก แต่ยังมีหลายหน่วยงานที่ยังไม่ได้ปรับมาใช้รหัสประจำตัวประชาชนเป็น 13 หลัก ยังไม่ได้มีนโยบายบังคับให้หน่วยงานเหล่านี้ดำเนินการเปลี่ยนรหัสประจำตัวประชาชน ทำให้ไม่สามารถดึงข้อมูลของประชาชนมาใช้ร่วมกันได้

9. ควรพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ระบบมีความรวดเร็วในการทำงาน และมีระบบรักษาความปลอดภัยทางด้านเทคโนโลยี ป้องกันการเข้าถึงข้อมูล และการถ่ายโอนข้อมูลในฐานระบบคอมพิวเตอร์ เนื่องจากประชาชนยังมีความกังวลถึงความปลอดภัยในข้อมูลส่วนบุคคลของตนเอง

ซึ่งอาจจะมีการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต การใช้ข้อมูลในทางมิชอบ ซึ่งจะทำให้ความเสียหายให้แก่ตัวประชาชนเจ้าของข้อมูล

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อให้ทราบถึงสภาพปัญหาการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแบบเบงกประสงค์ โดยทำการศึกษาสำนักทะเบียนทั่วประเทศ และประชาชน
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ของรัฐ กับประชาชนเกี่ยวกับสภาพปัญหาการจัดทำบัตรประจำตัวแบบเบงกประสงค์
3. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดทำบัตรประจำตัวแบบเบงกประสงค์ โดยทำการศึกษาเจ้าหน้าที่ของรัฐและประชาชน