

การบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน
: กรณีศึกษาอำเภอบ้านสร้าง จังหวัดปราจีนบุรี*

**The Development Guidelines for Service Excellence of Section of Civil Registration
and Section of Identification Card Issuing in Bansang district Prachin-buri province**

ไอรดา จุลเกต**

Irada Jullagate

6614832064@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านสร้าง และ (2) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านสร้าง โดยใช้การวิจัยแบบผสมผสาน ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ วิเคราะห์โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ 394 คน และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 5 คนซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานที่งานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านสร้าง ได้แก่ ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครอง ปลัดอำเภอ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทงานที่รับบริการ ส่งผลกระทบต่อการทำงานของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านสร้าง จังหวัดปราจีนบุรี ไม่แตกต่างกัน และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการบริการสู่ความเป็นเลิศ ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการบริการ และด้านเทคโนโลยี สำหรับปัญหาและอุปสรรคที่พบคือ บุคลากรไม่เพียงพอ กำหนดผู้ใหญ่บ้าน ไม่เข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบของงานทะเบียน ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร และระบบจ่ายเงินดิจิทัล

คำสำคัญ: การบริการสู่ความเป็นเลิศ; งานทะเบียนราษฎร; งานบัตรประจำตัวประชาชน

Keywords: Service excellence; Civil Registration; Section of Identification Card

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน

: กรณีศึกษาอำเภอบ้านสร้าง จังหวัดปราจีนบุรี*

**นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานสำคัญที่มีภารกิจในการบริหารจัดการและบริการประชาชนตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนา การบริการที่มีคุณภาพและเป็นมาตรฐาน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรมแก่ประชาชน โดยมีบทบาทครอบคลุมด้านต่างๆ ได้แก่ ความมั่นคงภายใน ความสงบเรียบร้อย การอำนวยความสะดวก และการบริการในด้านต่างๆ ของประชาชน รวมทั้งงานด้านทะเบียนราษฎร บัตรประจำตัวประชาชน และทะเบียนครอบครัว ซึ่งเป็นงานที่มีความสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ ตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย และมีความสำคัญต่อการพัฒนาของประเทศในทุกด้าน

งานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน จึงถือเป็นภารกิจสำคัญของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ในด้านการบริการประชาชน การบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ จึงถือเป็นหัวใจหลักในการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน และการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศด้านการบริการประชาชนกลายเป็นเป้าหมายสำคัญ โดยมุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้ประชาชนพร้อมกับเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และสอดคล้องกับกฎหมาย ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอ

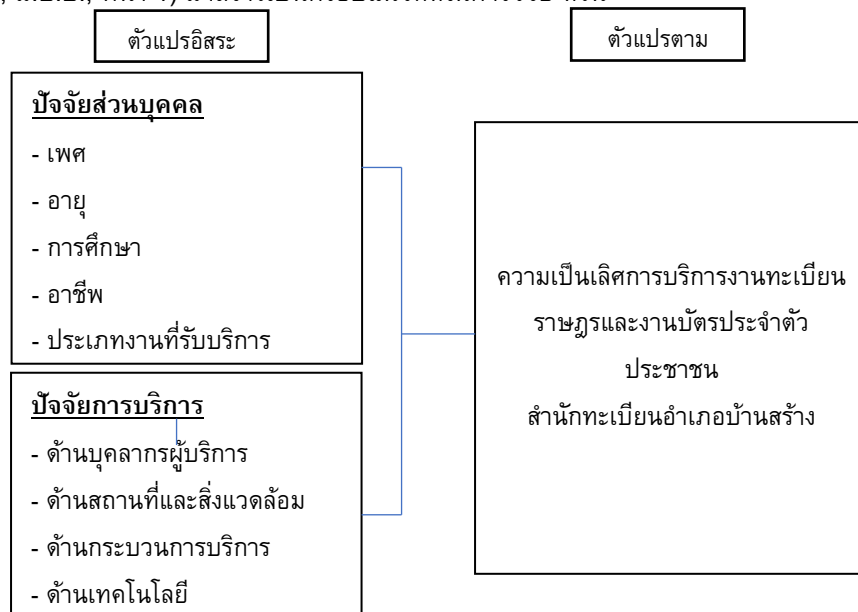
ผู้วิจัยในฐานะปลัดอำเภอผู้ซึ่งรับผิดชอบงานทะเบียนราษฎรและบัตร จึงสนใจวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการบริการ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐานสูงขึ้น และเตรียมพร้อมสำหรับการพัฒนาต่อเนื่องในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านสร้าง
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านสร้าง

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดองค์ประกอบของการบริการของ รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์ (2551, อ้างถึงใน วรกร แซ่มคำ, 2561, หน้า 38) คุณลักษณะของการบริการที่ยอดเยี่ยม (Service Mind) (อาภรณ์ ภูววิทยพันธ์ุ (2549, อ้างถึงในศศิธร จินดาสมุทร, 2566, หน้า 15) และแนวคิดการบริการสู่ความเป็นเลิศ (นายพิษณุพร ุโรจปรการ, ม.ป.ป., หน้า 1) มาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ ผสมผสานกัน ซึ่งการวิจัยเชิงปริมาณเลือกใช้วิธีการวิจัยสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างที่แน่นอน คือ การสัมภาษณ์ตามแบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิด มีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ประชากร (Population) คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านสร้าง

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำแนกออกเป็นสองส่วน ได้แก่

1. การวิจัยเชิงปริมาณโดยเลือกสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5% ผลลัพธ์ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 394 คน (เจลิมพล ศรีหงษ์, 2567, หน้า 65) จึงเป็นจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567, หน้า 46) ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์โดยการนำคำตอบที่ได้รับจากแบบสอบถามแต่ละชุดมาแปลงเป็นตัวเลขในรูปแบบของรหัสข้อมูล จากนั้นจึงบันทึกรหัสข้อมูลดังกล่าวและประมวลผลค่าสถิติที่ต้องการโดยใช้โปรแกรมการคำนวณค่าสถิติด้วยคอมพิวเตอร์

2. การวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567, หน้า 46) โดยผู้วิจัยได้เจาะจงเพื่อเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านสร้าง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 5 คน ได้แก่ ปลัดอำเภอ จำนวน 3 คน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในส่วนงานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชนจำนวน 2 คน

สถิติในการวิจัย

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 ค่าความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และประเภทงานที่ใช้บริการ (n = 394)

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	188	47.7
หญิง	206	52.3
รวม	394	100.0

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ 7-20 ปี	52	13.2
อายุ 21-40 ปี	121	30.7
อายุ 41-55 ปี	105	26.6
อายุ 56-65 ปี	87	22.1
อายุ 66 ปี ขึ้นไป	29	7.4
รวม	394	100.0
ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่าประถม	5	1.3
ประถมศึกษา	76	19.3
มัธยม/ปวช.	106	26.9
ปวส.	102	25.9
ปริญญาตรี	93	23.6
ปริญญาโท	12	3.0
รวม	394	100.0
อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/ลูกจ้างหน่วยงานรัฐ	29	7.4
เกษตรกร	107	27.2
พนักงานเอกชน	53	13.5
รับจ้าง	75	19.0
ธุรกิจส่วนตัว	48	12.2
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	28	7.1
ค้าขาย	54	13.7
รวม	394	100.0
ประเภทงานที่ใช้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ทำบัตรประชาชน	283	71.8
ทะเบียนราษฎร	111	28.2
รวม	394	100.0

จากตารางที่ 1 ประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 52.3) มีอายุส่วนใหญ่ ระหว่าง 21 - 40 ปี (ร้อยละ 30.7) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยม/ปวช. (ร้อยละ 26.9) ประกอบอาชีพเกษตรกร เป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 27.2) และมาใช้บริการทำบัตรประชาชนเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 71.8)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัจจัยในการบริการ (n = 394)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านบุคลากรผู้บริการ	394	4.57	.639	สูงมาก
เจ้าหน้าที่บริการอย่างเสมอภาค				
เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพเป็นมิตร มีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ เต็มใจบริการ กระตือรือร้น	394	4.43	.718	สูงมาก
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการบริการ	394	4.44	.783	สูงมาก
เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการบริการ	394	4.52	.643	สูงมาก
ภาพรวมด้านบุคลากรผู้บริการ	394	4.4918	.57715	สูงมาก
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	394	4.50	.623	สูงมาก
สถานที่บริการสะอาด เป็นระเบียบ และเหมาะสม				
มีที่นั่งรอและสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	394	4.51	.598	สูงมาก
ภาพรวมด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	394	4.5038	.55544	สูงมาก
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านกระบวนการบริการ	394	4.48	.725	สูงมาก
ขั้นตอนการบริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยาก				
ใช้เวลาในการบริการไม่นานเกินไป ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว	394	4.48	.710	สูงมาก
การจัดระบบคิวเป็นระเบียบ	394	4.49	.718	สูงมาก
ภาพรวมด้านกระบวนการบริการ	394	4.4810	.64126	สูงมาก
ด้านเทคโนโลยี	394	4.72	.548	สูงมาก
ระบบคอมพิวเตอร์มีความทันสมัย				
เจ้าหน้าที่มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้	394	4.59	.682	สูงมาก
ภาพรวมด้านเทคโนโลยี	394	4.6548	.54576	สูงมาก
ภาพรวมแต่ละด้าน	394	4.5219	.43874	สูงมาก

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านสร้าง พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.52$ S.D. = .43874) ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านเทคโนโลยี ($\bar{X} = 4.65$ S.D. = .54576) รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.50$ S.D. = .55544) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 4.49$ S.D. = .57715) และกระบวนการบริการ ($\bar{X} = 4.48$ S.D. = .64126) ตามลำดับ

สามารถสรุปแต่ละปัจจัยได้ดังนี้

1. ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.49$ S.D. = .57715) องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ เจ้าหน้าที่บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 4.57$ S.D. = .639) รองลงมาได้แก่เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการบริการ $\bar{X} = 4.52$ S.D. = .643 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการบริการ ($\bar{X} = 4.44$ S.D. = .783) และเจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นมิตร มีทัศนคติที่ดีในการบริการ เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ($\bar{X} = 4.43$ S.D. = .718) ตามลำดับ

2. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.50$ S.D. = .555444) องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การมีที่นั่งรอและสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ ($\bar{X} = 4.51$ S.D. = .598) และสถานที่บริการสะอาด เป็นระเบียบ และเหมาะสม ($\bar{X} = 4.50$ S.D. = .623) ตามลำดับ

3. ด้านกระบวนการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.48$ S.D. = .64126) องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การจัดระบบคิวเป็นระเบียบ ($\bar{X} = 4.49$ S.D. = .718) ขั้นตอนการบริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ($\bar{X} = 4.48$ S.D. = .725) และใช้เวลาในการบริการไม่นานเกินไป ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.48$ S.D. = .710) ตามลำดับ

4. ด้านเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.65$ S.D. = .54576) องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เป็นระบบคอมพิวเตอร์มีความทันสมัย ($\bar{X} = 4.72$ S.D. = .548) และเจ้าหน้าที่มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ ($\bar{X} = 4.59$ S.D. = .682) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

จากสมมุติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันย่อมส่งผลต่อการบริการงานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านสร้าง แตกต่างกัน โดยวิเคราะห์ทางสถิติ ประกอบด้วย Independent – samples t test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าวิเคราะห์ความแปรปรวนและระดับนัยสำคัญทางสถิติ

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	188	4.5193	.43839	-1.111	.911
หญิง	206	4.5243	.44012		
อายุ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
7-20 ปี	52	4.5559	.42930	2.052	.086
21 – 40 ปี	121	4.6041	.35226		
41 – 55 ปี	105	4.4805	.47115		
56 – 65 ปี	87	4.4692	.47882		
66 ปี ขึ้นไป	29	4.4263	.49977		
รวม	394	4.5219	.43874		
ระดับการศึกษา	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
น้อยกว่าประถมศึกษา	5	4.6545	.33029	1.292	.267
ประถมศึกษา	76	4.5000	.35613		
มัธยมศึกษา/ปวช.	106	4.5523	.47141		

ปวส.	102	4.4421	.47867
ปริญญาตรี	93	4.5846	.42331
ปริญญาโท ขึ้นไป	12	4.5303	.36944
รวม	394	4.5219	.43874

อาชีพ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ ลูกจ้างหน่วยงานราชการ	29	4.5893	.36252	1.336	.240
เกษตรกร	107	4.5251	.48738		
พนักงานเอกชน/บริษัท	53	4.4580	.46627		
รับจ้างทั่วไป	75	4.4994	.41455		
อาชีพ(ต่อ)	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ธุรกิจส่วนตัว	48	4.6610	.43568		
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	28	4.5032	.43527		
ค้าขาย	54	4.4596	.36850		
รวม	394	4.5219	.43874		

การมาใช้บริการ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
งานบัตรประจำตัวประชาชน	283	4.5320	.44634	.725	.469
งานทะเบียนราษฎร	111	4.4963	.41961		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านสร้าง จังหวัดปราจีนบุรี จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และประเภทงานที่ใช้บริการ โดยใช้ค่าสถิติจากการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) และ Independent – samples t test ที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ .05 พบว่า มีค่านัยสำคัญทางสถิติ Sig. มากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้เก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านสร้าง จำนวน 394 คน ได้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 27 คน (ร้อยละ 6.9) ซึ่งสามารถสรุปปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านสร้าง ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภอควรมีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ควรให้เจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนหรือป้ายบ่งชี้ระยะเวลาหรือเอกสารในการติดต่อให้ครบถ้วน ถูกต้อง และการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับใช้ให้ทันยุคทันสมัย

ผลการวิเคราะห์การบริการสู่ความเป็นเลิศตามแนวคิดการให้บริการ จากการเก็บข้อมูลผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านสร้าง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 5 คน ได้แก่ ปลัดอำเภอ จำนวน 3 คน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในส่วนงานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชนจำนวน 2 คน เป็นดังนี้

กรมการปกครอง ได้กำหนดให้มีการขับเคลื่อนการพัฒนามาตรฐานการบริการประชาชน ตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เป็นกิจกรรมสำคัญของกรมการปกครอง โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นการพัฒนาและยกระดับงานบริการประชาชนของกรมการปกครองให้มีมาตรฐานการบริการประชาชนในระดับประเทศ ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ภายใต้แนวคิด สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย โดยมีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ สถานที่ บุคลากร และงานบริการ ในการบริการประชาชน

จากองค์ประกอบที่ได้กล่าวมาข้างต้น จึงสอดคล้องกับกรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้ ที่ผู้วิจัยได้นำแนวคิดองค์ประกอบของการบริการของ รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์ (2551, อ้างถึงในวารสาร แซ่มคำ, 2561, หน้า 38) คุณลักษณะของการบริการที่ยอดเยี่ยม (Service Mind) (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2549, อ้างถึงในศศิธร จินดาสมุทร, 2566, หน้า 15) และแนวคิดการบริการสู่ความเป็นเลิศ (นายพิษณุพร รุโจปการ, ม.ป.ป., หน้า 1) มาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยปัจจัยในการบริการสู่ความเป็นเลิศ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการบริการ และด้านเทคโนโลยี ดังนี้

1. ด้านบุคลากรผู้บริการ เพื่อให้การบริการประชาชนมีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นมิตรต่อประชาชนมากยิ่งขึ้น อำเภอบ้านสร้าง จึงได้จัดให้มีก้านั้น ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ ปฏิบัติหน้าที่ประจำจุดบริการด้านหน้าอาคารที่ว่าการอำเภอ เพื่อทำหน้าที่ในการต้อนรับ แนะนำ ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่อราชการแต่ละประเภท อำนาจความสะดวกในการจัดเตรียมเอกสาร รวมถึงให้คำปรึกษาเกี่ยวกับบริการของหน่วยงานภาครัฐต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ยังได้ขยายการบริการของก้านั้น ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ ไปยังสำนักทะเบียนอำเภอ เพื่อปฏิบัติหน้าที่เปรียบเสมือนด่านหน้าในการคัดกรองเอกสารเบื้องต้นก่อนเข้ารับบริการ เช่น การย้ายทะเบียนบ้าน ย้ายเข้า ย้ายออก แจ้งย้ายปลายทางอัตโนมัติ แจ้งเกิด แจ้งตาย จำหน่ายรายชื่อ และการทำบัตรประจำตัวประชาชน ทั้งนี้ เพื่อช่วยลดระยะเวลาการบริการ รวมถึงอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในช่วงที่มีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก และดูแลกลุ่มเปราะบางให้ได้รับบริการอย่างเสมอภาคทั่วถึงและเป็นธรรม โดยยึดหลักความใส่ใจและการเข้าถึงประชาชนอย่างแท้จริง อีกทั้ง อำเภอบ้านสร้าง ยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพและเสริมสร้างทักษะที่จำเป็นและทันสมัยให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง โดยได้ดำเนินการส่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ เพื่อเป็นการทบทวนความรู้ เพิ่มพูนทักษะ และเสริมสร้างความเข้าใจในบทบาทหน้าที่อย่างลึกซึ้งทั้งในด้านกฎหมาย ระเบียบราชการ การสื่อสาร การบริการด้วยใจ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

2. ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม อำเภอบ้านสร้าง ได้ให้ความสำคัญกับการยกระดับคุณภาพการบริการประชาชนอย่างรอบด้าน สำหรับด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม มีการดำเนินการจัดให้มีแม้นั้นประจำทำความสะอาดตลอดทั้งวันในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยเฉพาะบริเวณที่มีผู้มาใช้บริการหนาแน่น เช่น จุดรอรับบริการ จุดยื่นเอกสาร และห้องน้ำ เพื่อให้สถานที่สะอาด ถูกสุขลักษณะ และปลอดภัยต่อสุขภาพ มีการตรวจสอบความสะอาดโดยเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ และมีการจัดหาถังขยะให้เพียงพอพร้อมสนับสนุนการคัดแยกขยะอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างจิตสำนึกและวินัยด้านสิ่งแวดล้อมทั้งในหมู่เจ้าหน้าที่

และประชาชนที่มาใช้บริการ นอกจากนี้ยังมีการจัดทำป้ายและสัญลักษณ์แสดงทิศทางอย่างชัดเจน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงจุดบริการได้อย่างสะดวก มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีจุดนั่งรอ มีตู้บริการเครื่องดื่มสำหรับประชาชน ไม่ว่าจะเป็นเครื่องดื่มชูกำลัง เครื่องดื่มวิตามินซี กาแฟ สปอนเซอร์ ขนม เป็นต้น รวมทั้งยังมีการอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ โดยออกแบบสถานที่และอาคารให้สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก เช่น การจัดที่จอดรถสำหรับคนพิการ สำหรับสุขภาพสตรี ทางลาด จุดติดต่อประชาสัมพันธ์ และอุปกรณ์ที่เอื้อต่อการใช้งานของคนพิการโดยเฉพาะ

3. ด้านกระบวนการบริการ อำเภอบ้านสร้าง ได้ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง หนึ่งในแนวทางสำคัญ คือ การบริการโดยไม่หยุดพักในช่วงเวลากลางวัน (ไม่พักเที่ยง) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ไม่สามารถมาติดต่อราชการในช่วงเวลาปกติได้ นอกจากนี้ ยังมีการจัดทำป้ายบอกแนวทางการจัดเตรียมเอกสาร เช่น การแจ้งเกิด การแจ้งตาย เพื่อให้ผู้มาติดต่อสามารถเตรียมเอกสารได้ถูกต้องและครบถ้วน ลดความสับสนและความล่าช้าในการดำเนินการ อำเภอบ้านสร้างยังใช้กลไกการสื่อสารในพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประสานงานผ่านกลุ่ม Line ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และช่องทางการติดต่ออื่นๆ เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนและงานราชการถึงลูกบ้าน เช่น การแจ้งเดือนเพื่อดำเนินการทำบัตรประจำตัวประชาชนให้แก่เด็กที่มีอายุครบ 7 ปีบริบูรณ์ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการอำนวยความสะดวกในการทำบัตรประจำตัวประชาชนเคลื่อนที่ มีเป้าหมายสำคัญในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยเฉพาะกลุ่มที่ไม่สามารถเดินทางมายังที่ว่าการอำเภอหรือสำนักงานทะเบียนได้ด้วยตนเอง เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเตียง เพื่อให้เข้าถึงสิทธิและสวัสดิการของรัฐ เช่น เบี้ยยังชีพ การรักษาพยาบาล การศึกษา อีกทั้งยัง สนับสนุนการบริการผ่านระบบดิจิทัล โดยเปิดให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการผ่านแอปพลิเคชัน ThaiID ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มที่พัฒนาโดยกรมการปกครอง ประชาชนสามารถดำเนินการแจ้งย้ายที่อยู่ด้วยตนเองผ่านแบบฟอร์ม ท.ร. 14 โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาดำเนินการที่สำนักงานทะเบียนด้วยตนเอง เป็นการลดขั้นตอนในการบริการประชาชน ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว

4. ด้านเทคโนโลยี อำเภอบ้านสร้าง มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลที่มีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและพัฒนากระบวนการบริการ เช่น ระบบงานทะเบียนราษฎรและระบบงานทะเบียนทั่วไป ระบบทะเบียนครอบครัว และระบบบัตรประจำตัวประชาชน ระบบทะเบียนบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียน และระบบงานสนับสนุนการเลือกตั้ง การจัดเก็บเอกสารสูติบัตร และใบมรณบัตร เข้าสู่ระบบฐานข้อมูล หรือระบบระบบ ThaiID ของกรมการปกครอง ซึ่งเป็นระบบที่มีมาตรฐานเชื่อถือได้ นอกจากนี้ แอปพลิเคชัน ThaiID (ไทยดี) แอปพลิเคชันที่พัฒนาโดย กรมการปกครอง แสดงให้เห็นถึงการยกระดับการบริการประชาชนในยุคดิจิทัล ให้สามารถเข้าถึงบริการภาครัฐได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และมีความถูกต้องแม่นยำ โดยประชาชนสามารถใช้งานบัตรประจำตัวประชาชนในรูปแบบดิจิทัล ผ่านโทรศัพท์มือถือได้ทุกที่ทุกเวลา ลดความจำเป็นในการพกบัตรตัวจริง และสามารถยืนยันตัวตนในการติดต่อราชการหรือบริการต่างๆ ได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย มีความสำคัญในการมาติดต่อราชการที่สำนักทะเบียนเป็นอย่างมาก เพราะประชาชนสามารถแจ้งย้ายที่อยู่ด้วยตนเอง สามารถตรวจสอบข้อมูลทะเบียนราษฎรของตนเองได้

ปัญหาและอุปสรรคของการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านสร้าง

ในด้านบุคลากรผู้บริการ ปัญหาที่พบคือเจ้าหน้าที่บริการไม่เพียงพอ หากผู้มาติดต่อราชการกรณียาก หรือต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการนาน เช่น งานทะเบียนทั่วไป ได้แก่ ทำพินัยกรรม จดทะเบียนสมรส หย่า ทำให้กระทบต่องานบริการในด้านอื่น ส่งผลให้เกิดการรอคิวนาน การบริการล่าช้า และไม่สามารถดูแลประชาชนได้อย่างทั่วถึง โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก นอกจากนี้ยังปรากฏว่าไม่มีผู้ใหญ่บ้านหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมาปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย โดยอาจมีสาเหตุจากการติดภารกิจอื่นในพื้นที่ หรือมีเหตุเร่งด่วนที่จำเป็นต้องออกไปดำเนินการ ทำให้ไม่สามารถมาอยู่ประจำจุดบริการได้ตามเวลาที่กำหนดได้ ส่งผลให้ประชาชนไม่ได้รับการต้อนรับหรือคำแนะนำอย่างเหมาะสมตั้งแต่เริ่มต้นการรับบริการ นอกจากนี้ ยังพบว่า กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ ที่ได้รับการแต่งตั้งใหม่จำนวนหนึ่ง ไม่มีความรู้หรือประสบการณ์เกี่ยวกับงานด้านทะเบียนราษฎร เช่น ขั้นตอนการแจ้งเกิด แจ้งตาย ย้ายที่อยู่ การขอมีบัตรประชาชน ฯลฯ ทำให้ไม่สามารถให้คำแนะนำหรือประสานงานกับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความล่าช้า ความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน หรือเกิดความสับสนแก่ประชาชนผู้มารับบริการ

ปัญหาดังกล่าวทำให้ประชาชนเกิดความไม่พึงพอใจในการรับบริการของรัฐ ขาดความเชื่อมั่นในระบบราชการ และกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยตรง โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ที่ต้องเดินทางไกลเพื่อมารับบริการ ดังคำอธิบาย ดังนี้

“...ในยุคที่การบริการภาครัฐต้องเน้นความโปร่งใส รวดเร็ว และเข้าถึงประชาชนได้อย่างแท้จริง ห้องทะเบียนอำเภอก็เป็นจุดให้บริการสำคัญที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับชีวิตประจำวันของประชาชน ตั้งแต่เกิดจนตาย สิ่งที่ทำให้การบริการเหล่านี้เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพคือ บทบาทของเจ้าหน้าที่ผู้บริการต้องมีทั้งความรู้ ความสามารถ และหัวใจในการบริการประชาชน เจ้าหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนด เช่น การขาด ลา มาสาย การบริการประชาชนสิ่งสำคัญเลยคือเจ้าหน้าที่จะต้องมาก่อนประชาชนจะต้องมาเตรียมพร้อม มาดูระบบก่อน ว่าพร้อมไหม ไม่ควรให้ประชาชนต้องมารอ เปิดให้เปิดบริการเวลา 08.30 น. ก็ควรที่จะมา 08.00 น. หรือมาก่อนหน้านั้น ควรจะเตรียมพร้อมทุกอย่าง เช่นบัตรประชาชนหมดไหมหรืออย่างไรถ้าหมดก็ประสานไปยังศูนย์ภาคฯ ต้องบริหารจัดการให้ดี...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1, 2568)

“...การบริการด้านหน้า จุดบริการแรกรับของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ มีความสำคัญในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน บางครั้งพบว่าไม่มีผู้ใหญ่บ้านมาปฏิบัติหน้าที่ อาจจะเนื่องจากการที่มีภารกิจด่วนในพื้นที่จึงทำให้มาไม่ได้ ก็ควรที่จะบริหารเวลาหรือหาคนมาปฏิบัติหน้าที่แทนไปก่อน อีกอย่างหนึ่งคือพบว่ากำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ ที่ได้รับการแต่งตั้งใหม่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับงานด้านการทะเบียนราษฎรเลย ทำให้เกิดปัญหาตามมาได้...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2, 2568)

“...การมีพี่เลี้ยงให้กับปลัดอำเภอ และเจ้าหน้าที่ที่มีความสำคัญเพราะงานของห้องทะเบียนเกี่ยวกับระเบียบกฎหมายทั้งนั้น อีกอย่างเมื่อเซ็นต์เอกสารอะไรไปต้องรับผิดชอบการกระทำของตนเอง การทำลงไปโดยไม่มีความรู้อาจทำให้ติดคุกได้ เพราะพี่พี่บรรจุได้แค่ 2 เดือน ต้องมานั่งห้องทะเบียนแทนในบางครั้ง และต้องเจอเคสที่ตนเองไม่รู้มาก่อน อาจทำให้ตัดสินใจผิดพลาดได้...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3, 2568)

“...ปัญหาของห้องทะเบียนก็คือ เจ้าหน้าที่ไม่พอเลย ห้องทะเบียนอำเภอมียกคนคนเดียวที่เป็นเจ้าหน้าที่ ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนก็อบรม 5 เดือนกว่าจะกลับมา พี่ที่เทศบาลก็ช่วยเป็นบางครั้ง บางทีก็ทำงานจนหัวหมุน ถ้าตอนนี้ไม่มีเด็กฝึกงานก็จะหนักกว่าตอนนี้เยอะ ดีที่มีเด็กฝึกงานมาช่วย...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4, 2568)

“...ปัญหาและอุปสรรคของทะเบียนคือ เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ปลัดอำเภอก็ถูกสลับงาน ทำให้ความต่อเนื่องในการทำงานไม่มี...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5, 2568)

การอภิปรายผลการวิจัย

ประเด็นที่หนึ่ง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านสร้าง

การวิจัยครั้งนี้ใช้กรอบแนวคิดจากองค์ประกอบของการบริการที่ดี ริเวอร์รณ โปรยรุ่งโรจน์ (2551, อ้างถึงในวรารณ แชนคำ, 2561, หน้า 38) คุณลักษณะของการบริการที่ยอดเยี่ยม (Service Mind) (อาภรณ์ ภูวพิทยพันธุ์, 2549, อ้างถึงในศศิธร จินดาสมุทร, 2566, หน้า 15) และแนวทางการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ (นายพิษณุพร รุโจปการ, ม.ป.ป., หน้า 1) ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการบริการ และด้านเทคโนโลยี สอดคล้องกับนโยบายศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของกรมการปกครอง ซึ่งยึดหลัก “สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย” เพื่อยกระดับมาตรฐานการบริการประชาชนอย่างเป็นระบบ ซึ่งการบริการสู่ความเป็นเลิศของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านสร้าง ประกอบด้วย

1. ปัจจัยด้านบุคลากรผู้บริการ ผลวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.49$ S.D. = .57715) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรของอำเภอบ้านสร้างมีคุณลักษณะของผู้บริการที่มี Service Mind หรือ “จิตบริการ” ซึ่งประกอบด้วย ความเต็มใจในการบริการ ความสุภาพ กระตือรือร้น และความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ อาภรณ์ ภูวพิทยพันธุ์ (2549, อ้างถึงในศศิธร จินดาสมุทร, 2566, หน้า 15) ที่กล่าวว่า การปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการ เป็นผู้ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการบริการ โดยเฉพาะผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติการส่วนหน้า เนื่องจากเป็นบุคคลที่ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการโดยตรง เริ่มตั้งแต่การต้อนรับผู้ที่เข้ามาติดต่อจนกระทั่งจากกันเมื่อบริการนั้นๆ สิ้นสุดลง ถ้าผู้บริการมีความตระหนักและเข้าใจบทบาทหน้าที่ของการบริการที่ดี จะต้องให้บริการด้วยใจ (Service Mind) อย่างเต็มใจ และเต็มเปี่ยมด้วยอารมณ์ที่เป็นมิตรในการช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ จนผู้บริการเกิดการเรียนรู้และสามารถนำไปสู่การพัฒนา ศักยภาพอันจะนำไปสู่การเป็นนักบริการมืออาชีพได้ นอกจากนี้ การมีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงมาก ($\bar{X} = 4.52$ S.D. = .643) ยังสะท้อนถึงการบริหารจัดการบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ และการเสริมแรงกำลังโดยการนำ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ชลช มาช่วยประจำจุดบริการด้านหน้า เพื่อแบ่งเบาภาระเจ้าหน้าที่ประจำ ลดเวลารอคอยของประชาชน และสร้างบรรยากาศของการต้อนรับ ซึ่งถือเป็น “แนวทางการบูรณาการงานบริการ” ที่มีประโยชน์อย่างยิ่งในพื้นที่ที่มีทรัพยากรจำกัด

2. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม การให้คะแนนในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.50$ S.D. = .555444) บ่งชี้ได้ว่า อำเภอบ้านสร้างให้ความสำคัญกับกายภาพของการบริการอย่างต่อเนื่อง การมีจุดนั่งรอเพียงพอ การจัดพื้นที่เป็นระเบียบ และการมีแม่บ้านดูแลความสะอาดตลอดวัน เป็นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อความรู้สึกของผู้มารับบริการ และสร้างความเชื่อมั่นต่อคุณภาพของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพิษณุพร รุโจปการ (ม.ป.ป., หน้า 1) โดยแนวปฏิบัติที่โดดเด่นของอำเภอบ้านสร้าง เช่น การอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น จุดพักคอย

จุดบริการเครื่องดื่ม แสดงให้เห็นถึงการดำเนินงานที่เน้น การเข้าถึงโดยไม่เลือกปฏิบัติ และสร้างความเสมอภาคในสังคม

3. ด้านกระบวนการบริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.48$ S.D. = .64126) โดยประชาชนให้ความเห็นว่า ขั้นตอนการดำเนินการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ใช้เวลาน้อย และระบบคิวมีระเบียบ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพิชญพร รุโจปการ (ม.ป.ป., หน้า 1) ที่มุ่งลดขั้นตอน ลดความสูญเปล่า และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานราชการ อีกทั้งอำเภอบ้านสร้างยังมีการเปิดบริการในช่วงพักกลางวัน ซึ่งตอบโจทย์กลุ่มประชาชนที่มีข้อจำกัดด้านเวลา และสะท้อนถึงการปรับตัวตามความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านกลุ่ม Line ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และการทำบัตรประชาชนเคลื่อนที่ ยังถือเป็นการขยายพื้นที่บริการเข้าสู่ชุมชน ซึ่งช่วยลดภาระการเดินทาง และตอบสนองกลุ่มเปราะบางได้อย่างครอบคลุม

4. ด้านเทคโนโลยี เป็นปัจจัยที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.65$ S.D. = .54576) สะท้อนว่าการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการ เป็นปัจจัยที่ประชาชนให้ความสำคัญมากที่สุด โดยเฉพาะการใช้งานระบบ ThaiD ที่ช่วยให้ประชาชนสามารถทำธุรกรรมสำคัญได้ด้วยตนเอง เช่น การแจ้งย้ายที่อยู่ ตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคล และใช้บัตรประชาชนดิจิทัล ซึ่งมีความปลอดภัย ถูกต้องตามกฎหมาย และตอบโจทย์ยุคดิจิทัลได้อย่างแท้จริง การมีระบบฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงกัน และการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้ใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างชำนาญ ยังเป็นเครื่องสะท้อนถึงการสร้างทักษะให้แก่บุคลากร และช่วยลดข้อผิดพลาดจากการดำเนินงานแบบแมนนวลหรือการทำงานด้วยมือได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การบริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านสร้าง สะท้อนให้เห็นถึง ความพร้อมด้านองค์ประกอบบริการอย่างครบถ้วน ทั้งบุคลากร สถานที่ กระบวนการ และเทคโนโลยี โดยเฉพาะการนำนโยบายและนวัตกรรมของกรมการปกครองมาปรับใช้ในได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับบริบทในปัจจุบัน

ประเด็นที่สอง ปัญหาและอุปสรรค เกี่ยวกับการบริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านสร้าง

จากผลการวิจัยดังกล่าว สะท้อนให้เห็นถึง

1. ปัญหาด้านบุคลากรผู้บริการ ปัญหาที่พบคือเจ้าหน้าที่บริการไม่เพียงพอ ซึ่งสำนักทะเบียนอำเภอบ้านสร้างปัจจุบันมีปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนและบัตร 1 คน (เข้ารับการอบรมโรงเรียนนายอำเภอ ตั้งแต่เดือนเมษายน - กันยายน 2568 5 เดือน) ปลัดอำเภอ 1 คน เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบ้านสร้าง 1 คน ลูกจ้างเหมาบริการ 1 คน (ลาออกมีผลตั้งแต่ 1 กรกฎาคม) เด็กฝึกงานจำนวน 3 คน ซึ่งบริการประจำจุดทำบัตรประชาชน จำนวน 3 คน ส่งผลให้ปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ จึงเท่ากับว่าปลัดอำเภอต้องนั่งประจำจุดบริการทะเบียนราษฎรหรือบริการประชาชนเอง หากเด็กฝึกงานหมดระยะฝึกงานหรือเจอผู้มาติดต่อราชการกรณียาก หรือต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการนาน ๆ หลายชั่วโมง เช่น งานทะเบียนทั่วไป ได้แก่ ทำพินัยกรรม จดทะเบียนสมรส หย่า ทำให้กระทบต่องานบริการในด้านอื่น ส่งผลให้เกิดการรอคิวนาน การบริการล่าช้า และไม่สามารถดูแลประชาชนได้อย่างทั่วถึง โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก นอกจากนี้ยังปรากฏว่า ในบางครั้งไม่มีผู้ใหญ่บ้านหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมาปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย โดยอาจมีสาเหตุจากการติดภารกิจอื่นในพื้นที่ หรือมีเหตุเร่งด่วนที่จำเป็นต้องออกไปดำเนินการ ทำให้ไม่สามารถมาอยู่ประจำจุดบริการได้ตามเวลาที่กำหนดได้ ส่งผลให้ประชาชนไม่ได้รับการต้อนรับหรือ

คำแนะนำอย่างเหมาะสมตั้งแต่เริ่มต้นการให้บริการ นอกจากนี้ยังพบว่า กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ ที่ได้รับการแต่งตั้งใหม่จำนวนหนึ่งไม่มีความรู้หรือประสบการณ์เกี่ยวกับงานด้านทะเบียนราษฎร เช่น ขั้นตอนการแจ้งเกิด แจ้งตาย ย้ายที่อยู่ การขอมีบัตรประชาชน ฯลฯ ทำให้ไม่สามารถให้คำแนะนำหรือประสานงานกับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความล่าช้า ความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน หรือเกิดความสับสนแก่ประชาชนผู้มารับบริการ

2. ด้านเทคโนโลยี พบว่าไม่มีอุปกรณ์เครื่องมือเทคโนโลยี เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน รวมทั้งไม่มีป้ายบ่งชี้ระยะเวลาหรือเอกสารในการติดต่อให้ครบถ้วน ถูกต้อง และไม่มีการนำวิธีการจ่ายเงินผ่านระบบดิจิทัลมาใช้ในหน่วยงานราชการ

ซึ่งปัญหาเหล่านี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของภูววรรณ เชื้ออนทา (2552) ศึกษาเรื่องปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ซึ่งพบปัญหาการให้บริการที่สำคัญ คือ ปัญหาด้านบุคลากร มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรไม่เพียงพอ ปัญหาด้านวัสดุ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานในการบริการเครื่องถ่ายเอกสารมีไม่เพียงพอ และงานวิจัยของณัฐพล สนใจ (2556) ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด ตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่พบว่าเกิดจากการที่ประชาชนไม่รู้ขั้นตอนของการมารับบริการนั้น

ข้อเสนอแนะ

1. ควรพิจารณานำงบประมาณแบบบูรณาการมาใช้ในการสนับสนุนและขับเคลื่อนนโยบายในระดับพื้นที่ โดยเฉพาะการจัดซื้อจัดจ้างอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการบริการประชาชน เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ รวมถึงการจัดอบรมเพิ่มพูนความรู้และศักยภาพของผู้นำท้องที่ ได้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ โดยเน้นเฉพาะด้านงานทะเบียนราษฎร เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องตามระเบียบ

2. ในฐานะหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของที่ทำการปกครองอำเภอทั่วประเทศ ควรดำเนินการจัดสรรงบประมาณอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งวางแผนบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้มีความสอดคล้องกับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยเฉพาะการเพิ่มจำนวนบุคลากรในพื้นที่ที่มีภาระงานจำนวนมาก เพื่อให้สามารถรองรับการบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง

3. ควรพัฒนาและติดตั้งระบบ สแกนจ่ายเงิน (QR Payment) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการชำระค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการต่าง ๆ ลดระยะเวลาการรอคิว และลดความเสี่ยงจากการใช้เงินสด

4. ควรจัดทำ ป้ายประชาสัมพันธ์หรือสื่อแนะนำ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการ เอกสารที่ต้องเตรียมมาใช้ เช่น การแจ้งเกิด แจ้งตาย ย้ายเข้า ย้ายออก ฯลฯ เพื่อให้ประชาชนสามารถเตรียมความพร้อมก่อนรับบริการ และลดความสับสนในขั้นตอนการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้การศึกษามีความครอบคลุมและลึกซึ้งยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคต ดังนี้

1. ขยายขอบเขตของกลุ่มตัวอย่าง ควรศึกษาครอบคลุมหน่วยงานปกครองในหลายอำเภอ ในจังหวัดปราจีนบุรี หรือเปรียบเทียบระหว่างอำเภอในแต่ละภูมิภาค เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สามารถนำไปสู่ข้อเสนอเชิงนโยบายได้
2. ศึกษาเทคโนโลยีดิจิทัลกับการพัฒนาการบริการภาครัฐ วิเคราะห์บทบาทของเทคโนโลยี เช่น ระบบสารสนเทศ, แอปพลิเคชันภาครัฐ, ระบบสแกนจ่ายเงิน และการให้บริการแบบออนไลน์ ว่ามีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและการเข้าถึงบริการของประชาชนอย่างไร

เอกสารอ้างอิง

- เฉลิมพล ศรีหงษ์. (2567). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- พิษณุพร รุโจปการ. (ม.ป.ป.). การให้บริการสู่ความเป็นเลิศ. ค้นเมื่อ 3 กรกฎาคม 2568, จาก www.stou.ac.th/offices/rdec/chan/main/Doc/Article/2556/Art-25-11-56-1.pdf
- วรกร ชำ่มคำ. (2561). แรงจูงใจ ความพึงพอใจ และคุณภาพการให้บริการ ที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจในการใช้บริการและกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจนำเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยเจเนอเรชันเอกซ์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2567). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ศศิธร จินตาสุมฤทธิ์. (2566). องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลรามคำแหง. งานนิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สัมพันธ์ อินปาน และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรี ไชยพินิจ. (ม.ป.ป.). แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตดินแดง. ค้นเมื่อ 3 กรกฎาคม 2568, จาก www.mpm.ru.ac.th/Documents/Article_MPM18/33.pdf
- สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม. (2563). คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม. ค้นเมื่อ 3 กรกฎาคม 2568, จาก https://gsmis.snru.ac.th/e-thesis/file_att1/2021030961426423120_fulltext.pdf

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1. (2568). ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครอง. สัมภาษณ์. มิถุนายน, 7.
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2. (2568). ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ). สัมภาษณ์. มิถุนายน, 7.
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3. (2568). ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ). สัมภาษณ์. มิถุนายน, 7.
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4. (2568). ลูกจ้างเหมาบริการ. สัมภาษณ์. มิถุนายน, 7.
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5. (2568). เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบ้านสร้าง. สัมภาษณ์. มิถุนายน, 7.