

การพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรของฝ่ายทะเบียน  
สำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร\*

Development of public service delivery in Civil Registration  
at Ratchathewi District Office, Bangkok Metropolitan Administration

ขนิษฐา เพชรรัตน์<sup>1</sup>

Khanitta Petrat

6714830018@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการให้บริการประชาชน 2) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนและ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 7 ท่าน เป็นประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตราชเทวี ในระหว่างวันที่ 26 - 30 มกราคม พ.ศ. 2569 โดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการให้บริการ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือและการให้ความมั่นใจเป็นจุดแข็งสูงสุด โดยประชาชนมีความเชื่อมั่นในความถูกต้องแม่นยำของเอกสารและสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถาม สำหรับด้านความเอาใจใส่เจ้าหน้าที่ยังคงรักษามารยาทได้ดี อย่างไรก็ตาม ด้านสิ่งที่สัมผัสจับต้องได้หรือสภาพแวดล้อมทางกายภาพและการตอบสนองความต้องการประสบปัญหาในช่วงที่มีการกักพิเศษ คือ การเลือกตั้ง ส่งผลให้พื้นที่แออัดและการบริการล่าช้าเนื่องจากช่องบริการเปิดไม่ครบ ปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ ความล้าสมัยของอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ประมวลผลช้า การขาดความยืดหยุ่นในการบริหารอัตรากำลังในช่วงที่มีการกักขังและข้อจำกัดด้านการให้บริการผู้รับบริการชาวต่างชาติ แนวทางการพัฒนา ควรมีการแยกประเภทผู้รับบริการ โดยจัดตั้งช่องทางด่วนสำหรับกลุ่มเปราะบางและแยกช่องบริการชาวต่างชาติออกจากคิวปกติ เพื่อลดการกระจุกตัวควบคู่ไปกับการมุ่งสู่บริการดิจิทัลเต็มรูปแบบที่สามารถขอจัดเอกสารและจัดส่งทางไปรษณีย์ได้จริง เพื่อลดความจำเป็นในการเดินทางมายังสำนักงานเขต

คำสำคัญ: การพัฒนาการให้บริการ; งานทะเบียนราษฎร; คุณภาพการให้บริการ

Keywords: Service Development; Civil Registration; Service Quality

\* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่องการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## บทนำ

ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงของการบริหารราชการในยุคปัจจุบัน แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานของภาครัฐ จากเดิมที่เน้นกฎระเบียบและการควบคุมมาสู่การเน้นผลสัมฤทธิ์และการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยยึดหลักการสำคัญคือ “ประชาชนเป็นศูนย์กลาง” ซึ่งสอดคล้องกับภารกิจด้าน “งานทะเบียนราษฎร” ที่ถือเป็นด้านหน้าสำคัญที่สะท้อนคุณภาพการบริการภาครัฐ เนื่องจากเกี่ยวข้องกับสิทธิขั้นพื้นฐานและคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยตรง อาทิ การแจ้งเกิด การแจ้งตาย และการแจ้งย้ายที่อยู่ เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดดังกล่าว ประเทศไทยได้วางกรอบกฎหมายผ่านพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่มุ่งเน้นความสะดวกรวดเร็ว และลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็น ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการนี้ได้รับการยืนยันจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องหลายฉบับ อาทิ ศรีณีย์ จูฑารีย์ และปิยะนุช ตันเจริญ (2564) ที่ศึกษาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและพบว่าปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 มิติ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจ และความเอาใจใส่ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ พิสิรินทร์ สุสวัสดิ์ทองคำ และวิจิตรา ศรีสอน (2565) ยังได้เสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการว่าควรมีการบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) และการนำเทคโนโลยีมาช่วยอำนวยความสะดวก เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน

สำหรับสำนักงานเขตราชเทวี เป็นพื้นที่เขตชั้นในที่มีความสำคัญทางธุรกิจ มีประชากรหนาแน่นและมีความหลากหลายทางโครงสร้างประชากรสูง จากสถิติเดือนตุลาคม พ.ศ. 2568 มีประชากรทั้งหมด 61,629 คน โดยมีประชากรที่มีเชื้อสัญชาติไทยถึง 4,599 คน คิดเป็นร้อยละ 7.46 ของประชากรทั้งหมด (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง [สน.บท.], 2568) แม้สำนักงานเขตราชเทวีจะเป็นเขตนำร่องในการเปิดให้บริการศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (Bangkok Service Center) แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 (สำนักงานเขตราชเทวี, 2558) แต่ด้วยบริบทเฉพาะของพื้นที่ที่มีแรงงานข้ามชาติและชาวต่างชาติพักอาศัยจำนวนมาก ทำให้การปฏิบัติงานจริงยังเผชิญกับความท้าทายที่เทคโนโลยีเพียงอย่างเดียวไม่สามารถแก้ไขได้

ประเด็นปัญหาด้านคุณภาพการให้บริการในบริบทของสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิตานัน สุวรรณชนะ, (2563) ที่ศึกษาการให้บริการฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ ซึ่งพบปัญหาอุปสรรคด้านสถานที่รองรับประชาชนไม่เพียงพอ และความจำเป็นในการให้บริการที่ยืดหยุ่น นอกจากนี้ อภิสมัย พัฒน์ทอง (2564) ยังค้นพบว่าปัจจัยด้านประสบการณ์ในอดีตและความต้องการส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ ซึ่งในกรณีของเขตราชเทวี ความหลากหลายของผู้รับบริการส่งผลให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนต้องเผชิญกับความซับซ้อนในการสื่อสาร การทำความเข้าใจข้อกำหนดสำหรับคนต่างด้าว และการใช้ดุลยพินิจในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งเจ้าหน้าที่ถือเป็น “กลไกหลัก” ในการประสานรอยต่อระหว่างระเบียบราชการกับความต้องการของประชาชน

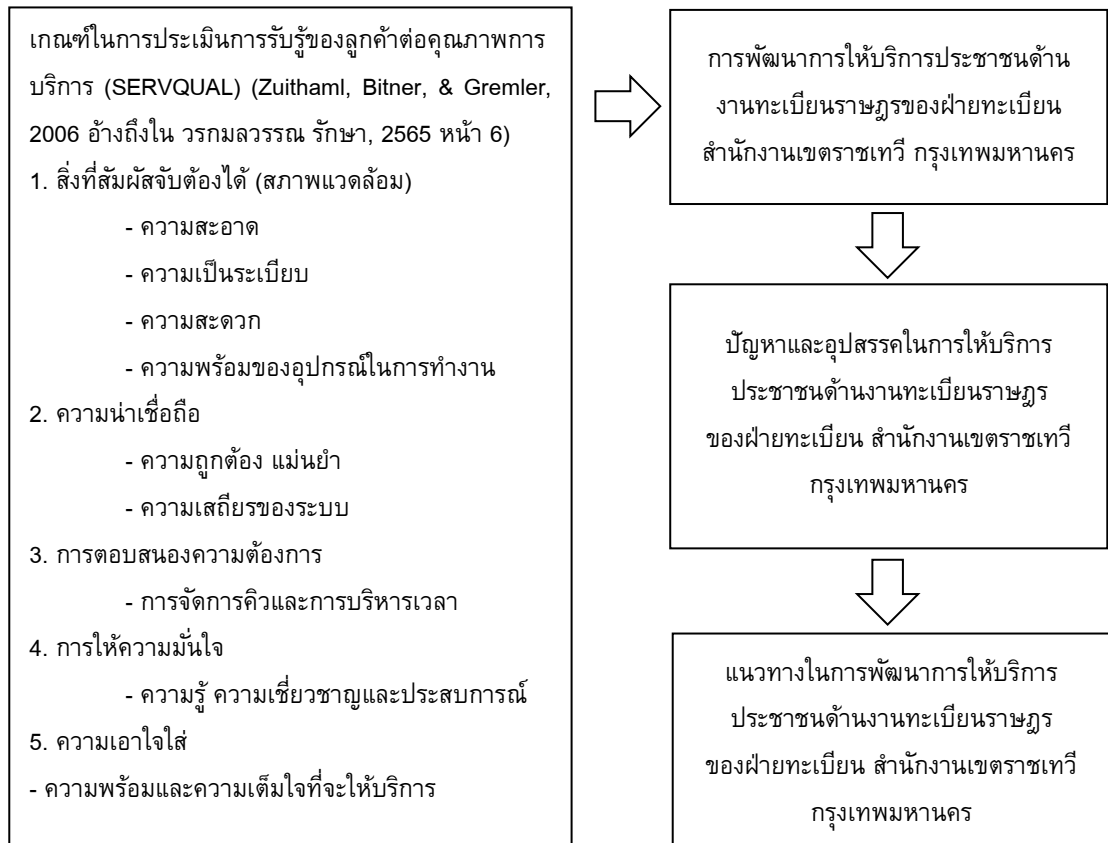
จากความเป็นมาดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตราชเทวี เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการให้บริการประชาชนรวมถึงศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนเพื่อนำผลการศึกษามาวิเคราะห์เป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานครเพื่อยกระดับงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตราชเทวีให้เป็นต้นแบบของการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นที่ยิ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง ตามเจตนารมณ์ของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

### กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยมุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สามารถกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำเสนอวิธีการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร โดยการศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ รายงานการประชุม คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางราชการ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร

2. การวิจัยภาคสนาม ด้วยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ซึ่งมีลักษณะเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก ระหว่างผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยใช้ชุดคำถามปลายเปิดเป็นเครื่องมือในการสนทนา ทั้งนี้ รูปแบบการสัมภาษณ์ดังกล่าวมีความยืดหยุ่นสูง แม้จะมีชุดคำถามกำหนดไว้เป็นแนวทาง แต่ผู้สัมภาษณ์สามารถปรับเปลี่ยนถ้อยคำ ลำดับการถาม หรือเพิ่มเติมประเด็นให้เหมาะสมกับบริบทสถานการณ์ขณะสัมภาษณ์ได้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ที่สุด (เฉลิมพล ศรีหงษ์, 2568, หน้า 20)

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร คือ ผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ในช่วงเดือนมกราคม พ.ศ. 2569 โดยผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยเป็นการเลือกตัวอย่างเท่าที่จะทำได้ ตามที่มีอยู่ หรือตามที่ได้รับความร่วมมือตามจำนวนที่ต้องการ (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2568, หน้า 33) ได้แก่ ผู้มารับบริการด้านงานทะเบียน ณ กลุ่มงานทะเบียนราษฎร ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ในระหว่างวันที่ 26 - 30 มกราคม พ.ศ. 2569 จำนวน 7 ท่าน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ใช้คำถามแบบปลายเปิดโดยการกำหนดคำถามหลักที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและผู้วิจัยจะซักใช้ในประเด็นปลีกย่อยที่เกี่ยวข้อง

## ผลการวิจัยและอภิปรายผล

### ผลการวิจัยเอกสาร

1. ด้านแนวคิดทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) จากการศึกษาค้นคว้า พบว่า หัวใจสำคัญของการให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพ คือการตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพ (SERVQUAL) 5 ด้าน ได้แก่

- 1.1 ด้านสิ่งที่สัมผัสจับต้องได้หรือสภาพแวดล้อมทางกายภาพ
- 1.2 ความน่าเชื่อถือ
- 1.3 ด้านการตอบสนองความต้องการ

#### 1.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่น

#### 1.5 ด้านความเอาใจใส่

ซึ่งเป็นกรอบแนวคิดหลักที่หน่วยงานภาครัฐควรต้องนำมาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน

2. ด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ จากการศึกษาพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร และระเบียบสำนักทะเบียนกลางฯ พบว่า งานทะเบียนราษฎรเป็นภารกิจที่มีความสำคัญต่อความมั่นคงและสิทธิพื้นฐานของประชาชน จึงมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ถูกกำหนดไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อความถูกต้องของเอกสารราชการ อย่างไรก็ตาม ภายใต้บริบทการเปลี่ยนแปลงของการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องปรับตัวโดยนำเทคโนโลยีมาช่วยลดขั้นตอน (Deregulation) และเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบข้อมูล เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและโปร่งใส สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล

3. ด้านนโยบายและบริบทของหน่วยงาน เอกสารทางราชการและหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องชี้ให้เห็นว่า กรุงเทพมหานครมีนโยบายมุ่งเน้นการยกระดับงานบริการสู่ความเป็นเลิศ โดยเฉพาะการจัดตั้งศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) และการนำระบบจองคิวออนไลน์ (BMA Q) มาใช้ในสำนักงานเขตราชเทวี เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในพื้นที่ที่มีความหนาแน่นสูง

ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความพยายามในการผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากระบบราชการแบบดั้งเดิมสู่การบริการที่ทันสมัย

**ผลการวิจัยสนาม** สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1: ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

ด้านสิ่งที่สัมผัสจับต้องได้หรือด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจในความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ ซึ่งสะท้อนความเป็นมืออาชีพ แต่ในช่วงสถานการณ์พิเศษ เช่น การเตรียมการเลือกตั้ง ส่งผลให้พื้นที่บริการมีความแออัด ทางเดินคับแคบ และบรรยากาศดูวุ่นวายจนส่งผลกระทบต่อความสะดวกของผู้สูงอายุ

ด้านความน่าเชื่อถือ เป็นปัจจัยที่ได้รับความเชื่อมั่นสูงสุด ประชาชนมั่นใจในความถูกต้องแม่นยำของเอกสารราชการและกระบวนการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่ที่มีความรัดกุม แม้ในภาวะที่ระบบฐานข้อมูลจากส่วนกลางขัดข้อง หรือมีความวุ่นวายภายในสำนักงานเขต แต่ผลลัพธ์สุดท้ายคือความถูกต้องของเอกสารที่ได้รับ

ด้านการตอบสนองความต้องการ พบความแตกต่างของคุณภาพการบริการตามช่วงเวลาในภาวะปกติการบริหารจัดการคิวทำได้ดี แต่ในช่วงที่มีภารกิจแทรกซ้อน เช่น เจ้าหน้าที่ไปเตรียมงานเลือกตั้ง ทำให้ช่องบริการเปิดไม่ครบ ส่งผลให้ระยะเวลารอคอยเพิ่มขึ้น สร้างความไม่พอใจแก่ผู้รับบริการที่ต้องการความเร่งด่วน อย่างไรก็ตาม การตอบสนองต่อกลุ่มเปราะบาง ผู้สูงอายุ คนพิการ ยังคงทำได้รวดเร็วและน่าประทับใจ

ด้านการให้ความมั่นใจ ประชาชนให้ความเชื่อถือในสมรรถนะของบุคคลสูงมาก โดยมองว่าเจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ในข้อกฎหมาย สามารถตอบข้อซักถามที่ซับซ้อนได้อย่างฉะฉานและชัดเจน ช่วยคลายความกังวลให้แก่ประชาชนได้ทันที ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกคุ้มค่าที่เดินทางมาติดต่อ

ด้านความเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่สามารถรักษาระดับการบริการที่สุภาพและเป็นมิตรได้ดีแม้ต้องทำงานภายใต้แรงกดดัน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2: ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

2.1 ความล่าช้าของอุปกรณ์เทคโนโลยี คอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ที่มีสภาพเก่า ประมวลผลช้า ทำให้เกิดความล่าช้า

2.2 ขาดความยืดหยุ่นในการบริหารอัตรากำลังในช่วงวิกฤต การดึงเจ้าหน้าที่หลักไปทำงานสนับสนุนอื่นโดยไม่มีกำลังเสริมทดแทน ทำให้หน่วยงานบริการประชาชนขาดแคลนบุคลากร

2.2 ความเป็นพื้นที่ที่มีชาวต่างชาติจำนวนมาก แต่ขาดเครื่องมือสนับสนุน เช่น ล่าม ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาให้บริการต่อรายสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3: แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

3.1 การมุ่งสู่ Digital Transformation เต็มรูปแบบ เพื่อลดการใช้กระดาษ

3.2 การจัดตั้งช่องทางด่วนสำหรับชาวต่างชาติพร้อมเจ้าหน้าที่ที่มีทักษะภาษา

3.3 การพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ทั้งด้านภาษาอังกฤษและจิตวิทยาการบริการ

3.4 การดูแลคุณภาพชีวิตคนทำงาน เพื่อให้สามารถส่งมอบบริการที่ดีที่สุด

#### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์เชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ ประชาชนมีความเชื่อมั่นในตัวเจ้าหน้าที่สูงโดยมองว่ามีความเชี่ยวชาญในข้อกฎหมายและตอบคำถามได้ชัดเจน แต่กลับมีความพึงพอใจต่ำในด้านอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ล่าช้าและไม่ทันสมัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีณีย์ จูฑารีย์ และปิยะนุช ต้นเจริญ (2564) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ สาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรค้นพบว่า “ด้านอาคารสถานที่และวัสดุอุปกรณ์” เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการ หากหน่วยงานขาดความพร้อมด้านเครื่องมือจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชน แม้บุคลากรจะมีคุณภาพดีเพียงใดก็ตาม ซึ่งในกรณีของเขตราชเทวีคือการที่คอมพิวเตอร์ประมวลผลช้า ทำให้ความรวดเร็วในการให้บริการลดลง ทั้งที่เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการทำงาน

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นปัญหาที่สำคัญ คือ ในช่วงที่มีภารกิจพิเศษ เช่น การเตรียมเลือกตั้ง คุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็วลดลง เนื่องจากเจ้าหน้าที่ถูกดึงตัวไปปฏิบัติภารกิจอื่น ทำให้ช่องบริการเปิดไม่ครบและเกิดความล่าช้า ประเด็นนี้สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) มาปฏิบัติจริงซึ่งขัดแย้งในปัจจัยประชาชนเป็นศูนย์กลางกล่าวคือ ระบบราชการ

ต้องจัดการความกังวลของประชาชนในทุกชั้นตอน แต่ในทางปฏิบัติจริงพบว่าโครงสร้างการบริหารงานบุคคลของภาครัฐยังขาดความยืดหยุ่นไม่สามารถแยกแยะระหว่างภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนได้อย่างเด็ดขาด ส่งผลให้เมื่อเกิดภารกิจแทรกซ้อน ประชาชนผู้รับบริการจึงกลายเป็นผู้รับผลกระทบโดยตรง ซึ่งถือเป็นข้อค้นพบที่แตกต่างจากบริบทการบริการในภาวะปกติ

ความท้าทายของความเป็นสังคมพหุวัฒนธรรมกับความเสมอภาคในการบริการ ผลการวิจัยพบกำแพงภาษาระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการชาวต่างชาติ เป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้คิวงานล่าช้าและกระทบต่อผู้รับบริการชาวไทย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรัณย์ ฐิตารีย์ และปิยะนุช ตันเจริญ (2564) ที่ระบุว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เป็นปัจจัยสำคัญต่อคุณภาพบริการ กรณีของเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าห้วยขาแข้งแสดงให้เห็นว่า กระบวนการให้บริการแบบมาตรฐานเดียวไม่สามารถตอบโจทย์พื้นที่ที่มีความซับซ้อนทางประชากรได้ การขาดเครื่องมือสนับสนุนการสื่อสาร เช่นล่าม ทำให้เกิดความไม่เท่าเทียมในการจัดสรรเวลาให้บริการซึ่งสนับสนุนแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ในเรื่องการบริหารแบบมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เสนอแนะว่าองค์กรต้องไม่ยึดติดกับกฎระเบียบหรือวิธีการเดิม ๆ แต่ต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน เช่น การมีช่องทางด่วนสำหรับต่างชาติ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการทุกกลุ่ม

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าห้วยขาแข้ง กรุงเทพมหานคร ดังนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (สำหรับผู้บริหารกรุงเทพมหานคร)

1.1 นโยบายการบริหารอัตรากำลัง ในช่วงที่มีภารกิจพิเศษ (เลือกตั้ง/เทศกาล) หรือช่วงพักเที่ยง ผู้บริหารควรมีงบประมาณจ้างเหมาบริการ หรือเกณฑ์เจ้าหน้าที่ธุรการช่วยปฏิบัติงานเอกสาร เพื่อให้ข้าราชการที่มีความเชี่ยวชาญสามารถประจำหน้าเคาน์เตอร์ให้บริการประชาชนได้เต็มอัตรา

1.2 การลงทุนโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลเร่งด่วน ควรจัดสรรงบประมาณเพื่อติดตั้งอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้เป็นรุ่นปัจจุบันและติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแยกท่อสำหรับงานทะเบียนราษฎรโดยเฉพาะ เพื่อแก้ปัญหาความล่าช้า

#### 2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

2.1 จัดตั้ง Foreigner Service Unit เปิดช่องบริการพิเศษสำหรับชาวต่างชาติ โดยคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่มีทักษะภาษาหรือติดตั้งเครื่องแปลภาษาแบบ Real-time เพื่อแยกงานไม่ให้ปะปนกับคิวปกติ ซึ่งจะช่วยลดเวลารอคอยของคนไทยได้ทันที

2.2 ระบบคิวอัจฉริยะและการสื่อสารเชิงรุก ติดตั้งจอแสดงสถานะคิวที่บอกเวลาที่คาดว่าจะได้รับบริการและหากเกิดเหตุขัดข้องหรือเจ้าหน้าที่ไม่พอ ต้องมีการประกาศแจ้งเตือนประชาชนทันทีเพื่อให้ประชาชนตัดสินใจวางแผนเวลาได้

### 3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรมีการศึกษาเชิงปริมาณ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในเขตราชเทวี เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบกับมุมมองของเจ้าหน้าที่

3.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการให้บริการงานทะเบียนราษฎรระหว่างสำนักงานเขตชั้นในกับสำนักงานเขตชั้นนอกเพื่อหาแนวทางบริหารจัดการที่เหมาะสมกับบริบทพื้นที่ที่แตกต่างกัน

### เอกสารอ้างอิง

เฉลิมพล ศรีหงษ์. (2568). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD6102 ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พิสนันท์ สุสวัสดิ์ทองคำ, และ วิจิตรา ศรีสอน. (2565). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสาธารณสุข อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม. วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น.

วรกมลวรรณ รักษา. (2565). คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการรับคุณค่าของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการสระว่ายน้ำสุนัข ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สารนิพนธ์ มหาวิทยาลัยมหิดล. ค้นเมื่อ 11 สิงหาคม 2568 จาก <https://archive.cm.mahidol.ac.th/bitstream/123456789/4579/1/TP%20MM.022%202565.pdf>

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2568). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD6102 ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศรัณย์ จูฑารีย์, และปิยะนุช ตันเจริญ. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณสุขระดับงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

สำนักงานเขตราชเทวี. (2558). ประวัติความเป็นมา. ค้นเมื่อ 12 สิงหาคม 2568 จาก <https://webportal.bangkok.go.th/ratchathewi/page/sub/3271/ประวัติความเป็นมา>

สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (ม.ป.ป.). สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร (รายเดือน). ค้นเมื่อ 15 สิงหาคม 2568 จาก <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/statmonth/#/mainpage>

สิตานน สุวรรณชนะ. (2563). การให้บริการประชาชนฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระระดับมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

อภิสมัย พัฒน์ทอง. (2564). คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล  
ตำบลบางปลา อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏนครปฐม.