บทความวิจัยเรื่อง

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

พิมลพรรณ เปี่ยมคล้า[1]
รองศาสตราจารย์ ดร. ดำรงศักดิ์ จันโททัย[2]

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัย เรื่อง “การพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี 2) ศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี 3) ศึกษาปัญหาที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ใช้วิธีการวิจัยสนาม (field research) ซึ่งได้แก่การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) บุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยประกอบเป็นข้อมูลในงานชิ้นนี้ อันประกอบด้วย ผู้บริหาร ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 12 คน

ผลการวิจัย พบว่า การให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของอำเภอท่ามะกา มีลักษณะเป็นบริการเชิงรุกที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง บุคลากรมีจิตบริการและให้คำแนะนำอย่างเหมาะสม ทำให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจในระดับสูง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี การให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของอำเภอท่ามะกา แม้อยู่ในระดับที่ดี แต่ยังมีจุดที่ต้องพัฒนา ทั้งด้านสถานที่และอุปกรณ์ที่ควรปรับให้ทันสมัยและรองรับผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น

---

[1] นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

[2] อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (กลุ่มสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น)

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ได้แก่ ควรพัฒนาความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ให้รอบด้าน ทั้งด้านกฎหมาย ขั้นตอนงาน และระบบคอมพิวเตอร์เพื่อให้สามารถตอบคำถามและตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและมั่นใจ ลดปัญหาการปฏิเสธคำร้องโดยไม่จำเป็น ทำให้การบริการมีมาตรฐานเดียวกันทุกช่องบริการและประชาชนได้รับคำแนะนำที่ถูกต้องตั้งแต่แรก ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เหมาะสมกับปริมาณงานในแต่ละวัน โดยเฉพาะช่วงเวลาเร่งด่วนที่มีประชาชนจำนวนมาก การมีเจ้าหน้าที่เพียงพอจะลดเวลารอคิวและเพิ่มความต่อเนื่องของงาน รวมถึงช่วยแบ่งเบาภาระเจ้าหน้าที่ที่ทำงานหนักเกินไป ทำให้การบริการมีคุณภาพและไม่เกิดคอขวดในกระบวนการ ควรจัดระบบตรวจสอบคุณภาพบริการอย่างสม่ำเสมอทั้งด้านความรวดเร็ว ความถูกต้อง และมารยาทของเจ้าหน้าที่พร้อมเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นต่อเนื่องเป็นการพัฒนาคุณภาพแบบมีส่วนร่วมของประชาชน

The objectives of this study are: 1) To examine the provision of civil registration and national ID card services in Tha Maka District, Kanchanaburi Province. 2) To explore the development of service quality for civil registration and national ID card services in Tha Maka District, Kanchanaburi Province. 3) To investigate the problems affecting the development of service quality for civil registration and national ID card services in Tha Maka District, Kanchanaburi Province. This research is a qualitative study**,** employing field research methods, particularly in-depth interviews**.** The data were collected from 12 key informants involved in the provision of civil registration and national ID card services in Tha Maka District, Kanchanaburi Province, including administrators, government officials, and relevant service staff.

The research findings revealed that the provision of civil registration and national ID card services in Tha Maka District is characterized by a proactive, citizen-centered approach. Personnel demonstrate service-mindedness and provide appropriate guidance, resulting in a high level of public satisfaction.

Regarding the development of service quality, although the civil registration and national ID card services in Tha Maka District are generally at a good level, there remain

areas needing improvement, particularly in terms of facilities and equipment, which should be modernized and upgraded to better accommodate service users.

The recommendations from the study are as follows: It is recommended to enhance the knowledge and skills of the staff in all aspects—including legal procedures, workflow processes, and computer systems—to enable them to respond accurately and confidently, as well as to make proper decisions. This would help reduce unnecessary rejection of applications, ensure consistent service standards across all service counters, and allow citizens to receive correct guidance from the outset.

The number of personnel should be increased to match the daily workload, especially during peak hours when many citizens require services. Having sufficient staff would reduce waiting times, improve workflow continuity, and ease the burden on overworked employees, thereby enhancing service quality and preventing bottlenecks in the process.

A regular service quality monitoring system should be established, focusing on service speed, accuracy, and staff courtesy. In addition, channels for receiving public feedback should be provided so that suggestions can be used to continuously improve the services. This would promote a citizen-participatory approach to service quality development.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การสร้างระบบการบริหารและบริการของรัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนมากที่สุด โดยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีโอกาสและมาตรฐานการดำรงชีวิตที่ดีขึ้น มีระเบียบวินัย และตั้งตั้งมั่นอยู่ในคุณธรรม นอกจากนี้ยังส่งเสริมหน่วยงานภาครัฐและเอกชนให้มีความสามารถในการแข่งขันได้ในระดับประเทศและเป็นผู้นำในภูมิภาคอาเซียน ทั้งในด้านการส่งเสริมสันติภาพ สิทธิมนุยชน การพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม ตลอดจนความร่วมมือกับประชาคมโลก สภาพแวดล้อมในปัจจุบันส่งผลกระทบให้ทุกส่วนราชการต้องปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการประชาชนให้สามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนให้เพิ่มมากขึ้น (วิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครอง 2568 , หน้า 1)

การดำเนินการให้เป็นไปตามหลักการพื้นฐานและมุ่งสู่เป้าหมายของปรัชญา การบริหารภาครัฐ ตามที่ระบุไปแล้วข้างต้น จึงต้องกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการดำเนินงานไว้ 2 หลักการ คือ การปรับบทบาทภารกิจ และขนาดของหน่วยงานของรัฐ และการปรับปรุงระบบการทำงานของรัฐ สำหรับการปรับปรุงระบบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ รัฐได้กำหนดวิธีการโดยการให้หน่วยงานของรัฐต้องมีการวางแผนงานต่อประชาชน การให้หน่วยงานของรัฐมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐในระบบเปิด การให้หน่วยงานของรัฐจัดให้มีประชาพิจารณ์ ในนโยบายกิจการหรือโครงการสำคัญที่มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายฝ่าย การให้มีทศวรรษแห่งการส่งเสริมการให้บริการประชาชนของรัฐ การให้มีคณะกรรมการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐประจำจังหวัด การจัดทำคู่มือและการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ การส่งเสริมให้มีอาสาสมัครประชาชน การส่งเสริมสนับสนุนการให้รางวัลหน่วยงานดีเด่น และเจ้าหน้าที่ดีเด่นของหน่วยงานรัฐจากประชาชน การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน การให้บริการระหว่างหน่วยงานของรัฐและประชาชน และการจัดตั้งหน่วยงานถาวรในการปฏิรูประบบราชการ

การให้บริการภาครัฐมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยเฉพาะงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งเป็นภารกิจหลักของหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการดำเนินชีวิตของประชาชนทุกคน การให้บริการด้านทะเบียนและบัตรประชาชนจึงเป็นจุดเชื่อมโยงระหว่างประชาชนกับภาครัฐ และเป็นตัวสะท้อนภาพลักษณ์ขององค์กรที่ประชาชนสามารถรับรู้ได้โดยตรง ประชาชนทุกชั้น เพศ วัย การศึกษา ฐานะ คงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านทะเบียน ณ สำนักงานเขต/ อำเภอ ที่ตนมีภูมิลำเนาอยู่ ซึ่งจะเป็นไปตามความจำเป็นและบทบัญญัติว่าด้วยงานทะเบียน เช่น การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การย้ายที่อยู่ การทำบัตรประจำตัวประชาชน การเปลี่ยนชื่อตัว การแจ้งเปลี่ยนชื่อสกุล การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนหย่า การรับรองบุตร เป็นต้น หน่วยงานของรัฐแห่งนี้มีหน้าที่เป็นส่วนหนึ่งของทางราชการที่ให้บริการต่อประชาชนโดยตรง และมีสำนักงานกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยเฉพาะในขอบเขตการปกครองระดับอำเภอ

และเนื่องจากอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีพื้นที่ประมาณ 340.908 ตร.กม. ซึ่งเมื่อนำมาเทียบกับอำเภออื่นในจังหวัดกาญจนบุรี ถือว่า อำเภอท่ามะกาเป็นอำเภอที่มีพื้นที่เล็กที่สุดในจังหวัด แต่กลับมีประชากรหนาแน่นสูงสุด เมื่อเทียบกับอำเภออื่นในจังหวัด โดยมี

ประชากรประมาณ 131,797 คน ความหนาแน่นเฉลี่ย 386 คน/ ตร.กม. ซึ่งนอกจากประชากรที่เป็นคนไทยแล้วยังมีคนต่างด้าว/แรงงานข้ามชาติ ที่มาทำงานอยู่ในพื้นที่เป็นจำนวนมาก เพราะอำเภอท่ามะกาเป็นพื้นที่ที่มีการทำการเกษตร ทำนา ทำไร่ ปลูกอ้อย และยังมีโรงงานอุตสาหกรรม เช่น โรงงานน้ำตาล ผลไม้กระป๋อง ไม้อัด ฟอกย้อม ผลิตปุ๋ย เป็นต้น ซึ่งทำให้คนต่างด้าวรวมถึงคนไทยมาพักอาศัยและทำงานในอำเภอท่ามะกาเป็นจำนวนมาก และจากการที่มีประชากรทั้งไทยและต่างด้าวเป็นจำนวนมากนี้เอง ส่งผลให้ประชากรเหล่านี้ต้องติดต่อขอรับบริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ณ อำเภอท่ามะกา โดยปัญหาและอุปสรรคที่พบบ่อยครั้งมาจากการสื่อสาร โดยเจ้าหน้าที่ไม่สามารถอธิบายให้ประชาชนเข้าใจถึงขั้นตอนหรือวิธีดำเนินการตามระเบียบกฎหมายได้ เนื่องด้วยทักษะภาษาในการสื่อสารจึงทำให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ต่อทั้งคนไทยและคนต่างด้าว เช่น พม่า ลาว กัมพูชา เวียดนาม อเมริกัน เยอรมัน จีน ส่งผลให้ประชาชนไม่ได้รับการดำเนินการให้ตรงตามความประสงค์ (ที่ว่าการอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี , 2568)

อย่างไรก็ตาม จากการดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่าการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนยังมีปัญหาและข้อจำกัดหลายประการ เช่น กระบวนการให้บริการที่ยังไม่รวดเร็วเพียงพอ ความไม่ต่อเนื่องในการประสานงานระหว่างหน่วยงาน บุคลากรมีภาระงานจำนวนมาก ส่งผลให้ประชาชนต้องใช้เวลารอคอยนาน และบางครั้งเกิดความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ นอกจากนี้ เทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการบริหารงานทะเบียนอาจยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ ทั้งในด้านความสะดวก ความถูกต้อง และความปลอดภัยของข้อมูล

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการจึงเป็นประเด็นสำคัญที่หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องให้ความสำคัญ เพื่อสร้างมาตรฐานการบริการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นมิตรกับประชาชน ซึ่งจะช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่หน่วยงาน การให้บริการที่มีคุณภาพยังเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) ที่มุ่งเน้นให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการภาครัฐได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเท่าเทียมกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี จึงมีความสนใจศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน โดยเน้นการยกระดับคุณภาพการทำงานของบุคลากร การปรับปรุงกระบวนการบริการให้รวดเร็วและโปร่งใส รวมถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี

สารสนเทศที่เหมาะสม เพื่อให้การบริการแก่ประชาชนเกิดประสิทธิผลสูงสุดและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง ผลจากการศึกษาครั้งนี้จะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐในระดับท้องถิ่น เพื่อให้เกิดมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพในทุกมิติ ทั้งด้านความพึงพอใจของประชาชน ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการ และด้านสมรรถนะของบุคลากร ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้การบริหารงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนมีความทันสมัย โปร่งใส และตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การบริหารภาครัฐแนวใหม่ได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการให้บริการเชิงคุณภาพของงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

2. เพื่อศึกษาปัญหาที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

3. เพื่อศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในงานวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ประกอบด้วย 3 ด้าน 1. ด้านกระบวนการบริการ 2. ด้านบุคลากร และ 3. ด้านคุณภาพการบริการประชาชน

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยมุ่งศึกษาอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

3. ขอบเขตด้านเวลา

ผู้วิจัยทำการวิจัยช่วงเดือนกันยายน 2568 - เดือนพฤศจิกายน 2568 เป็นระยะเวลา 3 เดือน

4. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีประชากรรวมทั้งสิ้น 132,148 คน (รายงานสถิติจังหวัดกาญจนบุรี , 2568)

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ 1. กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานทะเบียน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 6 ท่าน 2. กลุ่มข้าราชการ เจ้าหน้าที่อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 6 ท่าน รวมทั้งหมด 12 ท่าน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบบริบทการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

2. ทำให้ทราบแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

3. ทำให้ทราบปัญหาที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

4. เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนและตัดสินใจของผู้บริหารในการปรับปรุงระบบงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

5. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนามาตรฐานการบริการและยกระดับคุณภาพงานภาครัฐของอำเภอท่ามะกา ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในระยะยาว

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวความคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย

1. แนวความคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารการพัฒนา

"การพัฒนา" คือ การปรับปรุง พัฒนา และยกระดับกระบวนการดำเนินงานด้านทะเบียนราษฎรและการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นให้การให้บริการมีความรวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย และลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทั้งในด้านการให้บริการประชาชน การจัดการข้อมูล และการบริหารบุคลากร เพื่อให้เกิดมาตรฐานการบริการที่มีคุณภาพตามหลักการบริหารภาครัฐที่ดีของอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

2. แนวความคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

การบริการเป็นกระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ และการบริการของรัฐนั้นเป็นการบริการที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อประชาชนที่มาติดต่อขอรับ

บริการ โดยการบริการที่ดีนั้น ผู้ให้บริการต้องมี “จิตใจในการให้บริการที่ดี” เพื่อที่จะให้การบริการนั้นดำเนินไปด้วยดีมีความราบรื่นและเกิดความประทับใจ

3. แนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ หมายถึง การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมืออาชีพการคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ ตลอดทั้งการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ

วิธีการดำเนินงานวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ใช้วิธีการวิจัยสนาม (field research) ซึ่งได้แก่การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) บุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยประกอบเป็นข้อมูลในงานชิ้นนี้ อันประกอบด้วย ผู้บริหาร ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดแน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามแบบเดียวกัน (สุภางค์ จันทวานิช , 2556 , หน้า 75) และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้าในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม (Field Research) รวบรวมด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างโดยเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ประกอบด้วย

แบบสัมภาษณ์ผู้ส่วนเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี โดยการสัมภาษณ์โดยตรงจำนวน 12 ท่าน ประกอบด้วย ประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนและบัตร ผู้บริหาร ข้าราชการ เจ้าหน้าที่อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์ นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องกัน นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัยสภาพปัญหาและข้อเสนอแนะของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

ผลการวิจัย

ลำดับ	ประเด็นสำคัญในการให้บริการ	ลักษณะการดำเนินงาน / จุดเด่น	ปัญหา / ข้อจำกัด	แนวทางพัฒนา
1	การบริการตอบสนองความต้องการของประชาชน	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจงเหตุผล และแนวทางปฏิบัติต่อไปได้อย่างเหมาะสม	บางงานบริการไม่สามารถดำเนินการได้ตามระเบียบกฎหมาย	พัฒนาแนวทางสื่อสารเชิงรุก สร้างความเข้าใจแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง
2	ระบบบริการและความรวดเร็ว	มีเครื่องกดบัตรคิว บริการเป็นระบบ รวดเร็ว เสมอภาค	ช่วงที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมากอาจเกิดความล่าช้า	เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ช่วงเวลาที่คนหนาแน่น / ปรับระบบจัดคิว
3	การบริการเชิงรุกในพื้นที่	มีบริการออกบัตรประชาชนเคลื่อนที่ให้ผู้สูง อายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเตียง	อุปกรณ์เคลื่อนที่อาจไม่เพียงพอ	ขยายโครงการบริการเชิงรุกครอบคลุมทุกตำบล
4	ปริมาณผู้มารับบริการ	มีประชาชนจากพื้นที่ใกล้เคียงเข้ามาใช้	บุคลากรไม่เพียงพอต่อภาระงาน	ขอเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่

ลำดับ	ประเด็นสำคัญในการให้บริการ	ลักษณะการดำเนินงาน / จุดเด่น	ปัญหา / ข้อจำกัด	แนวทางพัฒนา
		บริการจำนวนมาก		หรือจัดระบบแบ่งโซนบริการ
5	ความเสมอภาคในการให้บริการ	ใช้ระบบคิวอัตโนมัติ บริการตามลำดับ	ความล่าช้าเกิดจากเอกสารไม่ครบ / ปัญหาภาษา	จัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำก่อนเข้ารับบริการ / มีล่ามช่วยแปล
6	การใช้เทคโน-โลยีในงานทะเบียน	ใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำเอกสาร ลดความผิดพลาด	ระบบอาจขัดข้องบ้างในบางครั้ง	ปรับปรุงระบบ IT และสำรองข้อมูลอัตโนมัติ
7	คุณภาพการบริ-การของบุคลากร	เจ้าหน้าที่ให้บริการดี รวดเร็ว เป็นกันเอง	ภาระงานสูง / เวลาทำงานจำกัด	เสริมการอบรมบริ – การด้วยใจและบริหารเวลา
8	ความรู้และคำแนะนำของเจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ครอบคลุม	ต้องพัฒนาองค์ความรู้ต่อเนื่อง	จัดอบรมความรู้ด้านทะเบียนและกฎหมายใหม่ ๆ
9	สภาพแวดล้อมและพื้นที่บริการ	ห้องทะเบียนคับแคบ บุคลากรไม่พอ	ส่งผลให้ประชาชนรอนาน / แออัด	ขอขยายพื้นที่สำนักงาน / จัดพื้นที่รอคอยใหม่
10	ความหลากหลายของประชาชน	มีทั้งคนไทยและต่างด้าวต้องใช้ภาษาที่สอง	ปัญหาการสื่อสารและความเข้าใจ	พัฒนาเจ้าหน้าที่ด้านภาษาที่สอง และมีสื่อประชาสัม-พันธ์หลายภาษา

การอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัย การพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า การให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของอำเภอท่ามะกา มีลักษณะเป็นบริการเชิงรุกที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการที่เน้นการออกแบบบริการโดยคำนึงถึงความต้องการ ความสะดวกสบาย และประสบการณ์ของผู้รับบริการเป็นหลัก ความมีจิตบริการของบุคลากรและการให้คำแนะนำอย่างเหมาะสม ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูง สอดคล้องกับจอห์น ดี มิลเลท (อ้างถึงใน รุทธ์ สุขสำราญ, 2546, หน้า 30) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วย การให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) โดยยึดหลักที่ว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิว หรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้ความรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง 5) การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพนชานสกี้ และโทมัส (Penchansky and Thomas, อ้างถึงใน รุทธิ์ สุขสำราญ, 2546, หน้า 31) อย่างไรก็ตาม ข้อจำกัดสำคัญ ได้แก่ ภาระงานที่มากกว่ากำลังบุคลากรและพื้นที่บริการที่คับแคบ ความสำคัญของสภาพแวดล้อมทางกายภาพ อุปกรณ์เครื่องมือ และพื้นที่ให้บริการว่าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อภาพลักษณ์และความพึงพอใจของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ ข้อจำกัดด้านจำนวนบุคลากรยังเกี่ยวข้องประกอบด้วยความรู้ความสามารถ และความมั่นใจในการให้บริการ หากบุคลากรมีน้อยหรือขาดประสบการณ์จะทำให้ความรวดเร็วลดลงและอาจส่งผลต่อคุณภาพงานโดยรวม ในด้านการพัฒนาอนาคต

การเพิ่มบุคลากร ปรับปรุงสถานที่ และสนับสนุนด้านเทคโนโลยี ที่เน้นการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและการสนับสนุนทรัพยากรจากองค์กรแม่ (กรมการปกครอง) เพื่อสร้างคุณภาพบริการที่ยั่งยืน รวมถึงการส่งเสริมทักษะด้านภาษาและการสื่อสารสำหรับประชาชนต่างด้าวในงานบริการภาครัฐที่ต้องรองรับประชาชนทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง โดยสรุปการให้บริการของอำเภอท่ามะกาในปัจจุบันถือว่ามีทิศทางที่ดี มีความสอดคล้องกับหลายมิติในทฤษฎีการบริการสมัยใหม่ แต่ยังต้องพัฒนาในด้านทรัพยากรบุคคลและโครงสร้างพื้นฐานเพื่อให้คุณภาพบริการเกิดความสมบูรณ์และยั่งยืนในระยะยาว

สรุปผลการวิจัย

1. การให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

การให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของอำเภอท่ามะกา มีลักษณะเป็นบริการเชิงรุกที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง บุคลากรมีจิตบริการและให้คำแนะนำ อย่างเหมาะสม ทำให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจในระดับสูง แม้จะมีข้อจำกัดบางประการด้านบุคลากรและสถานที่ แต่ระบบบริการโดยรวมมีความเป็นระเบียบ รวดเร็ว และโปร่งใส การใช้เทคโนโลยีช่วยลดความผิดพลาดของเอกสารและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน อย่างไรก็ตาม ปัญหาที่สำคัญคือภาระงานที่มากเกินกำลังและพื้นที่บริการที่คับแคบ ซึ่งส่งผลต่อความรวดเร็วของการให้บริการ การพัฒนาในอนาคตควรมุ่งเน้นการเพิ่มบุคลากร ปรับปรุงสถานที่และระบบเทคโนโลยี รวมถึงส่งเสริมทักษะด้านภาษาและการสื่อสารกับกลุ่มประชาชนต่างด้าว เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างทั่วถึง มีคุณภาพ และยั่งยืนในระยะยาว

2. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

การให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของอำเภอท่ามะกา แม้อยู่ในระดับที่ดี แต่ยังมีจุดที่ต้องพัฒนา ทั้งด้านสถานที่และอุปกรณ์ที่ควรปรับให้ทันสมัยและรองรับผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะผู้สูงอายุและผู้พิการ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในช่วงเวลาที่มีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก การขาดหรือการลาของเจ้าหน้าที่เพียงหนึ่งรายมีผลกระทบต่อระบบบริการทั้งหมด จึงจำเป็นต้องเพิ่มบุคลากรประจำและเจ้าหน้าที่ประจำช่องบริการให้เพียงพอ อีกทั้งเจ้าหน้าที่บางส่วนยังขาดประสบการณ์และความรู้ด้านกฎหมาย ทำให้ต้องพึ่งพาปลัดอำเภอในการตัดสินใจอยู่บ่อยครั้ง

ด้านเครื่องมือผลิตบัตรยังมีการขัดข้องบ่อยครั้ง ทำให้กระบวนการผลิตบัตรล่าช้าและ สร้างความไม่พอใจแก่ประชาชน นอกจากนี้ควรส่งเสริมทักษะบริการ ทักษะภาษาที่สอง และการเปิดให้บริการต่อเนื่องโดยไม่พักเที่ยง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพบริการโดยรวม การพัฒนาในทุกมิติจะช่วยยกระดับการบริการให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ควรพัฒนาความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ให้รอบด้าน ทั้งด้านกฎหมาย ขั้นตอนงาน และระบบคอมพิวเตอร์เพื่อให้สามารถตอบคำถามและตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและมั่นใจ ลดปัญหาการปฏิเสธคำร้องโดยไม่จำเป็น ทำให้การบริการมีมาตรฐานเดียวกันทุกช่องบริการ และประชาชนได้รับคำแนะนำที่ถูกต้องตั้งแต่แรก

2. ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เหมาะสมกับปริมาณงานในแต่ละวัน โดยเฉพาะช่วงเวลาเร่งด่วนที่มีประชาชนจำนวนมาก การมีเจ้าหน้าที่เพียงพอจะลดเวลารอคิวและเพิ่มความต่อเนื่องของงานรวมถึงช่วยแบ่งเบาภาระเจ้าหน้าที่ที่ทำงานหนักเกินไป ทำให้การบริการมีคุณภาพและไม่เกิดคอขวดในกระบวนการ

3. ควรพัฒนาระบบเทคโนโลยี อุปกรณ์ผลิตบัตร และระบบทะเบียนกลางให้มีความเสถียร มีการบำรุงรักษาเป็นประจำเพื่อลดปัญหาขัดข้องระหว่างให้บริการควรมีอุปกรณ์สำรองเพื่อรองรับในกรณีฉุกเฉินเมื่อระบบทำงานดี ประชาชนก็ได้รับบริการรวดเร็วและแม่นยำลดความไม่พอใจและข้อร้องเรียนได้มาก

4. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้กว้างขวาง โปร่ง และรองรับประชาชนจำนวนมาก ได้มีที่นั่งเพียงพอ จุดชาร์จโทรศัพท์ น้ำดื่มฟรี และสื่ออธิบายขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนรอคิวอย่างสบาย ไม่รู้สึกอึดอัดการจัดพื้นที่ที่เป็นระเบียบช่วยให้การบริการเป็นระบบและ ดูทันสมัยเพิ่มความประทับใจแม้ในช่วงเวลาที่ต้องรอนาน

5. ควรจัดทำป้ายขั้นตอนการติดต่อราชการแบบชัดเจน เห็นง่าย และอัปเดตเสมอ ช่วยให้ประชาชนเตรียมเอกสารครบก่อนเข้ารับบริการลดความผิดพลาดจากการเตรียมข้อมูลไม่ครบทำให้การบริการแต่ละช่องสามารถดำเนินไปได้อย่างรวดเร็วและลดภาระของเจ้าหน้าที่ในการอธิบายซ้ำ ๆ

6. ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ มีจิตบริการ และสื่อสารอย่างสุภาพฝึกการพูด การอธิบาย และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างมีเหตุผล การบริการที่

เป็นมิตรช่วยลดความตึงเครียดของประชาชนและสร้างบรรยากาศที่ดีภายในห้องบริการ ส่งผลต่อคุณภาพงานและความพึงพอใจโดยตรง

7. ควรขยายการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ให้มากขึ้นเช่น การยื่นคำร้อง บางประเภท การตรวจสอบสถานะ และการนัดหมายล่วงหน้าเพื่อช่วยลดจำนวนประชาชนที่ต้องเดินทางมาที่อำเภอประชาชนทำธุระได้สะดวกขึ้น ไม่เสียเวลาเดินทางและช่วยให้เจ้าหน้าที่จัดคิวและจัดลำดับงานได้ง่ายขึ้น

บรรณานุกรม

กรมการปกครอง. (2568). *รายงานสำมะโนประชากรอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี*. สำนักงานบริหารการทะเบียน.

กรมการปกครอง. (2560). *อำนาจหน้าที่*. เข้าถึงได้จาก https:/www.dopa.go.th/info_organ/about6/topic30

กรรณิการ์ สุวรรณโคตร.(2536). *บทบาทพยาบาลด้านการปรับสภาพการรับรู้ต่อภาวะเครียด:* เอกสารการสอนวิชามโนคติและกระบวนการพยาบาลหน่วยที่ 1-7 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

เกทเซน และคณะ. (1974). *ความคาดหวัง* เข้าถึงได้จาก https:/www.novabizz.com/Nova.ce/Behavior/Expectancy Theory.htm

ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. (2545). *การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอ ตามมาตรฐานภาครัฐ ด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O. 107): ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชำนาญ ภู่เอี่ยม. (2548). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และการจัดบริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ปทุมธานี*: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ณัฐธัญ เป้าบุปรุง. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึงหวัดชลบุรี* งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน,

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ทรรศบงกช ศรีคงศรี. (2556). *คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตคลองสานกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

พณิรดา กลมเกลียว. (2553). *คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

ภาวดี จันทะกล. (2559). *คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนตามความความคาดหวังและความเป็นจริงของประชาชนผู้รับบริการงานฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนอำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

Oxford.(2000). Oxford advanced leamer's dictionary, n.p.

Parasuraman, A., Berry, L. L. & Zeithaml, V.A.(1990). *An empirical examination of relationships in an extended service quality model*. Cambride, Mass.: Marketing Science Institute.

Schmenner, R.W. (1995). *Service operations management*. NJ Prentice-Hall: Englewood Clifs.

Vroom, H.(1964). *Work and motivation, Now York*. Wiley and Sons.