# การนำนโยบายการพัฒนาการบริการไปสู่การปฏิบัติ : กรณีการจดทะเบียนสมรสเท่าเทียมในพื้นที่เขตวัฒนา

**จรัณยา วรรณจิตติ**[1]

**รักพงษ์ แสนศรี**[2]

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้วัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการจดทะเบียนสมรสเท่าเทียมในพื้นที่เขตวัฒนา (2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการจดทะเบียนสมรสเท่าเทียมในพื้นที่เขตวัฒนาให้มีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว และเสมอภาค การศึกษาครั้งนี้ใช้การเชิงคุณภาพ โดยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเจาะจง จำนวน 19 คน ประกอบด้วยผู้บริหารหรือผู้กำกับดูแลงานทะเบียน จำนวน 3 คน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 16 คน เก็บข้อมูลด้วยการศึกษาเอกสารและการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาและการจัดหมวดหมู่ประเด็นตามกรอบการศึกษา 5 ด้าน ได้แก่ บุคลากร กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ทรัพยากรและเทคโนโลยี การสื่อสารและการประสานงาน ตลอดจนคุณภาพและความเสมอภาคในการให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการจดทะเบียนสมรสของสำนักงานเขตวัฒนาดำเนินงานเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยให้ความสำคัญกับความเสมอภาค การไม่เลือกปฏิบัติ และการเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ อย่างไรก็ตาม มุมมองของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบางส่วนมีความแตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้บริหารประเมินว่าบุคลากร กระบวนการ และทรัพยากรมีความพร้อม ขณะที่เจ้าหน้าที่บางส่วนสะท้อนข้อจำกัดด้านอัตรากำลังเมื่อเทียบกับปริมาณงาน โดยเฉพาะช่วงเทศกาล รวมถึงความต้องการพัฒนาความรู้และทักษะในการดำเนินการกรณีซับซ้อน เช่น การจดทะเบียนสมรสระหว่างคนไทยกับชาวต่างชาติ การตรวจสอบการรับรองนิติกรณ์เอกสารและการสื่อสารภาษาต่างประเทศ นอกจากนี้ ยังพบปัญหาเอกสารของผู้รับบริการไม่ครบถ้วน ระบบฐานข้อมูลล่าช้าหรือขัดข้อง อุปกรณ์สนับสนุนมีข้อจำกัด และการประสานงานเพื่อขอคำชี้แจงเกี่ยวกับข้อกฎหมายบางกรณีต้องใช้เวลา ส่งผลให้การให้บริการเกิดความล่าช้า

ข้อเสนอแนะและแนวทาง ควรพัฒนาการให้บริการอย่างบูรณาการทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) การพัฒนาบุคลากรผ่านการอบรมกฎหมายและระเบียบ กรณีซับซ้อน ทักษะภาษาต่างประเทศ และความเข้าใจเกี่ยวกับความหลากหลายทางเพศ ควบคู่กับการจัดสรรกำลังคนให้เหมาะสม (2) การปรับปรุงกระบวนการด้วยการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น การนัดหมายล่วงหน้า การลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน และการจัดทำแนวปฏิบัติสำหรับกรณีที่ต้องพิจารณาเพิ่มเติม (3) การพัฒนาระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ให้มีประสิทธิภาพ พร้อมจัดทำแนวทางรองรับระบบขัดข้องและปรับพื้นที่บริการให้มีความเป็นส่วนตัว (4) การพัฒนาการสื่อสารด้วยข้อมูลขั้นตอนและรายการเอกสารที่ชัดเจน รองรับภาษาต่างประเทศ และกำหนดผู้รับผิดชอบการประสานงาน และ (5) การรักษามาตรฐานการให้บริการอย่างเท่าเทียม โดยนำความคิดเห็นและผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมาใช้ปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการที่หลากหลายได้อย่างเหมาะสม

**คำสำคัญ:** สมรสเท่าเทียม, การจดทะเบียนสมรส, การพัฒนาการให้บริการ

## Abstract

This study aimed to (1) examine the implementation, problems, and obstacles associated with equal marriage registration services in Vadhana District, Bangkok, and (2) investigate approaches for improving equal marriage registration services in Vadhana District to ensure greater efficiency, convenience, timeliness, and equality. This study employed a qualitative research approach. Nineteen key informants were purposively selected, comprising three administrators or supervisors responsible for registration services and sixteen registration officers. Data were collected through documentary research and semi-structured interviews. The data were analyzed using content analysis and thematic categorization based on five dimensions of the study

framework: personnel; service processes and procedures; resources and technology; communication and coordination; and service quality and equality.

The findings revealed that equal marriage registration services at Vadhana District Office were implemented in accordance with relevant laws and regulations, with emphasis placed on equality, non-discrimination, and respect for human dignity. However, differences were found between the perspectives of administrators and operational officers. Administrators generally assessed personnel, service processes, and resources as adequately prepared, whereas some operational officers identified limitations in staffing levels relative to workload, particularly during peak periods and festivals. They also expressed the need to enhance their knowledge and skills in handling complex cases, such as marriage registration between Thai nationals and foreign nationals, verification and legalization of documents, and communication in foreign languages. In addition, several operational problems were identified, including incomplete documentation submitted by service users, delays or disruptions in database systems, limitations of supporting equipment, and delays in obtaining legal clarification in certain cases. These issues contributed to delays in service delivery.

The study recommends an integrated approach to service improvement across all five dimensions. First, personnel development should include training on relevant laws and regulations, complex cases,

foreign language skills, and understanding of gender diversity, together with appropriate workforce allocation. Second, service processes should be improved through preliminary document verification, advance appointments, the reduction of redundant procedures, and the development of operational guidelines for cases requiring further consideration. Third, information systems and supporting equipment should be enhanced, with contingency measures established for system disruptions and improvements made to service areas to ensure greater privacy. Fourth, communication should be strengthened by providing clear information on service procedures and required documents, offering support for foreign languages, and designating responsible personnel for coordination. Finally, equal service standards should be maintained by incorporating service users' feedback and satisfaction assessments into continuous service improvement. These measures would contribute to more efficient and responsive service delivery while appropriately addressing the diverse needs of service users.

**Keywords:** Equal Marriage, Marriage Registration, Service Improvement

**ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา**

การสมรสเป็นสถาบันทางสังคมและความสัมพันธ์ทางกฎหมายที่ก่อให้เกิดสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบระหว่างคู่สมรส ไม่ว่าจะเป็นการจัดการทรัพย์สิน การรับมรดก การให้ความยินยอมในการรักษาพยาบาล การรับบุตรบุญธรรม ตลอดจนการได้รับสิทธิและสวัสดิการต่าง ๆ จากรัฐ อย่างไรก็ตาม ในอดีตประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของประเทศไทยกำหนดให้การสมรสเกิดขึ้นได้เฉพาะระหว่างชายกับหญิง ส่งผลให้บุคคลที่มีความหลากหลายทางเพศไม่สามารถจดทะเบียนสมรสและเข้าถึงสิทธิทางกฎหมายเช่นเดียวกับคู่สมรสชายหญิงได้อย่างเสมอภาค

จากข้อจำกัดดังกล่าว นำไปสู่การขับเคลื่อนภาคประชาสังคมและภาครัฐเพื่อผลักดันการแก้ไขกฎหมายจนกระทั่งนำไปสู่การตราพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ (ฉบับที่ 24) พ.ศ. 2567 หรือที่รู้จักกันในนาม “กฎหมายสมรสเท่าเทียม” ซึ่งได้รับการประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 24 กันยายน พ.ศ. 2567 และ มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 23 มกราคม พ.ศ. 2568 เป็นต้นมา กฎหมายฉบับนี้มีสาระสำคัญในการปรับเปลี่ยนหมวดหมู่และถ้อยคำทางกฎหมาย จากเดิมที่ใช้คำว่า “ชาย-หญิง” เป็น “บุคคล” และจาก “สามี-ภริยา” เป็น “คู่สมรส” ซึ่งเป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาล เพื่อรองรับให้บุคคลที่มีความหลากหลายทางเพศสามารถหมั้นและจดทะเบียนสมรสกันได้ โดยมีสิทธิหน้าที่และสถานะครอบครัวเท่าเทียมกับคู่สมรสชายหญิง (ราชกิจจานุเบกษา, 2567)

การเปลี่ยนแปลงกฎหมายเป็นจุดเริ่มต้นของการรับรองสิทธิ แต่การทำให้ประชาชนเข้าถึงสิทธิได้จริงต้องอาศัยการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิผล โดยเฉพาะความพร้อมของบุคลากร ขั้นตอนการให้บริการ ระบบฐานข้อมูล อุปกรณ์ และการประสานงานระหว่างหน่วยงาน กฎหมายและระเบียบจึงต้องได้รับการถ่ายทอดเป็นแนวปฏิบัติที่ชัดเจน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบคุณสมบัติ เอกสาร และบันทึกข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ควบคู่กับการให้บริการโดยเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และไม่เลือกปฏิบัติ

สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานระดับพื้นที่ที่มีภารกิจให้บริการงานทะเบียนครอบครัว รวมถึงการจดทะเบียนสมรสเท่าเทียม การดำเนินงานเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการที่มีความหลากหลาย ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ จึงต้องอาศัย

ความรู้ด้านกฎหมาย ทักษะการตรวจสอบเอกสาร และความสามารถในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนระบบสนับสนุนที่พร้อมใช้งาน หากองค์ประกอบดังกล่าวมีข้อจำกัด ย่อมอาจส่งผลต่อความรวดเร็ว ความถูกต้อง และความสะดวกในการรับบริการ

ด้วยเหตุนี้ การศึกษาการนำนโยบายการพัฒนาการบริการไปสู่การปฏิบัติ : กรณีการจดทะเบียนสมรสเท่าเทียมในพื้นที่เขตวัฒนา จึงมีความสำคัญต่อการทำความเข้าใจสภาพการดำเนินงานจริง ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อนำไปสู่แนวทางปรับปรุงบริการที่เหมาะสมกับบริบทพื้นที่ และสนับสนุนให้ประชาชนเข้าถึงสิทธิที่กฎหมายรับรองได้อย่างสะดวก ถูกต้อง และเสมอภาค

**วัตถุประสงค์การวิจัย**

1. เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการจดทะเบียนสมรสเท่าเทียมในพื้นที่เขตวัฒนา

2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการจดทะเบียนสมรสเท่าเทียมในพื้นที่เขตวัฒนาให้มีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว และเสมอภาค

**ขอบเขตของการวิจัย**

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาสภาพการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการจดทะเบียนสมรสเท่าเทียม โดยกำหนดประเด็นการศึกษาออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านบุคลากร (2) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (3) ด้านทรัพยากรและเทคโนโลยี (4) ด้านการสื่อสารและการประสานงาน และ (5) ด้านคุณภาพและความเสมอภาคในการให้บริการ

ด้านผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 19 คน โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารหรือผู้กำกับดูแลงานทะเบียน จำนวน 3 คน และกลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 16 คน

ด้านพื้นที่และด้านระยะเวลา ศึกษาที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ระหว่างเดือนสิงหาคมถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2569

**ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ทำให้ทราบสภาพการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการจดทะเบียนสมรสเท่าเทียมในพื้นที่เขตวัฒนา เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงการดำเนินงานให้เหมาะสมกับสภาพการปฏิบัติงานจริง

2. ทำให้ได้แนวทางการพัฒนาการให้บริการจดทะเบียนสมรสเท่าเทียมในพื้นที่เขตวัฒนาให้มีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว และเสมอภาค

**การทบทวนวรรณกรรม**

1. กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการสมรสเท่าเทียมในประเทศไทย

กฎหมายสำคัญประกอบด้วยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ซึ่งรับรองศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และความเสมอภาค พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ (ฉบับที่ 24) พ.ศ. 2567 ซึ่งเปิดให้บุคคลสมรสกันได้โดยไม่จำกัดเพศ และพระราชบัญญัติจดทะเบียนครอบครัว พุทธศักราช 2478 รวมถึงระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจดทะเบียนครอบครัวและฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งกำหนดอำนาจหน้าที่และขั้นตอนปฏิบัติของนายทะเบียน กฎหมายเหล่านี้เป็นฐานในการพิจารณาความถูกต้องของกระบวนการบริการและการปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเท่าเทียม

2. แนวคิดเกี่ยวกับสมรสเท่าเทียม

การสมรสเท่าเทียมตั้งอยู่บนหลักการที่ว่าบุคคลควรเข้าถึงสถานะคู่สมรส สิทธิ หน้าที่ และความคุ้มครองทางกฎหมายภายใต้มาตรฐานเดียวกันโดยไม่จำกัดเพศ การรับรองการสมรสจึงมิได้มีความหมายเพียงการยอมรับความสัมพันธ์ส่วนบุคคล แต่เชื่อมโยงกับความเสมอภาคทางกฎหมาย ความมั่นคงของครอบครัว และการยอมรับสถานะของบุคคลในสังคม โดยงานวิจัยของเทิดเกียรติภณช์ แสงมณีจีรนันเดชา และรัตพงษ์ สอนสุภาพ (2562) ตลอดจนบรรจง เมืองสุวรรณ และวรรณวิภา เมืองถ้ำ (2566) ที่สะท้อนความสำคัญของการคุ้มครองสิทธิและลดข้อจำกัดในการสร้างครอบครัวของบุคคลที่มีความหลากหลายทางเพศ

3. แนวคิดการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ (Policy Implementation)

Van Meter และ Van Horn (1975) อธิบายว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่เชื่อมโยงกัน ได้แก่ มาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ทรัพยากร การสื่อสารระหว่างองค์การและกิจกรรมสนับสนุน ลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ตลอดจนทัศนคติหรือการตอบสนองของผู้ปฏิบัติ กรอบดังกล่าวช่วยอธิบายว่า แม้นโยบายมีเป้าหมายชัดเจน แต่ผลการดำเนินงานยังขึ้นอยู่กับความพร้อมและความสัมพันธ์ของปัจจัยในระดับปฏิบัติการ เมื่อนำมาใช้กับการจดทะเบียนสมรสเท่าเทียม จึงต้องพิจารณามากกว่าการมีกฎหมายรองรับ โดยครอบคลุมความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ ความเพียงพอของทรัพยากร ความชัดเจนของแนวปฏิบัติ และความสามารถในการประสานงานเพื่อแก้ไขกรณีซับซ้อน

4. แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS)

Denhardt และ Denhardt (2015) เสนอแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ หรือ New Public Service โดยให้ความสำคัญกับการรับใช้ประชาชนในฐานะพลเมือง การแสวงหาประโยชน์สาธารณะ ความรับผิดชอบ และการให้คุณค่ากับบุคคลมากกว่าการพิจารณาเฉพาะผลิตภาพขององค์การ แนวคิดนี้จึงใช้พิจารณาคุณภาพของบริการจดทะเบียนสมรสเท่าเทียมได้ทั้งด้านประสิทธิภาพและด้านสิทธิ ความเสมอภาค และศักดิ์ศรีของผู้รับบริการ จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการศึกษา 5 ด้าน ได้แก่ (1) บุคลากร กระบวนการและขั้นตอน (2) ทรัพยากรและเทคโนโลยี (3) การสื่อสารและการประสานงาน และ(5) คุณภาพและความเสมอภาค เพื่อนำผลการวิเคราะห์สภาพการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ มาสังเคราะห์เป็นแนวทางพัฒนาบริการที่มีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว และเสมอภาค

**วิธีการดำเนินงานวิจัย**

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพในลักษณะกรณีศึกษา มุ่งศึกษาการให้บริการจดทะเบียนสมรสเท่าเทียมในบริบทของสำนักงานเขตวัฒนา โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ คู่มือ เอกสารราชการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยเนื้อหาแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล สภาพการดำเนินงานและปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาบริการ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 19 คน ประกอบด้วยผู้บริหารหรือผู้กำกับดูแลงานทะเบียน จำนวน 3 คน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 16 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลทั้งด้านการบริหารจัดการและประสบการณ์จากการปฏิบัติงานจริง โดยนำผลข้อมูลมาวิเคราะห์เนื้อหา จำแนกและจัดหมวดหมู่ข้อมูลตามกรอบการศึกษา 5 ด้าน ได้แก่ (1) บุคลากร กระบวนการและขั้นตอน (2) ทรัพยากรและเทคโนโลยี (3) การสื่อสารและการประสานงาน และ(5) คุณภาพและความเสมอภาค พร้อมเปรียบเทียบมุมมองของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จากนั้นสังเคราะห์สภาพการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเป็นแนวทางพัฒนาบริการ โดยนำเสนอในรูปแบบพรรณนาเชิงวิเคราะห์

## ผลการวิจัย

### สภาพการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรค

**(1) ด้านบุคลากร** สำนักงานเขตวัฒนามีการเตรียมความพร้อมของบุคลากรผ่านการฝึกอบรมและศึกษาคู่มือการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม พบความแตกต่างระหว่างมุมมองของผู้บริหารที่เห็นว่าบุคลากรมีความพร้อม กับเจ้าหน้าที่บางส่วนที่สะท้อนข้อจำกัดด้านอัตรากำลังเมื่อเทียบกับปริมาณงาน โดยเฉพาะช่วงเทศกาล นอกจากนี้ ยังมีความต้องการอบรมเชิงลึกเกี่ยวกับกรณีซับซ้อน เช่น การจดทะเบียนสมรสระหว่างคนไทยกับชาวต่างชาติ การตรวจสอบการรับรองนิติกรณ์เอกสาร และการสื่อสารภาษาต่างประเทศ

**(2) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** กระบวนการหลักดำเนินการตามกฎหมายและระเบียบ ตั้งแต่รับคำร้อง ตรวจสอบเอกสารและคุณสมบัติ พิจารณาความถูกต้อง บันทึกข้อมูล จนถึงส่งมอบหลักฐาน ผู้บริหารประเมินว่าขั้นตอนมีความเหมาะสมขณะที่เจ้าหน้าที่บางส่วนพบว่าความล่าช้ามักเกิดจากเอกสารไม่ครบถ้วนหรือกรณีที่ต้องพิจารณาข้อกฎหมายเพิ่มเติมจึงเสนอให้ตรวจสอบเอกสารเบื้องต้นก่อนวันรับบริการลดความซ้ำซ้อนภายใน และส่งเสริมระบบจองคิวหรือนัดหมายออนไลน์

**(3) ด้านทรัพยากรและเทคโนโลยี** แม้ว่าผู้บริหารจะประเมินว่าทรัพยากรและเครื่องมือสนับสนุนมีความพร้อม แต่ผลการศึกษาจากมุมมองของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบางส่วนรายงานว่า เคยประสบปัญหาระบบฐานข้อมูลล่าช้า ขัดข้อง หรือเชื่อมโยงข้อมูลได้ไม่สมบูรณ์ ทำให้ต้องใช้เวลาในการดำเนินงานเพิ่มขึ้น ในช่วงเวลาที่มีปริมาณผู้ใช้งานพร้อมกันเป็นจำนวนมาก อีกทั้งอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงาน เช่น เครื่องสแกนเอกสารมีข้อจำกัดด้านประสิทธิภาพ

**(4) ด้านการสื่อสารและการประสานงาน** การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และรายการเอกสาร ดำเนินการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนสะท้อนว่า ในการให้บริการยังพบผู้รับบริการที่ไม่เข้าใจหรือเตรียมเอกสารไม่ครบถ้วน รวมถึงมีการประสานงานกับหน่วยงานส่วนกลาง เมื่อเกิดข้อสงสัยเกี่ยวกับกฎหมายหรือแนวทางปฏิบัติ แม้การประสานงานในบางกรณีอาจต้องใช้เวลาในการขอคำชี้แจงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ การสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารสำหรับคู่สมรสคนไทยกับชาวต่างชาติยังเป็นประเด็นที่ควรให้ความสำคัญ

**(5) ด้านคุณภาพและความเสมอภาคในการให้บริการ** ผู้ให้ข้อมูลให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนทุกคู่ด้วยมาตรฐานเดียวกัน โดยยึดหลักความเสมอภาคการไม่เลือกปฏิบัติและการเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และหน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นผ่านการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการและแบบสอบถาม โดยเห็นว่าควรนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ประกอบการปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่บางส่วนเสนอให้พัฒนาความเข้าใจเกี่ยวกับความหลากหลายทางเพศ เพื่อให้การให้บริการมีคุณภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการที่มีความหลากหลาย ได้อย่างเหมาะสม

**แนวทางการพัฒนาการให้บริการ 5 ด้าน ดังนี้**

(1) พัฒนาบุคลากร โดยอบรมกฎหมายและระเบียบอย่างต่อเนื่อง เน้นกรณีซับซ้อน ทักษะภาษาต่างประเทศ และการให้บริการที่เคารพความหลากหลาย ควบคู่กับการจัดกำลังคนให้เหมาะสม

(2) ปรับปรุงกระบวนการ โดยตรวจสอบเอกสารเบื้องต้นและนัดหมายล่วงหน้า ลดการทำงานซ้ำซ้อน และจัดแนวปฏิบัติสำหรับกรณีที่ต้องพิจารณาเพิ่มเติม

(3) พัฒนาทรัพยากรและเทคโนโลยี โดยเพิ่มความเสถียรของระบบสารสนเทศ ปรับปรุงอุปกรณ์ จัดแนวทางรองรับระบบขัดข้อง และเพิ่มความเป็นส่วนตัวของพื้นที่บริการ

(4) พัฒนาการสื่อสารและประสานงาน โดยจัดทำรายการเอกสารและคำอธิบายขั้นตอนที่ชัดเจน รองรับภาษาต่างประเทศ และกำหนดผู้รับผิดชอบการประสานงาน

(5) รักษาคุณภาพและความเสมอภาค โดยใช้มาตรฐานบริการเดียวกัน ไม่เลือกปฏิบัติ และนำความคิดเห็นของผู้รับบริการมาปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง

## การอภิปราย

การให้บริการจดทะเบียนสมรสเท่าเทียมของสำนักงานเขตวัฒนา สามารถดำเนินการตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยยึดหลักความเสมอภาค การไม่เลือกปฏิบัติ และการเคารพศักดิ์ศรีของผู้รับบริการ อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อจำกัดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อัตรากำลังไม่สอดคล้องกับปริมาณงานในบางช่วงเวลา ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสารและการบันทึกข้อมูลที่ใช้เวลา กรณีผู้รับบริการชาวต่างชาติหรือกรณีที่มีเอกสารซับซ้อน ความล่าช้าหรือขัดข้องของระบบฐานข้อมูลและอุปกรณ์ ตลอดจนการประสานงานกับหน่วยงานอื่นในกรณีที่ต้องขอข้อมูลหรือข้อหารือทางกฎหมาย สะท้อนให้เห็นว่า แม้หน่วยงานจะมีกรอบกฎหมายและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน แต่ประสิทธิภาพของการให้บริการยังขึ้นอยู่กับความพร้อมของบุคลากร กระบวนการ ทรัพยากร เทคโนโลยี และระบบการประสานงานในระดับปฏิบัติการ

## สรุป

แนวทางการพัฒนาการให้บริการจดทะเบียนสมรสเท่าเทียมในพื้นที่เขตวัฒนา ควรดำเนินการอย่างบูรณาการ 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านบุคลากร พัฒนาความรู้ด้านกฎหมาย กรณีซับซ้อน และทักษะการสื่อสาร พร้อมจัดกำลังคนให้เหมาะสมกับปริมาณงาน (2) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน จัดระบบตรวจสอบเอกสารและนัดหมายล่วงหน้าเพื่อลดระยะเวลารอคอย (3) ด้านทรัพยากรและเทคโนโลยี พัฒนาระบบฐานข้อมูลและอุปกรณ์ให้มีประสิทธิภาพและรองรับการปฏิบัติงาน (4) ด้านการสื่อสารและการประสานงาน จัดทำข้อมูลหลักเกณฑ์และเอกสารให้ชัดเจน และพัฒนาช่องทางการประสานงานระหว่างหน่วยงาน และ (5) ด้านคุณภาพและความเสมอภาคในการให้บริการ รักษามาตรฐานการให้บริการที่เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ และเคารพศักดิ์ศรีของผู้รับบริการ ทั้งนี้ เพื่อให้การให้บริการมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม

ดังนั้น การพัฒนาการให้บริการจึงไม่ควรมุ่งเพียงความรวดเร็วหรือประสิทธิภาพของกระบวนการ แต่ต้องรักษาความถูกต้อง ความเสมอภาค และศักดิ์ศรีของผู้รับบริการควบคู่กันไป

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

(1) จัดอบรมความรู้ด้านกฎหมายสมรสเท่าเทียมและทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการพิจารณากรณีที่มีความซับซ้อน

(2) จัดทำระบบตรวจสอบเอกสารและการนัดหมายล่วงหน้า เพื่อลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอนและระยะเวลาการรอรับบริการ

(3) ปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีความพร้อมและเสถียร รวมทั้งกำหนดแนวทางรองรับกรณีระบบขัดข้องเพื่อให้บริการดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง

(4) ควรจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ ขั้นตอน และเอกสารที่เข้าใจง่าย รวมทั้งพัฒนาช่องทางการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มีความรวดเร็ว

### ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

(1) กำหนดแนวทางการจดทะเบียนสมรสเท่าเทียมให้เป็นมาตรฐานเดียว ครอบคลุมทั้งกรณีทั่วไปและกรณีที่มีความซับซ้อน โดยเฉพาะเอกสารของชาวต่างชาติ

(2) สนับสนุนการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านกฎหมาย การสื่อสาร และการให้บริการอย่างเสมอภาค

(3) สนับสนุนการพัฒนาระบบนัดหมายและตรวจสอบเอกสารล่วงหน้า รวมถึงระบบฐานข้อมูลที่มีความเสถียรและเหมาะสมกับภารกิจ

**ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป**

(1) ควรศึกษาประสบการณ์ ปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการจดทะเบียนสมรสเท่าเทียมโดยตรง เพื่อให้ได้ข้อมูลจากมุมมองของผู้ใช้บริการเพิ่มเติมจากมุมมองของผู้ให้บริการ

(2) ควรศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการระหว่างสำนักงานเขต เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างด้านกระบวนการ ปัญหาและแนวทางการพัฒนาที่เหมาะสมกับแต่ละพื้นที่

(3) ควรพิจารณาการวิจัยแบบผสมผสาน เพื่อบูรณาการข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ และให้สามารถประเมินประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการได้ครอบคลุมยิ่งขึ้น

**บรรณานุกรม**

กระทรวงมหาดไทย. (2541). ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจดทะเบียนครอบครัว พ.ศ. 2541. สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. https://www.bora.dopa.go.th/category/bora/stt/sttguide/btfamilystt/

กระทรวงมหาดไทย. (2568, 20 มกราคม). ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจดทะเบียนครอบครัว (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2568. ราชกิจจานุเบกษา. https://ratchakitcha.soc.go.th/documents/56944.pdf

พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ (ฉบับที่ 24) พ.ศ. 2567. (2567, 24 กันยายน). ราชกิจจานุเบกษา, 141(58 ก), 1–21. https://ratchakitcha.soc.go.th/documents/36482.pdf

พระราชบัญญัติจดทะเบียนครอบครัว พุทธศักราช 2478. (2478). ราชกิจจานุเบกษา. https://www.bora.dopa.go.th/category/bora/stt/sttguide/btfamilystt/

กันต์อเนก ภู่จินดา และวิจิตรา ศรีสอน. (2567). *การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีคุณภาพ ตามแนวทางการจัดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS).* วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 7(3), 980–994.

จามีกร แคนนารี่. (2565). *การนำนโยบายไปปฏิบัติ:กรณีศึกษานโยบายเจ็บป่วยฉุกเฉินวิกฤตมีสิทธิทุกที่ (Universal Coverage for Emergency Patients: UCEP)* [สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. https://digital.car.chula.ac.th/chulaetd/10609

ชวนากร อัศวพิชยนต์, พิจิตรา หลักคำ, วิทยา บุญทับ, มานะ พีรพลพลากร, วิทวัส ปักสิน และยุวดี พ่วงรอด. (2567). *แนวคิดการจัดบริการสาธารณะแนวใหม่: การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานภาครัฐ.* Journal of Roi Kaensarn Academi, 9(9), 1605–1623.

ไชยพัฒน์ ธรรมชุตินันท์. (2567). *การตรากฎหมายรับรองสิทธิในการก่อตั้งครอบครัวของบุคคลเพศเดียวกันในเอเชีย:ศึกษากรณีไต้หวันและเนปาลเปรียบเทียบกับ ประเทศไทย.* วารสารกฎหมาย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 42(3), 13–42.

ณัฐนิดา จบศรี, ศุภชัย ศุภผล, ผกาวดี สุพรรณจิตวนา และสุพิชฌาย์ ปัญญา. (2568). *การเมืองในขบวนการผลักดันนโยบายการสมรสเท่าเทียม พ.ศ. 2554–2567.* วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา, 15(2), 644–657.

เทิดเกียรติภณช์ แสงมณีจีรนันเดชา และรัตพงษ์ สอนสุภาพ. (2562). *ความเสมอภาคของกลุ่มผู้มีความหลากหลายทางเพศต่อการสมรสและรับรองบุตรในประเทศไทย: ในมุมมองของนักวิชาการและนักเคลื่อนไหวทางสังคม.* วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, 5(2), 1–18.

นันทนา ชาวยศ และวีระยุทธ พรพจน์ธนมาศ. (2568). *การบริการสาธารณะแนวใหม่: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร.* วารสารรามคำแหง ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์, 8(1), 520–561.

บรรจง เมืองสุวรรณ และวรรณวิภา เมืองถ้ำ. (2566). *ปัญหาความเท่าเทียมของบุคคลที่มีความหลากหลายทางเพศในประเทศไทย.* วารสารสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา ท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 7(1), 166–175.

เบญญาภา ชูศรี. (2567). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน: กรณีศึกษาสำนักบริการที่ 1 (วังไชยา) สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง* [การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง].

พินิจ บำรุง. (2567). *การนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาโครงการบอกดิน.* วารสารการบริหาร การจัดการ และการพัฒนาที่ยั่งยืน, 2(3), 563–576.

ไพโรจน์ กัมพูสิริ. (2567). *ว่าด้วย พ.ร.บ. สมรสเท่าเทียม (พ.ศ. 2568).* วารสารกฎหมาย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 42(3), 1–12.

ภัทราวดี จำนงค์ และกฤชวรรธน์ โล่ห์วัชรินทร์. (2565). *การศึกษาการนำนโยบายการพัฒนาเมืองอัจฉริยะไปปฏิบัติของจังหวัดภูเก็ต.* วารสารรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, 13(2), 215–242.

ภัสสร แซ่ฮ้อ. (2566). *นวัตกรรมในการบริหารงานของฝ่ายทะเบียน: กรณีศึกษาสำนักงานเขตจตุจักร* [การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง].

รักพงษ์ แสนศรี. (2566). *การสังเคราะห์งานวิจัยด้านนโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจดทะเบียนคู่ชีวิตของเพศทางเลือกในประเทศไทย.* วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 3(5), 65–86.

รุจิระ โพธิติ. (2567). *การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายศูนย์บริหาร ราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast Clear: BFC) ไปปฏิบัติ กรณีศึกษา สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร* [การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].

วสันต์ เหลืองประภัสร์, เกรียงชัย ปึงประวัติ และชาย ไชยชิต. (2566). *การยกระดับการมีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะ.* วารสารสถาบันพระปกเกล้า, 21(3), 72–101.

วาสนา กิรัมย์, เจษฎา กิรัมย์, อัษฎา อิงเอนุ และพระครูสุวรรณคุณประสิทธิ์ สุคำภา. (2567). *แนวคิดใหม่ในการบริการภาครัฐ: สู่การบริการที่ประชาชนเป็นศูนย์กลาง.* วารสารการบริหาร การจัดการ และการพัฒนาที่ยั่งยืน, 2(3), 734–745.

วุฒิภัทร คำพิทักษ์ และอรนันท์ กลันทปุระ. (2567). *ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการนำนโยบายการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัติในกรมที่ดิน (ส่วนกลาง).* วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ มหาวิทยาลัยมหิดล, 11(1), 1–31.

ศุภชัย ยาวะประภาษ และปิยากร หวังมหาพร. (2563). *นโยบายสาธารณะระดับท้องถิ่นไทย* (พิมพ์ครั้งที่ 2). โอ. เอส. พริ้นติ้ง เฮ้าส์.

โศภิชา ลิ้มสุวรรณ, วาสนา จาตุรัตน์ และสุพัฒพงศ์ แย้มอิ่ม. (2567). *การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท้องเนียน อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช* [บทความจากการค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี].

Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.). Routledge.

Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services*. Russell Sage Foundation.

Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The policy implementation process: A conceptual framework. *Administration & Society, 6*(4), 445–488.