

การพัฒนาคุณภาพบริการด้วยแอปพลิเคชันไทยดี
ของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
กรกฎาคม 2568
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

การพัฒนาคุณภาพบริการด้วยแอปพลิเคชันไทยดี
ของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
กรกฎาคม 2568
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

Enhancing Public Service Quality through the Use of the ThaiD Application
of Den Chai District Office, Phrae Province



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment
of the Requirements for the Master of Public Administration Degree
in Public Policy
8 July 2025

Copyright 2025 by University of Phayao

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

เรื่อง

การพัฒนาคุณภาพบริการด้วยแอปพลิเคชันไทยดี
ของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่

ของ สิริรินทร์พร วงศ์สาสาย

ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
ของมหาวิทยาลัยพะเยา

..... ประธานที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วรรณภา ทองแดง)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ เสมอเชื้อ)

..... อาจารย์บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา
(รองศาสตราจารย์ ดร.วีระ เลิศสมพร)

..... คณบดีคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร.มนตรา พงษ์นิล)

เรื่อง: การพัฒนาคุณภาพบริการด้วยแอปพลิเคชันไทยดี ของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่

ผู้ศึกษาค้นคว้า: สิริจันทร์พร วงศ์สาสาย, การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง: ร.บ.ม. (นโยบายสาธารณะ), มหาวิทยาลัยพะเยา, 2568

อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ เสมอเชื้อ, :

คำสำคัญ: การบริการภาครัฐดิจิทัล, คุณภาพการให้บริการ, แอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD)

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพบริการด้วยแอปพลิเคชันไทยดี ของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่” มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อ 1) ประเมินคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตร ของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ 2) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของการนำแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) ใช้ในการให้บริการงานทะเบียนและบัตรของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางพัฒนาคุณภาพบริการด้วยแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) งานทะเบียนและบัตรของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ภายใต้การนำเทคโนโลยีแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) มาใช้ในกระบวนการให้บริการ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) โดยรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการจำนวน 342 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิเคราะห์ค่าทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ขณะเดียวกันก็เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 5 คน ได้แก่ นายอำเภอ ปลัดอำเภอ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในการวิเคราะห์ วิเคราะห์ด้วยวิธีจัดระบบข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่ วิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างสรุป

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับ “ดี” โดยด้านการบริการ ($\bar{X} = 2.62$, $SD = 0.55$) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 2.76$, $SD = 0.44$) ด้านเทคโนโลยี ($\bar{X} = 2.68$, $SD = 0.47$) ด้านการตอบสนองความต้องการ ($\bar{X} = 2.61$, $SD = 0.50$) ครบคลุมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ รวดเร็ว และมีขั้นตอนที่ชัดเจน ด้านบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายและให้คำแนะนำแก่ประชาชน ด้านเทคโนโลยีที่เริ่มนำแอปพลิเคชัน ThaiD มาใช้ในหลายฟังก์ชัน เช่น การจองคิวล่วงหน้า การยืนยันตัวตน และการคัดเอกสารด้วยตนเอง และด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สามารถเข้าถึงบริการได้สะดวกมากขึ้นผ่านช่องทางดิจิทัล อย่างไรก็ตาม ยังพบปัญหาและอุปสรรคหลายประการ ได้แก่ ความไม่พร้อมด้านอุปกรณ์ของประชาชน เช่น การไม่มีสมาร์ทโฟนหรืออินเทอร์เน็ต ความไม่เข้าใจในการใช้งานแอปโดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุ การประชาสัมพันธ์ที่ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่และระบบแอปพลิเคชันที่ยังมีข้อจำกัดเรื่องเสถียรภาพ นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่บางรายยังขาดทักษะในการให้คำแนะนำด้านเทคโนโลยี ผลการทดสอบสมมติฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทบริการ และเพศ พบว่า แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > .05$) มีเพียงด้านการบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 แสดงว่าอายุมีผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในการใช้แอปพลิเคชันไทยดี

แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้วยแอปพลิเคชันไทยดี ได้แก่ การเพิ่มการอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการใช้แอป ThaiD อย่างต่อเนื่อง การจัดกิจกรรมอบรมหรือประชาสัมพันธ์ในชุมชนเพื่อให้ประชาชนเข้าใจและเข้าถึงแอปได้ง่ายขึ้น การปรับปรุงและพัฒนาแอปให้มีเสถียรภาพมากขึ้น และการเพิ่มฟังก์ชันใหม่ ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน รวมถึงการบูรณาการข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ เพื่อให้บริการเป็นแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) และตอบสนองนโยบายรัฐบาลดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ การวิจัยครั้งนี้จึงมีส่วนสำคัญในการสะท้อน

ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในภาครัฐ ซึ่งสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพงานบริการอย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคต



Title: Enhancing Public Service Quality through the Use of the ThaiD Application of Den Chai District Office, Phrae Province

Author: MISS Sirinporn Wongsasai, Independent Study: M.P.A. (Public Policy), University of Phayao, 2025

Advisor: Assistant Professor Dr. Numtip Smerchuar

Keywords: Digital Public Service, Service Quality, ThaiD Application

ABSTRACT

This study, titled “Enhancing Public Service Quality through the Use of the ThaiD Application of Den Chai District Office, Phrae Province” aims to: 1) assess the quality of public services related to civil registration and identification cards, 2) analyze the challenges and obstacles in implementing the ThaiD application in public service delivery, and 3) propose guidelines for improving service quality through the application. A mixed-methods research approach was employed. Quantitative data were collected from 342 citizens who received services using an accidental sampling method, and a structured questionnaire was used as the research tool. Qualitative data were gathered through semi-structured interviews with five key informants, including district administrators and operational staff.

The findings revealed that the overall quality of service was rated as “good,” In terms of service ($\bar{x} = 2.62$, SD = 0.55) personnel ($\bar{x} = 2.76$, SD = 0.44) technology ($\bar{x} = 2.68$, SD = 0.47) and responsiveness to needs ($\bar{x} = 2.61$, SD = 0.50) particularly in the aspects of service delivery, staff competency, technology usage, and responsiveness to citizens’ needs. The implementation of the ThaiD application—used for queue reservations, identity verification, and digital document authentication—has enhanced service efficiency. However, several issues remain, such as digital illiteracy among the elderly, limited smartphone access, insufficient public awareness, application instability, and a lack of technical proficiency among some staff. The hypothesis testing results on the analysis of differences in opinions regarding service quality based on age, education level, occupation, type of service, and gender revealed no statistically significant differences ($p > .05$). Only the service aspect showed a statistically significant difference at the 0.001 level, indicating that age has an impact on opinions regarding the service quality in using the ThaiD application.

To address these issues, the study suggests: improving staff training programs, launching community-based awareness campaigns, upgrading the app’s system stability and functionality, and integrating data systems across government agencies. These improvements will contribute to a more seamless digital public service and support the broader goal of achieving a modern and citizen-centered digital government. This research contributes to understanding the role of digital innovation in public administration and provides practical recommendations for sustainable service development.

กิตติกรรมประกาศ

ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นันทิพย์ เสมอเชื้อ อย่างสูง ที่ได้ให้คำแนะนำ อบรมสั่งสอน และให้คำปรึกษาอย่างใกล้ชิดตลอดระยะเวลาการศึกษา ค้นคว้าด้วยตนเองจนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบคุณคณาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบาย สาธารณะ คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยาทุกท่าน ที่ได้ถ่ายทอดองค์ความรู้ อันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาของข้าพเจ้า

ขอขอบคุณนายอำเภอเด่นชัย ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครอง ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนและบัตร และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ทำการปกครองอำเภอ เด่นชัย และประชาชนในพื้นที่อำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ที่ได้ให้ข้อมูล อำนวยความสะดวก และให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ข้าพเจ้าขอขอบคุณครอบครัว เพื่อน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่คอยเป็น กำลังใจและสนับสนุนให้ข้าพเจ้ามีแรงใจในการดำเนินการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้จนสำเร็จ

ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วยความซาบซึ้งใจอย่างยิ่ง

สิรินทร์พร วงศ์สาสาย



สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญ	ซ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญรูปภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามงานวิจัย	2
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่จะได้รับการจากการวิจัย	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการทะเบียนและบัตร ของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย	7
แอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD)	8
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก Government Easy Contact Center (GECC)	9
แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล	13

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	25
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	26
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	26
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	27
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	29
การวิเคราะห์ข้อมูล	29
ระยะเวลาในการดำเนินงาน.....	30
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	31
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ	31
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ.....	39
บทที่ 5 บทสรุป.....	53
สรุปผลการวิจัย.....	53
อภิปรายผลการวิจัย	55
ข้อเสนอแนะ.....	57
บรรณานุกรม	59
ภาคผนวก	63
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	64
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย	67
ประวัติผู้วิจัย	69

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	31
ตารางที่ 2 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ ด้านการบริการ	33
ตารางที่ 3 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร	34
ตารางที่ 4 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ ด้านเทคโนโลยี.....	35
ตารางที่ 5 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ	35
ตารางที่ 6 สรุปผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการในแต่ละด้าน	36
ตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ ตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทบริการ และเพศ	37
ตารางที่ 8 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพในแต่ละด้าน	51



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดงานวิจัย	25
---------------------------------------	----



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทคโนโลยีดิจิทัลในปัจจุบัน มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของภาคธุรกิจ ภาครัฐและภาคเอกชน และมีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์เป็นอย่างมาก องค์กรต่าง ๆ ต้องอาศัยเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นตัวขับเคลื่อนแทบทั้งสิ้น ผู้คนในสังคมมีการเรียนรู้และใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น ในยุคที่กระแสโลกเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้คนใช้เวลาอยู่กับเทคโนโลยีต่าง ๆ รอบตัวมากกว่าทำกิจกรรม อื่น ๆ หน่วยงานของรัฐมีความจำเป็นที่จะต้องนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อจะสามารถทำงานได้รวดเร็วขึ้น ลดข้อผิดพลาดต่าง ๆ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้หน่วยงานได้รับการยอมรับว่ามีความทันสมัย เปิดกว้าง และเป็นที่ยอมรับ ซึ่งจะช่วยสร้างความสนใจให้คนรุ่นใหม่ที่มีศักยภาพสูงมาทำงานกับองค์กรด้วย ทั้งยังจะได้รับความเชื่อมั่นและความไว้วางใจจากประชาชนและผู้รับบริการมากขึ้น กระบวนการทำงาน การสื่อสารและการประสานงานทั้งภายในองค์กร และระหว่างองค์กรกระชับขึ้น มีความคล่องตัวมากขึ้น และมีประสิทธิภาพ สามารถประหยัดทรัพยากรทั้งงบประมาณและกำลังคนในการดำเนินงานได้มากยิ่งขึ้น

การประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2558 นายกรัฐมนตรีได้มอบนโยบายให้ทุกกระทรวง กรม จังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง กำหนดให้มีศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ ประกอบกับเป็นการดำเนินการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 โดยให้ศูนย์ราชการสะดวกมีการให้บริการที่มีมาตรฐานเดียวกัน โดยให้คำนึงถึงความต้องการของประชาชน การอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก (คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก, 2567)

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มีการขับเคลื่อนโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (DOPA-Digital ID) ผ่านแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiID) เพื่อสร้างต้นแบบและนวัตกรรมใหม่ในการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลของประเทศ รองรับการใช้งานบริการภาครัฐ ใช้ในการพิสูจน์และยืนยันตัวตน (Digital ID) รวมถึงการเปรียบเทียบภาพใบหน้า

(Face Verification System) ทางดิจิทัล เมื่อประชาชนเข้าไปใช้บริการจากทางภาครัฐหรือภาคเอกชนที่จำเป็นต้องมีการยืนยันตัวตนก็สามารถเข้าสู่ระบบแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) เพื่อยืนยันตัวตนได้เลย ถือเป็นการสร้างมิติใหม่ของการทำธุรกรรมผ่านช่องทางดิจิทัลที่มีความสะดวกรวดเร็วและปลอดภัยมากยิ่งขึ้น โดยมีระบบบริการ เช่น งานทะเบียนออนไลน์ การแจ้งย้ายที่อยู่ด้วยตนเอง การคัดรับรองเอกสารของตนเอง การจองคิวเข้ารับบริการงานทะเบียนล่วงหน้า เป็นต้น นับเป็นเทคโนโลยีดิจิทัลที่กรมการปกครองนำมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนและงานบัตรประจำตัวประชาชน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2566)

อำเภอเด่นชัย ถือเป็นหน่วยงานการปกครองส่วนภูมิภาคที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 แบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 5 ตำบล 53 หมู่บ้าน เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงภายในในรูปแบบพลเรือน, ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย, ด้านการอำนวยความสะดวก และเป็นธรรม และด้านการบริการประชาชน ซึ่งการบริการประชาชนจะเกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านทะเบียนและการออกบัตรประจำตัวประชาชน การให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ถือเป็นส่วนสำคัญที่จำเป็นต้องมีระบบการจัดการข้อมูลที่ดี ประกอบกับความต้องการในการลดระยะเวลา และค่าใช้จ่ายในการติดต่อกับสำนักทะเบียน ทั้งนี้ที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ได้มีการนำแอปพลิเคชันไทยดี(ThaiD) มาใช้ในการให้บริการแก่ประชาชนโดยไม่มีการบังคับ ในปี 2566 เป็นการเพิ่มช่องทางเลือก ในการขอรับบริการผ่านทางดิจิทัล ดังนั้นเพื่อให้กลุ่มงานทะเบียนและบัตรที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ดำเนินการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด ผู้วิจัยในฐานะปฏิบัติงานในตำแหน่งปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ) รับผิดชอบกลุ่มงานทะเบียนและบัตร จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาคุณภาพบริการด้วยแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) ของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ เพื่อจะได้นำข้อมูลจากการศึกษาและปัญหา ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพงานบริการสู่ความเป็นเลิศ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ต่อไป

คำถามงานวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตร ของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ อยู่ในระดับใด
2. ปัญหาและอุปสรรคของการนำแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) มาใช้ในการให้บริการงานทะเบียนและบัตร ของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ มีอะไรบ้าง

3. แนวทางในการนำแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) มาใช้ในการให้บริการงานทะเบียนและบัตร ของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนมากขึ้น มีอะไรบ้าง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตร ของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่
2. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของการนำแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) ใช้ในการ ให้บริการงานทะเบียนและบัตรของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางพัฒนาคุณภาพบริการด้วยแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) ในงานทะเบียน และบัตรของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่

สมมติฐานของการวิจัย

ผู้ให้บริการที่มีสถานะภาพส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน เช่น ลักษณะ (เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ) ที่แตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันในการนำเทคโนโลยี ดิจิทัลแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) มาใช้ให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้ผู้วิจัยแบ่งขอบเขตวิจัยออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเวลา

เก็บข้อมูลผู้ให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ระหว่าง เดือนมกราคม พ.ศ. 2567 - เดือนมกราคม พ.ศ. 2568 คิดเป็นระยะเวลา 1 ปี

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียน อำเภอเด่นชัย ที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ โดยมีขอบเขตด้านเนื้อหา ดังนี้

- 1) ด้านการให้บริการ
- 2) ด้านบุคลากร
- 3) ด้านเทคโนโลยี
- 4) ด้านการตอบสนองความต้องการ

เพื่อที่นำไปสู่แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยงานตามมาตรฐานศูนย์ราชการ สะดวก Government Easy Contact Center (GECC)

หลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก Government Easy Contact Center (GECC) มีเงื่อนไขการรับรองมาตรฐาน 3 ด้าน ดังนี้

- 1) เกณฑ์ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self Checklist)
- 2) เกณฑ์ด้านคุณภาพ ประกอบด้วย (1) ด้านสถานที่ (2) ด้านบริการ (3) ด้านบุคลากร (4) ด้านเทคโนโลยี (5) เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม
- 3) เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ ในการวิจัยครั้งนี้ นำหลักเกณฑ์บางส่วนได้แก่ 1) ด้านการให้บริการ 2) ด้านบุคลากร 3) ด้านเทคโนโลยี 4) เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม (การตอบสนองความต้องการ) มาใช้ในการวิจัยเพื่อที่นำไปสู่แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยงาน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

สำนักทะเบียนอำเภอเด่นชัย ที่ว่าการอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่

4. ขอบเขตด้านประชากร

ประชาชนที่ใช้บริการงานทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่

นิยามศัพท์เฉพาะ

งานทะเบียนราษฎร หมายถึง งานทะเบียนต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการแจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้าย ที่อยู่ การขอเลขที่บ้าน การแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน ฯลฯ รวมทั้งการจัดเก็บข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร

งานทะเบียนทั่วไป หมายถึง งานทะเบียนต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนหย่า การจดทะเบียนรับรองบุตร การจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม การบันทึกฐานะแห่งครอบครัว การเปลี่ยนชื่อตัว การเปลี่ยนชื่อสกุล ฯลฯ

งานบัตรประจำตัวประชาชน หมายถึง งานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมาย ได้แก่ การขอทำบัตรครั้งแรก การขอทำบัตรกรณีบัตรหมดอายุ กรณีบัตรหาย/ชำรุด การขอตรวจสอบหลักฐานการทำบัตร ฯลฯ

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ณ ที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่

แอปพลิเคชัน (Application) หมายถึง โปรแกรมหรือซอฟต์แวร์ที่ถูกพัฒนาเพื่อใช้ในการทำงานเฉพาะบางประเภท เช่น แอปที่ใช้สำหรับการท่องเที่ยว การส่งข้อความ การจัดการเอกสาร หรือการเล่นเกม เป็นต้น แอปพลิเคชันถูกทำขึ้นมาใช้งานกับอุปกรณ์ต่าง ๆ สามารถใช้ได้ทั้งใน

คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ หรืออุปกรณ์อื่น ๆ ขึ้นอยู่กับฟังก์ชันที่ต้องการใช้งาน ช่วยอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวันของผู้ใช้งานให้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว

ไทยดี (ThaiID) หมายถึง แอปพลิเคชัน ที่กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย พัฒนาขึ้น เพื่อใช้ในการพิสูจน์ และยืนยันตัวตน (Digital ID) รวมถึงการเปรียบเทียบภาพใบหน้า (Face Verification System) ทางดิจิทัล เมื่อประชาชนเข้าไปใช้บริการจากทางภาครัฐหรือภาคเอกชนที่จำเป็นต้องมีการยืนยันตัวตน ก็สามารถเข้าสู่ระบบแอปพลิเคชันไทยดี ThaiID เพื่อยืนยันตัวตนได้เลย โดยไม่ต้องกรอกข้อมูลให้เสียเวลา เป็นการสร้างมิติใหม่ของการทำธุรกรรมผ่านช่องทางดิจิทัลที่มีความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยมากยิ่งขึ้น (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2566)

การบริการ (Service) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการปฏิบัติงานเพื่อสนองความต้องการของผู้อื่น โดยที่ไม่เกี่ยวข้องกับการส่งมอบสินค้าหรือวัตถุ การบริการสามารถเกิดขึ้นได้ในหลายรูปแบบ เช่น การให้คำปรึกษา การดูแลลูกค้า การจัดการปัญหาต่าง ๆ หรือแม้กระทั่งการให้บริการในด้านการศึกษา การแพทย์ และการบันเทิง เป็นต้น จุดประสงค์หลักของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้รับบริการ ผู้รับบริการประทับใจ และชื่นชมผู้บริการ รวมทั้งชื่นชมองค์กร

คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง การให้บริการที่มีคุณภาพสูงและสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม คุณภาพการบริการที่ดีนี้สามารถช่วยสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า และเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความสำเร็จในธุรกิจหรือองค์กรใด ๆ

การพัฒนาการบริการ หมายถึง กระบวนการที่มุ่งปรับปรุงหรือสร้างสรรค์การให้บริการให้มีคุณภาพดีขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการและคาดหวังของผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งอาจรวมถึงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน การใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ การฝึกอบรมบุคลากร หรือการพัฒนาแนวทางการให้บริการในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับประสบการณ์ที่ดีและมีความพึงพอใจสูงสุด

ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

การนำเทคโนโลยีดิจิทัลแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiID) มาใช้ในการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ เป็นนวัตกรรมการพิสูจน์ และยืนยันตัวบุคคลทางดิจิทัล (Digital ID) รวมถึงการเปรียบเทียบภาพใบหน้า (Face Verification System) ทางดิจิทัล โดยไม่ต้องกรอกข้อมูลหรือใช้เอกสารยืนยันตัวให้ยุ่งยาก เสียเวลาและสิ้นเปลือง

ทรัพยากร โดยแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) มีมาตรฐานความปลอดภัยข้อมูลที่เข้มงวด เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้อย่างมั่นใจและปลอดภัย โดยมีการแจ้งเตือนทุกครั้งที่มีการขอเข้าถึงข้อมูล

ผู้บริหารที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย ได้รับประโยชน์ ดังนี้

1. สามารถนำข้อมูลจากการศึกษาและปัญหา ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ไปใช้ในการกำหนดนโยบายการให้บริการของสำนักทะเบียน

2. ทราบปัญหาและอุปสรรคของการนำแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) มาใช้ในการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ เพื่อจะได้นำข้อมูลไปวางแผนหรือกำหนดกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

3. ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริการ งานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่

บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการประชาชน ได้รับประโยชน์ ดังนี้

1. เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ทราบปัญหาและอุปสรรคของการนำแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) มาใช้ในการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่

3. ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน การพัฒนาทักษะ การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการรายวัน ของงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพบริการด้วยแอปพลิเคชันไทยดี ของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่” ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎี รายงานวิจัย เอกสารคู่มือ แนวทาง และการสืบค้นในฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการทะเบียนและบัตร ของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย
2. แอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD)
3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก Government Easy Contact Center (GECC)
4. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล
5. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการทะเบียนและบัตร ของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย

อำเภอเด่นชัย ถือเป็นหน่วยงานการปกครองส่วนภูมิภาคที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 แบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 5 ตำบล 53 หมู่บ้าน เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงภายในในรูปแบบพลเรือน, ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย, ด้านการอำนวยความสะดวก เป็นธรรม และด้านการบริการประชาชน ซึ่งการบริการประชาชนจะเกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านทะเบียนและการออกบัตรประจำตัวประชาชน

สำนักทะเบียนอำเภอ เป็นหน่วยงานในสังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย จะตั้งอยู่ที่ว่าการอำเภอ ในอำเภอหนึ่ง ๆ จะมีสำนักทะเบียนอำเภอ มีหน้าที่ให้บริการประชาชน ด้านการทะเบียนราษฎร ด้านการทะเบียนทั่วไป และบัตรประจำตัวประชาชน มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร ทะเบียนทั่วไป บัตรประจำตัวประชาชน ดังนี้

1. การทะเบียนราษฎร เป็นเรื่องเกี่ยวกับการแจ้ง การรับแจ้ง การจดทะเบียนการต่าง ๆ เกี่ยวกับสถานะของราษฎรของประเทศ ซึ่งจะนำไปสู่การก่อให้เกิดสิทธิและหน้าที่ที่แต่ละคนจะพึงมีต่อไป การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรจึงมีผลกระทบต่อสภาพและสิทธิของบุคคลโดยตรง มีขั้นตอนการปฏิบัติงานตามกฎหมายและระเบียบ ที่ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบในการ

ดำเนินการเพื่อให้เกิดความถูกต้องสมบูรณ์ของเอกสาร อันจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในการนำไปใช้ เป็นหลักฐานแสดงสิทธิและขอรับบริการในด้านต่าง ๆ ทั้งจากหน่วยงานของรัฐและเอกชน

2. การทะเบียนทั่วไป เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของบุคคลในครอบครัว โดยมีกฎหมายรับรองสิทธิให้ อันก่อให้เกิดสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมายในฐานะสามีภรรยาหรือบิดามารดากับบุตร เช่น การจดทะเบียนสมรส หย่า รับรองบุตร รับบุตรบุญธรรม เลิกรับบุตรบุญธรรม และการบันทึกฐานะแห่งครอบครัว ทะเบียนครอบครัว

3. บัตรประจำตัวประชาชน เป็นเอกสารที่ราชการออกให้แก่บุคคลที่มีสัญชาติไทยถือเป็นเอกสารสำคัญที่กฎหมายว่าด้วยบัตรประจำตัวประชาชน กำหนดให้ผู้มีสัญชาติไทยที่มีคุณสมบัติครบถ้วนต้องมี เพื่อใช้เป็นหลักฐานพิสูจน์ทราบและยืนยัน ตัวบุคคลในประเทศในการขอใช้สิทธิหรือประกอบธุรกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาครัฐและเอกชน ซึ่งเป็นเอกสาร ลำดับแรกที่จะนำไปสู่การมีสิทธิในหลาย ๆ ด้าน โดยมีข้อมูลส่วนบุคคลที่สำคัญ เช่น ชื่อ-นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน วันเดือนปีเกิด ที่อยู่ และรูปถ่ายของเจ้าของบัตร

2. แอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD)

แอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) เป็นแพลตฟอร์มที่กระทรวงมหาดไทยได้จัดทำขึ้น เป็นการแสดงตัวตนออกมา เพื่อเป็นการยืนยันตัวตนที่สามารถนำไปใช้ในการลงทะเบียน การแสดงตัวตนในสนามบิน รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐ และภาคส่วนต่าง ๆ แทนการใช้บัตรประชาชนและเอกสารทะเบียนบ้าน การที่มหาดไทยได้พัฒนาการแสดงตัวตนและยืนยันตัวตนทางดิจิทัลนั้นสร้างประโยชน์อย่างมากในยุคสมัยนี้ เพราะการแสวงหาประโยชน์ การทุจริต การกระทำที่ไม่สุจริตในปัจจุบันนั้นแฝงมาด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ทั้งสิ้น จึงจำเป็นต้องพัฒนา ทำสิ่งต่าง ๆ ให้ทันสมัยขึ้นเพื่อความปลอดภัยของประชาชน จะเห็นได้ว่าที่ผ่านมารัฐบาลพัฒนาแพลตฟอร์มต่าง ๆ ขึ้นมามากมาย

กระทรวงมหาดไทยได้นำนโยบายดังกล่าวของรัฐบาลมาขับเคลื่อน ด้วยการมอบแนวทางการทำงานให้ส่วนราชการและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัด ดำเนินการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับพี่น้องประชาชน ลดภาระค่าใช้จ่ายและไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางมาติดต่อ ณ สำนักงาน ซึ่งกระทรวงมหาดไทยโดยกรมการปกครอง ได้พัฒนาแอปพลิเคชันไทยดี Thai Digital Identity (ThaiD) ขึ้นเพื่อใช้ในการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital ID) รวมถึงการเปรียบเทียบภาพใบหน้า (Face Verification System) ทางดิจิทัล เพื่อสร้างต้นแบบและนวัตกรรมใหม่ในการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลของประเทศรองรับการใช้งานบริการภาครัฐ อันจะช่วยให้การบริการภาครัฐและธุรกรรมออนไลน์ มีความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย เมื่อประชาชนเข้าไปใช้บริการจากทางภาครัฐหรือภาคเอกชนที่จำเป็นต้องมีการยืนยันตัวตน ก็สามารถเข้าสู่ระบบแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) เพื่อยืนยันตัวตนได้เลย โดยไม่ต้องกรอกข้อมูลให้เสียเวลา ถือเป็นการ

สร้างมิติใหม่ของการทำธุรกรรมผ่านช่องทางดิจิทัล ที่มีความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยมากยิ่งขึ้น (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2566)

3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก Government Easy Contact Center (GECC)

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

“คุณภาพการให้บริการ” เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวมในมิติของการรับรู้ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ช่วยให้เห็นว่าการประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของ การเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวัง และการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงไร ข้อเสนอที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้น หมายถึง การให้บริการ ที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจ ต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริโภคนั้นเอง (Parasuraman et al., 1990)

คุณภาพการบริการ หมายถึง การส่งมอบการบริการที่ดี มีความเหมาะสมทั้งในด้านเวลา ด้านสถานที่ โดยการใช้แรงงานเพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการเกิดความประทับใจในด้านบวกอยากกลับมาใช้บริการอีก และมีการบอกต่อไปยังผู้อื่นทางที่ดี (พลฤทธิ์ จิระเสวี, 2550)

การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service) เป็นกระบวนทัศน์การจัดการภาครัฐ ที่พัฒนาต่อยอดจากแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) กล่าวคือการจัดการภาครัฐแนวใหม่จะให้ความสำคัญกับพัฒนาภายในระบบราชการ อาทิ การปฏิรูปกฎหมาย ปฏิรูประบบ การทำงาน ปฏิรูปโครงสร้าง พัฒนาประสิทธิภาพระบบราชการ แต่ภารกิจสาธารณะ ภาครัฐจะลดการผูกขาดและให้เอกชนดำเนินการแทนในบางภารกิจ แต่ยังมีบทบาทสำคัญในการควบคุมและกำกับทั้งหมด ดังนั้นภารกิจสาธารณะยังคงอยู่เฉพาะราชการกับเอกชนเท่านั้น แต่สำหรับการบริการสาธารณะแนวใหม่ให้ความสำคัญกับการสร้างบทบาทและสร้างการมีส่วนร่วมให้ประชาชนหรือพลเมืองมีส่วนรับผิดชอบภารกิจ สาธารณะ เป็นการปลุกจิตสำนึกให้พลเมืองมีความรู้สึกในการเป็นเจ้าของที่ต้องรับผิดชอบต่อสาธารณะด้วยตนเอง (อนูรัตน์ อนันตนาธร, 2566)

สภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาความพึงพอใจ

น้อยที่สุด 3 ประการ เป็นปัญหาเรื่อง ความรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนในการให้บริการ และการต้อนรับทักทายของเจ้าหน้าที่ การนำแผนยุทธศาสตร์ มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ทำให้คุณภาพการให้บริการดีขึ้น เห็นได้จากระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสูงขึ้น ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง สภาพปัญหาที่พบ เป็นเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการและการต้อนรับทักทาย แผนยุทธศาสตร์ที่ได้พัฒนาขึ้น มีโครงการฝึกอบรม การให้คำปรึกษาการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การมีจุดต้อนรับประชาสัมพันธ์ และการแจกคู่มือกฎหมายเกี่ยวกับชีวิตประจำวันของประชาชน โดยหลังการใช้แผนยุทธศาสตร์ พบว่า ยุทธศาสตร์ที่นำมาใช้มีผลทำให้คุณภาพการให้บริการดีขึ้น ซึ่งรับรู้ได้จากค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม (บุษบา บุษบงก์, 2563)

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ (2) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (3) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (4) ด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้รับบริการ และ (5) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ พบว่า ควรมีการพัฒนาปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานให้ทันสมัย เปิดกว้างโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้อย่างเต็มรูปแบบ ควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย จัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอเหมาะสม สถานที่ให้บริการควรมีป้ายสัญลักษณ์ชัดเจนมีขั้นตอนปฏิบัติงานและแบ่งหน้าที่รับผิดชอบชัดเจน คำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมบริการ ด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ผู้บริหารพนักงานควรมีทักษะความรู้ความสามารถ ตัดสินใจและแก้ปัญหาได้ทันท่วงที เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ (Service mind) ประชาชนสามารถแสดงความพึงพอใจในการให้บริการได้จากหลายช่องทาง (กรรณิมา แพนนาค และวลัยพร ชินศรี, 2024)

แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรูปแบบความปกติใหม่พบว่า การเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอมีความคล่องตัวในการทำงานเจ้าหน้าที่ควรได้รับการพัฒนาตนเองและพัฒนาวิชาชีพให้มีความรู้ความชำนาญให้บริการได้รวดเร็วถูกต้องแม่นยำมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม กำกับดูแลและตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วยเหลือตอบคำถามแก้ไขปัญหา ให้คำแนะนำและควรรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการตามความแตกต่างของบุคคลได้อย่างเท่าเทียมกันและเสมอภาค เพื่อแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการ และควรมีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือและเทคโนโลยีให้พร้อมเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ และการจัดสถานที่สภาพแวดล้อมให้มีความสะอาดสวยงามเหมาะสมต่อการให้บริการตามมาตรการหลักในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโคโรนาไวรัส (COVID-19) สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม (2563:8) พบว่า ข้อเสนอแนะการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กำกับดูแลให้เจ้าหน้าที่

ใส่ใจการแก้ไขปัญหา ให้คำแนะนำผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค ควรมีอุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ควรมีสภาพแวดล้อมที่สะอาด เป็นระเบียบ เหมาะสมในการให้บริการ และมีการตรวจสอบการทำงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาการให้บริการ (ยุพิน บุตะเขียว และรัชดา ภักดิ์ยิ่ง, 2023)

แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน ได้แก่ นายอำเภอ ปลัดอำเภอ ควรกำกับดูแล และกำกับให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาพร้อมที่จะให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค ควรจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการให้มีความพร้อมกับการให้บริการและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ควรมีการจัดสภาพแวดล้อมให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ที่เหมาะสมกับการให้บริการ และตรวจสอบกระบวนการและขั้นตอนในการทำงานเพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการให้บริการให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น (สิทธิกร สมบูรณ์พรม และคณะ, 2564)

คุณภาพการให้บริการ ตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ด้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการตามหลักการบริหารสมัยใหม่ และด้านการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ

ปัญหาและเสนอแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ พบว่า 1) ในด้านปัญหา คือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนและผู้มารับบริการขาดความเอื้อเฟื้อไม่กระตือรือร้นในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเต็มที่ ขาดความเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหา แนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และมีการแบ่งแผนกการให้บริการอย่างไม่ชัดเจนทับซ้อน เกิดความล่าช้า และไม่มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษา แนะนำ ขาดการประชาสัมพันธ์และแจ้งข่าวสารให้ผู้รับบริการหรือประชาชนในที่ได้รับทราบ 2) ในด้านแนวทางการปรับปรุง และพัฒนา คือควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านความเข้าใจและการรับรู้ ความต้องการโดยควรกำกับให้เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการ เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาแนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ ให้เกียรติผู้มารับบริการเห็นว่าผู้มารับบริการคือคนสำคัญควรมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร โดยมีการลดขั้นตอนการบริการต่าง ๆ เพื่อให้การใช้บริการเร็วยิ่งขึ้นกว่าเดิม จัดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับปริมาณงาน (สุรภา เอ็มสกุล และธนัสสา โรจนตระกูล, 2565)

บริบทการให้บริการที่ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เมื่อจำแนกตาม

เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกันและเมื่อจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ พบว่า ในภาพรวมมีความแตกต่างกัน แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ได้แก่ จัดหาเทคโนโลยี วัสดุ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์ ให้มีความทันสมัยมีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์กรควรมีการวิเคราะห์ความต้องการกำลังคนของหน่วยงานที่เหมาะสมกับปริมาณงานเสนอความต้องการกำลังคนให้ผู้บริหารที่มีอำนาจพิจารณา และมีการเพิ่มศักยภาพ ทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับบุคลากร และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอำเภอ (ศพร ชุมทอง และคณะ, 2566)

มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก Government Easy Contact Center (GECC)

มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก กรมการปกครองได้กำหนดให้มีการขับเคลื่อนการพัฒนามาตรฐานการให้บริการประชาชนตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก Government Easy Contact Center (GECC) เป็นกิจกรรมสำคัญของกรมการปกครอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการพัฒนาและยกระดับงานบริการประชาชนของหน่วยงานในสังกัดกรมการปกครองเข้าสู่มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก รวมถึงกำหนดแนวทางในการส่งเสริมและผลักดันให้หน่วยงานในสังกัดกรมการปกครองมีการพัฒนางานบริการประชาชนครอบคลุมทั้งด้านกระบวนการ ด้านงบประมาณ ด้านระบบการปฏิบัติงาน และด้านบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ภายใต้แนวคิด “สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย” โดยหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก Government Easy Contact Center (GECC) หน่วยงานต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้ (ส่วนแผนงานยุทธศาสตร์ กองวิชาการ และแผนงาน กรมการปกครอง, 2567)

1. หน่วยงานของรัฐทุกประเภทที่มีงานบริการประชาชน
2. กรณีเป็นศูนย์บริการ/หน่วยบริการที่งานบริการครอบคลุมทุกภารกิจตามที่หน่วยงานต้นสังกัด (ระดับกระทรวง หรือกรม หรือจังหวัด) มอบหมาย และเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนหรือหน่วยงานของรัฐอื่น
3. กรณีเป็นศูนย์บริการ/หน่วยบริการระดับเล็กที่สุดในพื้นที่ ต้องมีงานบริการมากกว่า 1 งาน และครบถ้วนตามที่หน่วยงานต้นสังกัด (ระดับกระทรวง หรือกรม หรือจังหวัด) มอบหมาย

เงื่อนไขการรับรองมาตรฐาน ประกอบด้วย

1. เกณฑ์ด้านกายภาพ หน่วยงานจะต้องมีการดำเนินการ เช่น มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่มีป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน มีการจัดให้มี

ระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม เป็นต้น

2. เกณฑ์ด้านคุณภาพ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ เกณฑ์พื้นฐาน และเกณฑ์ขั้นสูงมีการดำเนินงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย

- 2.1 ด้านสถานที่
- 2.2 ด้านบริการ
- 2.3 ด้านบุคลากร
- 2.4 ด้านเทคโนโลยี
- 2.5 เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม

3. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ มีแนวทางการดำเนินงาน ประกอบด้วย

- 3.1 ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ
- 3.2 ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง
- 3.3 การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ

4. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล

พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 (2562, 1) “ดิจิทัล” หมายความว่า เทคโนโลยีที่ใช้วิธีการนำสัญลักษณ์ศูนย์และหนึ่ง หรือสัญลักษณ์อื่นมาแทนค่าสิ่งทั้งปวง เพื่อใช้สร้างหรือก่อให้เกิดระบบต่าง ๆ เพื่อให้มนุษย์ใช้ประโยชน์

เทคโนโลยีดิจิทัล ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงภาครัฐ ด้วยการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีในยุคปัจจุบัน จึงทำให้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทที่สำคัญต่อภาครัฐในการขับเคลื่อนและยกระดับประสิทธิภาพการทำงานของภาครัฐ ดังนั้น ภาครัฐทั่วโลกล้วนให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพราะไม่เพียงจะส่งผลกระทบต่อสังคมและเศรษฐกิจ แต่ยังส่งผลกระทบต่อการทำงานของภาครัฐ จากการศึกษาด้านนโยบายและการดำเนิน นโยบายภาครัฐของหลายๆ ประเทศทั่วโลก พบว่าแต่ละประเทศดำเนินนโยบายเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อที่จะยกระดับ การทำงานของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ มีบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทั้งถึง โปร่งใส ตรวจสอบได้ และ เป็นธรรม ดังนั้น ภาครัฐจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการดำเนินนโยบายทางด้านเทคโนโลยี

ในปี พ.ศ. 2558 McKinsey Global Institute ได้ระบุเทคโนโลยี 12 ประการที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างพลิกผันและจะส่งผลกระทบต่อชีวิตและเศรษฐกิจสูงภายในปี พ.ศ. 2568

ซึ่งประกอบด้วยเทคโนโลยีด้านดิจิทัล และอื่น ๆ ได้แก่ อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ (Mobile Internet) ระบบอัตโนมัติ (Automation) อินเทอร์เน็ตแห่งสรรพสิ่ง (Internet of Things) เทคโนโลยีคลาวด์ (Cloud Technology) หุ่นยนต์ที่มีเทคโนโลยีก้าวหน้า (Advanced Robotics) ยานยนต์อัตโนมัติ หรือเกือบอัตโนมัติ (Autonomous and Nearautonomous Vehicles) จีโนมิกส์แห่งอนาคต (Next-generation Genomics) ระบบกักเก็บพลังงาน (Energy Storage) การพิมพ์สามมิติ (3D Printing) วัสดุที่ใช้เทคโนโลยีก้าวหน้า (Advanced Materials) การขุดเจาะค้นหาน้ำมัน และก๊าซด้วย เทคโนโลยีที่ก้าวหน้า (Advanced oil and gas exploration and recovery) และ พลังงานทดแทน (Renewable Energy) ในขณะเดียวกันตามบริบทแนวโน้มการนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาประยุกต์ใช้ใน ประเทศไทย สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ได้ทำการศึกษา แนวโน้มเทคโนโลยี สำคัญสำหรับรัฐบาลดิจิทัล จากการศึกษาพบว่าแนวโน้มเทคโนโลยีสำคัญที่มีส่วน ขับเคลื่อนให้เกิดการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล รวมถึงเทคโนโลยีที่เป็นปัจจัยสนับสนุน ประกอบด้วย Virtual Reality and Augmented Reality, Advanced Geographic Information System, Artificial Intelligence, Data and Big Data Analytics, Automation, Internet of Things, Next Generation Telecom, Block Chain and Distributed Ledger Technology

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2560) กล่าวว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการปรับไปสู่ระบบราชการ 4.0 ได้แก่ การสร้างนวัตกรรม (innovation) บนพื้นฐานของการสานพลังความร่วมมือกัน (collaboration) ระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม รวมทั้ง ใช้ประโยชน์จากความเป็น ระบบดิจิทัล ในการคิดค้นและแสวงหาหนทางหรือวิธีการ (solutions) ใหม่ ๆ อันจะ ก่อให้เกิด ผลกระทบสูง (big impact) เพื่อทำการปรับปรุงและออกแบบนโยบายสาธารณะและการจัดบริการ สาธารณะให้สามารถตอบโจทย์ความท้าทายของประเทศหรือตอบสนองปัญหาความต้องการของ ประชาชน ที่แปรผันไปตามสภาพพลวัตของการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีคุณภาพ ในทุกเวลา ทุกสถานที่ ทุกอุปกรณ์ และช่องทาง ได้อย่างมั่นคงปลอดภัยและประหยัด

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2561) กล่าวว่า ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ นำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชน ตามแนวคิดการบริหาร จัดการยุคดิจิทัลไม่มากเท่าที่ควร แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการดังกล่าวที่สำคัญ คือ ควรนำ เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชน ในทิศทางที่ให้ความสำคัญกับ ผลประโยชน์ของประชาชน รวมทั้งตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างกว้างขวาง ครอบคลุม และทั่วถึง และกำหนดยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและ เครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชน ตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล ยุทธศาสตร์ดังกล่าวเฉพาะที่สำคัญ 6 ด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญได้ ดังนี้ ด้าน (1) การให้

ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน (2) ความสะดวกรวดเร็ว (3) ความน่าเชื่อถือ (4) การริเริ่มสร้างสรรค์ (5) การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และ (6) การประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย

ภา พलगูร และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2562) กล่าวว่า ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชน โดยคำนึงถึงความต้องการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนไม่มากเท่าที่ควร ควรส่งเสริมการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนในทิศทางที่ให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน และการที่ผู้บริหารทุกระดับส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชน โดยทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีของการปฏิบัติงานที่มุ่งให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน และปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการประสบความสำเร็จตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลเฉพาะที่สำคัญควรประกอบด้วย 4 ด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเป็นประชาธิปไตย และด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

ทงนศักดิ์ เหมือนเตย (2563) กล่าวว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือวิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ที่น่าเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานภาครัฐในการส่งมอบการบริการสาธารณะแก่ประชาชน ภาคธุรกิจ และหน่วยงานอื่น ๆ ของภาครัฐ กระบวนการดังกล่าวนี้จะทำให้ประชาชนมีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น ผลพลอยได้ที่สำคัญที่จะได้รับคือธรรมาภิบาล (good governance) และความโปร่งใส (transparency) ที่มีมากขึ้นในกระบวนการทำงานของระบบราชการอันเนื่องมาจากการเปิดเผยข้อมูล และประชาชนสามารถเข้ามาตรวจสอบได้ตลอดเวลา จึงคาดว่าจะนำไปสู่การลดระดับปัญหาคอร์รัปชันได้ในที่สุด

อุดมโชค อาษาวิมลกิจ (2565) กล่าวว่า คุณภาพแอปภาครัฐมีข้อจำกัด ในการให้บริการ ผู้ใช้ได้สะท้อนความคาดหวังต่อแอปสูงกว่าศักยภาพการให้บริการบนตัวแอปเหล่านั้น ข้อจำกัดเหล่านี้ครอบคลุมด้านเนื้อหาของบริการผ่านแอป ความสะดวกรวดเร็ว และความง่ายในการใช้ ซึ่งเป็นโอกาสของหน่วยงานภาครัฐในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะในยุคดิจิทัลตามมาตรฐานการพัฒนาแอป แม้ว่ารัฐบาลไทยได้ประกาศแผนแม่บทยุทธศาสตร์ชาติและพยายามส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ และระบบการทำงานบนดิจิทัล เข้ามาประยุกต์ให้เกิดความคุ้มค่า โดยกำหนดมาตรฐานให้เป็นสากล และให้เป็นที่ต้องการของผู้ใช้ (สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, 2558) แต่บริการภาครัฐ บนระบบดิจิทัลโดยภาพรวมยังไม่เป็นไปตามคุณภาพและความคาดหวังของผู้ใช้บริการนักเมื่อเปรียบเทียบกับแอปของภาคธุรกิจเอกชน ซึ่งเป็นที่ต้องการและได้รับความนิยมมากกว่า

อนุรัตน์ อนันทนาธร (2566) กล่าวว่า รัฐบาลดิจิทัล เป็นรัฐบาลที่นำเอาเทคโนโลยีดิจิทัล และระบบอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูง มาใช้ในการยกระดับรัฐบาล ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน และการให้บริการประชาชน ลักษณะสำคัญของรัฐบาลดิจิทัลจะใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการเชื่อมโยงข้อมูลที่อยู่ กระจายตัวจากภาคส่วนต่าง ๆ ทั้ง ภาครัฐและเอกชน เชื่อมโยงกับเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ เช่น โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ โทรทัศน์ กล้องดิจิทัลรวมถึงระบบปฏิบัติการทางอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ โดยระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ซึ่งเรียกว่า Internet of thing (IoT) เพื่อให้เกิดเชื่อมโยง การบริการภาครัฐที่มีอยู่หลากหลายรวมถึงการบริการของเอกชน บางอย่างที่เกี่ยวข้องเนื่องกับภารกิจ ภาครัฐ ไว้ที่จุดเดียว ทั้งนี้เพื่อความสะดวกสบาย รวดเร็ว ประหยัด และมีประสิทธิภาพ ระบบรัฐบาล ดิจิทัลอาจจะเกิดจากการพัฒนาของรัฐ หรือพัฒนาระบบการบริการร่วมกับเอกชน ที่มีความเชี่ยวชาญ ในการบริการลูกค้า ทำให้รัฐบาลดิจิทัลมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องและเข้าถึงกับความ ต้องการ ของประชาชน ได้มากกว่ารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

สุเทพ ดีเยี่ยม (2566) รัฐบาลดิจิทัล เป็นการนำดิจิทัลเทคโนโลยีมายกระดับการทำงาน ภาครัฐให้มีความทันสมัย เพื่อสร้างบริการที่มีคุณค่าสู่ประชาชน ด้วยการทำงานอย่างเป็นระบบ และพึงพาทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐกิจ ภาคประชาชน ภาควิชาการ เป็นการสร้างสรรค์สาระที่จำเป็น และสำคัญต่อการบริหารภาครัฐ ถึงแม้ว่ารัฐบาลดิจิทัลจะสามารถยกระดับการทำงานของภาครัฐเพื่อ ตอบสนองการให้บริการให้ดีขึ้น แต่ประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นได้อย่างแท้จริงนั้น ภาคประชาชน ภาคธุรกิจ ตลอดจนหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน จะต้องได้รับประโยชน์จากการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ผ่านโครงการ ด้านดิจิทัลต่าง ๆ ที่หน่วยงานภาครัฐรังสรรค์ขึ้น ตลอดจนสามารถนำผลลัพธ์จากการเป็นรัฐบาล ดิจิทัลมาวิเคราะห์สถานการณ์ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต พัฒนาสังคม และเศรษฐกิจของประเทศ ต่อไปดังนั้น การเข้าสู่ยุคดิจิทัลจะไม่สามารถประสบความสำเร็จได้เลยหากขาดความร่วมมือจากทุก ภาคส่วน ทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจ ประชาสังคม ในการร่วมขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล สู่เป้าหมาย THAILAND 4.0 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีแนวทาง ดังนี้

1. เลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับภารกิจ โดยเน้นเทคโนโลยีที่จัดหาง่าย มีการสนับสนุน ทางด้านเทคนิค และราคาที่สมเหตุสมผล
2. เลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับสภาพการใช้งาน โดยประยุกต์หรือพัฒนาระบบงาน ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน
3. แนวโน้มการทำงานจะต้องเป็นไปในทิศทางที่ทุกคนสามารถทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา รวมถึงอุปกรณ์ที่ใช้เข้าถึงระบบงานจะมีความหลากหลายมากขึ้น ซึ่งเทคโนโลยีดิจิทัลนี้ จะไม่ได้เป็น เพียงเครื่องมือสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเท่านั้น แต่จะเข้ามามีบทบาทสำคัญ ที่เชื่อมโยงการบริการดิจิทัลแก่ประชาชน ทำให้เกิดบริการสาธารณะแบบเบ็ดเสร็จ รวมไปถึงทำให้

การปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ลดต้นทุนการดำเนินงาน และเพิ่มความโปร่งใสมากขึ้น

กรณีมา แทนนาค และ วลัยพร ชินศรี (2567) กล่าวว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่ ส่งผลให้ระบบการบริการทันสมัยกว่าระบบราชการแบบดั้งเดิมด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ มีความยืดหยุ่นไม่เคร่งครัดเรื่องกฎระเบียบ ลดความยุ่งยากซับซ้อน มีทิศทาง เป้าหมาย ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจนกระจายอำนาจการตัดสินใจ ประชาชนไม่สับสนกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ใช้บุคลากรที่ชำนาญช่วยบริการเพื่อความถูกต้อง รวดเร็ว ลดข้อผิดพลาด ส่งผลให้ปฏิบัติงานหรือให้บริการเกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เกิดประโยชน์และตอบสนองความต้องการของประชาชน เกิดทัศนคติที่ดีต่อระบบราชการมากขึ้นประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในองค์กร นำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามมาตรฐานสากล สามารถแข่งขันกับหน่วยงานอื่นได้

5. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

กฎหมายที่กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการ โดยมุ่งเน้นให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ และการให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ การบริหารราชการต้องลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นเพื่อเพิ่มความคุ้มค่าในการกิจของรัฐ และต้องมีการประเมินผลการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด แก่ประชาชนและประเทศ จะเห็นว่าเป็นการเน้นเรื่องการปฏิรูปและการทำงานที่มีประสิทธิภาพในระบบราชการ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) (2562, 2) การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ดังต่อไปนี้

- (1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- (2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- (4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- (5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- (6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
- (7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

ที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย ได้ดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) โดยมุ่งหมายเพื่อให้

การบริหารราชการสามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น กำหนดให้การบริหารราชการแนวทางใหม่ต้องมีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถประเมินผลการปฏิบัติราชการในแต่ละระดับได้อย่างชัดเจน มีกรอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการกำกับกำหนด นโยบายและการปฏิบัติราชการ

พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562

เป็นกฎหมายที่นำมาขับเคลื่อนการบริหารงานราชการ มีเจตนารมณ์เพื่อกำหนดแนวทางในการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดินตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย โดยกำหนดให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดิน และการจัดให้มีบริการสาธารณะ อำนาจ ความสะดวกให้แก่ประชาชนมีการบูรณาการฐานข้อมูลของหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานเข้าด้วยกันให้เป็นระบบ ฐานข้อมูลที่สามารถสืบค้นได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และน่าเชื่อถือสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐและประชาชนที่มาใช้บริการกับหน่วยงานภาครัฐ

พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 (2562, 1) “รัฐบาลดิจิทัล” หมายความว่า การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงาน ภาครัฐและการบริการสาธารณะ โดยปรับปรุงการบริหารจัดการและบูรณาการข้อมูล ภาครัฐและการทำงานให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงเข้าด้วยกันอย่างมั่นคงปลอดภัยและมีธรรมาภิบาล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนาจ ความสะดวกในการให้บริการประชาชน ในการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐต่อสาธารณชน และสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

เพื่อให้การบริหารงานภาครัฐและการจัดทำบริการสาธารณะเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อการให้บริการและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้หน่วยงานของรัฐจัดให้มีการบริหารงานและการจัดทำบริการสาธารณะในรูปแบบและช่องทางดิจิทัลโดยมีการบริหารจัดการและการบูรณาการข้อมูลภาครัฐและการทำงานให้มีความสอดคล้องกัน และเชื่อมโยงเข้าด้วยกัน อย่างมั่นคงปลอดภัยและมีธรรมาภิบาล โดยมีมุ่งหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกในการให้บริการและการเข้าถึงของประชาชน และในการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐต่อสาธารณชน และสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

ที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย ได้ดำเนินการตามพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 มีการบูรณาการนำรูปแบบดิจิทัลมาใช้ในการเก็บข้อมูลของประชาชนและการดำเนินงานต่าง ๆ ในการให้บริการประชาชน เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ รวดเร็วและมีความแม่นยำในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับความสะดวกจากการเข้ารับบริการ ภาครัฐมากขึ้น และสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการได้ง่ายและรวดเร็ว

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุรียัวรรณ สรรพสิงห์ และคณะ (2560) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ และประเมินคุณภาพเว็บไซต์ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในการวิจัยนี้ได้สร้างแบบประเมินคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ประยุกต์จากมาตรฐานการประเมินคุณภาพ DigiQUAL พัฒนาโดยสมาคมห้องสมุดวิจัย (Association of Research Libraries หรือ ARL) แห่งสหรัฐอเมริกา และ WebQUAL พัฒนาโดย Eleanor T. Loiacono และคนอื่น ๆ โดยได้คัดเลือกและปรับปรุงให้สอดคล้องเพื่อให้เหมาะสมกับการนำไปประเมินงานบริการอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นักศึกษากลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษาปัจจุบันในปีการศึกษา 2558 จำนวน 163 คนจากประชากรทั้งหมด 3,058 คน โดยได้รับแบบสอบถามคืนทั้งหมดจำนวน 163 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้งด้านคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์และคุณภาพเว็บไซต์ ในทุกมิติ

ภา พलगูร และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่องการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการ ตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล การวิจัยแบบผสมผสานนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการประสบความสำเร็จตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในพื้นที่ของเทศบาล 5 แห่งดังกล่าว จำนวน 1,106 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนโดยคำนึงถึงความต้องการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนไม่มากเท่าที่ควร (2) เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการควรส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนในทิศทางที่ให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน และ (3) การที่ผู้บริหารทุกระดับของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนโดยทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีของการปฏิบัติงานที่มุ่งให้

ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน และปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการประสบความสำเร็จตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลเฉพาะที่สำคัญควรประกอบด้วย 4 ด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเป็นประชาธิปไตย และด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

ทิพวิมล จักรวาฬนรสิงห์ (2563) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่มาใช้บริการ จำนวน 280 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีเพศระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุและประเภทงานที่เข้ารับบริการ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บุษบา บุษบงก์ (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องยุทธศาสตร์การพัฒนาคูณภาพการให้บริการกรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลคู อำเภอราชไสล จังหวัดศรีสะเกษ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของผู้ให้บริการในด้านการขออนุญาต ก่อสร้าง การจัดเก็บภาษี งานทะเบียนราษฎร และการลดขั้นตอนงานเอกสาร 2) พัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาคูณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคู และ 3) ผลการนำแผนยุทธศาสตร์มาทดลองใช้และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ประชากรคือ (1) ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 390 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา และ (2) พนักงานเทศบาลผู้ให้บริการ จำนวน 44 คนเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ และแบบสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประเมินผลโดย

การเปรียบเทียบความพึงพอใจก่อนและหลังการใช้แผนยุทธศาสตร์ ผลการวิจัย พบว่า 1) สภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 ประการเป็น ปัญหาเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนในการให้บริการ และการต้อนรับทักทายของเจ้าหน้าที่ 2) การนำแผนยุทธศาสตร์มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ทำให้คุณภาพการให้บริการดีขึ้น เห็นได้จากระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสูงขึ้น 3) ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง สภาพปัญหาที่พบ เป็นเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการและการต้อนรับทักทาย แผนยุทธศาสตร์ที่ได้พัฒนาขึ้น มีโครงการฝึกอบรม การให้คำปรึกษาการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การมีจุดต้อนรับประชาสัมพันธ์ และการแจกคู่มือกฎหมายเกี่ยวกับชีวิตประจำวันของประชาชนโดยหลังการใช้แผนยุทธศาสตร์ พบว่า ยุทธศาสตร์ที่นำมาใช้มีผลทำให้คุณภาพการให้บริการดีขึ้น ซึ่งรับรู้ได้จาก ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมการให้บริการสูงขึ้นจาก 3.03 เป็น 3.80 หลังจากใช้แผนยุทธศาสตร์

วรรณรัตน์ ลาวัง และคณะ (2564) ได้ศึกษาเกี่ยวกับโครงการ การพัฒนาแอปพลิเคชัน ‘สมาร์ตการดูแล’ เพื่อสนับสนุนผู้ดูแลคนพิการทางการเคลื่อนไหว กระบวนการวิจัยมี 6 ขั้นตอน คือ 1) ศึกษาความต้องการของผู้ใช้และวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของแอปพลิเคชันจากการสนทนากลุ่มผู้ดูแลคนพิการทางการเคลื่อนไหว จำนวน 12 ราย และกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญ ที่มีประสบการณ์ด้านการดูแลและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 12 ราย 2) จัดทำ รวบรวม วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล 3) ออกแบบระบบและสร้างแอปพลิเคชัน 4) จัดทำคู่มือการใช้แอปพลิเคชัน 5) ทดสอบการทำงานกับผู้ดูแลคนพิการทางการเคลื่อนไหว จำนวน 60 ราย และปรับปรุงแอปพลิเคชัน และ 6) เผยแพร่และให้บริการแอปพลิเคชัน รวมระยะเวลาการดำเนินการวิจัย 24 เดือน แอปพลิเคชัน ‘สมาร์ตการดูแล’ เพื่อสนับสนุนผู้ดูแลคนพิการทางการเคลื่อนไหว สร้างโดยใช้เทคโนโลยี React JavaScript (ReactJS) และพัฒนาการเข้าตัวระบบของผู้ดูแลและผู้ใช้งานผ่านเบราว์เซอร์บนคอมพิวเตอร์เคลื่อนที่และคอมพิวเตอร์ ทำให้ผู้ดูแลและผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบได้ง่ายและได้รับประโยชน์สูงสุดเพื่อการดูแลคนพิการ ซึ่งแอปพลิเคชันนี้เป็นระบบที่เน้นการบันทึกข้อมูลของผู้ดูแลและคนพิการ และการให้ข้อมูลสาระสำคัญและแหล่งสนับสนุนการสำหรับการดูแลคนพิการ ภายหลังการพัฒนาแอปพลิเคชันถูกนำมาทดลองใช้โดยผู้ดูแลและความพึงพอใจ พบว่า คะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพของแอปพลิเคชันในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$, $SD = 0.75$) โดยด้านความเร็วของการใช้งานมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.70$, $SD = 0.57$) รองลงมาคือ ความถูกต้อง ($\bar{X} = 4.35$, $SD = 0.81$) และความสามารถในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.35$, $SD = 0.88$) นอกจากนี้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชันในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$, $SD = 0.72$) โดยด้านเนื้อหาสาระมีคะแนนเฉลี่ย

มากกว่าด้านการนำเสนอแอปพลิเคชัน ($\bar{X} = 4.35$, $SD = 0.81$ และ $\bar{X} = 4.35$, $SD = 0.81$ ตามลำดับ) ผลการศึกษานี้ได้เสนอแนะไว้ว่า แอปพลิเคชัน ‘สมาร์ตการดูแล’ เป็นประโยชน์ในการสนับสนุนการดูแลคนพิการทางการเคลื่อนไหวสำหรับผู้ดูแล อาสาสมัครสาธารณสุข นักวิจัย นักวิชาการ บุคลากร จากสถานบริการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะช่วยพัฒนาศักยภาพผู้ดูแลและผู้ที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพ นำไปสู่การคุณภาพ ชีวิตทั้งของคนพิการและญาติผู้ดูแลต่อ

บุษกร รังษิณโณตร และธณัฐา โรจนตระกูล (2565) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก เพื่อศึกษาระดับคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่น ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่น และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่น ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) การเปรียบเทียบปัจจัยพบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ การศึกษาอาชีพ รายได้ และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ไม่แตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาพบว่า 1) การปรับปรุงสถานที่ให้บริการ 2) พัฒนาระบบการให้บริการโดยการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน 3) กระจายอำนาจไปให้หน่วยงานในระดับท้องถิ่น และ 4) การกำหนดจุดรับบริการแยกตามประเภทของการให้บริการ

พระครูใบฎีกาวิชาญ วิสุทโธ และยุภาพร ยุภาศ (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาบุคลากรและการให้บริการภาครัฐในยุค Next Normal จุดประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากรและการให้บริการภาครัฐในยุค Next Normal เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนกำหนดนโยบายพัฒนาบุคลากรและรูปแบบการให้บริการภาครัฐ ในสถานการณ์หลังสภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาให้มีคุณภาพต่อไป โลกในอนาคตโลกกำลังปรับตัวกับวิถีใหม่ New Normal การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และปรับเปลี่ยนไปสู่ยุคหลังโควิด Next Normal วิถีชีวิตของประชาชนเปลี่ยนไปสู่การพบปะทางสังคมน้อยลง ภาครัฐจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะใช้ช่วงเวลานี้ในการปรับเปลี่ยน ทั้งในด้านการเตรียมความพร้อมของบุคลากรภาครัฐและรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป โดยส่งเสริมให้บุคลากรมีการเรียนรู้องค์ความรู้ใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ ปรับทัศนคติในการให้บริการ ฝึกฝนทักษะด้านเทคโนโลยีที่จำเป็นต่อการให้บริการออนไลน์ ประกอบกับการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการให้มีความยืดหยุ่นและนำไปสู่การให้บริการผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น เช่น การยื่นคำร้อง การขออนุญาตการบริการให้คำปรึกษาประชาชนผ่าน Mobile Application เป็นต้น ตามวิถีของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไปในอนาคต

การวิจัยสรุปได้ว่า การเข้าสู่ยุค Next Normal ภาครัฐเผชิญความท้าทายที่ต้องปรับตัวให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงและส่งมอบการบริการที่มีคุณภาพได้อย่างต่อเนื่อง สิ่งสำคัญคือภาครัฐต้องคิดให้ทันเหตุการณ์ เน้นผลลัพธ์ เนื่องจากประชาชนมีความคาดหวังใหม่ ๆ ที่ทำให้ภาครัฐต้องปรับกลยุทธ์ให้ตอบสนองต่อความต้องการมากขึ้น โดยต้องพัฒนาให้เป็นดิจิทัล และมีการใช้ประโยชน์จากการวิเคราะห์ข้อมูล Smart Technology มีการวางแผนในการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อความเร็ว การลดสำเนา การลดขั้นตอน การชำระค่าธรรมเนียมแทนการต่ออายุใบอนุญาต การปรับปรุงกฎหมายต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาบริการแบบออนไลน์มากขึ้น การเตรียมพร้อมด้านองค์ความรู้และทัศนคติบุคลากรให้เป็นดิจิทัล เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงกับรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย พร้อมกับการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด

กรรณิมา แท่นนาค และ วลัยพร ชินศรี (2567) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้บริบทการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้บริบทการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (3) เพื่อศึกษาการจัดการภาครัฐแนวใหม่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ (4) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนา คุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้บริบทการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางสะพาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางสะพาน จำนวน 400 คน กลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน โดยการทดสอบค่าที ความแปรปรวนทางเดียว การถดถอยเชิงพหุ และวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษา พบว่า (1) คุณภาพการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมาก (2) เขตพื้นที่อยู่อาศัย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแตกต่างกัน ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ไม่แตกต่างกัน (3) การจัดการภาครัฐแนวใหม่ ด้านการบริหารจัดการแบบภาคเอกชน ด้านความรับผิดชอบโดยตรงต่อสาธารณะ ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า และ ผู้รับบริการ และด้านการให้ความสำคัญกับการแข่งขัน มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 (4) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้บริบทการจัดการภาครัฐแนวใหม่ พบว่า ควรพัฒนาการบริหาร จัดการให้ทันสมัย นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาให้บริการอย่างเต็มรูปแบบยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางพัฒนาบุคลากรให้เชี่ยวชาญมีความสามารถหลากหลาย

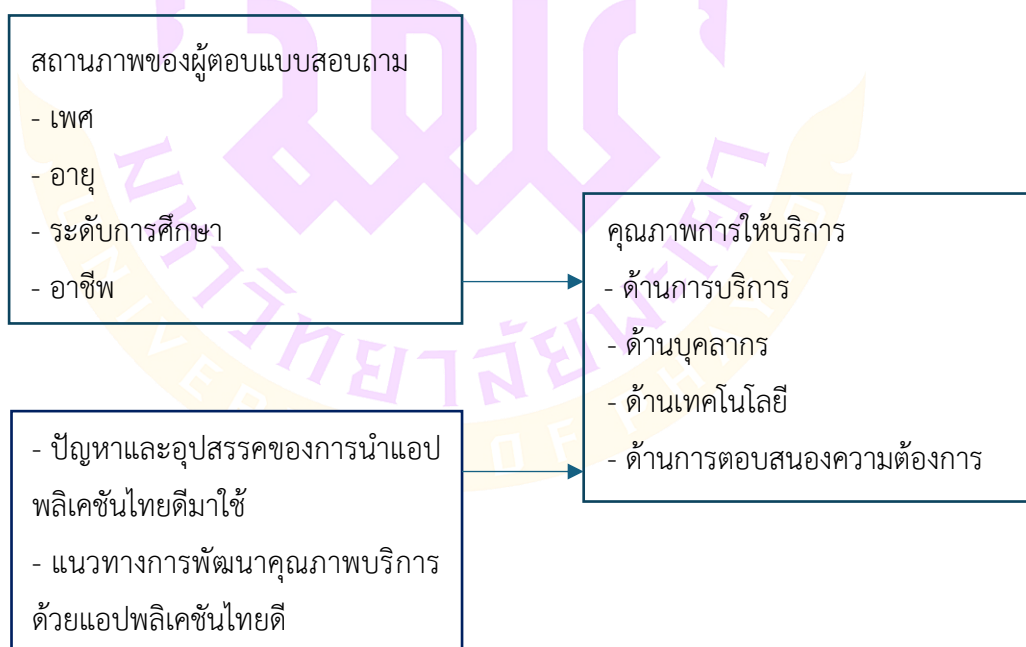
ชนิตา ชนะพล (2567) ศึกษาเรื่อง การปรับเปลี่ยนองค์การภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล กรณีศึกษา ระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (แอปพลิเคชัน ThaiID) ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยได้มาจากการศึกษาเอกสาร และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจำนวน 14 ท่าน ประกอบด้วย บุคลากรสังกัดกรมการปกครองที่ปฏิบัติหน้าที่ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค บุคลากรจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง นักวิชาการ และประชาชนผู้รับบริการ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาได้ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้กรอบแนวคิด 3 ประการ ได้แก่ (1) การประเมินคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service Quality) (2) การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) และ (3) การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัล (Digital Transformation) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า แอปพลิเคชัน ThaiID สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างเห็นได้ชัด โดยเน้นที่ความสะดวก รวดเร็ว และความปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับหลักการประเมินคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำแอปพลิเคชัน ThaiID มาใช้ ได้แก่ การสนับสนุนจากผู้บริหาร การจัดสรรทรัพยากรอย่างเพียงพอ และการพัฒนาทักษะของบุคลากร อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานยังคงเผชิญกับ อุปสรรคสำคัญ เช่น ข้อจำกัดด้านงบประมาณ กฎระเบียบที่ไม่เอื้ออำนวย และทัศนคติของบุคลากรบางส่วนที่ยังไม่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก พบว่าความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนองค์การภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการที่สัมพันธ์กัน อย่างซับซ้อน ทั้งประสิทธิภาพของเทคโนโลยี ปัจจัยภายในองค์กรและสภาพแวดล้อมภายนอกที่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อส่งเสริมให้ ThaiID เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนกรมการปกครองสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างทันสมัยและมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงเสนอแนะแนวทางในการดำเนินงานต่อไป ได้แก่การจัดตั้ง “ศูนย์บริการสาธารณะดิจิทัล” การปรับปรุงกฎหมายให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงการสร้างความรู้และความเข้าใจในหมู่บุคลากร การพัฒนาทักษะดิจิทัล และการจัดทำแผนปฏิบัติการที่ชัดเจน

บุญชนัญญา หาผลดี และวิชญ์ สมิตสุวรรณค์ (2568) ได้ศึกษา อิทธิพลของคุณลักษณะการยอมรับนวัตกรรมที่ส่งผลต่อการใช้บริการงานทะเบียนออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันไทยดีใน อำเภอบ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณลักษณะของการยอมรับนวัตกรรมที่ส่งผลต่อการใช้บริการงานทะเบียนออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน “ไทยดี” ในอำเภอบ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น และ 2) เพื่อเสนอแนวทางในการยกระดับการให้บริการดังกล่าว การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเก็บ ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ซึ่งเป็นประชาชนที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันไทยดี โดยใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์

การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ระดับการยอมรับนวัตกรรมและการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 5.05 และ 5.03 ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแสดงให้เห็นว่า ตัวแปรด้านการยอมรับนวัตกรรม ได้แก่ ด้านความสามารถในการสังเกตได้ ความสามารถในการทดลองใช้ความเข้ากันได้ และความซับซ้อน มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ต่อระดับการให้บริการ และสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 73.30 ($R^2 = 0.733$) ข้อเสนอแนะคือ หน่วยงานภาครัฐควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อดิจิทัลและโซเชียลมีเดีย พัฒนาเว็บไซต์ให้ทันสมัย และออกแบบฟังก์ชันของแอปให้ใช้งานง่าย รวดเร็ว รวมถึงการจัดทำโครงการนำร่องในพื้นที่ศักยภาพสูง เพื่อเก็บข้อมูลจากการใช้งานจริงก่อนขยายสู่ระดับประเทศ ซึ่งจะช่วยยกระดับคุณภาพบริการงานทะเบียนออนไลน์ของภาครัฐให้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาการพัฒนาคุณภาพบริการด้วยแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) ของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ปรับแนวคิดมาจากการวิจัยของ ศวพร ชุมทอง และคณะ (2566) และการวิจัยของ กรรธิมา แท่นนาค และวลัยพร ชินศิริ (2567) และได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดงานวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเพื่อ 1) ประเมินคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตร ของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ 2) วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของการนำแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) ใช้ในการให้บริการงานทะเบียนและบัตร ของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ และ 3) เสนอแนะแนวทางพัฒนาคุณภาพบริการด้วยแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) ในงานทะเบียนและบัตรของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ จากแนวคิดต่าง ๆ การกำหนดเครื่องมือที่ใช้วิธีการเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์เพื่อให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยออกแบบการศึกษา มีรายละเอียดการศึกษาและรายละเอียดการดำเนินการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ในชื่อเรื่องการพัฒนาคุณภาพบริการด้วยแอปพลิเคชันไทยดี ของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. ระยะเวลาในการดำเนินงาน
6. ข้อพิจารณาด้านจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในการศึกษาการพัฒนาคุณภาพบริการด้วยแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) ที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ปี 2566 จำนวน 2,315 คน คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1967) กำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ที่ระดับค่าความคาดเคลื่อนร้อยละ 5 จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 342 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจากผู้เข้ารับบริการงานทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ นายอำเภอ, ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครอง, ปลัดอำเภอ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 2 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 5 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ซึ่งเป็นรูปแบบการดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัยที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ มีลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ประกอบด้วย ด้านการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 3 ระดับ คือ มาก ปานกลาง และน้อย

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นแบบสอบถามคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัย และการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่

การวิจัยเชิงคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 และ 3 ซึ่งเป็นการดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการด้วยการนำแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) ใช้ในการให้บริการ, ข้อเสนอแนะและแนวทางในการบริการสู่ความเป็นเลิศ ของงานทะเบียนและงานบัตร ที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ โดยใช้แบบสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 การพัฒนาคุณภาพบริการด้วยการนำแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) ใช้ในการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นจากการศึกษาทบทวนเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง นำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความชัดเจน และความถูกต้องของการใช้ภาษาและความเที่ยงตรงของเครื่องมือ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย

รศ.ดร.ประยงค์ จันทร์แดง อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์

ดร.สุธิณี ชุตินากุลทวี อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์

มว.อ.สิงห์ทอง สมพรชัยนิมิต ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ) ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง

สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Constant Validity) โดยอาศัยดุลยพินิจของผู้เชี่ยวชาญ (Face Validity) ใช้สูตรดังนี้

$$IOC = \frac{\sum x}{N}$$

IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนน

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา แล้วนำมาวิเคราะห์ตามวิธีการทดสอบความเที่ยงตรงเนื้อหาของ IOC (วิริยยุทธ พลพจน์ธนมัตติ, 2565) โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Object Congruence : IOC) หรือ IOC ซึ่งผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องหรือค่า IOC ต้องมากกว่า 0.6 จึงมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามเพื่อวัดคุณภาพเพื่อหาค่า IOC ของแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์การวิจัย เรื่อง การพัฒนาคุณภาพบริการด้วย แอปพลิเคชันไทยดี ที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ไปยังผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน โดยผู้เชี่ยวชาญได้ประเมินแบบสอบถามและคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence; IOC) ดังนี้

แบบสอบถาม มีค่าดัชนีความสอดคล้อง หรือ IOC จำนวน 0.69 คือ แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

แบบสัมภาษณ์ มีค่าดัชนีความสอดคล้อง หรือ IOC จำนวน 0.79 คือ แบบสัมภาษณ์มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

คำนวณได้จากสูตร

$$IOC = \frac{\sum x}{N}$$

IOC แทน ความสอดคล้องของข้อความแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

- | | | |
|----|-----|--------------------------------------|
| +1 | คือ | แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสม |
| 0 | คือ | ไม่แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสมหรือไม่ |
| -1 | คือ | แน่ใจว่าคำถามไม่มีความเหมาะสม |

การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ

การเก็บข้อมูลแบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลจากการเลือกวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) แจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่

การเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์ เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์บุคลากรที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง

แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ

ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากงานวิจัย แนวคิด หนังสือ กฎหมายต่าง ๆ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก Government Easy Contact Center (GECC) แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยี และกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจนครบ และนำข้อมูลมาแจกแจงตามประเด็นต่าง ๆ จากนั้น วิเคราะห์ค่าทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยทำการบันทึกข้อมูลซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพวิเคราะห์ด้วยวิธีจัดระบบข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างสรุป ซึ่ง ส่วนใหญ่ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์จะเป็นข้อความบรรยาย ซึ่งได้จากการสัมภาษณ์และการจดบันทึก

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน โดยใช้วิธีประมวลค่าทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบ วัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ของผู้ที่ไม่ใช้บริการงานทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่และร้อยละ ประกอบการนำเสนอแบบตาราง

2. ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ตามความเป็นจริงของประชาชน ผู้มารับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) อธิบายข้อมูล

3. วิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการ โดยการรวบรวมข้อมูลและเขียนบรรยายเชิงพรรณนา

การทดสอบสมมุติฐาน ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติทดสอบ Mann-Whitney U test วิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการตามเพศ และสถิติทดสอบ Kruskal-Wallis Test วิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทบริการ ประกอบการนำเสนอแบบตาราง

ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ดำเนินการวิจัย ตั้งแต่ เดือนมิถุนายน 2567 - เดือนพฤษภาคม 2568

ข้อพิจารณาด้านจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

ข้อพิจารณาด้านจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามหลักเกณฑ์ด้านจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ของมหาวิทยาลัย โดยดำเนินการเสนอขออนุญาตการทำวิจัยในมนุษย์ต่อมหาวิทยาลัยผ่านระบบออนไลน์เลขที่โครงการวิจัย : HREC-UP-HSS 2.2/168/68 รับรองวันที่ 7 พฤษภาคม 2568 และผู้วิจัยมีการติดต่อขอความอนุเคราะห์จากกลุ่มตัวอย่างก่อนเข้าแจกแบบสอบถาม สำหรับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่สามารถเปิดเผยได้ผู้วิจัยได้เก็บไว้เป็นความลับ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาคุณภาพบริการด้วยแอปพลิเคชันไทยดี ของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ 2) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของการนำแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) ใช้ในการให้บริการงานทะเบียนและบัตรของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางพัฒนาคุณภาพบริการด้วยแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) งานทะเบียนและบัตร ของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่

การศึกษานี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน โดยผสมผสานการวิจัยเชิงปริมาณผ่านการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนกับการวิจัยเชิงคุณภาพผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามถึงโครงสร้างกับประชาชนในพื้นที่ที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ จำนวน 342 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจากผู้เข้ารับบริการงานทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย ข้อมูลวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 5 คน ได้แก่ นายอำเภอ ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครอง ปลัดอำเภอ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน 2 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ผู้วิจัยได้นำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ และผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 342 คน ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	139	40.64
หญิง	203	59.36

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
20 - 39 ปี	98	28.65
40 - 59 ปี	158	46.20
60 ปี ขึ้นไป	86	25.15
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าชั้นประถมศึกษา/ชั้นประถมศึกษา	59	17.25
มัธยมศึกษา/ปวช.	188	54.97
อนุปริญญา/ปวส.	36	10.53
ปริญญาตรี	55	16.08
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.17
4. อาชีพ		
เกษตรกรกรรม	69	20.18
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	72	21.05
อาชีพอิสระ	4	1.17
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	35	10.23
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	108	31.58
นักเรียน/นักศึกษา	40	11.70
ไม่มีอาชีพ	14	4.09
5. ประเภทบริการ		
งานทะเบียนทั่วไป	43	12.57
งานทะเบียนราษฎร	95	27.78
งานบัตรประจำตัวประชาชน	204	59.65

จากตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทบริการ จำนวน 342 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 59.36 ในขณะเดียวกันผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 40.64

อายุของผู้ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ช่วงอายุ 40 - 59 ปี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 46.20 รองลงมาคือในช่วง 20 - 39 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 28.65 และช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 25.15

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มากที่สุด จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 54.97 และรองลงมาคือระดับต่ำกว่าชั้นประถมศึกษา/ชั้นประถมศึกษา จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25 ระดับปริญญาตรี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 16.08 ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 10.53 และสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.17

ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทมากที่สุด จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 31.58 และรองลงมาคือธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 21.05 เกษตรกรรม จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 20.18 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 11.70 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 10.23 ไม่มีอาชีพ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.09 และอาชีพอิสระ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.17

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการมากที่สุด คือ งานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 59.65 รองลงมาเป็นงานทะเบียนราษฎร จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78 และงานทะเบียนทั่วไป จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 12.57

2. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ ด้านการบริการ

ด้านการบริการ	n = 342		ระดับความคิดเห็นต่อ คุณภาพบริการ
	$\bar{x}$	SD	
1. มีงานบริการที่ครอบคลุมประเภท งานตามภารกิจของหน่วยงาน	2.76	0.44	มาก
2. มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการ ให้บริการ การให้คำปรึกษา	2.50	0.64	ปานกลาง
3. การจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ ง่ายต่อการให้บริการ และรับบริการ	2.61	0.55	มาก
เฉลี่ยรวม	2.62	0.55	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการบริการ โดยภาพรวมพบว่าประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของหน่วยงาน ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.62 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่

มีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีงานบริการที่ครอบคลุมประเภทงานตามภารกิจของหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2.76 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการ และรับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.61 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 การพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.50 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	n = 342		ระดับความคิดเห็นต่อ คุณภาพบริการ
	$\bar{x}$	SD	
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะในการให้บริการ	2.55	0.57	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความพร้อม มีความกระตือรือร้น ความพร้อมในการให้บริการ	2.42	0.66	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี บริการอย่างสุภาพ	2.73	0.49	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	2.94	0.23	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	2.66	0.49	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร โดยภาพรวมพบว่าประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของหน่วยงาน ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.66 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับหนึ่ง โดยความคิดเห็นไม่กระจายมากนัก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 2.94 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.23 รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี บริการอย่างสุภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 ส่วนเจ้าหน้าที่มีความพร้อม มีความกระตือรือร้น ความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากับ 2.42 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ ด้านเทคโนโลยี

ด้านเทคโนโลยี	n = 342		ระดับความคิดเห็นต่อ
	$\bar{x}$	SD	คุณภาพบริการ
1. แอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) ในการให้บริการประชาชน	2.42	0.64	ปานกลาง
2. มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลที่มีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย	2.71	0.45	มาก
3. ระบบเทคโนโลยีที่มีความมั่นคงปลอดภัย และน่าเชื่อถือ	2.89	0.31	มาก
เฉลี่ยรวม	2.68	0.47	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านเทคโนโลยี โดยรวมประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน และไม่มีความแปรปรวนของความคิดเห็นมากนัก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระบบเทคโนโลยีที่มีความมั่นคง ปลอดภัย และน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 2.89 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.31 รองลงมาเป็นมีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลที่มีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45 ส่วนแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) ในการให้บริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากับ 2.42 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ

ด้านการตอบสนองความต้องการ	n = 342		ระดับความคิดเห็นต่อ
	$\bar{x}$	SD	คุณภาพบริการ
1. การดำเนินการยกระดับศูนย์ราชการ สะดวกตาม แนวปฏิบัติที่ดี	2.73	0.44	มาก
2. กลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของ ผู้รับบริการ	2.62	0.60	มาก
3. การให้บริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม	2.72	0.48	มาก
เฉลี่ยรวม	2.69	0.51	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ โดยภาพรวมพบว่าประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของหน่วยงาน ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.69 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การดำเนินการยกระดับศูนย์ราชการ สะดวกตาม แนวปฏิบัติที่ดีมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2.73 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 รองลงมา เป็นการให้บริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 ส่วนกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของ ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.62 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60

ตารางที่ 6 สรุปผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการในแต่ละด้าน

คุณภาพการให้บริการ	n = 342		ระดับความคิดเห็นต่อ คุณภาพบริการ
	$\bar{x}$	SD	
1. ด้านการให้บริการ	2.62	0.55	มาก
2. ด้านบุคลากร	2.76	0.44	มาก
3. ด้านเทคโนโลยี	2.68	0.47	มาก
4. ด้านการตอบสนองความต้องการ	2.61	0.50	มาก

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของที่ทำกรปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ในแต่ละด้านอยู่ในระดับความพึงพอใจ “มาก” โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.76 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 สะท้อนถึงความรู้ความสามารถและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่เป็นที่ยอมรับ รองลงมาคือ ด้านเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.68 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 ซึ่งแสดงถึงความคิดเห็นต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ เช่น การใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ขณะที่ ด้านการให้บริการ และด้านการตอบสนองความต้องการ มีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.62 และ 2.61 ตามลำดับ โดยยังคงอยู่ในระดับ “มาก” แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อความรวดเร็ว ความสุภาพ และการเข้าถึงบริการอย่างทั่วถึงของหน่วยงานโดยรวม ทั้งนี้ ผลลัพธ์ดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าหน่วยงานสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพในทุกด้านตามที่ประชาชนคาดหวัง

3) ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ ตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทบริการ และเพศ

คุณภาพการให้บริการ	ข้อมูลส่วนบุคคล	Chi-squared*	df	p-value	สรุปผล
1. ด้านการให้บริการ	อายุ	16.70	2	<0.05	แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
	ระดับการศึกษา	1.88	4	0.76	แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญ
	อาชีพ	1.57	6	0.95	แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญ
	ประเภทบริการ	0.04	2	0.98	แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญ
	เพศ	สถิติ W* 13,575.50	-	0.54	แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญ
2. ด้านบุคลากร	อายุ	0.10	2	0.95	แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญ
	ระดับการศึกษา	5.05	4	0.28	แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญ
	อาชีพ	4.09	6	0.66	แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญ
	ประเภทบริการ	2.69	2	0.26	แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญ
	เพศ	สถิติ W* 14,491.50	-	0.66	แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญ
3. ด้านเทคโนโลยี	อายุ	3.38	2	0.18	แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญ
	ระดับการศึกษา	1.50	4	0.83	แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญ
	อาชีพ	7.22	6	0.30	แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญ

คุณภาพการให้บริการ	ข้อมูลส่วนบุคคล	Chi-squared*	df	p-value	สรุปผล
	ประเภทบริการ	4.52	2	0.10	แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญ
	เพศ	สถิติ W* 14,004.00	-	0.90	แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญ
4. ด้านการตอบสนอง	อายุ	4.41	2	0.11	แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญ
ความต้องการการศึกษา	ระดับการศึกษา	2.94	4	0.57	แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญ
	อาชีพ	2.18	6	0.90	แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญ
	ประเภทบริการ	1.07	2	0.58	แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญ
	เพศ	สถิติ W* 13,284.50	-	0.33	แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญ

จากตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทบริการ และเพศ พบว่า

จากผลการวิเคราะห์ Kruskal-Wallis Test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในกลุ่มอายุที่แตกต่างกัน พบว่า เฉพาะด้านการบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ($\text{Chi-squared} = 16.70$, $\text{df} = 2$, $p = <0.05$) แสดงว่าอายุมีผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านการบริการในการใช้แอปพลิเคชันไทยดี ส่วนในด้านอื่น ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยี และด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > .05$)

ผลการวิเคราะห์ Kruskal-Wallis test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการผ่านแอปพลิเคชันไทยดี ตามระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ พบว่า ไม่มีด้านใดที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยด้านการบริการ ได้ค่า $\text{Chi-squared} = 1.88$, $p = 0.76$ ด้านบุคลากร $\text{Chi-squared} = 5.05$, $p = 0.28$ ด้านเทคโนโลยี $\text{Chi-squared} = 1.50$, $p = 0.83$ และด้านการตอบสนอง $\text{Chi-squared} = 2.94$, $p = 0.57$ แสดงให้เห็นว่าระดับการศึกษา

ของผู้ใช้บริการไม่มีผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการผ่านแอปพลิเคชันไทยดีอย่างมีนัยสำคัญ

ผลการวิเคราะห์ Kruskal-Wallis Test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการผ่านแอปพลิเคชันไทยดี ตามอาชีพของผู้ใช้บริการ พบว่า ไม่มีด้านใดที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยในด้านการบริการ พบว่า $\chi^2 = 1.57$, $p = 0.95$ ด้านบุคลากร $\chi^2 = 4.09$, $p = 0.66$ ด้านเทคโนโลยี $\chi^2 = 7.22$, $p = 0.30$ และด้านการตอบสนองความต้องการ $\chi^2 = 2.18$, $p = 0.90$ แสดงให้เห็นว่าอาชีพไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพของการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญ

ผลการวิเคราะห์ Kruskal-Wallis Test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการผ่านแอปพลิเคชันไทยดี ตามประเภทบริการของผู้ใช้บริการ พบว่า ไม่มีด้านใดที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยในด้านการบริการ พบว่า $\chi^2 = 0.04$, $p = 0.98$ ด้านบุคลากร $\chi^2 = 2.69$, $p = 0.26$ ด้านเทคโนโลยี $\chi^2 = 4.52$, $p = 0.10$ และด้านการตอบสนองความต้องการ $\chi^2 = 1.07$, $p = 0.58$ แสดงให้เห็นว่าประเภทบริการไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพของการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญ

ผลการวิเคราะห์ Mann-Whitney U test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการผ่านแอปพลิเคชันไทยดี ตามเพศของผู้ใช้บริการ พบว่า ไม่มีด้านใดที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > 0.05$) โดยผลการทดสอบแสดงว่า ด้านการบริการ มีค่า $W = 13,575.50$, $p = 0.54$, ด้านบุคลากร $W = 14,491.50$, $p = 0.66$, ด้านเทคโนโลยี $W = 14,004.00$, $p = 0.90$ และด้านการตอบสนองความต้องการ $W = 13,284.50$, $p = 0.33$ แสดงให้เห็นว่าเพศไม่มีผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการผ่านแอปพลิเคชันไทยดีอย่างมีนัยสำคัญ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ แบบเจาะจงจากผู้บริหารและคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการงานทะเบียนและบัตร ของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ จำนวน 5 คน ประกอบด้วย 1) นายอำเภอเด่นชัย 2) ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครอง 3) ปลัดอำเภอ 4) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 2 คน ด้วยแบบสัมภาษณ์รายบุคคล แบบกึ่งมีโครงสร้าง จะได้นำเสนอตามลำดับดังนี้

1. การพัฒนาคุณภาพบริการด้วยการนำแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) ใช้ในการให้บริการ

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน พบว่า

1) บทบาทหน้าที่ในการให้บริการงานทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย

ผู้วิจัยประมวลสรุปความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ดังนี้

ทุกตำแหน่งมีบทบาทในการดำเนินงานภายใต้พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2535 และพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526 โดยนายอำเภอรับหน้าที่เป็นนายทะเบียนอำเภอ มีอำนาจพิจารณาอนุญาตหรืออนุมัติคำร้องต่าง ๆ และแต่งตั้งผู้ช่วยนายทะเบียนให้ปฏิบัติราชการแทน ส่วนปลัดอำเภอและเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยนายทะเบียน และพนักงานเจ้าหน้าที่ในการรับคำร้อง ตรวจสอบเอกสาร บันทึกข้อมูล อนุมัติ หรือเสนอต่อนายทะเบียน เพื่อดำเนินการตามกฎหมายในด้านทะเบียนราษฎร ทะเบียนทั่วไป และบัตรประจำตัวประชาชน รวมถึงให้บริการผ่านแอปพลิเคชันไทยดี โดยเจ้าหน้าที่ทุกระดับร่วมกันให้บริการแก่ประชาชนอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

บทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญในแต่ละคน มีดังนี้

(1) ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 นายอำเภอเด่นชัย, (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2568) ได้ให้ความคิดเห็นว่า

“ผมรับบทบาทหน้าที่ในตำแหน่ง นายทะเบียนอำเภอเด่นชัย ปฏิบัติหน้าที่ ภายใต้พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2535 และพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526 การพิจารณาอนุญาต/อนุมัติคำร้อง ของงานทะเบียนราษฎร ทะเบียนทั่วไป และงานบัตรประจำตัวประชาชน ทั้งนี้จะมีการแต่งตั้งผู้ช่วยนายทะเบียนฯ ปฏิบัติราชการแทน เป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนอำเภอ มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร บัตรประจำตัวประชาชน สัญชาติและการทะเบียนอื่นที่อยู่ในความรับผิดชอบ”

(2) ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครอง, (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 23 พฤษภาคม 2568) ได้ให้ความคิดเห็นว่า

“เป็นผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ ที่นายทะเบียนอำเภอ แต่งตั้งให้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร เช่น รับแจ้งการเกิด การตาย การย้ายที่อยู่ เป็นต้น ในด้านทะเบียนทั่วไป ดำเนินการตามกฎหมาย ว่าด้วยทะเบียนครอบครัว ทะเบียนชื่อบุคคล ทะเบียนพินัยกรรม เป็นต้น ด้านงานบัตรประจำตัวประชาชน ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยบัตรประจำตัวประชาชน และเป็นนายทะเบียนผู้รับแจ้ง อนุมัติ อนุญาต ในการขอรับบริการของประชาชนผ่านแอปพลิเคชันไทยดี”

(3) ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ปลัดอำเภอ, (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2568) ได้ให้ความคิดเห็นว่า

“รับบทบาทหน้าที่ในตำแหน่งผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอเด่นชัย ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย ภายใต้พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ.2535 และพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ.2526 ในบทบาทของพนักงานเจ้าหน้าที่ โดยปกติจะเป็นการพิจารณาอนุญาต/อนุมัติคำร้อง ของราษฎรที่มายื่นคำร้องในงานทะเบียนต่างๆ เช่น ทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย ทะเบียนครอบครัว ทะเบียนทั่วไป รวมถึงบัตรประจำตัวประชาชนด้วย”

(4) ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 เจ้าหน้าที่ปกครอง (ชำนาญการ), (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2568) ได้ให้ความคิดเห็นว่า

“ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการงานทะเบียนและบัตร จะปฏิบัติหน้าที่ในงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป และงานบัตรประจำตัวประชาชน บริการประชาชนในการรับคำร้อง ออกคำร้อง ตรวจสอบหลักฐาน บันทึกข้อมูล และเสนอนายทะเบียนในการอนุมัติ ตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร กฎหมายว่าด้วยบัตรประจำตัวประชาชน และงานทะเบียนทั่วไปอื่น ๆ”

(5) ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 เจ้าหน้าที่ปกครอง (ลูกจ้างเหมาบริการ), (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 29 พฤษภาคม 2568) ได้ให้ความคิดเห็นว่า

“ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการงานทะเบียนและบัตร แบ่งเป็น 2 หน้าที่ คือ งานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชน งานทะเบียนราษฎร ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร ทำหน้าที่ในการแจ้งย้ายเข้า ย้ายออก แจ้งย้ายปลายทางอัตโนมัติ และการคัดกรองรายการบุคคล งานบัตรประจำตัวประชาชน ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยบัตรประจำตัวประชาชน จะทำหน้าที่ในการออกคำร้องการขอมีบัตรเพื่อผลิตบัตรประจำตัวประชาชน”

2) การดำเนินการให้บริการงานทะเบียนและบัตร ด้วยแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) ของงานทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย

ผู้วิจัยประมวลสรุปความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ดังนี้

แอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) มีบทบาทสำคัญในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ในการเข้าถึงบริการภาครัฐ โดยเฉพาะงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เช่น การตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคล การคัดกรองเอกสาร การจองคิวออนไลน์ การแจ้งย้ายที่อยู่ด้วยตนเอง และการยืนยันตัวตนผ่านบัตรประชาชนดิจิทัล ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ในแต่ละระดับมีการให้คำแนะนำประชาชนในการติดตั้งและใช้งานแอปพลิเคชัน ตลอดจนการพิจารณาและอนุมัติคำร้องผ่านระบบ โดยแอปพลิเคชันไทยดีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ลดภาระงาน และขยายการเข้าถึงบริการของประชาชนได้อย่างทั่วถึงและสะดวกยิ่งขึ้น

บทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญในแต่ละคน มีดังนี้

(1) ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 นายอำเภอเด่นชัย, (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2568) ได้ให้ความคิดเห็นว่า

“แอปพลิเคชันไทยดี ใช้ในการพิสูจน์และยืนยันตัวตน เมื่อประชาชนมาใช้บริการจากภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือภาคเอกชน ที่จำเป็นต้องมีการยืนยันตัวตน การทำธุรกรรมผ่านช่องทางดิจิทัล ที่มีความสะดวก รวดเร็ว ฟังก์ชันการใช้งานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการตรวจสอบข้อมูลของตนเอง การคัดกรองเอกสารทางทะเบียน เช่น ทะเบียนบ้าน บัตรประชาชน ฟังก์ชันการจองคิวออนไลน์ การตรวจสอบสิทธิการเลือกตั้ง แจ้งเหตุไม่ไปใช้สิทธิ์ และมีการเชื่อมโยงหน่วยงานอื่นๆ เช่น การยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์”

(2) ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครอง, (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 23 พฤษภาคม 2568) ได้ให้ความคิดเห็นว่า

“งานทะเบียนและบัตรที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย มีการให้บริการประชาชนตั้งแต่ให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการดาวน์โหลดและติดตั้งแอปพลิเคชันไทยดี ไปจนถึงการให้คำแนะนำการใช้งานประโยชน์ต่างๆ ของแอปพลิเคชัน แต่งตั้งเจ้าหน้าที่และ พิจารณา คำร้องของผู้รับบริการผ่านระบบ และอนุมัติคำร้องในฐานะนายทะเบียน/ผู้ช่วยนายทะเบียน”

(3) ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ปลัดอำเภอ, (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2568) ได้ให้ความคิดเห็นว่า

“แอปพลิเคชันไทยดี มีบทบาทในการช่วยยกระดับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเด่นชัย ทั้งช่วยแบ่งเบาในการคัดกรองเอกสารบางชนิด ที่สามารถดำเนินการได้เองโดยไม่ต้องถึงสำนักทะเบียน รวมถึงการจองคิวการให้บริการล่วงหน้า การย้ายที่อยู่ด้วยตนเอง และยังใช้บัตรประจำตัวประชาชนแบบดิจิทัล จากแอปพลิเคชันไทยดี ในการยืนยันตัวตน/แสดงตัวตน ต่อผู้ช่วยในทะเบียน หรือพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ด้วย”

(4) ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 เจ้าหน้าที่ปกครอง (ชำนาญการ), (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2568) ได้ให้ความคิดเห็นว่า

“ที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย มีการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรประชาชนผ่านช่องทางดิจิทัลแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) โดยเน้นการให้บริการด้าน ทะเบียนราษฎร บัตรประจำตัวประชาชน และบริการภาครัฐ การแจ้งย้ายที่อยู่ด้วยตนเอง ตรวจสอบข้อมูลทะเบียนราษฎรของตนเอง เช่น สถานภาพครอบครัว ที่อยู่ และประวัติการเปลี่ยนแปลงข้อมูล ขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน ขอเปลี่ยนชื่อ ฯลฯ สามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวและบริการรัฐได้ทุกที่ ทุกเวลา”

(5) ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 เจ้าหน้าที่ปกครอง (ลูกจ้างเหมาบริการ), (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 29 พฤษภาคม 2568) ได้ให้ความคิดเห็นว่า

“มีการให้บริการในการแจ้งย้ายปลายทาง กรณีเจ้าบ้านและผู้ย้ายอยู่คนละห้องที่กัน จะมีการแนะนำให้ผู้แจ้งย้าย ดำเนินการผ่านแอปพลิเคชันไทยดี เพื่อความสะดวก และมีการให้บริการ ด้านงานบัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรหาย เมื่อมาทำบัตรใหม่สามารถใช้แอปพลิเคชันไทยดี ในการยืนยันตัวตนได้ นอกจากนั้นยังคัดกรองเอกสารทางทะเบียน และจองคิวออนไลน์”

3) งานทะเบียนและบัตร ของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย มีการดำเนินการตาม มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก Government Easy Contact Center (GECC)

ผู้วิจัยประมวลสรุปความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ดังนี้

การดำเนินงานครอบคลุมทั้ง 4 ด้านหลัก ได้แก่ ด้านสถานที่ที่ออกแบบตามแนวทาง universal design เพื่อรองรับผู้รับบริการทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม มีสิ่งอำนวยความสะดวกและ ช่องทางพิเศษสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ และพระภิกษุ ด้านการบริการมีระบบจองคิวผ่านแอปพลิเคชัน ไทยดี การบริการออนไลน์ผ่านเพจหรือโทรศัพท์ รวมถึงการให้คำปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียน ด้านบุคลากรมีการอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเสริมสร้าง Service Mind และด้านเทคโนโลยีมี การนำเครื่องมือดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการ เช่น การยืนยันตัวตนผ่านแอปพลิเคชันไทยดี การประเมินความพึงพอใจแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวม การดำเนินงานของงานทะเบียนและบัตร เป็นไปตามเกณฑ์ของ GECC อย่างครบถ้วน และเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว และ ตอบสนองความต้องการของประชาชน

บทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญในแต่ละคน มีดังนี้

(1) ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 นายอำเภอเด่นชัย, (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2568) ได้ให้ความคิดเห็นว่า

“ที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย มีการดำเนินงาน ตามมาตรฐาน GECC 4 ด้าน คือ 1. ด้านสถานที่ สามารถเข้าถึงง่าย สะดวก ไม่สร้างภาระแก่ผู้มาติดต่อราชการ มีสิ่งอำนวยความสะดวก 2. ด้านการบริการ มีมาตรฐานในการบริการประชาชน ระบบการบริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน ลดขั้นตอนการดำเนินงาน 3. ด้านบุคลากร มี Service Mind บริการมีคุณภาพ และประสิทธิภาพ 4. ด้านเทคโนโลยี ช่วยให้การบริการสะดวก รวดเร็ว ง่ายและประหยัด”

(2) ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครอง, (สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 23 พฤษภาคม 2568) ได้ให้ความคิดเห็นว่า

“แจ้งย้ายที่อยู่ผ่านแอปพลิเคชันไทยดี โดยไม่ต้องเดินทางมาสำนักงานทะเบียนด้วยตนเอง การจูงใจในการขอรับบริการงานทะเบียนและบัตร อบรมให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการดำเนินงานและปฏิบัติงานเพื่อรองรับเทคโนโลยีที่พัฒนาขึ้น”

(3) ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ปลัดอำเภอ, (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2568) ได้ให้ความคิดเห็นว่า

“งานทะเบียนและบัตร ของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย มีการดำเนินงานตามมาตรฐาน GECC ตั้งแต่การออกแบบที่ว่าการอำเภอตามหลัก universal design ที่ออกแบบสำหรับผู้เข้ารับบริการในทุกเงื่อนไข และมีการสอบถามความพึงพอใจ ติดตามความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีเจ้าหน้าที่ช่วยเตรียมเอกสารและให้คำแนะนำต่างๆ ตลอดถึงการตอบข้อร้องเรียน”

(4) ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 เจ้าหน้าที่ปกครอง (ชำนาญการ), (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2568) ได้ให้ความคิดเห็นว่า

“มีการปรับปรุงสถานที่ที่ว่าการอำเภอให้สะดวก เหมาะสม มีช่องทางพิเศษให้คนพิการ ผู้สูงอายุ พระภิกษุสงฆ์ มีการเพิ่มจัดพักคอยเวลารอรับบริการ ในการบริการเน้นการบริการที่ถูกต้องสะดวก รวดเร็ว และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการด้วย เช่น การให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ไทยดี การติดต่อผ่านเพจ หรือไลน์ มีบริการให้คำแนะนำและการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากการใช้บริการ”

(5) ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 เจ้าหน้าที่ปกครอง (ลูกจ้างเหมาบริการ), (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 29 พฤษภาคม 2568) ได้ให้ความคิดเห็นว่า

“GECC ของงานทะเบียนและบัตรที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย มีการดำเนินการตามมาตรฐาน คือ 1. บัตรคิว/จูงใจผ่านแอปพลิเคชันไทยดี 2. ช่องทางพิเศษสำหรับพระภิกษุ ผู้พิการ สตรีมีครรภ์ 3. ช่องทางการให้บริการแบบออนไลน์ ติดต่อสื่อสารผ่าน Facebook/เพจ เบอร์โทรศัพท์ 4. การประเมินความพึงพอใจแบบอิเล็กทรอนิกส์ 5. ให้คำปรึกษาแนะนำ 6. การรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียน”

4) ปัญหาและอุปสรรคในการบริการด้วยการนำแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) ไปใช้

ผู้วิจัยประมวลสรุปความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ดังนี้

การดำเนินงานของงานทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย ตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) พบว่า มีการดำเนินงานครอบคลุมทั้ง 4 ด้านหลัก ได้แก่ ด้านสถานที่ที่ออกแบบตามแนวทาง universal design เพื่อรองรับผู้รับบริการทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม มีสิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางพิเศษสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ และพระภิกษุ ด้านการบริการมีระบบจูงใจ

ผ่านแอปพลิเคชันไทยดี การบริการออนไลน์ผ่านเพจหรือโทรศัพท์ รวมถึงการให้คำปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียน ด้านบุคลากรมีการอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเสริมสร้าง Service Mind และด้านเทคโนโลยีมีการนำเครื่องมือดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการ เช่น การยืนยันตัวตนผ่านแอปพลิเคชันไทยดี การประเมินความพึงพอใจแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวม การดำเนินงานของงานทะเบียนและบัตรเป็นไปตามเกณฑ์ของ GECC อย่างครบถ้วน และเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของประชาชน

บทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญในแต่ละคน มีดังนี้

(1) ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 นายอำเภอเด่นชัย, (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2568) ได้ให้ความคิดเห็นว่า

“การนำแอปพลิเคชัน ThaiD ไปใช้ในการให้บริการภาครัฐ หรือเอกชน เป็นแนวทางหนึ่งในการปรับปรุงบริการให้ทันสมัยและตอบโจทย์ยุคดิจิทัลมากขึ้น แต่ยังพบปัญหาและอุปสรรคหลายประการที่อาจเกิดขึ้นได้ 1. ความไม่เข้าใจของผู้ใช้งาน ขาดความรู้ในการใช้เทคโนโลยี เช่น กลุ่มผู้สูงอายุหรือผู้ที่ไม่ถนัดใช้สมาร์ทโฟน มักมีปัญหาในการติดตั้งและใช้งานแอปฯ 2. ข้อจำกัดด้านอุปกรณ์ ประชาชนจำนวนมากที่ไม่มีสมาร์ทโฟน หรือมือถือรุ่นเก่าไม่รองรับแอป และไม่มีอินเทอร์เน็ต 3. ความกังวลเรื่องความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว ผู้ใช้งานบางส่วนกังวลว่าอาจมีมิจฉาชีพใช้ข้อมูลส่วนตัว เนื่องจากแอปฯ เก็บข้อมูลส่วนตัวมากเกินไป”

(2) ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครอง, (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 23 พฤษภาคม 2568) ได้ให้ความคิดเห็นว่า

“การไม่สามารถเข้าถึงการให้บริการผ่านแอปพลิเคชันไทยดี ได้ทุกกลุ่มเป้าหมายเนื่องจากข้อจำกัดในการใช้ การมีโทรศัพท์มือถือ หรืออินเทอร์เน็ต ในกลุ่มผู้สูงอายุไม่สามารถใช้เทคโนโลยีได้”

(3) ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ปลัดอำเภอ, (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2568) ได้ให้ความคิดเห็นว่า

“ปัญหาและอุปสรรคหลัก คือ การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของราษฎร เพราะราษฎรจำนวนมากไม่ได้ใช้โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟน ที่สามารถใช้งานแอปพลิเคชันไทยดีได้ หรือถึงแม้ใช้ได้ก็อาจยังต้องพิจารณาถึงความรู้เท่าทันของราษฎร ที่อาจจะโดนมิจฉาชีพขโมยข้อมูล หรือหลอกใช้ทำนิติกรรมต่าง ๆ ทำให้ราษฎรขาดความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของข้อมูล”

(4) ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 เจ้าหน้าที่ปกครอง (ชำนาญการ), (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2568) ได้ให้ความคิดเห็นว่า

“ปัญหาและอุปสรรค คือ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่ค่อยเข้าใจเทคโนโลยี และยังไม่ค่อยยอมรับการเปลี่ยนแปลง ยังคงนิยมรับบริการรูปแบบเดิม ๆ คือเดินทางมารับบริการที่เคาน์เตอร์บริการ ณ สำนักทะเบียน ซึ่งอาจเป็นเพราะบางคนยังไม่มีสมาร์ทโฟน และอาจใช้งานไม่ค่อยเป็น หากจะใช้แอปพลิเคชัน ต้องมีลูกหลานคอยช่วย จึงเลือกที่จะเดินทางมาใช้บริการที่สำนักทะเบียนด้วยตนเองมากกว่า”

(5) ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 เจ้าหน้าที่ปกครอง (ลูกจ้างเหมาบริการ), (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 29 พฤษภาคม 2568) ได้ให้ความคิดเห็นว่า

“ปัญหาและอุปสรรคที่พบบ่อย ๆ คือ ประชาชนกังวลเรื่องความปลอดภัยข้อมูลส่วนตัว เนื่องจากประชาชนยังขาดความเข้าใจในการใช้งานแอปพลิเคชันว่าทำอะไรได้บ้าง มีความปลอดภัยมากน้อยแค่ไหน 2. ประชาชนจำรหัสแอปพลิเคชันไม่ได้ 3. ผู้สูงอายุยังไม่มีความรู้ในเรื่องเทคโนโลยี 4. ประชาชนบางส่วนยังไม่มีสมาร์ทโฟน”

2. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

1) ด้านบริการ

ผู้วิจัยประมวลสรุปความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ด้านบริการ พบว่า ทุกฝ่ายเห็นพ้องกันว่าควรส่งเสริมให้ประชาชนใช้แอปพลิเคชันไทยดีให้มากขึ้น เพื่อลดภาระการเดินทาง ลดการใช้กระดาษ และเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พร้อมทั้งเสนอให้ขยายฟังก์ชันของแอปฯ ให้สามารถตรวจสอบ คัดรับรอง หรือดำเนินการต่าง ๆ ได้หลากหลายขึ้น โดยเฉพาะรายการของตนเอง เสริมระบบถาม-ตอบและให้คำปรึกษาสำหรับผู้ใช้งาน เพิ่มระบบยืนยันตัวตนทางเลือก เช่น OTP แทนบัตรประชาชน และเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอกเพื่อใช้ในการแสดงเอกสารอื่น เช่น ใบอนุญาตขับขี่ นอกจากนี้ยังเสนอให้มีการสำรวจความต้องการและปัญหาจากประชาชนในพื้นที่ เพื่อพัฒนาการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

บทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญในแต่ละคน มีดังนี้

(1) ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 นายอำเภอเด่นชัย, (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2568) ได้ให้ความคิดเห็นว่า

“ควรมีการสนับสนุน ส่งเสริม ให้ประชาชนเข้าใช้งานแอปพลิเคชันไทยดีให้มากขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้มากขึ้น ลดจำนวนคนที่ต้องเดินทางมาที่สำนักทะเบียนด้วยตนเอง ลดการใช้กระดาษ”

(2) ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครอง, (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 23 พฤษภาคม 2568) ได้ให้ความคิดเห็นว่า

“การให้บริการในการตรวจ คัดรับรอง หรือตรวจสอบรายการบุคคลในส่วนของรายการของตนเองให้มากขึ้น หลายประเภทกว่าที่เป็นอยู่ปัจจุบัน และมีช่วยบริการถาม-ตอบสำหรับผู้ที่มีข้อสงสัยการใช้บริการแอปพลิเคชัน”

(3) ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ปลัดอำเภอ, (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2568) ได้ให้ความคิดเห็นว่า

“ควรมีระบบ OTP หรือระบบยืนยันตัวตนแบบอื่นๆ ในการยืนยันตัวตนในระบบสำหรับใช้แทนบัตรประจำตัวประชาชน ในการติดต่อรับบริการที่สำนักงานทะเบียน”

(4) ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 เจ้าหน้าที่ปกครอง (ชำนาญการ), (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2568) ได้ให้ความคิดเห็นว่า

“ขยายฟังก์ชันการบริการที่สามารถดำเนินการได้โดยไม่ต้องไปสำนักงานทะเบียน มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการ หรือปัญหาในการให้บริการ จากกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ เพื่อจะได้นำมาปรับปรุง พัฒนาการให้บริการต่อไป”

(5) ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 เจ้าหน้าที่ปกครอง (ลูกจ้างเหมาบริการ), (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 29 พฤษภาคม 2568) ได้ให้ความคิดเห็นว่า

“เชื่อมโยงแอปพลิเคชันไทยดีกับหน่วยงานอื่นในการใช้ยืนยันตัวตนให้มากขึ้น และเพิ่มระบบบริการอื่น ๆ ที่สามารถอำนวยความสะดวกของผู้ใช้งาน เช่น การแสดงใบอนุญาตขับขี่”

2) ด้านบุคลากร

ผู้วิจัยประมวลสรุปความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร พบว่าทุกฝ่ายเห็นพ้องถึงความจำเป็นในการอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ให้เข้าใจในกฎหมาย ระเบียบ และขั้นตอนงานทะเบียน รวมถึงการใช้เทคโนโลยี โดยเฉพาะแอปพลิเคชันไทยดี ทั้งในด้านการใช้งาน การแนะนำประชาชน และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับมาตรฐาน GECC นอกจากนี้ยังเสนอให้มีการเพิ่มบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านดิจิทัล โดยเฉพาะในแต่ละสำนักงานทะเบียน เพื่อรองรับภาระงานที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์ และให้คำแนะนำแก่ประชาชนอย่างใกล้ชิด

บทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญในแต่ละคน มีดังนี้

(1) ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 นายอำเภอเด่นชัย, (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2568) ได้ให้ความคิดเห็นว่า

“ควรมีการจัดอบรมบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจใน กฎหมายและระเบียบของงานทะเบียนต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ และมีความรู้และกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชนตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก GECC โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยี เพื่อสามารถแนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน และแก้ไขปัญหาที่เกิดจากระบบได้”

(2) ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครอง, (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 23 พฤษภาคม 2568) ได้ให้ความคิดเห็นว่า

“มีโครงการอบรมและให้เจ้าหน้าที่ศึกษาวิธีปฏิบัติการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับการให้บริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชันไทยดี”

(3) ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ปลัดอำเภอ, (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2568) ได้ให้ความคิดเห็นว่า

“ควรมีการจัดอบรมบุคลากรในการให้บริการที่ดูแลเกี่ยวกับการบริการและปรับปรุงการบริการเกี่ยวกับแอปพลิเคชันไทยดีโดยเฉพาะ อย่างน้อย 1 คน ในทุก ๆ สำนักทะเบียน เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น ประชาชนเข้าใจระบบมากขึ้น และสามารถใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันไทยดีได้อย่างคุ้มค่า”

(4) ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 เจ้าหน้าที่ปกครอง (ชำนาญการ), (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2568) ได้ให้ความคิดเห็นว่า

“อยากให้มีการเพิ่มบุคลากร ที่ดำเนินการที่เกี่ยวกับแอปพลิเคชันไทยดี โดยเฉพาะไม่ว่าจะเป็น การเข้าระบบเพื่อตรวจสอบคำร้อง การอนุมัติผ่านระบบ การให้คำแนะนำแก่ประชาชนที่ยังไม่มีความรู้ การลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรู้จักและใช้แอปพลิเคชันมากขึ้น และแก้ไขปัญหากรณีผู้รับบริการพบข้อสงสัย หรือเกิดเหตุขัดข้องจากการใช้งาน”

(5) ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 เจ้าหน้าที่ปกครอง (ลูกจ้างเหมาบริการ), (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 29 พฤษภาคม 2568) ได้ให้ความคิดเห็นว่า

“ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย ให้มีความรู้ความเข้าใจในการบริการ และการใช้แอปพลิเคชันไทยดี เพื่อจะได้สื่อสารและให้คำแนะนำแก่ประชาชนที่มาใช้บริการให้เข้าใจได้”

3) ด้านเทคโนโลยี

ผู้วิจัยประมวลสรุปความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ด้านเทคโนโลยี พบว่า มีความเห็นร่วมกันว่าแอปพลิเคชันไทยดีควรได้รับการพัฒนาให้สามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ สถานศึกษา และภาคเอกชน เพื่อขยายขอบเขตการให้บริการให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งออกแบบให้ใช้งานง่าย และเพิ่มฟีเจอร์สำคัญ เช่น ระบบแจ้งเตือนเอกสารใกล้หมดอายุหรือสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ รวมถึงระบบยืนยันตัวตนที่ปลอดภัยมากขึ้น เช่น การสแกนใบหน้า หรือลายนิ้วมือ นอกจากนี้ยังเสนอให้มีการใช้เทคโนโลยี Machine Learning เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และควรส่งเสริมการประชาสัมพันธ์การใช้งานแอปพลิเคชันผ่านสื่อสังคมออนไลน์และผู้นำชุมชน รวมทั้งขยายโครงข่ายอินเทอร์เน็ตให้เข้าถึงในพื้นที่ห่างไกลอย่างทั่วถึง

บทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญในแต่ละคน มีดังนี้

(1) ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 นายอำเภอเด่นชัย, (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2568) ได้ให้ความคิดเห็นว่า

“เพิ่มความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ให้มากขึ้น ทั้งของรัฐบาล รัฐวิสาหกิจ สถานศึกษา รวมถึงเอกชน เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการสามารถรับบริการได้หลากหลายมากขึ้นจากแอปฯเดียว การออกแบบการใช้งานให้ง่ายต่อการใช้งาน มีฟีเจอร์การแจ้งเตือนกรณีเอกสารที่ใกล้จะหมดอายุ ช่วยให้ประชาชนไม่พลาดการต่ออายุ หรือสิทธิสวัสดิการต่าง ๆ”

(2) ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครอง, (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 23 พฤษภาคม 2568) ได้ให้ความคิดเห็นว่า

“พัฒนาระบบแอปพลิเคชันไทยดี ให้มีข้อความเตือนผู้ใช้บริการหรือเจ้าของรายการกรณีบัตรประจำตัวประชาชนใกล้หมดอายุ หรือแจ้งเตือนสิทธิต่าง ๆ เช่นการไปใช้สิทธิ์เลือกตั้ง และควรมีการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตให้กับพื้นที่ห่างไกลหรือพื้นที่สูง ได้ใช้อินเทอร์เน็ตได้อย่างทั่วถึง”

(3) ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ปลัดอำเภอ, (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2568) ได้ให้ความคิดเห็นว่า

“เพิ่มการให้บริการที่หลากหลายมากขึ้น เพิ่มความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ รวมถึงการให้บริการต่าง ๆ ทั้งของรัฐบาล รัฐวิสาหกิจ สถานศึกษา รวมถึงเอกชน และ อาจใช้ Machine Learning มาช่วยพัฒนาการให้บริการ”

(4) ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 เจ้าหน้าที่ปกครอง (ชำนาญการ), (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2568) ได้ให้ความคิดเห็นว่า

“ในแอปพลิเคชันไทยดี ควรเพิ่มการยืนยันตัวตนแบบสแกนใบหน้า หรือ แสกนลายนิ้วมือ เนื่องจากปัจจุบันการเข้าใช้งานแอปฯ สามารถเข้าได้ด้วยการกรอกรหัสตัวเลขเท่านั้น ผู้ใช้งานอาจจะลืมรหัสผ่านได้ง่าย”

(5) ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 เจ้าหน้าที่ปกครอง (ลูกจ้างเหมาบริการ), (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 29 พฤษภาคม 2568) ได้ให้ความคิดเห็นว่า

“ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบรายละเอียด และการใช้งานของแอปพลิเคชันไทยดี ตลอดถึงประโยชน์ต่าง ๆ ผ่านสื่อโซเชียล และผู้นำชุมชน เพื่อให้ประชาชนได้รู้จักแอปพลิเคชันไทยมากขึ้น”

4) ด้านการตอบสนองความต้องการ

ผู้วิจัยประมวลสรุปความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการพบว่า ทุกฝ่ายเห็นพ้องว่าควรพัฒนาแอปพลิเคชันไทยดีให้สามารถตอบสนองต่อผู้ใช้งานได้อย่างทั่วถึง โดยเฉพาะกลุ่มประชาชนที่เข้าถึงเทคโนโลยี เช่น ผู้สูงอายุหรือผู้ที่ไม่มีสมาร์ตโฟนและอินเทอร์เน็ต ผ่านการให้บริการเชิงรุกและการลงพื้นที่ให้ความรู้ ควบคู่กับการบูรณาการระบบให้สามารถใช้แอปพลิเคชันไทยดีแสดงตนแทนบัตรประชาชน หรือใช้ยืนยันตัวตนในหน่วยงานรัฐและเอกชนได้โดยตรง ทั้งนี้ ควรมีการออกแบบหน้าจอการใช้งานให้เข้าใจง่าย เพิ่มฟังก์ชันการใช้งาน และลดขั้นตอนที่ยุ่งยาก ตลอดจนมีการสำรวจความต้องการและประสบการณ์ของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อปรับปรุงและพัฒนาระบบให้ตอบโจทย์ประชาชนได้มากที่สุด

บทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญในแต่ละคน มีดังนี้

(1) ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 นายอำเภอเด่นชัย, (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2568) ได้ให้ความคิดเห็นว่า

“การใช้แอปพลิเคชันไทยดีนั้น ยังมีประชาชนจำนวนมากที่ยังเข้าไม่ถึงเทคโนโลยี เนื่องจากยังขาดโอกาสหลายด้าน บางส่วนยังไม่มีสมาร์ตโฟน ไม่มีอินเทอร์เน็ต ผู้สูงอายุที่ไม่มีความรู้ด้านเทคโนโลยี จึงควรมีบริการแนะนำการเข้าถึงสิทธิ์เชิงรุก ไม่รอให้ประชาชนเข้าหาเอง มีการแนะนำการบริการที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้งาน แก้ไขปัญหาอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ห่างไกล บูรณาการการทำงานกับทุกภาคส่วน เพื่อให้ประชาชนได้ใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันไทยดีได้อย่างเกิดประโยชน์ที่สุด”

(2) ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครอง, (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 23 พฤษภาคม 2568) ได้ให้ความคิดเห็นว่า

“มีการบูรณาการให้สามารถใช้แสดงตนแทนบัตรประจำตัวประชาชนฉบับจริง กับทุกหน่วยงานภาครัฐหรือของเอกชนในอนาคต และทุกหน่วยงานยอมรับการรับรองเอกสารด้วยตนเอง ผ่านระบบแอปพลิเคชันไทยดี”

(3) ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ปลัดอำเภอ, (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2568) ได้ให้ความคิดเห็นว่า

“เพิ่มการให้บริการที่หลากหลาย และมีการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ ตลอดจนสอบถามประสบการณ์การใช้งานแอปพลิเคชัน ในการออกแบบหน้าจอการใช้งานให้สามารถใช้งานได้ง่ายขึ้น”

(4) ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 เจ้าหน้าที่ปกครอง (ชำนาญการ), (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2568) ได้ให้ความคิดเห็นว่า

“ควรบูรณาการให้สามารถ ยืนยันตัวตนกับธนาคาร / เอกชน ได้โดยตรงผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD”

(5) ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 เจ้าหน้าที่ปกครอง (ลูกจ้างเหมาบริการ), (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 29 พฤษภาคม 2568) ได้ให้ความคิดเห็นว่า

“เพิ่มฟังก์ชันการใช้งานของแอปพลิเคชันไทยดีให้มากขึ้น และมีขั้นตอนลดลง ขณะเดียวกันควรมีการลงพื้นที่ออกไปให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่ด้วย”

ตารางที่ 8 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพในแต่ละด้าน

ด้าน	ประเด็นที่พบ	สาระสำคัญจากการสัมภาษณ์
1. ด้านการให้บริการ	ความครอบคลุมและขั้นตอนบริการ	มีบริการครอบคลุมประเภทงานตามภารกิจ แต่ขั้นตอนบางส่วนยังไม่คล่องตัว ประชาชนบางกลุ่มยังสับสน
	ความชัดเจนและการให้คำแนะนำ	ประชาชนบางรายไม่เข้าใจขั้นตอนการใช้งานแอป ThaiD โดยเฉพาะผู้สูงอายุ
2. ด้านบุคลากร	ความสามารถและทักษะ	เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจ แต่บางส่วนยังขาดทักษะด้านดิจิทัล ต้องมีการอบรมเพิ่มเติม
	การสื่อสารและความสุภาพ	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ แต่ยังมีความแตกต่างกันในบางราย

ด้าน	ประเด็นที่พบ	สาระสำคัญจากการสัมภาษณ์
3. ด้านเทคโนโลยี	การใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD	มีประโยชน์ในเรื่องการจองคิวและตรวจสอบข้อมูล แต่ยังพบปัญหา เช่น แอปล่ม ไม่เสถียร
	ความพร้อมของผู้ใช้บริการ	ประชาชนบางส่วนไม่มีสมาร์ตโฟน หรือไม่สามารถใช้งานแอปได้ด้วยตนเอง
4. ด้านการตอบสนองความต้องการ	ความทั่วถึงและเท่าเทียม	มีความพยายามจัดบริการให้ครอบคลุม แต่ประชาชนสัมผัสยังไม่ทั่วถึงทุกกลุ่ม
	กลไกการรับฟังและแก้ไข ปัญหา	ยังขาดช่องทางที่ชัดเจนในการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนโดยตรง

จากตารางที่ 8 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพในแต่ละด้าน พบว่าการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้วยแอปพลิเคชัน ThaiD มีความก้าวหน้าและได้รับการยอมรับในหลายด้าน เช่น ความรวดเร็ว ความสะดวก และความปลอดภัยในการใช้งาน อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อจำกัดเรื่องความพร้อมของประชาชนในการเข้าถึงเทคโนโลยี การขาดการอบรมต่อเนื่องแก่เจ้าหน้าที่ และระบบแอปที่ยังไม่สมบูรณ์ จึงควรมีการสนับสนุนจากภาครัฐในเชิงนโยบายและงบประมาณ เพื่อยกระดับบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

บทที่ 5

บทสรุป

การศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาคุณภาพบริการด้วยแอปพลิเคชันไทยดี ของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ 2) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของการนำแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) ใช้ในการให้บริการงานทะเบียนและบัตร ของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางพัฒนาคุณภาพบริการด้วยแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) งานทะเบียนและบัตรของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่

การศึกษาใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานโดยผสมผสานการวิจัยเชิงปริมาณผ่านการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนกับการวิจัยเชิงคุณภาพผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามถึงโครงสร้างกับประชาชนในพื้นที่ที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่จำนวน 342 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจากผู้เข้ารับบริการงานทะเบียนและบัตรที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย ข้อมูลวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 5 คน ได้แก่ นายอำเภอ ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครอง ปลัดอำเภอ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 2 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา โดยจะสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะการวิจัยดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอนำเสนอสรุปผลการวิจัยเป็นลำดับตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยนำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ “มาก” ครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการ ($\bar{X}$ = 2.62, SD = 0.55) ด้านบุคลากร ($\bar{X}$ = 2.76, SD = 0.44) ด้านเทคโนโลยี ($\bar{X}$ = 2.68, SD = 0.47) และด้านการตอบสนองความต้องการ ($\bar{X}$ = 2.61, SD = 0.50) ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์โดยผู้ให้ข้อมูลระบุว่าหน้าที่หลักของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนและบัตรคือการให้บริการประชาชนตามภารกิจ เช่น การทำบัตรประชาชน แจ้งเกิด แจ้งย้าย และคัดรับรองเอกสาร ซึ่งในปัจจุบันมีการนำแอปพลิเคชัน ThaiD เข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกในกระบวนการต่าง ๆ เช่น การยืนยันตัวตน

การจ้องคิว และการคัดสำเนาเอกสารผ่านระบบดิจิทัล นอกจากนี้ยังมีการดำเนินงานภายใต้มาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) โดยเน้นเรื่องความโปร่งใส ความรวดเร็ว และความสะดวกในการให้บริการ ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้ปรับปรุงสถานที่ ช่องทางติดต่อ และขั้นตอนบริการให้มีความชัดเจนและเข้าถึงได้ง่ายขึ้น อย่างไรก็ตาม ยังมีความท้าทายบางประการ เช่น ขั้นตอนบางอย่างยังไม่สามารถดำเนินการผ่านแอปได้ทั้งหมด และประชาชนบางกลุ่มยังไม่ทราบช่องทางดิจิทัลดังกล่าว

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของการนำแอปพลิเคชัน ThaiD มาใช้ในการให้บริการ จากการวิเคราะห์เชิงคุณภาพพบว่า แอปพลิเคชัน ThaiD จะเป็นเครื่องมือที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ แต่ก็ยังมีอุปสรรคสำคัญหลายประการ โดยผู้ให้ข้อมูลระบุว่าในมิติของผู้ใช้บริการ ปัญหาหลักได้แก่ ประชาชนบางรายไม่มีสมาร์ตโฟน หรือใช้งานอินเทอร์เน็ตไม่คล่อง โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุที่ไม่คุ้นชินกับเทคโนโลยีดิจิทัล อีกทั้งบางรายไม่เข้าใจขั้นตอนการใช้งาน เช่น การติดตั้งแอป การยืนยันตัวตนผ่านระบบใบหน้า หรือการเข้าถึงเอกสารผ่านระบบออนไลน์ ขณะที่ในมิติของเจ้าหน้าที่ พบว่าบางรายยังขาดทักษะด้านเทคโนโลยี ส่งผลให้ไม่สามารถแนะนำหรือช่วยเหลือประชาชนได้อย่างเต็มที่ และในด้านระบบแอปพลิเคชัน ThaiD เอง ยังพบปัญหาเกี่ยวกับความไม่เสถียร เช่น การโหลดช้า ระบบล่มในบางช่วงเวลา หรือมีข้อจำกัดในการดึงข้อมูลจากระบบกลาง ซึ่งส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องในการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน แม้ว่าค่าเฉลี่ยด้านเทคโนโลยีจะอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.68$, $SD = 0.47$)) แต่ข้อมูลเชิงคุณภาพกลับชี้ให้เห็นว่ายังมีปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไขเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อเสนอแนะแนวทางพัฒนาคุณภาพบริการด้วยแอปพลิเคชัน ThaiD จากการรวบรวมข้อเสนอแนะของผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ สามารถสรุปแนวทางการพัฒนาได้เป็น 4 ด้านหลัก ได้แก่

1. ด้านบริการ แนวทางคือพัฒนาแอปพลิเคชัน ThaiD ให้ใช้งานได้ง่าย ลดความซับซ้อนของเมนูและขั้นตอน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ด้วยตนเองอย่างมั่นใจ พร้อมเพิ่มระบบช่วยเหลืออัตโนมัติหรือคู่มือการใช้งานแบบเข้าใจง่าย
2. ด้านบุคลากร ควรส่งเสริมการอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อเสริมทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และการสื่อสารกับประชาชน โดยเฉพาะการอธิบายขั้นตอนการใช้แอปอย่างชัดเจน เพื่อให้บริการได้อย่างมั่นใจและน่าเชื่อถือ สนับสนุนด้วยค่าเฉลี่ยด้านบุคลากร ($\bar{X} = 2.76$, $SD = 0.44$)
3. ด้านเทคโนโลยี หน่วยงานควรมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบ ThaiD ให้มีความเสถียร ลดการล่มของระบบ เพิ่มความเร็วในการโหลดข้อมูล และเชื่อมโยงกับระบบทะเบียนกลางได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ด้านการตอบสนองความต้องการ ควรเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผ่านระบบออนไลน์หรือแบบสำรวจหลังการรับบริการ และจัดกิจกรรมให้ความรู้ในพื้นที่เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้แอป ThaiD ได้อย่างเข้าใจ สะท้อนจากคะแนนตอบสนองความต้องการ ($\bar{X}$ = 2.61, SD = 0.50) ทั้งหมดนี้จะช่วยยกระดับการให้บริการของภาครัฐให้เป็นมิตร ทันสมัย และเข้าถึงได้ในทุกกลุ่มประชาชน

อภิปรายผลการวิจัย

จากสรุปผลการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพบริการด้วยแอปพลิเคชันไทยดี ของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยมาอภิปราย โดยแบ่งเป็น 3 ประเด็น ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับ “ดี” ครอบคลุมทั้ง 4 ด้านหลัก ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยี และด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยเฉพาะด้านการบริการมีลักษณะการดำเนินงานที่รวดเร็ว มีขั้นตอนชัดเจน และแสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อประชาชน ขณะที่บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการอธิบายขั้นตอนให้บริการ และช่วยเหลือผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม ส่วนด้านเทคโนโลยีมีการนำแอปพลิเคชัน ThaiD มาใช้งานในบางกระบวนการ เช่น การจองคิวล่วงหน้าและการยืนยันตัวตน ทำให้ลดระยะเวลาในการรอคิวและช่วยให้ผู้รับบริการมีประสบการณ์ที่ดีขึ้น และในด้านการตอบสนองความต้องการพบว่าประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการได้สะดวกขึ้นผ่านช่องทางดิจิทัล ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพนิต จักรวาฬนรสิงห์ (2563) ซึ่งระบุว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนในระดับดี โดยให้ความสำคัญกับการได้รับบริการที่สุภาพ รวดเร็ว และมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำแนะนำอย่างชัดเจน อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดงานวิจัยของ กรรณิมา แท่นนาค และวลัยพร ชินศิริ (2567) ที่เน้นย้ำถึงการปรับตัวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้บริบทการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ซึ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีและการบริการที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง รวมถึงสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุริยวรรณ สรรพสิงห์ และคณะ (2560) ที่พบว่าการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยนี้ยังไม่สอดคล้องกับข้อค้นพบในงานวิจัยของ สุโขไพศาล รัตตินิทัศน์ (2557) ที่ชี้ให้เห็นว่าเว็บไซต์ภาครัฐมักมีคุณภาพการใช้งานต่ำกว่าภาคเอกชนในหลายมิติ เช่น การออกแบบอินเทอร์เฟซ

และประสบการณ์ผู้ใช้ ซึ่งในกรณีของแอป ThaiD ก็ยังพบว่ามีข้อจำกัดคล้ายคลึงกัน แม้จะได้รับการพัฒนาในระดับหนึ่งแล้วก็ตาม

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของการนำแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) มาใช้ในการให้บริการ จากผลการวิจัยพบว่า แม้การนำแอปพลิเคชัน ThaiD เข้ามาใช้ในการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรจะช่วยเพิ่มความสะดวกและลดขั้นตอนการให้บริการ แต่การดำเนินงานในระดับพื้นที่ยังคงประสบปัญหาและอุปสรรคในหลายด้าน โดยเฉพาะความไม่พร้อมด้านอุปกรณ์ของประชาชน เช่น การไม่มีสมาร์ตโฟน หรือขาดการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญของประชาชนกลุ่มสูงอายุหรือผู้ที่มีรายได้น้อย อีกทั้งยังพบว่าประชาชนจำนวนไม่น้อยยังขาดความรู้ ความเข้าใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน ส่งผลให้เกิดความลังเลหรือปฏิเสธการให้บริการผ่านระบบดิจิทัล นอกจากนี้ การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานยังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะผู้ที่อยู่นอกเขตเทศบาล หรือชุมชนห่างไกล อีกทั้งยังพบว่าแอปพลิเคชัน ThaiD เองยังมีปัญหาในเรื่องของความเสถียร การตอบสนองคำสั่งช้า และการแสดงผลที่ไม่สอดคล้องกับอุปกรณ์บางประเภท รวมถึงเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบางรายยังขาดทักษะเชิงเทคนิคที่จำเป็นในการให้คำแนะนำ หรือแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการ ผลการวิเคราะห์นี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญชนัญญา หาผลดี และ วิชญ์ สุमितสุวรรณ (2568) ที่ศึกษาการยอมรับและการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD พบว่าปัญหาหลักอยู่ที่การเข้าถึงเทคโนโลยี ความเข้าใจของผู้ใช้งาน และการสนับสนุนจากภาครัฐในการแนะนำการใช้งาน ซึ่งในพื้นที่ชนบทหรือห่างไกลยังเป็นข้อจำกัดสำคัญ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุดมโชค อาษาวิมลกิจ (2565) ยังได้ชี้ว่าแอปพลิเคชันภาครัฐมักมีข้อจำกัดในด้านเนื้อหา ความง่ายในการใช้งาน และความเสถียร ซึ่งสอดคล้องกับปัญหาที่พบในกรณีศึกษาอำเภอเด่นชัย ขณะเดียวกันงานวิจัยของ รัตน์สินี ออมสินสมบูรณ์ (2559) เกี่ยวกับแอปการคมนาคมก็ยืนยันว่าปัญหาโครงสร้างพื้นฐานและการออกแบบแอปพลิเคชันให้เหมาะกับผู้ใช้ในระดับพื้นที่ยังเป็นเรื่องที่ต้องพัฒนาอย่างมาก จึงชี้ให้เห็นว่าแม้การพัฒนาแอปของภาครัฐจะเป็นแนวทางที่ถูกต้อง แต่การประยุกต์ใช้ในเชิงปฏิบัติต้องคำนึงถึงบริบทของผู้ใช้งานอย่างละเอียดรอบด้าน

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อเสนอแนะแนวทางพัฒนาคุณภาพบริการด้วยแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกทั้งจากประชาชนผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่ พบว่าแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้วยแอปพลิเคชัน ThaiD ควรมุ่งเน้นใน 4 ด้านหลัก ได้แก่ 1) การพัฒนาทักษะบุคลากร โดยจัดอบรมเชิงเทคนิคให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้งานแอปและช่วยเหลือประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) การขยายช่องทางการประชาสัมพันธ์ โดยใช้สื่อท้องถิ่น กิจกรรมชุมชน และอาสาสมัครดิจิทัลเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มประชาชนที่ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี 3) การปรับปรุงระบบให้มีความเสถียร รองรับการใช้งานพร้อมกันจำนวนมาก และสามารถใช้งานบนอุปกรณ์ได้

หลากหลาย และ 4) การบูรณาการข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐอื่นเพื่อจัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เช่น การยืนยันตัวตนเพียงครั้งเดียวแต่สามารถใช้กับหลายระบบของรัฐได้ ซึ่งจะช่วยลดความซ้ำซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างยั่งยืน แนวทางที่เสนอมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภา พลังกูร และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2562) ที่เน้นการบริหารจัดการ ยุคดิจิทัลต้องตอบสนองผลประโยชน์ของประชาชน โดยใช้เทคโนโลยีทันสมัยและให้ผู้บริหารมีบทบาท นำการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุชบา บุชบงก์ (2563) ซึ่งเสนอว่าพัฒนา คุณภาพบริการควรเป็นไปตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดชัดเจน โดยเน้นการพัฒนาทั้งระบบ บุคลากร และกระบวนการให้บริการ รวมถึงสอดคล้องกับแนวทางของ วรณรัตน์ ลาวัณ และคณะ (2564) ที่พัฒนาแอป “สมาร์ตการดูแล” ซึ่งชี้ว่าการออกแบบแอปพลิเคชันที่ตอบโจทย์ผู้ใช้งานจำเป็นต้องคำนึงถึงบริบทของกลุ่มเป้าหมายที่มีข้อจำกัดในด้านร่างกายและเทคโนโลยี ดังนั้น แนวทางของการ พัฒนา ThaiD ในกรณีศึกษานี้จึงควรนำแนวคิด “บริการที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centered Services)” มาใช้ โดยพิจารณาทั้งด้านเทคโนโลยี กระบวนการ และการมีส่วนร่วมของ ทุกภาคส่วน เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในระยะยาว

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาคุณภาพบริการด้วยแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) ของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. กระทรวงมหาดไทยควรจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการพัฒนาแอปพลิเคชัน ThaiD ให้มีฟังก์ชันหลากหลาย ครอบคลุมบริการภาครัฐทุกด้าน
2. จัดทำ แผนยุทธศาสตร์การเสริมสร้างความรู้ด้านดิจิทัลแก่ประชาชน โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบท
3. ผลักดันนโยบายการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการยืนยันตัวตนดิจิทัล

ข้อเสนอแนะระดับหน่วยปฏิบัติ

1. ที่ว่าการอำเภอเด่นชัยควรจัดอบรมบุคลากรให้มีความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีมากขึ้น รวมถึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เฉพาะด้านดิจิทัล
2. ควรเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ เช่น โซเชียลมีเดีย วิทยุชุมชน และการลงพื้นที่ให้คำแนะนำประชาชน

3. ควรสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการในพื้นที่เป็นประจำเพื่อพัฒนาแอปฯ ให้ตรงกับความ
ต้องการจริง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่างพื้นที่ที่มีการใช้แอปพลิเคชัน ThaiD อย่างเข้มข้นกับพื้นที่
ที่ยังไม่ได้ใช้ เพื่อวัดผลสัมฤทธิ์เชิงเปรียบเทียบ

2. ควรศึกษาความคุ้มค่าทางเศรษฐศาสตร์ (Cost-Benefit Analysis) ของการนำแอปพลิเคชัน
มาใช้ในบริการสาธารณะ

3. ควรขยายขอบเขตไปสู่การศึกษาการใช้งานแอปพลิเคชันอื่น ๆ ที่ใช้ในระบอบราชการ
เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพและการตอบสนองของประชาชนในด้านต่าง ๆ



บรรณานุกรม

- กรรณิมา แท่นนาค และ วลัยพร ชินศรี. (2567). คุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้บริบทการ
จัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางสะพาน จังหวัด
ประจวบคีรีขันธ์. *วารสาร มจร เพชรบุรีปริทรรศน์*, 7(3), 140 – 157.
- คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก. (2567). คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของ
ศูนย์ราชการสะดวก. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ร่วมกับ สำนักงานคณะกรรมการ
พัฒนาระบบราชการ.
[https://www.cpm.go.th/opmportal/multimedia/phoobeas/GECC/2567/คู่มือ
เกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก_-_เผยแพร่.pdf](https://www.cpm.go.th/opmportal/multimedia/phoobeas/GECC/2567/คู่มือเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก_-_เผยแพร่.pdf)
- จิรัชญา ไทยสยาม และคณะ. (2567). ทิศทางการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐไทยและการบริการ
สาธารณะสมัยใหม่. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี*, 13(2), 3 – 15.
- ชนิตา ชนะพล. (2567). การปรับเปลี่ยนองค์การภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล : กรณีศึกษาระบบ
พิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (แอปพลิเคชัน ThalID) ของกรมการปกครอง
กระทรวงมหาดไทย. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย].
[https://digital.car.chula.ac.th/cgi/viewcontent.cgi?article=11931&context=chu
laetd](https://digital.car.chula.ac.th/cgi/viewcontent.cgi?article=11931&context=chulaetd)
- ฐานิดา คณะวป. (2566). ประสิทธิภาพในการให้บริการงานทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอ
เมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ. *วารสารศึกษิตาลัย*, 4(2), 72-84.
- ทงศักดิ์ เหมือนเดย. (2563). รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไทย : ความหมายที่เปลี่ยนแปลงและพัฒนาการ.
วารสารอินทนิลทักษิณสาร, 15(2), 129-152.
- ทิพวิมล จักรวาลนรสิงห์. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียน
ราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี.
[สารนิพนธ์ ปร.ม., มหาวิทยาลัยศรีปทุม].
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2560). ระบบราชการ 4.0 กับการสร้างนวัตกรรมและความเป็นผู้ประกอบการ
ภาครัฐ. ม.ป.ท.
[https://www.excise.go.th/cs/groups/public/documents/document/dwnt/mzy
z/~edisp/uatucm363793.pdf](https://www.excise.go.th/cs/groups/public/documents/document/dwnt/mzyz/~edisp/uatucm363793.pdf)

- บุญชนัญญา หาผลดี และวิชญ์ สุมิตสวรรณ. (2568). อิทธิพลของคุณลักษณะการยอมรับนวัตกรรมที่ส่งผลต่อการใช้บริการงานทะเบียนออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันไทยดีในอำเภอบ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น. *วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 14(2), 94–109. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jmbr/article/view/284282/188768>
- บุษกร รังษิณโณตร และธณัฐา โรจนตระกูล. (2565). คุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก. *Journal of Modern Learning Development*, 7(5), 1-13.
- บุษบา บุษบงก์. (2563). ยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพการให้บริการ : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลคู่อำเภอราชสีห์ จังหวัดศรีสะเกษ. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา*, 10(1), 138 – 149.
- พระครูใบฎีกาวิชาญ วิสุทโธ และยุภาพร ยุภาศ. (2565). แนวทางการพัฒนาบุคลากรและการให้บริการภาครัฐในยุค Next Normal. *วารสารมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*, 13(2), 15-24.
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546, 9 ตุลาคม 2564, หน้า 2
- พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562, 19 พฤษภาคม 2562, หน้า 1
- พลฤทธิ จิระเสวี. (2550). *การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลตา หู คอ จมูก*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร].
- ภา พลังกูร และวิรัช วิรัชนิการวรรณ. (2562). การบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการ ตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 9(1), 74 – 86.
- ยุพิน บุตะเขี้ยว และ รัชดาภักดียิ่ง. (2565). ความปกติใหม่ (New normal) ของคุณภาพบริการของสำนักทะเบียน อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ. *Journal of Modern Learning Development*, 8(6), 119 – 134.
- รัตนสินี ออมสินสมบุรณ์. (2559). *การศึกษาแนวทางการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชัน ประเภทการคมนาคมขนส่งทางบก*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. https://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU_2016_5823036024_5598_6288.pdf

- วรรณรัตน์ ลาวัง, ทิพวรรณ กาญจนโอภาส และอัมพิกา นิ่มใจ. (2564). *โครงการการพัฒนาแอปพลิเคชัน ‘สมารถการดูแล’ เพื่อสนับสนุนผู้ดูแลคนพิการทางการเคลื่อนไหว*. มหาวิทยาลัยบูรพา, กรุงเทพฯ.
https://buuir.buu.ac.th/bitstream/1234567890/3876/3/2564_024.pdf
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2561). การบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล. *วารสาร AL-NUR บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยฟาฏอนี*, 13(25), 161 – 181.
- วิรุทธ พลพจน์ธมดี. (2565). การศึกษาเปรียบเทียบการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัยด้วยเทคนิค IOC, CVR และ CVI. *วารสารรังสิตสารสนเทศ*, 28(1), 169–180.
https://www.academia.edu/81995018/การศึกษาเปรียบเทียบการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัยด้วยเทคนิค_IOC_CVR_และ_CVI
- ศวพร ชุมทอง และคณะ. (2566). แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, สุราษฎร์ธานี.
- สวรรณยา ทับขัน. (2560). คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองศรีราชา จังหวัดชลบุรี. [นิพนธ์ ปร.ม., มหาวิทยาลัยบูรพา].
- สิทธิกร สมบูรณ์พรม และคณะ. (2564). คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม. *วารสารบัณฑิตศึกษา*, 18(80), 127 – 134.
- สุเทพ ดีเยี่ยม. (2566). การยกระดับองค์กรภาครัฐสู่ความเป็นรัฐบาลดิจิทัล. *วารสารวิชาการแสงอีสาน*, 20(1), 122 – 136.
- สุชีพศาล รัตตินทีศน์. (2557). การพัฒนาเครื่องมือเพื่อการประเมินการรับรู้ของผู้ใช้บริการชาวไทยต่อคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ของเว็บไซต์สายการบินต้นทุนต่ำ ในประเทศไทย. *วารสารวิจัยราชภัฏเชียงใหม่*, 15(1), 97–114.
<https://so05.tci-thaijo.org/index.php/cmruresearch/article/view/96183/75114>
- สุรภา เอ็มสกุล และ ธนัสถา ไรจนตระกูล. (2565). คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 7(7), 1 – 13.

สุริยวรรณ สรรพสิงห์, ธนพร สังข์รัช และสุปราณี ก่อเกียรติตระกูล. (2560). การประเมินคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. *วารสารวิจัยสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย*, 10(1), 25–42.

https://so06.tci-thaijo.org/index.php/tla_research/article/view/92398/72381

สำนักบริหารการทะเบียน. (2566). ระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลในแอปพลิเคชัน ThaiD. <https://www.bora.dopa.go.th/app-thaid/>

อนุรัตน์ อนันทนาธร. (2566). รัฐบาลดิจิทัลของไทย. คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี. <https://www.polsci-law.buu.ac.th/polscilaw/download/book3/หนังสือ%20รัฐบาลดิจิทัลของไทย2.pdf>

อารีย์พันธ์ เจริญสุข. (2566). หลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก. สำนักงาน ก.พ.ร.

<https://www.opm.go.th/opmportal/multimedia/phoobeas/FilePDF/PPTGECC.pdf>

อุดมโชค อาษาวิมลกิจ. (2565). แอปพลิเคชันภาครัฐ : คุณภาพและบริการสาธารณะในยุคดิจิทัล. *วารสารสังคมสงเคราะห์ศาสตร์*, 30(2), 206 – 231.

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



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพบริการด้วยแอปพลิเคชันไทยดี
ที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยพะเยา
2. แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้
 - ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน
 - ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
3. กรุณาทำเครื่องหมาย / และเติมข้อความลงในช่องว่าง

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1 เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง ☐ ไม่ระบุ
- 1.2 อายุ ☐ 20 – 39 ปี ☐ 40 – 59 ปี ☐ 60 ปี ขึ้นไป
- 1.3 ระดับการศึกษา ☐ ต่ำกว่าชั้นประถมศึกษา / ชั้นประถมศึกษา
☐ มัธยมศึกษา / ปวช.
☐ อนุปริญญา / ปวส.
☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี
- 1.4 อาชีพ ☐ นักเรียน / นักศึกษา
☐ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท
☐ ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย
☐ รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ
☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....
- 1.5 ประเภทบริการ ☐ งานทะเบียนราษฎร ☐ งานทะเบียนทั่วไป
☐ งานบัตรประจำตัวประชาชน

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

คำชี้แจง กรณำทำเครื่องหมาย / ในข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นคำถาม	การตอบสนองความต้องการ		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
ด้านการบริการ			
1. มีงานบริการที่ครอบคลุมประเภทงานตามภารกิจของหน่วยงาน			
2. มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา			
3. การจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ			
ด้านบุคลากร			
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะในการให้บริการ			
2. เจ้าหน้าที่มีความพร้อม มีความกระตือรือร้น ความพร้อมในการให้บริการ			
3. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี บริการอย่างสุภาพ			
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต			
ด้านเทคโนโลยี			
1. แอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) ในการให้บริการประชาชน			
2. มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลที่มีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย			
3. ระบบเทคโนโลยีที่มีความมั่นคง ปลอดภัย และน่าเชื่อถือ			
ด้านการตอบสนองความต้องการ			
1. การดำเนินการยกระดับศูนย์ราชการสะดวกตามแนวปฏิบัติที่ดี			
2. กลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ			
3. การให้บริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม			

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

.....

.....

.....



ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

แบบสัมภาษณ์

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพบริการด้วยแอปพลิเคชันไทยดี ที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์นี้สร้างขึ้นเพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยพะเยา
2. แบบสัมภาษณ์นี้แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์
 - ส่วนที่ 2 การพัฒนาคุณภาพบริการด้วยการนำแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) ใช้ในการ
ให้บริการ
 - ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
3. โปรดตอบคำถามตามความเป็นจริง หรือความคิดเห็นที่แท้จริงของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ (ใช้เฉพาะผู้สัมภาษณ์เท่านั้น)

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....
ตำแหน่ง.....
สังกัด.....

ส่วนที่ 2 การพัฒนาคุณภาพบริการด้วยการนำแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD)

2.1 ในการให้บริการงานทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย ท่านมีบทบาท
หน้าที่อะไรบ้าง

.....
.....

2.2 การให้บริการงานทะเบียนและบัตร ด้วยแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) ของงานทะเบียน
และบัตรที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย มีการดำเนินการอย่างไรบ้าง

.....
.....

2.3 งานทะเบียนและบัตร ของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย มีการดำเนินการตาม
มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก Government Easy Contact Center (GECC) อย่างไรบ้าง

.....

.....

2.4 ท่านคิดว่าปัญหาและอุปสรรคในการบริการด้วยการนำแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) ไปใช้ มีอะไรบ้าง

.....

.....

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

3.1 ท่านมีข้อเสนอแนะหรือแนวทางในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการด้วยแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) อย่างไรบ้าง

ด้านบริการ

.....

.....

ด้านบุคลากร

.....

.....

ด้านเทคโนโลยี

.....

.....

ด้านการตอบสนองความต้องการ

.....

.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวสิรินทร์พร วงศ์สาสาย
วัน เดือน ปี เกิด	30 มิถุนายน 2531
สถานที่เกิด	จังหวัดแพร่
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2555 วท.บ. (เทคโนโลยีชีวภาพทางอุตสาหกรรมเกษตร), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่
ที่อยู่ปัจจุบัน	พ.ศ. 2560 ร.บ. (รัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ 356/2 หมู่ที่ 12 ตำบลบ้านกลาง อำเภอสอง จังหวัดแพร่
ผลงานตีพิมพ์	สิรินทร์พร วงศ์สาสาย และน้ำทิพย์ เสมอเชื้อ (2568). การพัฒนา คุณภาพบริการด้วยแอปพลิเคชันไทยดี ของที่ทำการปกครอง อำเภอด่านซ้าย จังหวัดแพร่. วารสารสมาคมรัฐประศาสน ศาสตร์แห่งประเทศไทย, (อยู่ระหว่างส่งบทความ)
รางวัลที่ได้รับ	-