

การนำระบบการจ้องควิหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและ
บัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติ : การแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย
กรณีศึกษา สำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่นในจังหวัดราชบุรี



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2564
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

The Implementation of Online Appointment or Online Reservation System of the
Registration and Identification Card Department
: Solutions and Policy Recommendations.
Case Studies of Registration Department of District Office and Registration
Department of Local Administrative Office , Ratchaburi Province



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration
Department of Public Administration
FACULTY OF POLITICAL SCIENCE
Chulalongkorn University
Academic Year 2021
Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์	การนำระบบการจอบควหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติ : การแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะเชิงนโยบายกรณีศึกษา สำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่นในจังหวัด ราชบุรี
โดย	น.ส.ผไทมาส นิมคำ
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	อาจารย์ ดร.วิมลมาศ ศรีจำเริญ

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุนนทิพย์ จิตสว่าง)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์ ดร.วิมลมาศ ศรีจำเริญ)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.กุลพฐ ศักดิ์วิทย์)

..... กรรมการ
(ผศ. ดร.ศิริพงศ์ ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา)

ผไทมาศ นิมิตา : การนำระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติ : การแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย กรณีศึกษา สำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่นในจังหวัดราชบุรี. (The Implementation of Online Appointment or Online Reservation System of the Registration and Identification Card Department: Solutions and Policy Recommendations.Case Studies of Registration Department of District Office and Registration Department of Local Administrative Office , Ratchaburi Province) อ.ที่ปรึกษาหลัก : อ. ดร.วิมลมาศ ศรีจำเริญ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพ รวมทั้งปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการนำระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติในสำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่น โดยใช้รูปแบบการศึกษาวิจัยแบบผสมทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และมีขอบเขตในการศึกษาวิจัย คือ สำนักทะเบียนอำเภอเมืองราชบุรีและสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองราชบุรี อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี โดยมีประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ได้แก่ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานประจำสำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่น และประชาชนผู้รับบริการ

ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า การนำระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติในสำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพ อันเกิดจากสมรรถนะหลักขององค์การทั้ง 5 ประการ ได้แก่ โครงสร้างองค์การที่มีผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอหรือผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่นเป็นผู้กำกับติดตามการปฏิบัติงานเพื่อให้ทุกนโยบายสามารถนำมาสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรของสำนักทะเบียนที่มีความรู้ความสามารถและมีความพร้อมในการนำนโยบายสู่การปฏิบัติ งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรในการดำเนินนโยบาย สถานที่ให้บริการมีการจัดสรรพื้นที่เพื่ออำนวยความสะดวกและเอื้อต่อการเข้ารับบริการแก่ประชาชนผู้รับบริการทุกระดับ อุปกรณ์และเครื่องมือภายในสำนักทะเบียนที่มีการปรับปรุงและพัฒนาให้มีความพร้อมเพื่อรองรับต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ต่างมีความพร้อมในการสนับสนุนการปฏิบัติงานและรองรับต่อการให้บริการประชาชน โดยมีความเหมาะสม เป็นธรรม ช่วยประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย และเป็นไปตามมาตรการการป้องกันโรคของทางราชการ

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

ลายมือชื่อนิสิต

ปีการศึกษา 2564

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6282034024 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD: public service effectiveness the registration and identification card

Pathaimas Nimkum : The Implementation of Online Appointment or Online Reservation System of the Registration and Identification Card Department: Solutions and Policy Recommendations. Case Studies of Registration Department of District Office and Registration Department of Local Administrative Office , Ratchaburi Province. Advisor: WIMONMAT SRICHAMROEN, Ph.D.

This research aimed to study the effectiveness, problems, challenges, and recommendations of online appointment and reservation systems for the registration and identification card in a district office and a local administrative office. The study was conducted using a mixed-methodology at in Muang Ratchaburi District Office and Ratchaburi Municipal Administrative Office in Ratchaburi province by in-depth interviewed office personnel and people who use registration and identification card department service.

The study indicated that the implementation of online appointment and online reservation system is effective. The effectiveness is the result of the organization's capacities contributed by 5 factors; 1) Assistant District Registrars and Local Assistant Registrars as parts of organizations' structure assist in monitoring of the implementation of the system contributing to its effectiveness; 2) office personnel have been trained and prepared to implement the system; 3) budget has been allocated to support the project implementation; 4) the office venues have been organized to support the services, and; 5) office equipment, hardware, and instruments have been developed to support the project implementation. These five factors contributed to the effectiveness, fairness, time-and-cost-saving, sustainability, and respond to the measurements of pandemic prevention.

Field of Study: Public Administration

Student's Signature

Academic Year: 2021

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ในครั้งนี้จะไม่สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี หากปราศจากคำแนะนำของท่าน อาจารย์ ดร.วิมลมาศ ศรีจำเริญ ท่านอาจารย์ที่ปรึกษา ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่ได้ให้คำแนะนำ ชี้แนะ ให้คำปรึกษา รวมทั้งมอบกำลังใจตลอดระยะเวลาที่ผู้วิจัยทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ด้วยความใส่ใจ ดูแลและความเมตตาของท่านอาจารย์ที่ปรึกษาที่มีให้แก่ผู้วิจัยมาโดยเสมอ

ขอขอบคุณทุกการสนับสนุนที่สำคัญที่สุด เป็นทั้งร่างกายและกำลังใจที่ยิ่งใหญ่ที่สุดในชีวิตของผู้วิจัยที่ได้รับจากคุณแม่ประไพมาโดยตลอดทุกความสำเร็จในทุกอย่างก้าวของชีวิตมีคุณแม่ประไพอยู่เบื้องหลัง เป็นทั้งแรงผลักดันและแรงขับเคลื่อนให้ผู้วิจัยสามารถบรรลุในทุกเป้าหมายที่ตั้งไว้ของชีวิตได้อย่างสำเร็จ ‘ลูกอ้วนรักแม่ไพที่สุดในโลก’

ขอขอบคุณ นางสาวดวงสุดา ศรียงค์ รองเลขาธิการนายกรัฐมนตรียฝ่ายบริหาร ผู้บังคับบัญชาท่านแรกในชีวิตราชการของผู้วิจัย ผู้เป็นกำลังใจ เป็นที่ปรึกษา เป็นแรงสนับสนุนและแรงผลักดันให้แก่ผู้วิจัยนับตั้งแต่วันแรกจวบจนถึงปัจจุบัน

ขอขอบคุณผู้บังคับบัญชาทุกระดับ ขอขอบคุณนายสุธี เล้าสุบินประเสริฐ นายอำเภอปากท่อ ปลัดอำเภอเมืองราชบุรี ปลัดเทศบาลเมืองราชบุรี เจ้าหน้าที่ประจำสำนักทะเบียนอำเภอเมืองราชบุรี และสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองราชบุรี สำหรับข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาสารนิพนธ์ในครั้งนี ขอขอบคุณพี่ปลัดวิรัชชัย พี่ปลัดอภิรักษ์ ที่ให้ความช่วยเหลือ แนะนำ ให้คำปรึกษา ตลอดจนการแก้ปัญหาทั้งในส่วนของงานในหน้าที่และการทำสารนิพนธ์ของผู้วิจัย ให้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีมาโดยเสมอ

ขอบคุณคุณธีระพงศ์ คุณปานิสรา คุณดวงพร คุณสิรินทรา คุณปภาวดี คุณธนวัฒน์ คุณณัชชา ผู้เป็นกัลยาณมิตรที่อยู่เคียงข้างในทุกปัญหา ทุกการช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจที่ยิ่งใหญ่ในวันที่ประสบกับอุปสรรคและปัญหาที่ยากจะผ่านพ้นไปได้ รวมไปถึงเพื่อนร่วมรุ่นรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รุ่นที่ 52 ที่ให้การช่วยเหลือตลอดการศึกษาในระดับปริญญาโทนี้

ด้วยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษานิพนธ์ในครั้งนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการบริการภาครัฐและผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป หากมีข้อผิดพลาดประการใด ขออภัย ณ ที่นี้เป็นอย่างสูง

ผไทมาศ นิมคำ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูปภาพ.....	ฎ
บทที่ 1	1
บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.1.1 การให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	1
1.2 การใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการภาครัฐของไทย	3
1.3 การใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการโดยกระทรวงมหาดไทย	4
1.4 คำถามการวิจัย.....	11
1.5 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	11
1.6 ประโยชน์ของการวิจัย.....	11
1.7 ขอบเขตของการวิจัย.....	11
1.7.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา	11
1.7.2 ขอบเขตด้านพื้นที่.....	12
1.7.3 ขอบเขตด้านประชากร.....	12
1.7.4 ขอบเขตด้านเวลา	12
1.8 ประโยชน์ของการวิจัย.....	12

1.9	นิยามศัพท์	13
บทที่ 2	14
	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	14
2.1	แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM).....	14
2.1.1	ประสิทธิภาพตามพาราไดม์ New Public Management: NPM.....	16
2.1.2	ประสิทธิผลของการดำเนินงานภาครัฐ.....	19
2.2	รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์.....	20
2.2.1	หลักการสำคัญของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์.....	21
2.2.2	ประเภทการให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์.....	22
2.2.3	ปัจจัยส่งเสริมสู่ความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์.....	23
2.3	ประเทศที่ประสบความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีไปใช้ในการให้บริการด้านทะเบียนหรือ การบริการภาครัฐ.....	25
2.3.1	ราชอาณาจักรเดนมาร์ก.....	25
2.3.2	สาธารณรัฐเกาหลีใต้.....	27
2.3.3	สาธารณรัฐเอสโตเนีย.....	28
2.4	การนำนโยบายไปปฏิบัติ.....	29
2.4.1	ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติด้านการจัดการ หรือ Management Model.....	30
2.5	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	32
บทที่ 3	33
	วิธีการดำเนินการวิจัย	33
3.1	สถานที่ในการเก็บข้อมูล.....	33
3.2	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
3.3	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	34
3.3.1	แบบสอบถามเชิงปริมาณ.....	34

3.3.2 การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi – Structured Interview).....	36
3.4 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	37
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	37
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	37
3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research).....	37
3.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research).....	38
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	39
4.1 ผลของการศึกษาตามกรอบแนวคิดส่วนที่ 1 : การนำนโยบายไปปฏิบัติตามตัวแบบการจัดการ หรือ management model ว่าด้วยสมรรถนะหลักขององค์การ ประกอบด้วยบุคลากร โครงสร้าง งบประมาณ สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ.....	40
4.1.1 ปัจจัยด้านบุคลากร	40
4.1.2 ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ	43
4.1.3 ปัจจัยด้านงบประมาณ.....	45
4.1.4 ปัจจัยด้านสถานที่.....	46
4.1.5 ปัจจัยด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ.....	53
4.2 ผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ : ผลสำเร็จหรือปัญหา อุปสรรคในการนำนโยบาย สู่การ ปฏิบัติ.....	55
4.3 ผลของการศึกษาตามกรอบแนวคิดส่วนที่ 3 : ประสิทธิภาพของการนำนโยบาย ไปปฏิบัติ... 65	
4.3.1 ด้านความสะดวกในการเข้าใช้ระบบระบบจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้า แบบออนไลน์ ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน	68
4.3.2 ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียนหลังจากดำเนินการจองคิวนัด หมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน.....	73
4.3.3 การมีส่วนร่วมของประชาชน.....	80
4.3.4 ด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเข้ารับบริการ	83
บทที่ 5	94

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	94
5.1 วัตถุประสงค์ด้านที่ 1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพ การนำระบบการให้บริการระบบ จอจิกหรือ นัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติ ใน สำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่น	94
5.1.1 การนำขยายไปปฏิบัติตามตัวแบบการจัดการ หรือ management model.....	94
5.1.2 ประสิทธิภาพตามแนวคิด New public management ของการนำระบบการจอจิก หรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ...	99
5.2 วัตถุประสงค์ด้านที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของ การนำระบบการ ให้บริการระบบจอจิกหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัว ประชาชนไปปฏิบัติ ในสำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่น	102
5.2.1 ปัญหา อุปสรรคในการนำระบบการให้บริการระบบจอจิกหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบ ออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติ	103
5.3 ข้อเสนอแนะของการนำระบบการให้บริการระบบจอจิกหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติ	108
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	111
ภาคผนวก ก.....	113
บรรณานุกรม.....	125
ประวัติผู้เขียน.....	128

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ข้อมูลระดับการให้คะแนนหรือ Rating Scale.....	35
ตารางที่ 2 ข้อมูลแสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ.....	36
ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยแสดงระดับความพึงพอใจ.....	68
ตารางที่ 4 ระดับความคิดเห็นด้านการเข้าใช้งานระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้า แบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน.....	68
ตารางที่ 5 ระดับความคิดเห็นด้านรูปแบบการใช้งานระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้า แบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน.....	69
ตารางที่ 6 ระดับความคิดเห็นด้านขั้นตอนการใช้งานระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้า แบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน.....	70
ตารางที่ 7 ระดับความคิดเห็นด้านการชี้แจงรายละเอียดของเอกสารหลักฐานประกอบการเข้ารับบริการของระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน.....	70
ตารางที่ 8 ระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจที่สำนักทะเบียนอำเภอ/สำนักทะเบียนท้องถิ่น ดำเนินการจัดให้มีป้ายแสดงตารางการนัดหมายล่วงหน้าในแต่ละวันเพื่อให้ผู้รับบริการทราบ.....	73
ตารางที่ 9 ระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจที่สำนักทะเบียนอำเภอ/สำนักทะเบียนท้องถิ่น ดำเนินการบริหารจัดการคิวผู้รับบริการทั้งคิวปกติและคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ฯ.....	74
ตารางที่ 10 ระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจที่สำนักทะเบียนอำเภอ/สำนักทะเบียนท้องถิ่นจัดให้มีป้ายแสดงประเภทงานที่ให้บริการอย่างชัดเจน.....	74
ตารางที่ 11 ระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจที่สำนักทะเบียนอำเภอ/สำนักทะเบียนท้องถิ่นจัดให้มีระบบจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าผ่านระบบอื่น.....	76
ตารางที่ 12 ระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจในการใช้บริการระบบจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน.....	77
ตารางที่ 13 ระดับความคิดเห็นด้านความต้องการใช้บริการระบบจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน.....	79

ตารางที่ 14 ระดับความคิดเห็นด้านการมีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นและประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของระบบจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน.....	81
ตารางที่ 15 ระดับความคิดเห็นด้านการมี) จุดรับฟังข้อเสนอแนะและความคิดเห็นในการรับบริการภายในสำนักทะเบียนอำเภอ/สำนักทะเบียนท้องถิ่น	81
ตารางที่ 16 ระดับความคิดเห็นด้านการให้บริการที่เป็นไปตามเงื่อนไข ระยะเวลาที่กำหนด.....	83
ตารางที่ 17 ระดับความคิดเห็นการให้บริการที่ประหยัดเวลา จากการใช้บริการระบบจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน	84
ตารางที่ 18 ระดับความคิดเห็นด้านการประหยัดค่าใช้จ่ายจากการใช้บริการระบบจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน	85
ตารางที่ 19 ระดับความคิดเห็นด้านการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง	85
ตารางที่ 20 ระดับความคิดเห็นด้านการได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอ/สำนักทะเบียนท้องถิ่นมากขึ้น	86
ตารางที่ 21 ระดับความคิดเห็นด้านความเหมาะสมของระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนนงกับการใช้บริการจากสำนักทะเบียนอำเภอ/สำนักทะเบียนท้องถิ่น.....	87
ตารางที่ 22 ระดับความคิดเห็นด้านการที่สำนักทะเบียนอำเภอ/สำนักทะเบียนท้องถิ่นจัดให้มีสัญลักษณ์ในการเว้นระยะห่าง ณ จุดให้บริการเพื่อลดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โควิด-19.....	88
ตารางที่ 23 ระดับความคิดเห็นด้านการที่สำนักทะเบียนอำเภอ/สำนักทะเบียนท้องถิ่นจำกัดจำนวนผู้เข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียนฯ.....	88
ตารางที่ 24 ระดับความคิดเห็นด้านการที่สำนักทะเบียนอำเภอ/สำนักทะเบียนท้องถิ่น จัดให้มีเจลแอลกอฮอล์หรือแอลกอฮอล์ล้างมือไว้ให้บริการ ณ จุดให้บริการภายในสำนักทะเบียน	89

สารบัญรูปร่าง

	หน้า
รูปภาพที่ 1 ตัวแบบทางด้านการจัดการ	30



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันนี้ นับเป็นความท้าทายใหม่ที่ไม่ว่าองค์กรภาครัฐหรือเอกชนต่างต้องเผชิญและเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือในการปฏิรูปโครงสร้างการทำงานขององค์กรเพื่อให้องค์กรมีขีดสมรรถนะที่เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างเป็นพลวัต ความต้องการของโลกในยุคปัจจุบัน อันสะท้อนออกมาทั้งในรูปแบบพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมกรบริโภค พฤติกรรมการแสดงออกหรือพฤติกรรมในการดำรงชีวิต เทคโนโลยีสารสนเทศ ถือเป็นเครื่องมือสำคัญ ที่เป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนความต้องการให้สามารถบรรลุซึ่งเป้าหมายสูงสุดได้ ด้วยบริบทของสภาพแวดล้อมในสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วเช่นนี้ ภาครัฐในฐานะตัวแสดงหลักที่มีภารกิจในการให้บริการสาธารณะ จึงต้องนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เกิดประสิทธิภาพในการบริหารราชการแผ่นดินและเกิดความคุ้มค่าในภารกิจของรัฐ

1.1.1 การให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

การให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือที่เรียกกันว่า e-Service เป็นการปฏิรูปรูปแบบการให้บริการของภาครัฐจากรูปแบบเดิมที่เคยถือปฏิบัติซึ่งมีรายละเอียดขั้นตอนที่สลับซับซ้อน ยุ่งยาก ในการเข้าถึงหรือรับบริการจากภาครัฐ กล่าวคือ ในการเข้ารับบริการในรูปแบบเดิมนั้น บางครั้งจะต้องดำเนินการติดต่อด้วยตัวเอง ณ จุดให้บริการในสำนักงาน ซึ่งเอกสารที่ใช้ประกอบการดำเนินการมีมากขึ้นและหลายครั้งต้องนำเอกสารมาจากหลายหน่วยงาน ซึ่งจะต้องดำเนินการในหลายขั้นตอนหากไม่ครบถ้วนก็ไม่สามารถดำเนินการได้ อันเป็นผลจากการขาดการให้ข้อมูลหรือการขาดช่องทางในการติดต่อสื่อสาร เพื่อแจ้งรายละเอียดในการจัดเตรียมข้อมูลเอกสารเพื่อรับบริการ หรืออีกความหมายหนึ่งคือขาดการบูรณาการข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลข่าวสารที่เชื่อมโยงเข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ จึงเป็นเหตุแห่งปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าถึงหรือเข้ารับบริการจากภาครัฐที่มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการที่ค่อนข้างมาก ประชาชนในฐานะผู้รับบริการ

ไม่ได้ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการตอบสนองความต้องการหรือการเข้ารับบริการต่างๆ จากภาครัฐมาสู่การให้บริการของภาครัฐในรูปแบบใหม่ โดยนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาปรับใช้ในการให้บริการประชาชน ผ่านช่องทางออนไลน์หรือแพลตฟอร์มในรูปแบบต่างๆ เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการของภาครัฐให้มีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อติดต่อขอรับบริการของภาครัฐยังสำนักงานหรือหน่วยงานของรัฐ อีกทั้งระบบการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เช่นนี้ นับเป็นอีกช่องทางสำคัญ อีกประการหนึ่งที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน (Petrov, 2016)

1) Digital by Default : การนำเอาระบบการให้บริการภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ มิใช่เพียงแต่การคำนึงถึงประสิทธิภาพในการให้บริการและความคุ้มค่าในการรับบริการของผู้รับบริการ เท่านั้น หากแต่ต้องมองไปถึงการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพและการครอบคลุมทุกกลุ่มผู้รับบริการในอนาคต ที่ต้องสามารถเข้าถึงการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างทั่วถึง จึงเป็นเหตุปัจจัยที่มีความสำคัญที่ภาครัฐเองจำเป็นต้องมีการออกแบบระบบ e-Service ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในทุกระดับได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการและประชาชนในฐานะผู้รับบริการภาครัฐสามารถเข้าถึงระบบได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

2) Device-Agnostic and Mobile-Centric : ภาครัฐต้องปรับรูปแบบการให้บริการ ทั้งการทำงานที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นหลัก และปรับการเข้าถึงบริการภาครัฐของประชาชน ให้ประชาชนในฐานะผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกผ่านการใช้ SMART- PHONES หรืออุปกรณ์ทางเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อให้การให้บริการภาครัฐและการรับบริการภาครัฐเช่นนี้ สะดวก รวดเร็ว สามารถดำเนินการได้ทุกที่ทุกเวลา

3) User-Centered Service Design : การออกแบบการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์นี้จำเป็นต้องพิจารณาจากความต้องการของผู้ใช้งานเป็นสำคัญ กล่าวคือ ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้อย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบหรือเข้าถึงข้อมูลได้อย่างง่ายดาย รวดเร็วและสมบูรณ์ ในขณะที่เดียวกันการใช้บริการของรัฐผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์จะต้องมีความชัดเจน มีการพัฒนา ระบบให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต เพื่อเป้าหมายในการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการเป็นสำคัญ

4) Digital from End to End : ภาครัฐต้องออกแบบรูปแบบการให้บริการให้สามารถดำเนินการแล้วเสร็จทันทีภายในครั้งเดียว โดยการเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆ เข้ามาอยู่ด้วยกันในระบบข้อมูลกลาง เพื่อให้ผู้รับบริการประหยัดเวลาและลดขั้นตอนการดำเนินการ

5) Government as a Platform : รัฐบาลจะดำรงอยู่ในฐานะตัวแสดงสำคัญในการผสานเชื่อมโยงข้อมูลและผสานความร่วมมือของทั้งในภาครัฐและเอกชน เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการประชาชน ทั้งในการพัฒนานวัตกรรมที่ทันสมัย การพัฒนา Application เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างสูงสุด

ดังนั้น การที่ภาครัฐนำเอาระบบการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือ e-Service เข้ามาเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจของรัฐ โดยเฉพาะการจัดสรรบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในฐานะผู้รับบริการ ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว สะดวก ถูกต้อง แม่นยำ และมีข้อมูลที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย อันก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของภาครัฐ ให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ เกิดความไว้วางใจในการรับบริการสาธารณะจากภาครัฐ ตลอดจนเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนทั้งในการเดินทาง ค่าบริการหรือประหยัดเวลาในการติดต่อขอรับบริการภาครัฐและเกิดความคุ้มค่าในภารกิจของรัฐ นั้นเอง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1.2 การใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการภาครัฐของไทย

การบริหารงานภาครัฐของไทย ได้เริ่มมีการนำระบบ e-Service มาดำเนินงานในบริการสาธารณะเพิ่มมากขึ้น อันเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงที่เป็นพลวัตที่ส่งผลต่อการปรับรูปแบบการดำเนินงานหรือการให้บริการของภาครัฐ โดยรัฐบาลไทยได้นำกรอบยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) อันเป็นกรอบที่กำหนดทิศทางในการพัฒนาประเทศ โดยมีเป้าหมายให้ประเทศไทยในอนาคต “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” ผ่านการกำหนดยุทธศาสตร์ไว้ทั้งสิ้น 6 ประเด็น ซึ่งการนำเอาระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการของภาครัฐนั้น เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์ด้านที่ 6 คือ การปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ โดยภาครัฐต้องปรับลดขนาดให้มีความเหมาะสมกับภารกิจเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีขีดสมรรถนะสูง มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่ทันสมัย

เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อให้กลไกการปฏิบัติงานของภาครัฐเป็นไปอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ ยึดหลักธรรมาภิบาลเป็นที่ตั้ง เพื่อเป้าหมายสูงสุดในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม โดยในยุทธศาสตร์ด้านที่ 6 การปรับสมดุลและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐ ภาครัฐจะต้องให้บริการสาธารณะที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการรับบริการ ต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส มีข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ ผ่านการปรับรูปแบบและวิธีการดำเนินงานของภาครัฐ โดยเฉพาะการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการสาธารณะ อันเป็นภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งของรัฐ ซึ่งการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการทำงานของภาครัฐจะสามารถดำเนินการได้ในหลากหลายมิติ ไม่ว่าจะเป็นการเปิดช่องทางในการติดต่อสื่อสารหรือข้อมูลข่าวสารของภาครัฐแต่ละหน่วยงานผ่านทาง website หรือ การให้บริการภาครัฐผ่านระบบออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นการยื่นคำร้อง/คำขอทางระบบออนไลน์ การจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ การยื่นแบบรับรอง/คัดรับรองเอกสารออนไลน์ การชำระเงินค่าธรรมเนียมค่าบริการออนไลน์หรือการให้บริการเบ็ดเสร็จในการออกใบอนุญาตหรือการรับเอกสาร ซึ่งในปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐของไทยได้นำเอาระบบดังกล่าวมาปรับใช้ในการให้บริการสาธารณะอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลข่าวสารระหว่างหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนเข้าด้วยกัน อันเป็นการเพิ่มช่องทางในการเข้ารับบริการสาธารณะของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

1.3 การใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการโดยกระทรวงมหาดไทย

กระทรวงมหาดไทย นำเอาแนวคิดการปรับรูปแบบการให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในการขับเคลื่อนภารกิจสำคัญของกระทรวงมหาดไทย โดยมีเป้าหมายในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ โดยในปัจจุบันกระทรวงมหาดไทย ได้ดำเนินการให้บริการรูปแบบดังกล่าวนี้มาปรับใช้ในการดำเนินงานของส่วนราชการระดับกรม รวมไปถึงหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ภายใต้การกำกับของกระทรวงมหาดไทย ทั้งในระดับภูมิภาคและระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ ผ่านทั้งการจัดให้หน่วยงานทุกหน่วยงานมีช่องทางการติดต่อสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางราชการที่เป็นประโยชน์ลงบน website โดยการจัดทำในรูปแบบ Banner ในหัวข้อ e-Service ที่เป็นการรวบรวมการให้บริการของ

หน่วยงานภาครัฐอื่นๆไว้ด้วยกัน อันเป็นการสร้างช่องทางให้ผู้รับบริการหรือประชาชนสามารถใช้ในการติดต่อสื่อสารหรือรับทราบข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำและเป็นระบบ ซึ่งภารกิจในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานของกระทรวงมหาดไทย ยกตัวอย่างเช่น

- 1) Application Smart Land โดยกรมที่ดิน ได้มีการพัฒนาระบบการให้บริการผ่าน Application Smart Land เพื่อเป็น Application กลาง ในการให้บริการสาธารณะในรูปแบบต่างๆที่อยู่ในภารกิจของกรมที่ดิน อาทิ การนัดหมายทะเบียนล่วงหน้า การค้ำรูปแปลงที่ดิน การตรวจสอบราคาประเมินหรือระบบการค้ำรูปแปลงที่ดิน
- 2) กรมการปกครอง ที่ได้พัฒนาระบบการให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็น การตรวจสอบชื่อสกุล กรณีมีความประสงค์จะเปลี่ยนชื่อสกุล การตรวจสอบข้อมูลเลือกตั้งท้องถิ่น การยื่นคำร้องขอใบอนุญาตในกิจการต่างๆ อาทิ อาวุธปืน สถานบริการ โรงรับจำนำ ค่าของเก่า การพนันหรือแม้กระทั่งระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน
- 3) PAE SMART PLUS โดยหน่วยงานในกำกับของกระทรวงมหาดไทย คือการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ได้พัฒนาระบบการให้บริการผ่านการดำเนินการชำระค่าบริการ รวมทั้งการลงทะเบียนเพื่อขอรับใบเสร็จรับเงินหรือใบกำกับภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยประชาชนสามารถขอไฟฟ้า/น้ำประปา ผ่าน Application นี้ได้ นอกจากนี้ยังรวมถึงการขอใช้ไฟฟ้าใหม่และการขอติดกลับมิเตอร์ไฟฟ้าที่ไม่จำเป็นต้องเดินทางไปที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในพื้นที่ที่ต้องการติดตั้ง โดยสามารถขอติดตั้งหรือขอใช้ไฟฟ้าใหม่ผ่าน Application ได้ทุกที่ทุกเวลา นอกจากนี้จะเป็นช่องทางในการให้บริการผ่าน Application เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทุกที่ทุกเวลาแล้ว ยังเป็นช่องทางในการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุขัดข้องหรือประกาศของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เช่น การซ่อมแซมในกรณีไฟฟ้าขัดข้อง การแจ้งเหตุไฟฟ้าดับ และเป็นช่องทางในการติดต่อเพื่อให้ประชาชนสามารถแจ้งเหตุหรือข้อเสนอแนะในความไม่สะดวกในการรับบริการอีกด้วย

จะเห็นได้ว่าแต่ละหน่วยงานในทุกระดับไม่เพียงแต่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารหรือการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของทางราชการเท่านั้น แต่ภาครัฐเองก็ต้องพัฒนารูปแบบการให้บริการสาธารณะที่ตรงต่อความต้องการของประชาชนในทุกระดับ ทุกพื้นที่ให้สามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ประหยัดทั้งค่าใช้จ่ายและเวลาในการดำเนินการ แต่ยังคงตั้งอยู่บนฐานแห่งความเชื่อมั่นในข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ เป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ ในส่วนของการให้บริการสาธารณะโดยกระทรวงมหาดไทยทั้งในระดับภูมิภาคและระดับท้องถิ่นนั้น หนึ่งในบริการที่มีการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์คืองานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยความสำคัญของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนนั้น นับได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งไม่เพียงแต่กับประชาชนผู้มีสัญชาติไทย หากแต่ยังรวมไปถึงบุคคลไม่มีสถานะทางทะเบียนและบุคคลผู้ไม่มีสัญชาติไทยที่อาศัยในประเทศไทยอีกด้วย เนื่องจากงานทะเบียน นับเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล ทะเบียนประวัติเพื่อนำมาใช้เป็นเอกสารทางการทะเบียน อันเป็นหลักฐานที่สำคัญทางกฎหมายที่จะสามารถบ่งชี้ถึงข้อมูลของแต่ละบุคคลตั้งแต่เกิดจนเสียชีวิต เพื่อรักษาสิทธิและหน้าที่ของราษฎรทุกคนในประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสัญชาติ สถานะครอบครัว การจดทะเบียนครอบครัว (สมรส หย่า รับรองบุตร รับบุตรบุญธรรม การบันทึกฐานะภริยา) การได้มาซึ่งกรรมสิทธิ์อันเป็นผลจากการจดทะเบียนนิติกรรมหรือพินัยกรรม และอีกประการหนึ่ง งานทะเบียนราษฎรถือเป็นข้อมูลสำคัญทางสถิติ โดยในการบันทึกข้อมูลหรือเอกสารทางทะเบียนเช่นว่านี้ จะทำให้สามารถประมวลผลออกมาในรูปของข้อมูลสถิติจำนวนประชากร จำนวนครัวเรือนหรือข้อมูลประชากรแยกเพศชาย-หญิง ช่วงอายุ ซึ่งล้วนแต่มีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ ต่อไปในอนาคต ไม่ว่าจะเป็นด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงปลอดภัยของชาติ ที่ได้นำหลักฐานทางทะเบียนราษฎรไปใช้ในการควบคุมหรือแยกบุคคลต่างด้าวผ่านการแสดงบัตรประจำตัวประชาชน บัตรประจำตัวบุคคลผู้ไม่มีสถานะทางทะเบียน บัตรประจำตัวคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทย บุคคลหลบหนีเข้าเมืองผิดกฎหมายในการเข้า-ออกพื้นที่ชายแดนหรือเขตพรมแดนธรรมชาติของประเทศไทย ซึ่งหากมีหลักฐานทางทะเบียนราษฎรแล้วนั้นจะทำให้การควบคุม ติดตามการหลบหนีของบุคคลดังกล่าวเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือแม้กระทั่งในด้านการสาธารณสุขที่นำข้อมูลสถิติทางทะเบียนราษฎรที่เกี่ยวข้องกับทะเบียนคนเกิด คนตาย เพื่อใช้เป็นสถิติชีพในการพัฒนาวางแผนอนามัยครอบครัวต่อไปได้ในอนาคต

ทั้งนี้ตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2551 มาตรา 8 ให้มีสำนักทะเบียนและนายทะเบียนในระดับอำเภอและท้องถิ่น เพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติ กล่าวคือสำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่น มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้านการทะเบียนราษฎร ทะเบียนทั่วไปและงานบัตรประจำตัวประชาชน ไม่ว่าจะเป็น การแจ้งเกิด แจ้งตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน การจดทะเบียนสมรส ทะเบียนการหย่า จดทะเบียนรับรองบุตร บุตรบุญธรรม บันทึกฐานะภริยา การเปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล และงานบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น รวมไปถึง การปฏิบัติงานด้านสัญชาติและสถานะบุคคล ไม่ว่าจะเป็น การขอสัญชาติไทย การจัดทำทะเบียนประวัติของบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียน บุคคลที่ไม่มีสัญชาติไทย อีกด้วยเช่นกัน

สำนักทะเบียนในระดับอำเภอและท้องถิ่นมีฝ่ายต่างๆ ดังต่อไปนี้

1.3.1 สำนักทะเบียนอำเภอ มีนายทะเบียนอำเภอและผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ ประจำสำนักทะเบียนอำเภอ มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎร ในเขตอำเภอ ยกเว้นในเขตท้องถิ่น โดยอำนาจหน้าที่ของสำนักทะเบียนอำเภอ สามารถแบ่งงานออกเป็น 4 ฝ่าย อันได้แก่

- 1) งานทะเบียนทั่วไปตามกฎหมายว่าด้วยทะเบียนครอบครัว ทะเบียนชื่อสกุล ทะเบียนพินัยกรรม
- 2) งานบัตรประจำตัวประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยบัตรประจำตัวประชาชน และมีหน้าที่ในการกำกับ ดูแลการปฏิบัติงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น
- 3) งานทะเบียนราษฎร ตามกฎหมายทะเบียนราษฎร รวมทั้งการสนับสนุนการจัดการเลือกตั้งในทุกระดับ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำและจัดพิมพ์ ตามที่ได้รับการร้องขอและ
- 4) งานสถานะบุคคลและสัญชาติ ตามกฎหมายว่าด้วยสัญชาติ กฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมืองในส่วนของบุคคลซึ่งไม่มีสัญชาติไทย ทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวของชนกลุ่มน้อย บุคคลผู้ซึ่งไม่มีสถานะทางทะเบียนและแรงงานต่างด้าว

1.3.2 สำนักทะเบียนท้องถิ่น มีนายทะเบียนท้องถิ่นและผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น เป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนท้องถิ่น มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงาน การทะเบียนราษฎรในเขตปกครองท้องถิ่น ซึ่งตามแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจาย อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) ด้านที่ 3 ซึ่งกรมการปกครอง จะต้องถ่าย โอนภารกิจด้านการทะเบียนราษฎรให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีความพร้อม ตามหลักเกณฑ์ที่สำนักทะเบียนกลางกำหนด ซึ่งอำนาจหน้าที่ด้านงานทะเบียนและ บัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น นั้นจะสามารถปฏิบัติได้ ทั้งในด้านการทะเบียนราษฎร ทะเบียนทั่วไปและงานบัตรประจำตัวประชาชน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ ความพร้อมทั้งด้านงบประมาณ ด้านความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (ต้องผ่านการศึกษาอบรมตามหลักสูตรที่สำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครองกำหนด) ของแต่ละสำนักทะเบียนท้องถิ่นเองเป็นผลให้ปัจจุบันอำนาจหน้าที่ส่วนใหญ่ของสำนักทะเบียน ท้องถิ่นจะเป็นด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน

สำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่นต่างนำเอาระบบการให้บริการ ภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือ e-Service เข้ามาใช้ในการให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น นอกเหนือจากการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยสำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้ดำเนินการจัดให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลการปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรของทุกสำนักทะเบียนไว้ด้วยกัน เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการให้บริการประชาชน เมื่อมีการร้องขอคัดหรือรับรองเอกสารที่เกี่ยวข้อง กับการทะเบียนราษฎรหรือข้อมูลทะเบียนประวัติได้ในทุกสำนักทะเบียนทั่วประเทศแล้วนั้น กรมการปกครอง โดยสำนักบริหารการทะเบียน ยังคงพัฒนารูปแบบในการให้บริการภาครัฐ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือ e-Service ในหลากหลายช่องทางและงานบริการให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ตรงต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทุกที่ ทุกเวลาและ ทุกอุปกรณ์เครื่องมือสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นระบบการตรวจสอบชื่อสกุล การจองชื่อสกุลออนไลน์ (10101 นามสกุลไทยมหามงคล) Application Thailand Foreign Workers Card Check ที่มีไว้เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลบุคคลที่ไม่มีสัญชาติไทย ผ่านการสแกน QR Code บนหน้าบัตร ระบบจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและ บัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการด้านการทะเบียนและ

บัตรประจำตัวประชาชน อันเป็นภารกิจหลักของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนผู้รับบริการ นั้นเอง

งานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน นับเป็นเอกสารทางราชการ ที่มีความสำคัญกับประชาชนคนไทยทุกคน การให้บริการด้านงานทะเบียนนั้นจะครอบคลุม ถึงงานทะเบียนราษฎร อันได้แก่ การแจ้งเกิด แจ้งตาย ย้ายที่อยู่ การแจ้งเกี่ยวกับบ้าน และงานทะเบียนทั่วไป อันได้แก่ การจดทะเบียนสมรส ทะเบียนหย่า การเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล จดทะเบียนรับรองบุตร จดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม บันทึกรฐานะแห่งครอบครัว บันทึกรฐานะภรรยา รวมไปถึงการคัดหรือรับรองบุคคล ในส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนนั้น ถือเป็นเอกสารทางราชการที่สำคัญที่ใช้เพื่อการพิสูจน์และยืนยันตัวบุคคล รวมทั้งในปัจจุบัน ได้มีการพัฒนาบัตรประจำตัวประชาชนให้อยู่ในรูปแบบ Smart card ที่สามารถใช้บัตรประชาชนเพียงใบเดียวในการติดต่อส่วนราชการ การเข้ารับบริการของรัฐ การธุรกรรมทางการเงิน การรักษาพยาบาล รวมทั้งการเข้าถึงสิทธิ สวัสดิการและบริการด้านอื่นๆ ของทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย นับเป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนการให้บริการในด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน โดยในปัจจุบัน ได้นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน โดยในปี พ.ศ. 2546 คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบให้มีการขยายการให้บริการงานทะเบียนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ที่ครอบคลุมสำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่นทั่วประเทศ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว สะดวก โดยเฉพาะการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลทะเบียนราษฎรเข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียน งานบัตรประจำตัวประชาชน การคัดข้อมูลส่วนบุคคล การจดทะเบียนสมรส ทะเบียนหย่า จดทะเบียนรับรองบุตร จดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม ซึ่งประชาชนผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ในทุกสำนักทะเบียน ไม่ว่าจะเป็นสำนักทะเบียนกลาง สำนักทะเบียนอำเภอ สำนักทะเบียนท้องถิ่นหรือศูนย์บริการร่วมได้ทุกที่ ทุกเวลา

ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID -19 ที่มีการแพร่ระบาดอย่างต่อเนื่องเป็นผลให้การให้บริการสาธารณะของภาครัฐ พึงต้องมีการปรับเปลี่ยนการให้บริการที่สอดคล้องกับมาตรการของกระทรวงสาธารณสุขหรือ D-M-H-T-T-A

อย่างเคร่งครัดและเพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนผู้รับบริการ
ด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนที่มีความจำเป็นต้องใช้เอกสารหลักฐาน
ทางการทะเบียนในการดำเนินธุรกรรมต่างๆ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย
จึงได้ดำเนินการขับเคลื่อน 10 โครงการสำคัญของกรมการปกครอง ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. 2564 (10 Flagships to DOPA New Normal 2021) ในส่วนที่ 2 การยกระดับ
งานบริการเพื่อก้าวไปสู่ “อำเภอ...วิถีใหม่” โดยได้มีการปรับรูปแบบการให้บริการประชาชน
ที่มีความจำเป็นในการติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน
ในรูปแบบใหม่ขึ้น โดยได้จัดทำระบบการจองคิวหรือระบบการนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์
ในการขอรับบริการเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร บัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนครอบครัว
และทะเบียนชื่อบุคคล รวมทั้งการขอรับบริการคัดและรับรองเอกสารล่วงหน้า เกี่ยวกับเอกสาร
การทะเบียนราษฎร สำเนารายการบัตรประจำตัวประชาชน ข้อมูลการจดทะเบียนครอบครัวและ
ข้อมูลการจดทะเบียนชื่อบุคคล ซึ่งประชาชนผู้รับบริการสามารถจองคิวหรือนัดหมาย
เป็นการล่วงหน้าได้ที่เว็บไซต์ <https://q-online.bora.dopa.go.th> เพื่อดำเนินการนัดหมาย
เป็นล่วงหน้าสำหรับการขอรับบริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน
และการคัดรับรองเอกสาร ล่วงหน้าแบบออนไลน์ได้ โดยประชาชนผู้รับบริการสามารถ
เลือกวัน เวลา และสำนักทะเบียนที่ต้องการเข้ารับบริการได้ด้วยตนเอง

ด้วยพลวัตของการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและความก้าวหน้าของเทคโนโลยี
สารสนเทศ เป็นผลการให้บริการของภาครัฐย่อมต้องมีการปรับตัวให้เท่าทันกับการดำเนินกิจการ
และภารกิจอื่นไม่ว่าจะทั้งในภาครัฐด้วยกันเองหรือในภาคเอกชน อีกทั้งการเตรียมความพร้อม
ในการรับมือต่อสถานการณ์ฉุกเฉินที่เป็นผลกระทบต่อองค์กรที่อาจเกิดขึ้นทั้งในปัจจุบันและ
อนาคต แม้ช่องทางให้บริการสาธารณะของภาครัฐจะมีการปรับรูปแบบไปสู่การให้บริการ
ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และแม้ว่าช่องทางในการให้บริการที่เพิ่มขึ้นมานี้จะสามารถตอบสนอง
ต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว แต่ยังมีอีกหลายปัจจัยสำคัญ
ที่ส่งผลต่อการนำนโยบายมาสู่การปฏิบัติ ณ สำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่น
จึงเป็นเหตุให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา การนำระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบ
ออนไลน์ ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติไปสู่การปฏิบัติ
ในสำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่น นั้นเอง

1.4 คำถามการวิจัย

1) การนำระบบการจอบควหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติมีปัญหาอุปสรรค อย่างไร

2) การนำระบบการจอบควหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย อย่างไร

1.5 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการนำระบบการจอบควหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติในสำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่น

2) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการนำระบบการจอบควหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติในสำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่น

1.6 ประโยชน์ของการวิจัย

เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและยกระดับการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนจากการศึกษาถึงปัญหาและข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการนำระบบการจอบควหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนสู่การปฏิบัติ

1.7 ขอบเขตของการวิจัย

1.7.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาการนำระบบการจอบควหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ไปปฏิบัติในสำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่น โดยจะเป็นการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Policy Implementation) และทฤษฎีการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management (NPM))

1.7.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้มีขอบเขตในการศึกษา คือ สำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดราชบุรี จำนวน 2 แห่ง โดยแบ่งเป็นสำนักทะเบียนอำเภอ 1 แห่ง ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภอเมืองราชบุรี และสำนักทะเบียนท้องถิ่น จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองราชบุรี อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี โดยพิจารณาจากหลายปัจจัยประกอบ ไม่ว่าจะเป็นขนาดพื้นที่และประชากรของสำนักทะเบียนที่มีพื้นที่กว้างและประชากรหนาแน่น ประกอบกับสถานที่ตั้งของสำนักทะเบียน อยู่ในพื้นที่ที่มีสถานที่สำคัญ ไม่ว่าจะเป็นสถาบันการเงิน ธนาคาร ห้างสรรพสินค้า ตลาด สถานที่ราชการ ศูนย์ราชการ อีกทั้งพิจารณาจากปัจจัยในการคมนาคมขนส่งที่สะดวก เอื้อต่อการเข้ารับบริการของประชาชนที่ต้องการเข้ารับบริการด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

1.7.3 ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการศึกษา อันได้แก่ ผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ ผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ณ สำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่น ประชาชนผู้รับบริการทั้งในสำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่น

1.7.4 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา ระหว่างเดือนกันยายน ถึง เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2564

1.8 ประโยชน์ของการวิจัย

เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและยกระดับการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน จากการศึกษาถึงปัญหาและข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการนำระบบการจูงใจหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนสู่การปฏิบัติ

1.9 นิยามศัพท์

e-service หมายถึง การให้บริการของภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

งานทะเบียนราษฎร หมายถึง งานทะเบียนราษฎร การแจ้งเกิด แจ้งตาย ย้ายที่อยู่ งานเกี่ยวกับบ้าน

งานทะเบียนทั่วไป หมายถึง งานทะเบียนครอบครัว ทะเบียนชื่อสกุล ทะเบียนพินัยกรรม

อำเภอ หมายถึง การปกครองส่วนภูมิภาคในระดับอำเภอ รวมถึงกิ่งอำเภอ

ท้องถิ่น หมายถึง กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา เทศบาล (เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล) และหน่วยปกครองท้องถิ่นที่อื่นที่กำหนด

สำนักทะเบียนอำเภอ หมายถึง สำนักทะเบียนประจำอำเภอ/กิ่งอำเภอ

สำนักทะเบียนท้องถิ่น หมายถึง สำนักทะเบียนประจำหน่วยปกครองท้องถิ่นอื่นตามกำหนด อันได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาการนำระบบการจูงใจหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติ ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีเพื่อทบทวนวรรณกรรม อันนำมาเป็นกรอบในการศึกษาดังนี้

2.1 แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM)

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เป็นการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารจัดการภาครัฐแบบเดิมที่ยึดติดอยู่กับกฎ ระเบียบ มาเป็นการบริหารจัดการภาครัฐที่ให้ความสำคัญกับการใช้ทรัพยากรอย่างมีคุณค่า มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มุ่งผลสัมฤทธิ์ นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ให้การบริหารจัดการภาครัฐ โดยต้องปรับรูปแบบขององค์การจากเดิมที่เป็นไปตามสายการบังคับบัญชาสู่รูปแบบองค์การที่มีความยืดหยุ่นและมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจเพื่อให้การตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นไปได้อย่างสะดวก รวดเร็ว (ธงชัย คล้ายแสง, 2562) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด 7 ประการสำคัญเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (CHRISTOPHER HOOD, 1991) ดังนี้

- 1) องค์การต้องมีการจัดการให้อยู่ในรูปแบบองค์การสาธารณะแบบมีอาชีพโดยให้อิสระแก่ผู้บริหารระดับสูงขององค์การในการบริหารจัดการและมีอิสระในการตัดสินใจ ซึ่งการมีบทบาทและความรับผิดชอบที่ชัดเจนนี้ นำมาซึ่งการตรวจสอบ เพื่อให้การบริหารจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสม
- 2) องค์การจะต้องกำหนดมาตรฐานและตัวชี้วัดผลงานที่มีความชัดเจน เพื่อเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานหรือการบริหารจัดการของรัฐ
- 3) องค์การจะต้องมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการให้ความสำคัญกับผลลัพธ์หรือผลสำเร็จของงานตามเป้าหมายมากกว่าการให้ความสำคัญกับกระบวนการหรือวิธีการทำงาน ผ่านการให้จัดสรรทรัพยากรและการให้รางวัลที่สอดคล้องกับผลของการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงาน
- 4) องค์การต้องปรับโครงสร้างขององค์การไปสู่การกำหนดหน่วยย่อยภายในองค์การ ปรับบทบาทขององค์การที่เป็นระบบราชการสู่การนำเอาแนวคิดเอกชน

เข้ามาปรับใช้ในเชิงพาณิชย์ ผ่านการจัดการด้วยงบประมาณและการบริหารที่มีความเป็นอิสระต่อกัน

5) องค์กรภาครัฐต้องปรับตัวให้มีรูปแบบการปฏิบัติงานแบบแข่งขันเสมือนองค์กรเอกชนมากขึ้น เปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแข่งขันหรือเข้ามาดำเนินกิจการประการใดประการหนึ่งของรัฐ เช่น การประมูลการให้บริการสาธารณะ การให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการแทนรัฐ ซึ่งจะก่อให้เกิดมาตรการในการให้บริการของรัฐที่ดีขึ้น ทั้งยังเป็นการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายของภาครัฐในการจัดทำบริการสาธารณะอีกด้วย

6) องค์กรภาครัฐต้องปรับรูปแบบวิธีการปฏิบัติงานแบบเดิมที่เน้นการยึดติดกับระเบียบ แบบแผนสู่การนำเอารูปแบบวิธีการปฏิบัติงานของเอกชนเข้ามาปรับใช้ เพื่อให้การปฏิบัติงานของภาครัฐเองเกิดความยืดหยุ่นมากยิ่งขึ้น

7) องค์กรจะต้องใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดความคุ้มค่า ประหยัด ลดต้นทุนและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อให้ได้ผลสำเร็จของการปฏิบัติงานที่เพิ่มมากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรที่น้อยลง

ดังจะเห็นได้ว่าประการสำคัญทั้ง 7 ประการของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้น ภาครัฐพึงต้องปรับรูปแบบการทำงานให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องนำเอาแนวทางการปฏิบัติงานของเอกชนเข้ามาปรับใช้ในการให้บริการสาธารณะหรือการบริหารจัดการภาครัฐเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่า ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว อันสอดคล้องกับ บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ (2560) ที่มองว่าการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่หรือ New Public Management เป็นการปรับรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐ โดยการนำเอาวิธีการบริหารแบบเอกชนเข้ามาปรับใช้ โดยยึดหลักการบริหารงานบนหลักความคุ้มค่า มุ่งเน้นประสิทธิภาพ และผลสัมฤทธิ์ ผ่านการเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขัน โดยเฉพาะการจัดทำบริการสาธารณะ อีกทั้งการจัดรูปแบบองค์กรให้มีโครงสร้างและขนาดที่กะทัดรัด เป็นแนวราบ เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นในระเบียบแบบแผน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทั้งในการบริหารจัดการภาครัฐและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว

ดังนั้น การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ หรือ New Public Management นับเป็นการปรับบทบาทของรัฐที่แต่เดิมคงอยู่ในฐานะทั้งผู้กำหนดและผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ยึดกฎ ระเบียบ

แบบแผนที่มากเกินไปจนความจำเป็นสู่การนำเอาแนวคิดการบริหารงานของภาคเอกชนเข้ามาปรับใช้ในการบริหารจัดการและการให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นการปรับโครงสร้างองค์การให้อยู่ในแนวราบ มีความยืดหยุ่น อีกทั้งการเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันหรือดำเนินกิจการบางประการที่รัฐมอบหมายให้ดำเนินการแทน อันเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะที่ดียิ่งขึ้น เพื่อเป้าหมายให้การบริหารจัดการภาครัฐและการให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เกิดความคุ้มค่าในทรัพยากรที่ใช้ เกิดผลสัมฤทธิ์ในภารกิจของรัฐและสามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนในฐานะผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วและมีคุณภาพเป็นสำคัญ

2.1.1 ประสิทธิภาพตามพาราไดม์ New Public Management: NPM

ประสิทธิภาพคือผลของการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดผลกำไรและความพึงพอใจ ซึ่งความพึงพอใจในที่นี้อยู่ในบริบทของการให้บริการประชาชนโดยพิจารณาจาก 5 ปัจจัยประกอบ อันได้แก่ ความพึงพอใจในการให้บริการอย่างเท่าเทียม รวดเร็วทันต่อเวลา เพียงพอต่อเนื้อและก้าวหน้า (Millet John D, 1954) และ ชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการจะมีความหมายรวมถึงผลผลิตไปด้วย โดยประสิทธิภาพนั้นสามารถวัดได้ในหลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา ไม่ว่าจะ เป็น ด้านต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการผลิต ซึ่งต้องใช้ทรัพยากรในการบริหาร ไม่ว่าจะ เป็น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ ที่มีอยู่ให้เกิดความคุ้มค่าและเกิดผลเสียให้น้อยที่สุดในด้านของกระบวนการบริหาร ที่ต้องดำเนินการบนมาตรฐานแห่งความถูกต้อง รวดเร็วและนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อให้เกิดความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วกว่าเดิม เป็นผลให้มิติในด้านผลที่ได้รับจะเกิดงานที่มีคุณภาพ ทันต่อเวลา และเกิดผลที่ดีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่นกัน (ทิพาวดี เมฆสวรรค์, 2538)

อีกทั้ง ตัวแบบแนวคิด SERVQUAL อันเป็นการประเมินถึงคุณภาพการให้บริการรัฐหรือบริการสาธารณะให้เกิดประสิทธิภาพและความพึงพอใจต่อผู้รับบริการจำเป็นต้องยึดหลักสำคัญ 5 ประการ ดังนี้คือ

- 1) ความเป็นรูปธรรม โดยที่สิ่งอำนวยความสะดวกทั้งหลาย อาทิ บุคลากร เครื่องมือ สถานที่ การติดต่อสื่อสาร รวมไปถึงสภาพแวดล้อมล้วนต่างเป็นส่วนสนับสนุนต่อการให้บริการประชาชน ที่สามารถมองเห็นได้อย่างเป็นรูปธรรม

- 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ เป็นความสามารถในการให้บริการมีความถูกต้อง เหมาะสม ประชาชนได้รับความสม่ำเสมอในการรับบริการ เป็นผลให้ประชาชนมีความเชื่อถือไว้วางใจในการเข้ารับบริการ
- 3) การตอบสนองลูกค้า ความพร้อมของผู้ให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทันท่วงที ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวกและเข้าถึงบริการภาครัฐได้อย่างง่ายดาย
- 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า โดยผู้ให้บริการต้องสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ ที่ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการให้บริการเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการได้
- 5) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้วยความแตกต่างของแต่ละบุคคลเป็นผลให้ผู้ให้บริการจะต้องทำความเข้าใจและให้บริการตามความต้องการที่แตกต่างหลากหลายของแต่ละบุคคล (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990)

หากเป้าหมายให้การบริหารจัดการภาครัฐและการให้บริการสาธารณะแนวใหม่คือการบริหารจัดการภาครัฐและการให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในภารกิจของรัฐและสามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้แล้วนั้น ประสิทธิภาพตามพาราไดม์ NPM สามารถอธิบายจากการเป็นรัฐบาลที่ขับเคลื่อนโดยลูกค้า หรือ Customer-Driven Government : Meeting the Needs of Customers, Not the Bureaucracy ที่มองว่าสังคมมีรูปแบบที่เปลี่ยนแปลงไป มนุษย์เริ่มมองหาสิ่งที่เหมาะสมกับความต้องการของตนเองเป็นผลให้ภาครัฐต้องปรับรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐที่รับฟังความเห็น ความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนเป็นสำคัญเพราะความต้องการของประชาชนจะส่งผลให้ภาครัฐต้องสร้างนวัตกรรมขึ้นมาใหม่เพื่อให้สามารถสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้ไม่ว่าจะเป็นการที่ปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการภาครัฐที่เปิดกว้างให้ทุกคนสามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้อย่างเท่าเทียมเสมอภาคกันและมีรูปแบบการให้บริการที่แตกต่างกันออกไป เพื่อให้ประชาชนมีทางเลือกในการเข้ารับบริการจากภาครัฐได้ตามที่ตนต้องการ (Osborne, 1992) ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่การบริหารราชการแผ่นดินต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ความมีประสิทธิภาพ เกิดผลสัมฤทธิ์และมีความคุ้มค่าในภารกิจแห่งรัฐ กล่าวคือในการดำเนินกิจการของรัฐใดก็ตามต้องยึดประชาชน ในฐานะศูนย์กลางในการรับบริการจากรัฐ

โดยรัฐพึงต้องรับฟังความคิดเห็น ความต้องการของประชาชนอยู่เสมอ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุง การให้บริการหรือการดำเนินกิจการของรัฐให้มีความเหมาะสม มีการวางแผน กำหนดแผนปฏิบัติ ราชการ เพื่อเป็นตัวกำหนดเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ รวมทั้งจะต้องมีการติดตามและ ประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้ พร้อมทั้งทบทวนถึงภารกิจให้มีความทันสมัยสอดคล้องกับ ความจำเป็นทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและความมั่นคงของประเทศเป็นสำคัญ พร้อมกับการคำนึงถึง ความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงบริการภาครัฐของประชาชน ทั้งการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ การกำหนดขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการหรือการดำเนินกิจการต่างๆของรัฐ ไว้อย่างเปิดเผย ให้ประชาชนได้รับทราบทั้งในจุดให้บริการและผ่านระบบสารสนเทศ รวมไปถึง การนำเอาระบบเครือข่ายสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนหรือเป็นช่องทางการติดต่อ เพื่อให้ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็น อันเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของรัฐได้ ทั้งหมดนี้เป็นไปเพื่อเป้าหมายที่สำคัญของการดำเนินงานภาครัฐ ที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการ ของประชาชนเป็นที่ตั้ง การให้บริการภาครัฐที่ต้องรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจ ของประชาชนเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของรัฐ เพื่อให้ประชาชนทุกคน สามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาค่าใช้จ่ายเพื่อตอบสนองต่อ ความต้องการของตนได้อย่างตรงจุด

ในการบ่งชี้ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของรัฐ ตามการนำนโยบายการให้บริการ ระบบจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ไปปฏิบัตินั้น สามารถบ่งชี้ได้จากหลักการบริหารภาครัฐแนวใหม่สู่การตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ประกอบกับแนวทางการปรับปรุงแบบ การให้บริการจองคิวออนไลน์หรือนัดหมายล่วงหน้าฯ ที่กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้จัดทำขึ้น โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

(1) ความสะดวกในการเข้าถึงเว็บไซต์ <https://Q-online.bora.dopa.go.th> กล่าวคือ ประชาชนผู้รับบริการด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สามารถค้นหาและ เข้าถึงบริการดังกล่าวได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทุกที่ ทุกเวลา มีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการ จองคิวนัดหมายล่วงหน้าที่ชัดเจน เข้าใจง่ายและมีขั้นตอนในการดำเนินการที่ไม่ซับซ้อน

(2) ความพึงพอใจในการรับบริการ กล่าวคือ มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ ที่รวดเร็ว ณ จุดให้บริการภายในสำนักทะเบียนที่มีการวางแผนในการให้บริหารจัดการคิว ของผู้รับบริการทั้งคิวปกติและการจองคิวออนไลน์อย่างเป็นระบบ มีป้ายแสดงจุดการให้บริการ

ในแต่ละงานไว้อย่างชัดเจน รวมไปถึงความพึงพอใจอันเกิดจากการที่สำนักทะเบียนได้ประกาศแจ้งป้ายแสดงตารางการนัดหมายล่วงหน้าในแต่ละวันให้ผู้รับบริการรับทราบผ่านช่องทางต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการติดประกาศหน้าสำนักทะเบียนหรือประกาศลงเป็นเว็บไซต์ หรือระบบการสื่อสารอื่น เช่น Facebook page เป็นต้น

(3) การมีส่วนร่วมของประชาชน ผ่านการมีจุดให้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนทั้งในเว็บไซต์ <https://Q-online.bora.dopa.go.th> หรือช่องทางในการติดต่อสื่อสารอื่นของสำนักทะเบียนไม่ว่าจะเป็น Facebook page เป็นต้น

(4) การประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเข้ารับบริการ จากเดิมที่การเข้ารับบริการไม่สามารถจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าได้ เป็นผลให้ผู้รับบริการต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางที่ไม่เป็นจำเป็นและเสียเวลาในการรอเข้ารับบริการของรัฐ ซึ่งในการนำเอาระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้า เช่นนี้มาปรับใช้ในการให้บริการจะทำให้ผู้รับบริการสามารถเลือกวัน เวลาและสถานที่ในการเข้ารับบริการได้ตามความต้องการของตนเองได้

ดังนั้น หากกล่าวถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานของภาครัฐคือการบริหารงานภาครัฐและการให้บริการประชาชนที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางนั้น พึงต้องให้ความสำคัญในการตอบสนองความต้องการของประชาชนในฐานะผู้รับบริการ ที่มีความพึงพอใจในการรับบริการเป็นที่ตั้ง ผ่านการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อที่ภาครัฐนำไปใช้ปรับปรุงการให้บริการของภาครัฐ และประชาชนในฐานะผู้รับบริการของรัฐทุกคนสามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทุกที่ ทุกเวลา ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเข้ารับบริการ อีกด้วย

2.1.2 ประสิทธิภาพของการดำเนินงานภาครัฐ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้คือ ผลสำเร็จหรือผลที่เกิดขึ้น และธงชัย สันติวงษ์ (2537) ที่กล่าวว่าประสิทธิภาพถือเป็นผลสำเร็จของการทำงานอันเนื่องมาจากสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์และความต้องการได้ และสอดคล้องกับวรัท พุกษากุลนนท์ (2550) ที่มองว่าประสิทธิภาพ นับเป็นเครื่องมือที่บ่งชี้ถึงความสำเร็จหรือความสามารถขององค์การที่ดำเนินกิจการใดให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ดังนั้นประสิทธิภาพของการนำระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้า คือ

(1) การลดความแออัด กล่าวคือ การปรับปรุงแบบการให้บริการจูงใจออนไลน์หรือนัดหมายล่วงหน้า จะช่วยลดความแออัดในการเข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียน ไม่ว่าจะเป็นการบริหารจัดการระบบคิวการให้บริการทั้งในรูปแบบคิวปกติและคิวที่ผ่านระบบการจูงใจออนไลน์ ที่จะต้องมีการบริหารจัดการให้สามารถเข้ารับบริการได้อย่างรวดเร็วและมีระบบ

(2) ความสะดวกในการเข้ารับบริการ กล่าวคือ เป้าประสงค์ของการลดความแออัดจากการจัดระบบในข้างต้น จะส่งผลให้สำนักทะเบียนสามารถลดอัตราความเสี่ยงในการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID-19 ภายในสำนักทะเบียนได้ เป็นผลให้ยังคงสามารถเปิดให้บริการประชาชนได้ตามปกติ ซึ่งจะเป็นส่วนสำคัญในการบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน ผู้รับบริการงานทะเบียนที่มีความจำเป็นต้องใช้เอกสารหลักฐานทางการทะเบียนให้สามารถยังคงรับบริการได้ตามปกติแต่ต้องอยู่ภายใต้การปรับปรุงแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน อีกทั้งยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและประชาชนผู้รับบริการ อีกด้วย

ดังนั้น หากกล่าวถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานของภาครัฐคือการบริหารงานภาครัฐและการให้บริการประชาชนที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางนั้น พึงต้องให้ความสำคัญในการตอบสนองความต้องการของประชาชน ในฐานะผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจในการรับบริการเป็นที่ตั้ง ผ่านการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อที่ภาครัฐนำไปใช้ปรับปรุงการให้บริการของภาครัฐ ประชาชนในฐานะผู้รับบริการของรัฐทุกคนสามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทุกที่ ทุกเวลา ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเข้ารับบริการ อีกด้วย

2.2 รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

การปรับตัวของรัฐตามพาราไดม์ NPM เป็นผลให้การบริหารภาครัฐของไทย มีการปรับตัวเพื่อสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงขึ้นอย่างเป็นพลวัต เปลี่ยนผ่านจากภาครัฐเดิมสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ สำนักส่งเสริมและพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ได้ให้ความหมายของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์หรือ e-Government ว่าเป็นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยการนำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสารมาปรับปรุงในการให้บริการประชาชน และการเข้าถึงบริการของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นด้านข้อมูลข่าวสารหรือเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ใกล้ชิดกับภาครัฐมากยิ่งขึ้น ผ่านการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบข้อมูลการดำเนินงานของราชการ เพื่อให้เกิดธรรมาภิบาลในระบบราชการ เช่นเดียวกับสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภา

ผู้แทนราษฎร (2558) ที่ได้กล่าวถึงนิยามของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ว่า เป็นการที่ภาครัฐนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการ การบริการประชาชน อันเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภาครัฐและการให้บริการประชาชนผ่านกระบวนการทำงานโดยการนำเอาบริการต่างๆของรัฐ ให้อยู่ในรูปแบบออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ ในระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนและก่อให้เกิดธรรมาภิบาล ในระบบราชการมากยิ่งขึ้น อันเป็นผลมาจากการที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องเปิดเผยข้อมูล ในการดำเนินการลงบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน ซึ่งจะทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและตรวจสอบ การดำเนินการต่างๆของภาครัฐได้เสมอ โดยจุดมุ่งหมายในการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศ มาเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการและการบริการประชาชนของภาครัฐนั้น นอกเหนือจาก เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ทันต่อยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลงแล้ว ยังเป็นการพัฒนาการให้บริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการภาครัฐ ได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอีกด้วย

ดังนั้น รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์หรือ e-Government คือการนำเอาเครื่องมือสำคัญ อย่างเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการและการให้บริการของภาครัฐเพื่อเป็น การตอบสนองความต้องการของประชาชน ในฐานะผู้รับบริการภาครัฐได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีช่องทางที่ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการภาครัฐได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียม อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้ ประชาชนสามารถตรวจสอบการดำเนินงานของรัฐผ่านการนำเสนอข้อมูลหรือกระบวนการดำเนินงาน ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานรัฐได้อย่างโปร่งใสอีกด้วย

CHULALONGKORN UNIVERSITY

2.2.1 หลักการสำคัญของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

โดยหลักการสำคัญของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการประชาชนของภาครัฐนั้น ประกอบไปด้วยหลักสำคัญทั้ง 6 ประการ คือ **“ที่เดียว ทันใด ทั่วไทย ทุกเวลา ทั้งถึงและเท่าเทียม โปร่งใสและธรรมาภิบาล”**(ประสพโชค ประมงกิจ, 2549) กล่าวคือ ในการให้บริการประชาชน ของภาครัฐตามหลักการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้น ประชาชนในฐานะผู้รับบริการ สามารถติดต่อ ขอรับบริการจากรัฐได้อย่างเบ็ดเสร็จ ผ่านเว็บไซต์ที่รวบรวมข้อมูลของหน่วยงานต่างๆไว้ภายใน จุดเดียวและจะต้องตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างทันท่วงที โดยที่ประชาชนสามารถ เข้าถึงบริการของภาครัฐผ่านระบบออนไลน์ได้ทุกที่ ทุกเวลาตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมง เพื่อให้ประชาชน สามารถเข้ารับบริการของรัฐได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม โดยไม่จำเป็นต้องเข้ารับบริการ

ที่หน่วยบริการเพียงอย่างเดียว อีกทั้งการให้บริการของภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จะเป็นการสร้างความโปร่งใสและปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามา มีส่วนร่วมในการเข้าถึงและตรวจสอบการทำงานของภาครัฐอีกด้วย

เช่นเดียวกับวิพร เกตุแก้ว (2549) ที่ได้ให้หลักการสำคัญในการให้บริการภาครัฐ ในการให้บริการประชาชน อันนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อน รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยยึดหลักการเช่นเดียวกันคือ “ที่เดียว หนึ่งใด ทั่วไทย ทุกเวลา ทั้งถึงและ เท่าเทียม โปร่งใสและธรรมาภิบาล”

อย่างไรก็ตาม หากการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือสำคัญ ในการขับเคลื่อนการบริหารจัดการและการให้บริการภาครัฐสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แล้ว เป้าหมายสำคัญประการหนึ่งที่พึงคำนึงถึงคือ การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ที่ต้องยึดหลักสำคัญในการปรับเปลี่ยนการให้บริการภาครัฐให้อยู่ในรูปแบบการบริการที่เป็น “ที่เดียว หนึ่งใด ทั่วไทย ทุกเวลา ทั้งถึงและเท่าเทียม โปร่งใสและธรรมาภิบาล”

2.2.2 ประเภทการให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

APT Report (2012) ได้ให้แนวคิดในการจัดประเภทการให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ที่นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นเครื่องมือในการให้บริการประชาชนไว้ทั้งสิ้น 4 ประเภท ดังนี้

1) การให้บริการจากภาครัฐสู่ประชาชน หรือ Government to Citizen : G2C คือการให้บริการพื้นฐานของภาครัฐสู่ประชาชนโดยตรงผ่านการเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ต หรือผ่านเครือข่ายสารสนเทศของภาครัฐ เช่น การชำระภาษี การจดทะเบียน การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การค้นหาข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน โดยภาครัฐ จะต้องทำงานผ่านรูปแบบออนไลน์และทันที

2) การให้บริการระหว่างรัฐกับเอกชน หรือ Government to Business : G2B คือการให้บริการพื้นฐานของภาครัฐสู่ภาคเอกชน โดยภาครัฐจะต้องปรับบทบาทในการ ให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้ ถูกต้อง แม่นยำ และเปิดโอกาสให้ ภาคธุรกิจหรือเอกชนสามารถเข้ามาแข่งขันกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การจดทะเบียน การค้าออนไลน์ การจัดซื้อจัดจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

3) การให้บริการจากภาครัฐสู่ภาครัฐ หรือ Government to Government : G2G คือการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาปรับใช้ในการดำเนินงานทั้งระหว่างหน่วยงานภาครัฐหรือภายในหน่วยงานภาครัฐด้วยตนเอง เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการเชื่อมโยงข้อมูลและแลกเปลี่ยนข้อมูลของภาครัฐซึ่งกันและกัน เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการส่งเสริมการทำงานร่วมกันแบบบูรณาการระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยเช่นกัน

4) การให้บริการจากภาครัฐสู่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือ Government to Employee : G2E

คือการสร้างระบบเพื่อใช้เป็นเครื่องมือที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เช่น ระบบสวัสดิการ ระบบการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ เป็นต้น

ซึ่งสอดคล้องที่พวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2549) และ ทนงศักดิ์ เหมือนเตย (2563) ที่ได้กล่าวถึงการแบ่งประเภทรูปแบบการให้บริการของ e-Government ไว้ 4 ประเภท อันประกอบไปด้วย

- (1) ภาครัฐต่อประชาชน : G2C
- (2) ภาครัฐต่อประชาชน : G2C
- (3) ภาครัฐต่อภาครัฐ : G2G และ
- (4) ภาครัฐต่อข้าราชการ : G2E

การให้บริการภาครัฐแต่ละประเภทได้นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนการให้รูปแบบการให้บริการภาครัฐสู่การเป็น “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” เพื่อส่งมอบบริการของภาครัฐให้ถึงมือประชาชนอย่างรวดเร็ว ทัวถึง เท่าเทียม ทั้งยังเป็นการพัฒนาระบบบริหารงานภาครัฐ ที่นำเอาเครื่องมือสำคัญคือเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ เพื่อให้การดำเนินการใดๆของภาครัฐมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2.3 ปัจจัยส่งเสริมสู่ความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

การนำเอาแนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปปรับใช้ในการบริหารจัดการภาครัฐ จะประสบความสำเร็จหรือไม่ ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เป็นความร่วมมือและความพร้อมในการดำเนินการของหลายส่วนด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (2558) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งเสริมรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สู่ความสำเร็จดังนี้

1) การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน เพราะการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงการทำงานจะต้องได้รับการสนับสนุน ด้านงบประมาณจากผู้บริหารระดับสูง เพื่อเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้ ความเข้าใจผ่านการฝึกอบรมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับการทำงาน

2) บุคลากรของหน่วยงานภาครัฐต้องมีความรู้ ความเข้าใจในเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เพียงพอ เพื่อเป็นส่วนช่วยในการพัฒนาทักษะด้านนี้ให้กับบุคลากรคนอื่นๆขององค์กรต่อไป อีกทั้งต้องมีความพร้อมและยอมรับซึ่งการเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมองค์กร ด้านนวัตกรรม อันมีผลมาจากการที่องค์กรนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ ในการปฏิบัติงาน หากเมื่อบุคลากรทุกคนในหน่วยงานยอมรับและมีความรู้ความเข้าใจ ในการใช้เทคโนโลยี ย่อมส่งผลต่อความสำเร็จในการนำไปปฏิบัติได้

3) นโยบายภาครัฐและระเบียบที่รองรับต้องมีความชัดเจน เพื่อนำไปกำหนดเป็น กรอบแนวทางและมาตรฐานในการดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลทั้งภายในหน่วยงานและ ระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งต้องมีการกำหนดกรอบกฎหมายรองรับความปลอดภัยของข้อมูลข่าวสารและกรอบงบประมาณ ที่ใช้ในการดำเนินการด้วย

4) การพัฒนาระบบสารสนเทศภาครัฐ โครงสร้างพื้นฐานด้านสื่อสารโทรคมนาคม ระบบการให้บริการภาครัฐให้มีความพร้อมสมบูรณ์ สามารถเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศ ระหว่างหน่วยงานของรัฐ รวมทั้งการปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานให้ได้ มาตรฐาน จะเป็นส่วนสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเทคโนโลยี สารสนเทศในการนำมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ

ปัจจัยที่ส่งเสริมรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สู่ความสำเร็จดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ อารมณ์ คุระเอียต (2562) ซึ่งได้กล่าวถึงเงื่อนไขที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการนำเอารัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการบริการภาครัฐ คือการมีนโยบายของรัฐบาลที่มีความชัดเจนในการกำหนด แผนการดำเนินการ การจัดสรรงบประมาณเพื่อการลงทุนในด้านเทคโนโลยีและการพัฒนาบุคลากร รวมทั้งการกำหนดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบและสนับสนุนการนำระบบดังกล่าวมาปรับใช้ในการ บริหารภาครัฐ อีกทั้งต้องมีระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีคุณภาพ

มีความน่าเชื่อถือได้ ถูกต้อง แม่นยำ บุคลากรในหน่วยงานมีความไว้วางใจและยอมรับในการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติในการให้บริการประชาชน ประชาชนเองสามารถรับรู้ถึงประโยชน์ที่ตนได้รับจากการนำเอาเทคโนโลยีหรือรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาปรับใช้ในการให้บริการภาครัฐ

ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าปัจจัยแห่งความสำเร็จของการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในการบริหารงานภาครัฐหรือการจัดบริการภาครัฐนั้น ขึ้นอยู่กับการมีนโยบายรัฐบาลที่มีความชัดเจน มีกฎหมายรองรับมีการจัดสรรงบประมาณ เพื่อใช้ในการดำเนินการทั้งในการพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีความพร้อม สมบูรณ์ สามารถเชื่อมโยง บูรณาการข้อมูลสารสนเทศทั้งภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานไว้อย่างเป็นระบบและการพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีความรู้ ความเข้าใจและสามารถปรับตัวในการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการภาครัฐและการให้บริการประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประโยชน์สูงสุดในการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

2.3 ประเทศที่ประสบความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีไปใช้ในการให้บริการด้านทะเบียนหรือการบริการภาครัฐ

จากการที่องค์การสหประชาชาติได้ประกาศผลการสำรวจรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ประจำปี 2020 หรือ UN E-Government Survey 2020 ที่เป็นการประเมินดัชนีการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลทั้ง 3 ระดับ อันได้แก่ ดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Development Index: EGD) ดัชนีการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Participation Index: EPI) และดัชนีการให้บริการภาครัฐออนไลน์ในระดับท้องถิ่น (Local Online Service Index: LOSI) เป็นผลให้สามารถแสดงถึงการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการทั้งในด้านทะเบียนหรือการบริการภาครัฐอื่นๆ เพื่อให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค ความสำเร็จในการดำเนินการของประเทศต่างๆ ในที่นี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาทั้งสิ้น 3 ประเทศ อันประกอบไปด้วย ประเทศเดนมาร์ก ประเทศเกาหลีใต้ ประเทศเอสโตเนีย

2.3.1 ราชอาณาจักรเดนมาร์ก

ราชอาณาจักรเดนมาร์กนับว่ามีผลการประเมินอยู่ในลำดับที่ 1 จากการที่องค์การสหประชาชาติได้ประกาศผลการสำรวจรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ประจำปี 2020 หรือ UN E-Government Survey 2020 โดยในระยะแรกนั้นนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาสวัสดิการภายในประเทศต่อมาได้มีการปรับใช้กับงานบริการอื่นๆของรัฐ ผ่านข้อมูลทั้ง 3 ประการคือ

1) การให้บริการภาครัฐที่เข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพ เป็นระบบ ที่ผู้ใช้บริการ สามารถใช้งานง่าย มีระบบการให้บริการและสวัสดิการที่ดีมากขึ้น

2) การมีปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่ดีเพื่อส่งผลต่อการเติบโตของภาคธุรกิจต่อไป ผ่านการมีกรอบการดำเนินงานของภาคธุรกิจที่ดีขึ้น มีข้อมูลของภาครัฐที่เอื้อต่อการเติบโต และมีระบบสาธารณูปโภคที่มีประสิทธิภาพ

3) การให้ความสำคัญกับการรักษาความปลอดภัยและความเชื่อมั่นให้คงอยู่ ตลอดเวลาเพื่อคุ้มครองข้อมูลของรัฐและมีโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัลที่มั่นคง พร้อมทั้ง ปรับให้ระบบดิจิทัลเป็นของคนทุกคนได้ (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2562)

หากมองในแง่ของการบริการประชาชน ราชอาณาจักรเดนมาร์กได้มีการนำเอาระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้โดยการนำเอาระบบลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ประชาชนสามารถ แสดงความคิดเห็นไม่ว่าจะเป็นการเลือกตั้ง การลงประชามติ การแสดงความคิดเห็น ในกรณีที่มีการอภิปรายในเรื่องต่างๆของรัฐในทุกระดับของประเทศ และต่อมาได้นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศ มาปรับใช้ในการบริหารจัดการภาครัฐผ่านทางเว็บไซต์ Borger.dk ซึ่งเป็นการรวบรวมข้อมูลและ บริการของรัฐที่เชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศของแต่ละหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นบริการของภาครัฐหรือ เอกชนไว้ที่เว็บไซต์เดียว เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการของภาครัฐที่ครอบคลุม ในทุกมิติได้ และเป็นช่องทางในการตอบสนองประชาชนในการเข้ารับบริการของรัฐได้อย่างสะดวก และรวดเร็วมากขึ้น

จุดแข็งประการสำคัญที่ทำให้การนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศของราชอาณาจักรเดนมาร์ก นำมาปรับใช้ในการบริหารจัดการภาครัฐและการให้บริการประชาชนนั้นเกิดขึ้นจากการบูรณาการ ความร่วมมือ ความสำเร็จของการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้กับทั้งการบริหารจัดการและ การบริการประชาชน ไม่ใช่เพียงแค่ภาครัฐเพียงหน่วยงานเดียว ที่จะเป็นหน่วยขับเคลื่อนการนำระบบ ดังกล่าวนี้นำมาใช้เท่านั้น หากแต่ต้องได้รับความร่วมมือและบูรณาการทำงานร่วมกันกับภาคเอกชน ด้วย ในขณะเดียวกันรัฐบาลในฐานะผู้มีอำนาจในการบริหารจัดการได้มีการวางโครงสร้างพื้นฐาน ที่สำคัญจำเป็นต่อการปรับตัวและให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงไปสู่ความเป็นรัฐบาลดิจิทัล ของประเทศ ไม่ว่าจะเป็น การปรับปรุงระเบียบ กฎหมายเพื่อให้เอื้อต่อการดำเนินการและที่สำคัญ ที่สุดคือการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการประชาชนที่ต้องยึดถือหลักแห่งความสะดวกในการ เข้ารับบริการของประชาชนเป็นสำคัญ

2.3.2 สาธารณรัฐเกาหลีใต้

การนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้มาใช้ในการบริการภาครัฐของสาธารณรัฐเกาหลีใต้นั้น รัฐบาลเกาหลีใต้ให้ความสำคัญกับการนำระบบออนไลน์มาปรับใช้ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึง บริการของรัฐได้อย่างสะดวกและง่ายดาย ผ่านการจัดให้มีเว็บไซต์ Minwon.go.kr เพื่อเป็นเว็บไซต์ กลางในการรวบรวมการให้บริการประชาชนไว้ที่หน้าเว็บไซต์เดียว อาทิเช่น การให้บริการเกี่ยวกับ งานทะเบียนราษฎร การให้บริการเกี่ยวกับระบบการชำระภาษี หรือแม้กระทั่งหลักฐานการฉีดวัคซีน ในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID-19 เป็นต้น อันจะเห็น ได้ว่ารัฐบาลเกาหลีใต้ ให้ความสำคัญกับการอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการภาครัฐของ ประชาชนทุกคนในประเทศให้สามารถเลือกรับบริการได้ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านการนำระบบออนไลน์ เข้ามาปรับใช้ซึ่งเป็นส่วนสำคัญจากการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการจัดทำเว็บไซต์กลาง ที่รวบรวมและบูรณาการเชื่อมโยงการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ที่มีหน้าที่ให้บริการประชาชนไว้ อยู่ในเว็บไซต์เดียวกันนั้น เป็นผลให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการเข้าถึงบริการ ของรัฐนั่นเอง

ส่วนนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนารัฐบาล ดิจิทัล (2562) ได้ระบุถึงปัจจัยสำคัญที่รัฐบาลเกาหลีใต้ใช้ในการขับเคลื่อนประเทศให้ก้าวสู่รัฐบาล ดิจิทัลนั้น ประกอบไปด้วย

1) การได้รับการสนับสนุนจากผู้นำในระดับสูงของประเทศเพื่อจะที่ผลักดันให้ ประเทศมีการพัฒนาในด้านเทคโนโลยีผ่านการปรับเปลี่ยนแผนยุทธศาสตร์ใน 4 ระยะ โดยแต่ละห้วงระยะเวลาต่างมีเป้าหมายที่แตกต่างกัน ดังนี้

1.1) ระยะเวลา Introductory Stage (ในปี 1978 – 1986) ที่รัฐบาลเกาหลีใต้ มีเป้าหมายที่ปรับรูปแบบการให้บริการให้อยู่ในระบบคอมพิวเตอร์

1.2) ระยะเวลา Foundation Establishment Stage (ใน ปี 1487-1446) ที่รัฐบาลเกาหลีใต้มีเป้าหมายที่ต้องการให้ประเทศปรับสู่สังคมสารสนเทศให้เหมือนกับประเทศ ที่พัฒนาแล้ว

1.3) ระยะเวลา Full Promotion Stage (ในปี 1996-2002) ที่รัฐบาลเกาหลีใต้ มีเป้าหมายในการพัฒนาการให้บริการประชาชนผ่านระบบ Online single window การสร้าง e-commerce ร่วมกันระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน และการพัฒนาการใช้งานลายเซ็น อิเล็กทรอนิกส์ให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความโปร่งใสของภาครัฐ

1.4) ระยะเวลา Advanced Stage (ในปี 2003-2011) ที่รัฐบาลเกาหลีใต้ มีเป้าหมายที่เปลี่ยนจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ผ่านการดำเนินการโดยระบบไร้สาย(Wireless Internet) และการนำเอาอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ไม่ว่าจะเป็น คอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟนมาปรับใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนที่ดียิ่งขึ้น

2) การที่รัฐบาลเกาหลีใต้ได้จัดทำแผนในการดำเนินการ ในที่นี้จะกล่าวถึง Master Plan for e-Government 2020 ที่ได้มองถึงเป้าหมายสำคัญในการพัฒนาการนำเอา เทคโนโลยีมาปรับใช้ในการบริหารงานภาครัฐและการให้บริการประชาชน โดยริเริ่มนำเอาระบบ digital new deal มาใช้ อีกทั้งยังมุ่งพัฒนาและจัดหาบริการภาครัฐ ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาจาก สิ่งเดิมที่มีอยู่หรือจัดหาบริการรูปแบบใหม่เพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับความต้องการของ ประชาชนผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

3) การมีการบริหารเชิงกลยุทธ์และการพัฒนาขับเคลื่อนสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ถูกบรรจุไว้ในแผนปฏิบัติหรือแผนพัฒนาประเทศ แม้ว่าจะมีการเปลี่ยนผ่านคณะผู้บริหารหรือรัฐบาล แต่กลยุทธ์หรือการพัฒนาเช่นว่านี้ นั้น ย่อมได้รับการปรับปรุงอยู่เสมอ ในขณะเดียวกัน ยังให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรภาครัฐ เพื่อให้มีความรู้ในการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชน พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการให้บริการ ประชาชนและสร้างมาตรฐานเพื่อให้หน่วยงานรัฐ สามารถเข้ามาเชื่อมโยงการทำงานร่วมกันได้ ผ่าน การสร้างเครือข่าย ฐานข้อมูลและกระบวนการเชื่อมโยงข้อมูลเข้าหากัน อีกทั้งการให้ความสำคัญกับ การออกกฎหมายเพื่อรองรับ ส่งเสริมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลและเปิดโอกาสให้ท้องถิ่นมีอำนาจ ในการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าวอีกด้วยการประสานความร่วมมือเช่นว่านี้ ไม่ใช่เพียงแต่ภาครัฐ หน่วยงานเดียวที่ดำเนินการแต่ยังมีการประสานความร่วมมือกับภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วม ด้วย เช่นกัน

2.3.3 สาธารณรัฐเอสโตเนีย

สาธารณรัฐเอสโตเนียได้นำเอาระบบรัฐบาลดิจิทัลเข้ามาปรับใช้ในการพัฒนา ปรับปรุง การบริหารงานภาครัฐและการให้บริการประชาชน โดยการเชื่อมโยงฐานข้อมูลที่ครอบคลุมทุกมิติ ที่มีความสำคัญจำเป็นต่อการตอบสนองความต้องการของประชาชน อาทิ ระบบทะเบียนราษฎร ดิจิทัลและระบบการเชื่อมโยงข้อมูลรัฐหรือที่เรียกว่า X-road โดยการให้บริการภาครัฐผ่านระบบ ออนไลน์ของสาธารณรัฐเอสโตเนียนั้น นับเป็นอัตราส่วนร้อยละ 99 ของงานบริการภาครัฐทั้งหมด กล่าวคือในทุกงานบริการภาครัฐที่มีเพื่อให้บริการประชาชนนั้น จะถูกทำให้อยู่ในรูปแบบออนไลน์หรือ

ผ่านระบบดิจิทัลทั้งสิ้น เว้นแต่บางเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการได้ เช่น การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนหย่า การโอนกรรมสิทธิ์อสังหาริมทรัพย์ เป็นต้น และการใช้ระบบยืนยันตัวตนผ่านดิจิทัลหรือที่เรียกว่า Electronic-ID อันเป็นการเพิ่มช่องทางให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย (รัฐกร พูลทรัพย์, 2561)

จุดแข็งที่สำคัญของการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในการให้บริการประชาชนและการบริหารจัดการภาครัฐนั้นเป็นผลมาจากแรงผลักดันทั้งจากรัฐบาล ภาครัฐหรือแม้กระทั่งภาคเอกชนที่มีการบูรณาการการทำงานที่เชื่อมโยงกันเป็นตัวขับเคลื่อนในการพัฒนาประเทศสู่รัฐบาลดิจิทัล ในขณะที่ตัวกันเองรัฐบาลเอสโตเนีย ยังให้ความสำคัญในเรื่องของการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลข่าวสารหรือ Cyber Security อีกด้วย

ดังนั้น หากจะกล่าวถึงความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีไปใช้ในการให้บริการด้านทะเบียนหรือการบริการภาครัฐอื่นของประเทศที่ผู้วิจัยหิยบายมาศึกษานั้น ความสำเร็จที่ว่านี้ขึ้นอยู่กับแรงผลักดันของผู้นำทั้งในการขับเคลื่อนการพัฒนาและการผลักดันนโยบาย ออกกฎหมายรองรับและนำเข้าเป็นหนึ่งในแผนการปฏิรูปที่ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง อีกทั้งการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานให้มีความพร้อมเพื่อรองรับการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการบริหารงานหรือการให้บริการประชาชน รวมไปถึงการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์และระบบสารสนเทศต่างๆในการปฏิบัติงาน และการประสานความร่วมมือกับภาคส่วนต่างๆ โดยเฉพาะภาคเอกชนเพื่อให้เกิดการบูรณาการการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกัน อันเป็นการขับเคลื่อนรัฐบาลให้มีประสิทธิภาพที่เพิ่มมากขึ้น นำไปสู่การให้บริการประชาชนที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้ทันทั่วถึงที่ ประชาชนเข้าถึงบริการของรัฐได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทุกที่ ทุกเวลา

2.4 การนำนโยบายไปปฏิบัติ

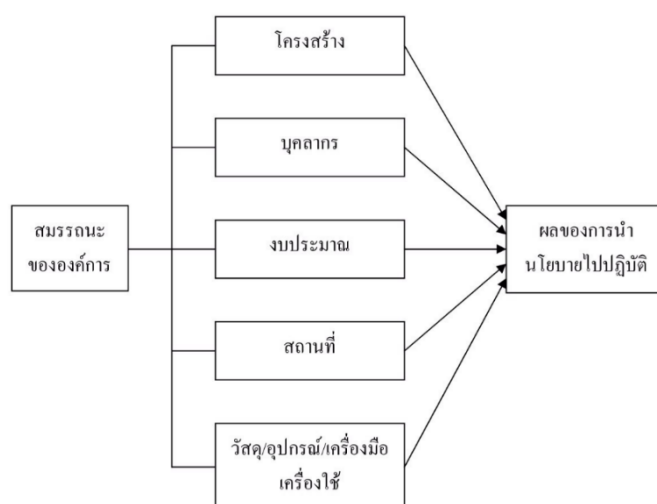
การนำนโยบายไปปฏิบัติ นับเป็นหนึ่งในขั้นตอนของวงจรนโยบายหรือ Policy cycle ถือได้ว่าเป็นกระบวนการสำคัญที่จะทำให้นโยบายปรากฏผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์หรือเจตนารมณ์ของนโยบาย แต่ในขณะเดียวกันการนำนโยบายไปปฏิบัติก็นับได้ว่าอาจเป็นจุดสิ้นสุดของนโยบายได้เช่นกัน (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2539) ได้อธิบายถึงวงจรนโยบายหรือ Policy cycle อันประกอบไปด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ การก่อตัวของนโยบาย การกำหนดนโยบาย การนำนโยบายไปปฏิบัติ

การประเมินผลนโยบาย และการต่อเนื่อง ทดแทนและการสิ้นสุดนโยบาย ซึ่งสอดคล้องกับ Anderson James E (1994) ที่ได้อธิบายถึงกระบวนการนโยบายทั้ง 5 ประการนี้ไว้เช่นกัน

ในขั้นตอนการนำนโยบายไปปฏิบัติจะเป็นกุญแจสำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวชี้ว่านโยบายใดก็ตามที่เกิดขึ้นมาแล้วนั้นจะเกิดผลสำเร็จหรือเกิดการยุบแยกของนโยบาย โดยการนำนโยบายไปปฏิบัติ หรือ policy implementation เป็นการดำเนินนโยบายให้ประสบความสำเร็จและเกิดผลผลิตตามเป้าหมายของนโยบายที่ตั้งไว้ โดยมีหน่วยงานภาครัฐมีหน้าที่รับผิดชอบในการนำนโยบายสู่การปฏิบัติ ทั้งนี้จะต้องดำเนินการอย่างเรียบร้อย ครบถ้วนและสมบูรณ์ (Pressman, 1973) นอกจากนี้ จุมพล หนีนิพนิช (2554) ได้อธิบายการนำนโยบายไปปฏิบัติว่านับเป็นการบริหารจัดการนโยบายที่ต้องมีการวิเคราะห์ปัจจัยด้านต่างๆ ให้ครอบคลุมทั้งพฤติกรรมองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานไม่ว่าจะในภาครัฐหรือภาคเอกชน สภาพแวดล้อมขีดสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน อันส่งผลกระทบต่อความสำเร็จเป้าหมายของนโยบาย

2.4.1 ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติด้านการจัดการ หรือ Management Model

วรเดช จันทรศร (2551) ได้อธิบายถึงตัวแบบของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ตัวแบบที่ยึดหลักเหตุผล ตัวแบบด้านการจัดการ ตัวแบบด้านการพัฒนาองค์กร ตัวแบบด้านกระบวนการระบบราชการ ตัวแบบการเมืองและตัวแบบทั่วไป ซึ่งในที่นี้จะกล่าวถึงตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติด้านการจัดการ หรือ Management Model



รูปภาพที่ 1 ตัวแบบทางด้านการจัดการ

ที่มา : ตัวแบบทางด้านการจัดการ (วรเดช จันทรศร 2551,134)

กล่าวคือตัวแบบทางการจัดการนี้จะให้ความสำคัญกับหลักสมรรถนะขององค์การ โดยมองว่าการนำนโยบายไปปฏิบัตินั้นจะเกิดผลสำเร็จหรือล้มเหลวขึ้นอยู่กับขีดความสามารถของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติ โครงสร้างขององค์การที่มีความเหมาะสม บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ที่มีความรู้ความสามารถเพียงพอทั้งในด้านการบริหารจัดการและทางเทคนิค มีการวางแผนเตรียมการและมีความพร้อมในด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ สถานที่และงบประมาณ ซึ่งตัวแบบดังกล่าวนี้ จะศึกษาถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานตามแผนงาน นโยบาย ในอดีต ที่เมื่อนำนโยบายไปปฏิบัติแล้วกลับสะท้อนถึงปัญหาที่ตามมา ไม่ว่าจะเป็นการขาดแคลน งบประมาณ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่ขาดความรู้ความสามารถ เป็นต้น เช่นเดียวกับ มยุรี อนุমানราชชน (2549) ที่ได้อธิบายถึงตัวแบบทางการจัดการ หรือ Management Model ในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งในตัวแบบทางการจัดการนี้ให้ความสำคัญกับสมรรถนะขององค์การ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการนำนโยบายลงสู่การปฏิบัติ โดยสมรรถนะขององค์การที่ว่าจะสัมพันธ์กับปัจจัย ทั้ง 5 กล่าวคือ ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติตามแบบการจัดการ หรือ Management Model นั้น ต้องมีโครงสร้างที่มีความเหมาะสมกับหน้าที่และภารกิจงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้การดำเนินนโยบายบรรลุผลสำเร็จ มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเพียงพอในการบริหารจัดการและความสามารถในด้านต่างๆที่สอดคล้องกับการดำเนินนโยบายสู่ผลสำเร็จ โดยมีงบประมาณ ที่ได้รับการสนับสนุนอย่างเพียงพอในการดำเนินนโยบาย ทั้งนี้้องค์การต้องมีความพร้อมทั้งในด้านวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการ สถานที่ที่เอื้อต่อนำนโยบายลงสู่การปฏิบัติ

ดังนั้น ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติด้านการจัดการ หรือ Management Model เป็นตัวแบบที่มุ่งเน้นถึงกุญแจสำคัญในการที่จะนำนโยบายลงสู่การปฏิบัติเพื่อให้ได้ผลสำเร็จ ตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์ที่วางไว้หรือเป็นอันยุบเลิกจากความล้มเหลวในการนำนโยบาย สู่การปฏิบัติ ขึ้นอยู่กับขีดสมรรถนะขององค์การทั้ง 5 ปัจจัย คือการมีโครงสร้างองค์การที่เหมาะสม รองรับกับภารกิจงานที่รับผิดชอบในการขับเคลื่อนนโยบาย มีบุคลากรผู้ปฏิบัติงานอันมีหน้าที่ ในการเป็นผู้ขับเคลื่อนนโยบายที่มีความรู้ ความสามารถ อีกทั้งต้องมงบประมาณที่ใช้ในการสนับสนุน การดำเนินนโยบายสู่การปฏิบัติที่เพียงพอและจะต้องมีความพร้อมทั้งในด้านวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ เพื่อให้การดำเนินนโยบายนั้นสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่นกัน

จากการทบทวนวรรณกรรมทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดเพื่อศึกษาถึงการนำระบบการจูงใจหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน : การแก้ไขปัญหาและข้อเสนอในการนำนโยบายไปปฏิบัติ กรณีศึกษา สำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่นในจังหวัดราชบุรี ดังต่อไปนี้

2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดจากกรอบการนำนโยบายไปปฏิบัติตามตัวแบบการจัดการหรือ Management Model ในการนำระบบการจูงใจหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติ เพื่อศึกษาถึงสมรรถนะขององค์การที่มีผลต่อการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ตามกรอบการวิจัยดังนี้

การนำระบบการจูงใจหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติตามตัวแบบการจัดการ หรือ management model

- สมรรถนะขององค์กร
- โครงสร้าง
- บุคลากร
- งบประมาณ
- สถานที่
- อุปกรณ์ เครื่องมือ

ผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

- ผลสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ
- ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ

ประสิทธิภาพตามแนวคิด

New public management

- ความสะดวกในการเข้าถึงเว็บไซต์เพื่อใช้บริการระบบการจูงใจหรือนัดหมายล่วงหน้า
- ความพึงพอใจในการรับบริการ ณ จุดให้บริการภายในสำนักทะเบียน หลังจากดำเนินการจูงใจหรือนัดหมายล่วงหน้าแล้ว
- การมีส่วนร่วมของประชาชน
- การประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเข้ารับบริการ

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การระบบจอบควหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติ : การแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย กรณีศึกษา สำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่นในจังหวัดราชบุรี ในครั้งนี้ใช้รูปแบบ การวิจัยแบบผสม (Mixed Methods Research) ทั้งในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ร่วมกับการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นผลให้การวิจัยมีวิธีการดำเนิน ดังนี้

3.1 สถานที่ในการเก็บข้อมูล

สำนักทะเบียนอำเภอเมืองราชบุรีและสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองราชบุรี โดยสาเหตุที่ผู้วิจัย เลือกศึกษาในสำนักทะเบียนทั้งสองแห่งนี้ เป็นเพราะขนาดพื้นที่และจำนวนประชากรของ สำนักทะเบียนทั้งสองแห่งที่มีขนาดพื้นที่กว้างและประชากรหนาแน่น ประกอบกับสถานที่ตั้งของ สำนักทะเบียนมีสถานที่สำคัญในพื้นที่ ไม่ว่าจะเป็นสถาบันการเงิน ธนาคาร ห้างสรรพสินค้า ตลาด สถานที่ราชการ ศูนย์ราชการ อีกทั้งพิจารณาจากเหตุของการคมนาคมขนส่ง ที่สะดวก เอื้อต่อการรับบริการของประชาชนที่ต้องการเข้ารับบริการด้านงานทะเบียนและ บัตรประจำตัวประชาชน

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยเชิงปริมาณนั้น ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ จะประกอบไปด้วย ประชาชนผู้รับบริการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอเมืองราชบุรีและสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล เมืองราชบุรีจังหวัดราชบุรีในห้วงเดือนสิงหาคม 2564 เป็นต้นมา จำนวน 1,439 คน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยการสุ่มเลือกจากผู้ที่มาใช้บริการทั้งงานทะเบียนทั่วไป งานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ณ สำนักทะเบียนเป้าหมาย โดยไม่เฉพาะเจาะจงตัวบุคคลและการสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างในรูปแบบการสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่าง (Sampling) โดยกระจายไปตามปัจจัยอันมีผลต่อการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ ในวันจันทร์ – วันศุกร์ (ในวันและเวลาราชการ) และวันหยุดเสาร์ - อาทิตย์ โดยกำหนดจำนวน

กลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของประชากรและกลุ่มตัวอย่างโดยความเหมาะสมที่ขั้นต่ำร้อยละ 15 ของประชาชนโดยเฉลี่ยที่ใช้บริการในแต่ละสัปดาห์ของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองราชบุรีและสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองราชบุรี เป็นผลทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างของประชากรจำนวน 100 คน ทั้งนี้เป็นไปเพื่อความเหมาะสมของข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยและสะดวกต่อการวิเคราะห์ข้อมูล

ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพนั้น จะใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยใช้วิธีการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้ตัวอย่างที่สอดคล้องกับกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยผู้วิจัยได้พิจารณาเลือกผู้ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่นตามเป้าหมาย รวมทั้งตัวแทนประชาชนผู้รับบริการภายในสำนักทะเบียน เพื่อได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาในครั้งนี้ จำนวนทั้งสิ้น 6 ท่าน ได้แก่

- 1) ผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอเมืองราชบุรี / ผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองราชบุรี ซึ่งเป็นผู้รับทราบนโยบาย
- 2) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำสำนักทะเบียนอำเภอเมืองราชบุรี/เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองราชบุรี ซึ่งเป็นผู้นำนโยบายลงสู่การปฏิบัติ
- 3) ตัวแทนประชาชนผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอเมืองราชบุรี/สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองราชบุรี

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยในครั้งนี้ใช้เครื่องมือในการวิจัย อันได้แก่ แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้มาจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษาถึงการนำระบบการระบบจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติ โดยสามารถแบ่งออกเป็นทั้งแบบสอบถามเชิงปริมาณและแบบสอบถามเชิงคุณภาพ ดังนี้

3.3.1 แบบสอบถามเชิงปริมาณ

ในการศึกษาการนำระบบการระบบจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติ โดยสามารถแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สำนักทะเบียน ที่เข้ารับบริการ งานที่เข้ารับบริการ วุฒิการศึกษา ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้า แบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดตัวเลือก (ใช่ ไม่ใช่) จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการนำระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติ จำนวน 22 ข้อ ได้แก่ ด้านความสะดวกในการเข้าใช้ระบบจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ฯ จำนวน 4 ข้อ

ด้านความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ ณ สำนักทะเบียนหลังนัดหมายล่วงหน้าฯ จำนวน 6 ข้อ

ด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย จำนวน 9 ข้อ

ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านการแสดงความคิดเห็นฯ จำนวน 3 ข้อ

โดยในส่วนที่ 3 จะเป็นการตอบแบบสอบถามด้วยการให้คะแนนหรือ Rating Scale ประกอบไปด้วย 4 ระดับ ซึ่งสามารถกำหนดระดับและเกณฑ์น้ำหนักคะแนนได้ดังต่อไปนี้

ระดับ	น้ำหนักคะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	4 คะแนน
เห็นด้วยมาก	3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1 คะแนน

ตารางที่ 1 ข้อมูลระดับการให้คะแนนหรือ Rating Scale

โดยใช้เกณฑ์การแปลค่าคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

$$\text{สูตรอัตราภาคชั้น} = \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{4 - 1}{4} = 0.75$$

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ค่าเฉลี่ย 3.26 – 4.00	เห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.25	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย 1.76 – 2.50	เห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.75	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตารางที่ 2 ข้อมูลแสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด

3.3.2 การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi – Structured Interview)

เป็นการสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้างของคำถามที่มีการกำหนดประเด็นคำถามไว้เป็นการล่วงหน้า ข้อคำถามต้องมีความยืดหยุ่นเพื่อสะดวกต่อการเก็บข้อมูลโดยยังคงต้องครอบคลุมประเด็นที่ต้องการศึกษาไว้อย่างครบถ้วน โดยแบ่งเป็นการสัมภาษณ์ทั้งในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและประชาชนผู้รับบริการ

3.3.2.1 แบบสอบถามในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักและความพร้อมขององค์การ ไม่ว่าจะเป็นโครงสร้าง บุคลากร งบประมาณ สถานที่ อุปกรณ์และเครื่องมือที่เอื้อต่อการขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการ การส่งเสริม การประชาสัมพันธ์ ในการนำระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติ

ส่วนที่ 3 ผลของการนำเอาระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติ มีปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

3.3.2.2 แบบสอบถามในส่วนของผู้รับบริการ ประกอบไปด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ความพร้อมของสถานที่ เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน การบริหารจัดการคิวนัดหมายขณะเข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียน

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะในการนำระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติ

3.4 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดยการทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น ดังนี้

1) ในการทดสอบความตรงเชิงเนื้อหาของข้อมูลวิจัย โดยอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ตรวจสอบความถูกต้องและเหมาะสมของเนื้อหาในเบื้องต้น และดำเนินการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหากับผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ ผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ทั้งในสำนักทะเบียนอำเภอเมืองราชบุรีและสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองราชบุรี เพื่อเป็นการตรวจสอบและแก้ไขเครื่องมือที่สามารถวัดได้ได้อย่างถูกต้อง ครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยตามที่ได้กำหนดไว้

2) ในการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น โดยการนำไปทดลองแจกกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้รับบริการ ณ สำนักทะเบียนอื่น จำนวน 20 คน

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยแบบผสม เป็นผลให้การเก็บรวบรวมข้อมูลจะใช้แบบสอบถาม โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนผู้รับบริการ ณ สำนักทะเบียนเป้าหมายจำนวน 100 คน

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

โดยการใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่อบรรยายการประเมินประสิทธิภาพและความพร้อมของสมรรถนะหลักขององค์การ อันได้แก่ โครงสร้าง บุคลากร

งบประมาณ สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ที่ส่งผลต่อการนำระบบการจ้องควินัดหมายล่งหน้าแบบออนไลน์ ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติ โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

3.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ แบบกึ่งโครงสร้างแล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อสรุปข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหาหรือ Content analysis ซึ่งเป็นเทคนิคที่ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์เนื้อหาจากการเก็บข้อมูลโดยตรง แล้วจึงนำข้อมูลที่ได้มานั้น มาจัดแบ่งตามประเภทตามเกณฑ์ที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ ซึ่งข้อมูลที่ว่านี้ จะได้มาจากทั้งผู้รับทราบนโยบาย เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รวมไปถึงประชาชนในฐานะผู้รับบริการ อันเป็นผู้ที่รับผลจากการนำนโยบายไปปฏิบัติ อันเป็นข้อมูลข้อเท็จจริงที่ปราศจากการเกี่ยวข้องของผู้วิจัยทั้งสิ้น (ปาริชาติ สถาปิตานนท์, 2545) เพื่อให้สามารถทราบถึงข้อสรุปโดยการตีความ เกี่ยวกับความพร้อมของสมรรถนะขององค์การที่เอื้อต่อการนำระบบการจ้องควินัดหมายล่งหน้า แบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็นด้านโครงสร้าง บุคลากร สถานที่ งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์เพื่อให้ได้มาซึ่งการนำระบบจ้องควินัดหมายล่งหน้าฯ ที่มีประสิทธิภาพ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเรื่อง การนำระบบการจูงใจหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติ : การแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย กรณีศึกษา สำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่นในจังหวัดราชบุรี เป็นการศึกษาวิจัยโดยใช้เครื่องมือ ประกอบไปด้วย แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 100 ชุด และคำถามสัมภาษณ์จำนวน 6 ชุด ประกอบไปด้วย แบบสัมภาษณ์ผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอและผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น ซึ่งเป็นผู้รับทราบนโยบาย จำนวน 2 ชุด แบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ณ สำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่น จำนวน 2 ชุด และประชาชนผู้รับบริการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่น จำนวน 2 ชุด เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาดำเนินการวิเคราะห์และใช้ในการศึกษาวิจัยตามกรอบแนวคิดของการศึกษา โดยสามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- 1) การนำนโยบายไปปฏิบัติตามตัวแบบการจัดการ หรือ management model ว่าด้วยสมรรถนะหลักขององค์กร ประกอบด้วย บุคลากร โครงสร้าง งบประมาณ สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ
- 2) ผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ : ผลสำเร็จหรือปัญหาอุปสรรคในการนำนโยบายสู่การปฏิบัติ
- 3) ประสิทธิภาพของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ซึ่งในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยที่ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสม (Mixed Methods Research) ทั้งในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ร่วมกับการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) อธิบายผลการศึกษาวิจัยอันเกิดจากการตอบแบบสอบถาม โดยผลของการศึกษาวิจัยมีดังต่อไปนี้

4.1 ผลของการศึกษาตามกรอบแนวคิดส่วนที่ 1 : การนำนโยบายไปปฏิบัติตามตัวแบบการจัดการ หรือ management model ว่าด้วยสมรรถนะหลักขององค์กร ประกอบด้วย บุคลากร โครงสร้าง งบประมาณ สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ

4.1.1 ปัจจัยด้านบุคลากร

บุคลากรเป็นกุญแจสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายหรือข้อสั่งการลงสู่ปฏิบัติ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ บุคลากรจะต้องมีความรู้ความเข้าใจและปรับตัวเปิดรับกับสิ่งใหม่ๆที่เกิดขึ้นในแต่ละนโยบายที่ได้รับมอบหมายอย่างถ่องแท้ โดยเฉพาะการให้บริการประชาชน จะต้องปรับตัว เปิดรับและพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งเพื่อผลสำเร็จของงานและเพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์ที่ไม่คาดคิดที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน โดยข้อมูลของผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ ผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ณ สำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่น ประชาชนผู้รับบริการ รวมทั้งสิ้น 6 ท่าน ต่างมีความเห็นที่สอดคล้องกันถึงความสำคัญของบุคลากรในฐานะผู้นำนโยบายสู่การปฏิบัติ โดยได้สะท้อนจากข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์ในแต่ละประเด็น ดังนี้

4.1.1.1 ความรู้ ความเข้าใจและความพร้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักทะเบียน

ความรู้ ความเข้าใจและความพร้อมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานนับว่ามีความสำคัญและมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานหรือการนำนโยบาย ข้อสั่งการ ลงสู่การปฏิบัติทั้งสิ้น ความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานมิได้จำกัดอยู่เพียงแค่ความรู้ ความเข้าใจในที่เกี่ยวข้องกับระเบียบ ข้อกฎหมายเท่านั้น หากแต่ความรู้ ความเข้าใจ ยังต้องมาพร้อมกับการเรียนรู้ ทดลอง ศึกษา แนวทางปฏิบัติในสิ่งใหม่ๆที่เกิดขึ้นเพื่อให้การนำนโยบายหรือข้อสั่งการสามารถขับเคลื่อนลงสู่การปฏิบัติได้อย่างตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ โดยผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ ผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภายในสำนักทะเบียน ได้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“การให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนอันเป็นภารกิจสำคัญของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยนั้น ปัจจุบันนับได้ว่าจะต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว แม่นยำ สิ่งสำคัญที่ละเลยไปไม่ได้คือความพร้อมของบุคลากร บุคลากรหรือ

ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ ทั้งในด้านของเนื้อหางานด้านการทะเบียนข้อมูลกฎหมาย ระเบียบเพื่อเป็นส่วนสนับสนุนให้การให้บริการประชาชนสามารถบรรลุเป้าหมาย”

(ผู้ช่วยนายทะเบียนท่านที่ 1)

“เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเองก็จะต้องมีการเตรียมการ เตรียมความพร้อม โดยจากการศึกษาเรียนรู้ เพื่อให้การนำนโยบายหรือภารกิจต่างๆที่ได้รับมอบหมายไปปฏิบัติ ในการให้บริการประชาชนได้ หากเจ้าหน้าที่ไม่มีความพร้อม ไม่มีความรู้ ความเข้าใจ ทั้งในตัวระเบียบ กฎหมาย ข้อปฏิบัติ ในการดำเนินการ จะไม่สามารถบรรลุผลไปได้เลย” (ผู้ช่วยนายทะเบียนท่านที่ 2)

“ในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่ให้บริการประชาชนก็ต้องไปศึกษาเพิ่มเติม เรียนรู้ ทำความเข้าใจใน แนวทางปฏิบัติ ข้อสั่งการ นโยบาย โครงการต่างๆของกรมฯ เพื่อให้ตนเอง มีความพร้อม มีความรู้ เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนอย่างถ่องแท้ให้ได้” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำสำนักทะเบียน ท่านที่ 1)

ดังนั้นความรู้ ความเข้าใจของบุคลากรสำนักทะเบียน ในฐานะผู้ขับเคลื่อนข้อสั่งการหรือนโยบายไปปฏิบัติ จึงมีความสำคัญและจำเป็น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจใน เนื้อหาที่ปฏิบัติหรือภารกิจที่ได้รับมอบหมาย อีกทั้งความรู้ ความเข้าใจในด้านกฎหมาย ระเบียบ เพื่อประกอบการปฏิบัติงานให้ถูกต้องแม่นยำ ควบคู่ไปกับการศึกษา เรียนรู้ ทดลองปฏิบัติในแนวทาง ข้อสั่งการหรือนโยบายต่างๆที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ เพื่อให้มีทั้งความพร้อม ความรู้ ความเข้าใจ ในการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้อง แม่นยำและตรงตามความต้องการได้

4.1.1.2 ความพร้อมของบุคลากรต่อการนำระบบการจูงใจหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติ

แม้ว่าระบบการจูงใจหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนจะเป็นช่องทางในการให้บริการประชาชนรูปแบบใหม่ที่ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้จัดทำเกิดขึ้นเพื่อใช้ในการให้บริการประชาชนที่มีความต้องการด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน แต่บุคลากรของสำนักทะเบียนควรศึกษา เรียนรู้ รวมทั้งทดลองใช้งานระบบดังกล่าวนอกเหนือจากการศึกษาจากแนวทางปฏิบัติและข้อสั่งการ

เพื่อให้สามารถนำนโยบายดังกล่าวลงสู่การปฏิบัติและให้บริการประชาชนภายในสำนักทะเบียนได้ โดยข้อมูลของผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ ผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภายในสำนักทะเบียน ได้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“ระบบจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน เป็นอีกช่องทางที่ให้ประชาชนสามารถเลือกเข้ารับบริการจากสำนักทะเบียน โดยการลงทะเบียนเพื่อจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นระบบการให้บริการประชาชนรูปแบบใหม่ที่กรมการปกครองได้จัดทำขึ้น ในการให้บริการภายในสำนักทะเบียน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเองก็จะต้องมีการศึกษาถึงวิธีการใช้งานจากหนังสือสั่งการและการทดลองปฏิบัติจริง ทั้งในส่วนของประชาชนที่จองหรือนัดหมายล่วงหน้าผ่านระบบจองคิวออนไลน์และส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำจุดให้บริการ ที่จะต้องศึกษาถึงโปรแกรมที่ปรากฏอยู่บนคอมพิวเตอร์สำหรับการให้บริการงานทะเบียน รวมไปถึงเจ้าหน้าที่จุดประชาสัมพันธ์ด้านหน้าสำนักทะเบียนที่เป็นคนบริหารจัดการคิวภายในสำนักทะเบียนเพื่อให้ทราบถึงที่มาที่ไปขั้นตอนการดำเนินการ รายละเอียดเกี่ยวกับการใช้งานของระบบนี้ เป็นต้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในระบบดังกล่าวอย่างถ่องแท้ก่อน เพื่อที่จะสามารถอธิบายหรือให้ความช่วยเหลือ แนะนำประชาชนผู้รับบริการภายในสำนักทะเบียนได้” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำสำนักทะเบียน ท่านที่ 1)

“ระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ฯ แม้ว่าผู้รับบริการของสำนักทะเบียน จะไม่ได้ใช้ช่องทางนี้เป็นหลักในการเข้ารับบริการแต่ก็มีประชาชนบางส่วนใช้ระบบนี้ แต่เจ้าหน้าที่เองต้องมีความรู้ ความเข้าใจ ต้องรู้จักและต้องเคยทดลองใช้งานระบบนี้ มาอยู่แล้ว เพื่อที่เวลาประชาชนมีข้อสงสัยหรือมีข้อทักท้วงในการใช้บริการ ก็จะสามารถสอบถามและให้ความช่วยเหลือได้ตามความต้องการที่ประชาชนร้องขอ” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำสำนักทะเบียน ท่านที่ 2)

การนำระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าไปปฏิบัติภายในสำนักทะเบียนนั้น ฤกษ์แจสำคัญที่เป็นกลไกในการขับเคลื่อนนโยบายสู่ความสำเร็จคือบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภายในสำนักทะเบียน ที่ต้องมีความพร้อม อันเกิดจากการเรียนรู้ ศึกษา รวมถึงทดลองปฏิบัติ

ทั้งในส่วนผู้รับบริการภายในระบบจอร์คิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ฯ และในส่วนของผู้ให้บริการคือการศึกษาในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทะเบียน เพื่อให้มีความพร้อมในการรองรับการให้บริการประชาชนและเกิดความรู้ ความเข้าใจในระบบดังกล่าว เพื่อเป็นการให้ความช่วยเหลือประชาชนผู้รับบริการที่อาจจะมียกข้อซักถามหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับระบบดังกล่าวได้

จากข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์ว่าด้วยสมรรถนะหลักขององค์การที่ส่งผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติด้านบุคลากร แสดงให้เห็นว่า แม้ว่าปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีส่วนสำคัญในการดำเนินการตามภารกิจของรัฐหรือการให้บริการประชาชนของภาครัฐ แต่สิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะขาดไม่ได้คือปัจจัยด้านบุคลากร ที่บุคลากรของสำนักทะเบียนพึงต้องมีการเปิดรับและปรับตัวให้เท่าทันสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงและต้องมีความรู้ ความเข้าใจทั้งในด้านของระเบียบข้อกฎหมาย ข้อสั่งการ รวมทั้งแนวทางปฏิบัติที่บุคลากรของสำนักทะเบียนเองจะต้องมีการศึกษาเรียนรู้และทดลองหรือแม้กระทั่งซักซ้อมแนวทางปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความพร้อมในการนำนโยบายหรือข้อสั่งการลงสู่การปฏิบัติ ซึ่งความพร้อมของบุคลากร นับเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำพาให้นโยบายสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด

4.1.2 ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ

โครงสร้างองค์การเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยให้ทราบถึงอำนาจหน้าที่การมอบหมายงานและการบังคับบัญชา ภายในสำนักทะเบียนจะมีโครงสร้างภายในที่มีนายทะเบียนหรือผู้ช่วยนายทะเบียน เป็นผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำแต่ละงานทะเบียนต่างกันไป อาทิ งานทะเบียนทั่วไป งานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งเป็นโครงสร้างองค์การที่แบ่งตามหน้าที่หรือที่เรียกว่า Functional Organization Structure แม้ว่าจะมีการแบ่งโครงสร้างองค์การตามอำนาจหน้าที่หรือความรับผิดชอบในการให้บริการประชาชนเป็นไปตามแต่ละประเภทงานอย่างไร แต่การนำระบบการจอร์คิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนมาปฏิบัตินั้น ในทุกงานทะเบียนจะต้องรับทราบและนำไปปฏิบัติเหมือนกัน เพราะด้วยระบบการจอร์คิวหรือนัดหมายดังกล่าว ครอบคลุมถึงงานบริการด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนทั้งสิ้น โดยข้อมูลของผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ ผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น ได้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“ด้วยโครงสร้างองค์การภายในสำนักทะเบียนที่มีการแบ่งเป็นแต่ละงานออกไป โดยจะมีเจ้าหน้าที่ประจำแต่ละงานไม่ว่าจะเป็นงานบัตรประจำตัวประชาชน งานทะเบียนทั่วไป

งานทะเบียนราษฎร เป็นผู้รับผิดชอบและให้บริการประชาชนในด้านนั้นๆ โดยจะมี นายทะเบียนหรือผู้ช่วยนายทะเบียนเป็นผู้กำกับติดตามการปฏิบัติงานอยู่เสมอ นโยบาย โครงการ หรือข้อสั่งการใดก็ตาม แม้ว่าจะถูกนำลงไปปฏิบัติโดยเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ แต่หากขาดการกำกับติดตามผลที่ได้ออกมา ก็อาจจะไม่ตอบโจทย์ที่สุด อย่างเรื่องของระบบการจูงใจหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ฯ ถือเป็นนโยบายใหม่ เป็นสิ่งแปลกใหม่ที่สำนักทะเบียนเจอ พอจะต้องมีการปรับตัวตามหรือมีการเปลี่ยนแปลง สำนักทะเบียนเองก็ต้องพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและตั้งรับระบบใหม่ๆ แบบนี้ในทุกฝ่าย ทุกงานด้วยอยู่เสมอ ไม่ได้เลือกมอบหมายให้ใครคนใดคนหนึ่งรับผิดชอบเรื่อง จูงใจออนไลน์ฯ แต่ทุกฝ่ายจะต้องรับทราบ เรียนรู้ นำไปปฏิบัติได้ทุกฝ่าย ทุกคน ” (ผู้ช่วยนายทะเบียน ท่านที่ 1)

“ให้มองว่าโครงสร้างของสำนักทะเบียนสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายหรือโครงการหรือไม่ ก็มีส่วนสำคัญ สำนักทะเบียนจะแบ่งงานเป็นฝ่ายๆตามงานทะเบียน งานทะเบียนราษฎร งานบัตรประชาชนแต่ละฝ่ายก็จะมีความถนัดกันตามหน้าที่ของตัวเองไป แต่ในส่วนของ ระบบการจูงใจนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ฯ นี้ เป็นนโยบายใหม่ที่เกิดขึ้นมาใน สำนักทะเบียนทุกงานต่างก็ต้องทำความรู้จัก ทำความเข้าใจ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หรืองานใดงานหนึ่ง เพราะเป็นช่องทางการให้บริการประชาชนรูปแบบหนึ่งให้เลือกรับ บริการ จึงไม่สามารถบ่งบอกได้ว่างานไหน ฝ่ายไหนจะรับทราบ รับรู้ได้ดีกว่า แต่ทุกงาน ทุกฝ่ายต่างต้องรับรู้ให้ได้ทั้งหมด สามารถนำไปปฏิบัติได้หรือบริการประชาชนได้ โครงสร้าง ของสำนักทะเบียนตรงนี้มองไปถึงการกำกับติดตาม การบังคับบัญชามากกว่า ซึ่งในฐานะ นายทะเบียนก็จะกำกับติดตาม ดูแล ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ” (ผู้ช่วยนายทะเบียน ท่านที่ 2)

จากข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์ว่าด้วยสมรรถนะหลักขององค์การที่ส่งผลต่อการนำนโยบายไป ปฏิบัติด้านโครงสร้างองค์การ แสดงให้เห็นว่า โครงสร้างองค์การของสำนักทะเบียนจะแบ่งออกเป็นไป ตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ กล่าวคือจะแบ่งออกตามงานที่ให้บริการ ได้แก่ งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไปและงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยมีนายทะเบียนหรือผู้ช่วยนายทะเบียน เป็นผู้บังคับบัญชา กำกับติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีความถนัดไปตามแต่ละ หน้าที่หรือความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย แต่ระบบการจูงใจหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์

ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ไม่สามารถมอบหมายให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือเจ้าหน้าที่ท่านใดท่านหนึ่งรับผิดชอบได้ เนื่องจากระบบดังกล่าวเป็นนโยบายที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนต้องรับทราบ รับผิดชอบ มีความพร้อมในการนำไปปฏิบัติ จากผู้ให้ข้อมูลทั้ง 2 ท่าน ต่างเห็นสอดคล้องกันว่า หากมองว่าโครงสร้างขององค์การเป็นส่วนสำคัญประการหนึ่งในการขับเคลื่อนนโยบายให้สำเร็จหรือบรรลุเป้าหมาย การกำกับติดตามหรือการบังคับบัญชา นับเป็นส่วนขับเคลื่อนประการหนึ่งที่เป็นผลให้นโยบายที่อยู่ในมือผู้ปฏิบัติงานถูกนำไปปฏิบัติอย่างเกิดผลสำเร็จ

4.1.3 ปัจจัยด้านงบประมาณ

งบประมาณเป็นส่วนสำคัญประการหนึ่งที่จะเป็นตัวขับเคลื่อนให้นโยบายสามารถลงสู่การปฏิบัติและถึงมือผู้รับบริการได้ โดยข้อมูลของผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ ผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น ได้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“ในส่วนของงบประมาณในการดำเนินการ อาจจะเป็นในส่วนของตัวโครงการในระดับกรมที่ อาจจะมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการจัดทำระบบหรือโปรแกรมในการให้บริการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ฯ ในส่วนของสำนักทะเบียน เราเป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนหรือพูดในอีกท่านองก็คือผู้ปฏิบัติ ค่าใช้จ่ายหรืองบประมาณในการดำเนินการ ในส่วนของสำนักทะเบียนในเรื่องของระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ฯ จึงไม่มีงบประมาณในส่วนนี้” (ผู้ช่วยนายทะเบียน ท่านที่ 1)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

“งบประมาณในส่วนของสำนักทะเบียนไม่มี แต่ในระดับกรมอาจจะมีค่าใช้จ่ายในการจ้างทำระบบจองคิวออนไลน์ฯ ในระบบอินเตอร์เน็ต หน่วยปฏิบัติอย่างสำนักทะเบียนไม่มีงบประมาณหรือค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ทุกอย่างเบ็ดเสร็จมาในระบบพร้อมให้บริการประชาชนอยู่แล้ว” (ผู้ช่วยนายทะเบียน ท่านที่ 2)

จากข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์ว่าด้วยสมรรถนะหลักขององค์การที่ส่งผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติด้านงบประมาณ แสดงให้เห็นว่า งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินการของระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประชาชนนั้น ภายในสำนักทะเบียนในฐานะผู้รับนโยบายสู่การปฏิบัติจะไม่ได้ใช้งบประมาณใดในการดำเนินการ เนื่องจากระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน เป็นนโยบายหรือข้อสั่ง

การในระดับกรม การพัฒนาโปรแกรมหรือการพัฒนากระบวนการให้บริการภาครัฐดังกล่าว อาจมีงบประมาณหรือค่าใช้จ่ายในการดำเนินการตั้งไว้อยู่แล้ว เพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงระบบการให้บริการรูปแบบใหม่นี้ให้สอดคล้องกับนโยบายข้างต้นเพื่อให้สามารถนำสู่การปฏิบัติได้และเมื่อนำไปสู่ส่วนการปฏิบัติหรือหน่วยปฏิบัติอย่างสำนักทะเบียนหรือประชาชนผู้รับบริการก็จะเรียบร้อยสมบูรณ์พร้อมให้บริการประชาชนแล้วทั้งสิ้น

4.1.4 ปัจจัยด้านสถานที่

ด้วยสำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่นเป็นหน่วยบริการของรัฐที่มีประชาชนรับบริการอยู่เป็นจำนวนมาก การอำนวยความสะดวกนับเป็นหัวใจสำคัญในการให้บริการประชาชนในทุกระดับ โดยเฉพาะการมีสถานที่หรือการบริหารจัดการภายในสำนักทะเบียนที่เป็นระบบ ระเบียบ เรียบร้อยเพื่อให้เอื้อต่อการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งในส่วนของผู้ช่วยนายทะเบียน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำ ณ สำนักทะเบียน และประชาชนผู้รับบริการ ต่างให้ข้อมูลในแต่ละประเด็น ดังนี้

4.1.4.1 ด้านการจัดสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ

ด้วยสำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่นเป็นหน่วยบริการของรัฐที่มีประชาชนเข้ารับบริการเป็นจำนวนมาก การอำนวยความสะดวกนับเป็นหัวใจสำคัญในการให้บริการประชาชนในทุกระดับ โดยเฉพาะการมีสถานที่หรือการบริหารจัดการภายในสำนักทะเบียนที่เป็นระบบ ระเบียบ เรียบร้อยเพื่อให้เอื้อต่อการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยผู้ช่วยนายทะเบียน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภายในสำนักทะเบียนและประชาชนผู้รับบริการ ได้ให้ข้อมูล ดังนี้

“โดยพื้นฐานของสถานที่ราชการ ที่ต้องต้อนรับและให้บริการประชาชน จะต้องมีการจัดเตรียมสถานที่ให้พร้อมที่จะอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการอยู่แล้วทั้งสิ้น ตั้งแต่ทางลาดเพื่อคนพิการ ผู้สูงอายุ ช่องทางหรือพื้นที่สำหรับอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุหรือคนพิการที่เข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียน รวมไปถึงรถเข็นสำหรับให้บริการผู้สูงอายุ คนพิการ” (ผู้ช่วยนายทะเบียน ท่านที่ 2)

“สำนักทะเบียน จัดสถานที่เพื่อรองรับการให้บริการประชาชนอยู่แล้ว สิ่งที่น่าหนักใจมากที่สุดคือจะต้องมีพื้นที่ในส่วนของการให้บริการประชาชนที่เป็นระเบียบ เรียบร้อย มีป้ายแสดง

บอกแต่ละจุดบริการให้ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการไม่สับสนในการเข้ารับบริการ แต่ละจุด แต่ละงาน การจัดสถานที่ให้มีความพร้อม ไม่เพียงแต่เฉพาะเรื่องของความสวยงาม เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาดเท่านั้น แต่จะต้องมีเก้าอี้ โต๊ะให้บริการไว้อย่างเพียงพอ เพื่อรองรับประชาชนที่มาใช้บริการด้วยเช่นกัน” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำสำนักทะเบียน ท่านที่ 1)

“มองว่าการบริหารจัดการด้านสถานที่ภายในสำนักทะเบียนไม่ใช่แค่เพื่อความมีระเบียบ เรียบร้อย สะอาดสะอาดให้เหมาะสมกับการให้บริการเท่านั้นแต่การจัดสถานที่ที่ดีจะช่วยให้ การเข้ารับบริการของประชาชนไม่สับสน ประชาชนเข้ามาแล้วรู้จุดที่ตัวเองจะเข้าไปรับ บริการ สะดวก สบาย ประทับใจในการเข้ารับบริการอีกด้วย” (ประชาชนผู้รับบริการท่านที่ 1)

ดังนั้นการจัดสถานที่หรือการบริหารจัดการสถานที่ภายในสำนักทะเบียน จึงเป็นส่วนสำคัญ ที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่เข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียน การบริหารจัดการ พื้นที่ภายในสำนักทะเบียนให้มีความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย จะเป็นส่วนที่เอื้อต่อ การเข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียน ซึ่งในการจัดสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน นั้นไม่เพียงแต่เฉพาะการจัดสรรพื้นที่เพื่อรองรับต่อการเข้ารับบริการของประชาชน ทุกระดับให้สามารถเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวก ง่ายดาย เท่านั้น แต่หากยังรวมถึง การบริหารจัดการภายในสำนักทะเบียนที่จะต้องมีการจัดวางผังหรือจัดพื้นที่ให้บริการในแต่ละ งานบริการด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไว้อย่างเป็นระบบ เช่น การจัดให้มีป้ายแสดง หมายเลขหรือป้ายแสดงแต่ละจุดงานที่ให้บริการไว้อย่างชัดเจน เพื่อป้องกันความสับสนในการเข้ารับ บริการของประชาชน

4.1.4.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสำนักทะเบียน

สิ่งอำนวยความสะดวกภายในสำนักทะเบียนไม่ว่าจะเป็นโต๊ะ เก้าอี้ต่างเป็นสิ่งที่ สำนักทะเบียนจะต้องจัดเตรียมและจัดสรรไว้อย่างเพียงพอ เพื่อรองรับต่อความต้องการของประชาชน ผู้เข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียนทั้งสิ้น โดยผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ ผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภายในสำนักทะเบียนและประชาชนผู้รับบริการ ได้ให้ข้อมูล ดังนี้

“สถานที่ราชการหรือส่วนของการให้บริการประชาชนต้องสามารถอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการได้ในทุกคนทุกระดับ เพราะหากเราจัดสถานที่ไว้อย่างเป็นระเบียบ มีการวางผังโต๊ะหรือเคาน์เตอร์ให้บริการที่ดี มีป้ายแสดงแต่ละจุดที่ชัดเจน มีเก้าอี้ สำหรับ

ให้บริการประชาชนเพื่อพักคอยหรือรับบริการที่เพียงพอต่อความต้องการ มันก็จะเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการสนับสนุนทั้งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และเอื้อต่อการเข้ารับบริการของประชาชนภายในสำนักทะเบียนอีกด้วยเช่นกัน” (ผู้ช่วยนายทะเบียน ท่านที่ 1)

“การจัดสรรเก้าอี้พักคอย เก้าอี้ประจำจุดให้บริการ โต๊ะ ปากกา กระดาษ ทุกสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่สำนักทะเบียนหรือสถานที่ราชการละเลยในการบริหารจัดการให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาไม่ได้ ยิ่งมีการบริหารจัดการ จัดสถานที่ที่อำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการของประชาชนมากเท่าไร ก็ยิ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากเท่านั้น” (ผู้ช่วยนายทะเบียน ท่านที่ 2)

“ส่วนของสถานที่ เรามีการบริหารจัดการ จัดเก้าอี้ โต๊ะ เคาน์เตอร์ที่ให้บริการในแต่ละจุด ตั้งแต่ด้านหน้าจนถึงด้านในที่เป็นระเบียบ เรียบร้อย หนึ่งเลยคือเพื่อหน้าตาของสำนักทะเบียน เป็นสถานที่ราชการจะต้องสะอาด เป็นระเบียบ สองคือทำให้ง่ายต่อการรับบริการของประชาชน เก้าอี้ที่พักคอยในแต่ละจุด จะต้องเพียงพอต่อความต้องการหรือรองรับจำนวนคนที่เข้ามาใช้บริการภายในได้” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำสำนักทะเบียน ท่านที่ 2)

“สำนักทะเบียนหรือส่วนราชการในยุคสมัยนี้ มีการปรับปรุงสถานที่เพื่อรองรับการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้นกว่าแต่ก่อน มีเก้าอี้ให้บริการเป็นจำนวนมาก ด้านนอก ด้านใน สำคัญที่สุดคือการจัดเคาน์เตอร์หรือโต๊ะที่ให้บริการอย่างเป็นสัดส่วน มีป้ายบอกข้างบนชัดเจนว่าแต่ละช่องให้บริการงานใด มีอธิบายข้อมูลเพิ่มเติมในแต่ละช่องบริการ” (ประชาชนผู้รับบริการท่านที่ 1)

ดังนั้น การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสำนักทะเบียนไม่ว่าจะเป็นการจัดเตรียมเก้าอี้พักคอยภายในสำนักทะเบียน การจัดเตรียมโต๊ะหรือเคาน์เตอร์ที่ให้บริการในแต่ละจุดให้มีความพร้อมและเพียงพอเพื่อรองรับต่อการให้บริการประชาชนภายในสำนักทะเบียนต่างมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งเช่นกัน ที่สำนักทะเบียนจะต้องจัดเตรียมให้มีความพร้อมเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการภายในสำนักทะเบียน

4.1.4.3 ด้านการบริหารจัดการภายในสำนักทะเบียนระหว่างสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID-19 ส่งผลต่อการบริหารจัดการคิวในการให้บริการภายในสำนักทะเบียนระหว่างคิวปกติกับการจองคิวผ่านระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID-19 เป็นผลให้สำนักทะเบียนต่างต้องมีการบริหารจัดการพื้นที่ภายในสำนักทะเบียนให้เป็นที่ปฏิบัติตามมาตรการของกระทรวงสาธารณสุขเพื่อป้องกันและลดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด - 19 และเป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการและเกิดความปลอดภัยแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน อีกทั้งการบริหารจัดการคิวรับบริการภายในสำนักทะเบียนทั้งคิวที่เข้ารับบริการตามปกติและคิวที่ดำเนินการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าผ่านระบบออนไลน์ให้มีความเหมาะสม เกิดความเป็นธรรมแก่ประชาชนผู้รับบริการในทุกระดับ โดยผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ ผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภายในสำนักทะเบียนและประชาชนผู้รับบริการ ได้ให้ข้อมูลดังนี้

“มาตรการทางสาธารณสุขที่มีขึ้นเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด - 19 ทำให้ภายในสำนักทะเบียนเองมีการปรับปรุงแบบการให้บริการเพื่อให้มันสอดคล้องกับมาตรการ เช่น จัดทำสัญลักษณ์รอยเท้าหรือติดป้ายเพื่อเว้นระยะห่างระหว่างเก้าอี้แต่ละตัว จุดบริการแต่ละจุดจัดทำฉากกั้นเพื่อลดการใกล้ชิด มีจุดคัดกรองอุณหภูมิ มีแอลกอฮอล์ให้บริการ แต่ที่สำคัญที่สุดคือการบริหารจัดการคิวผู้รับบริการในแต่ละวันอย่างไรให้เหมาะสมลดการแออัด สำนักทะเบียนเองมีพื้นที่ค่อนข้างแคบ ยิ่งพอต้องทำตามมาตรการก็จะต้องยิ่งจำกัดจำนวนผู้รับบริการในแต่ละรอบ เพื่อความปลอดภัยของทั้งประชาชนผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเองด้วย จำกัดคนเข้ารับบริการ ต่อหนึ่งรอบไม่เกิน 15 ท่านภายในสำนักทะเบียน เราก็ต้องจัดเตรียมเต็นท์ เก้าอี้ พัดลม ให้บริการด้านหน้าสำนักทะเบียน แล้วจะมีเจ้าหน้าที่คอยชี้แจงและแจกบัตรคิวในการเข้ารับบริการให้ค่อยๆทยอยเข้าไปตามลำดับ ก็ลดความแออัด ลดความเสี่ยงได้ในส่วนของระบบจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ก็มีประชาชนผู้รับบริการบางส่วนใช้ระบบดังกล่าวเพื่อมาขอรับบริการ เราก็จะต้องบริหารจัดการ คิวให้สามารถเข้ารับบริการตามที่จองหรือนัดหมายล่วงหน้าในระบบออนไลน์มาแล้วให้เท่าเทียมกับคิวปกติที่รอรับบริการด้านหน้าสำนักทะเบียนด้วยเหมือนกัน” (ผู้ช่วยนายทะเบียน ท่านที่ 2)

“ตั้งแต่มีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด - 19 ทำให้การให้บริการภายในสำนักทะเบียนก็ต้องมีการปรับตัวตาม อันดับแรกเลยคือการจัดสถานที่ให้สอดคล้องกับมาตรการทางด้านสาธารณสุข ไม่ว่าจะเป็นการติดตั้งจุดวัด คัดกรองอุณหภูมิและจุดให้บริการ แอลกอฮอล์เพื่อทำความสะอาดทั้ง ด้านหน้าและกระจายตามจุดต่างๆภายในสำนักทะเบียน ในการให้บริการประชาชน การจัดเก้าอี้ที่ให้บริการภายในสำนักทะเบียนที่ต้องจัดให้มีการเว้นระยะห่าง รวมไปถึงการจำกัดจำนวนผู้เข้ารับบริการ ในแต่ละรอบภายในสำนักทะเบียน ที่สำนักทะเบียนเองก็ต้องมีการบริหารจัดการจำนวนการแจกบัตรคิว การแยกประเภทบัตรคิว การจัดที่พักคอยด้านหน้าสำนักทะเบียนเพื่อลดความแออัดภายในสำนักทะเบียนด้วยเช่นกัน ระบบจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ก็นำมาใช้ นับตั้งแต่กรมการปกครองเองได้เปิดให้มีช่องทางการให้บริการจองคิวล่วงหน้า ในระบบอินเทอร์เน็ตได้ในช่วงปีที่ผ่านมา ที่มีการระบาดของโควิด - 19 ในรอบแรกจนถึงปัจจุบัน สำนักทะเบียนเองก็ต้องบริหารจัดการคิวทั้งคิวที่มารับบัตรคิวด้านหน้าสำนักทะเบียนและคิวที่มีการจองหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตมาแล้วให้สามารถเข้ารับบริการได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียม เป็นธรรม แต่ก็ยังคงไว้ ซึ่งมาตรการทางสาธารณสุขในเรื่องของการลดความแออัดภายในสำนักทะเบียน เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนและสร้างความปลอดภัยให้แก่เจ้าหน้าที่ด้วย” (ผู้ช่วยนายทะเบียน ท่านที่ 1)

“งานบริการประชาชนมันไม่สามารถหยุดให้บริการได้ ประชาชนเองก็มีความจำเป็นที่ต้องใช้เอกสาร หลักฐานทางราชการอยู่ทุกวัน ทำให้เราอาจจะต้องเคร่งครัดในการทำตามมาตรการทั้งเว้นระยะห่างลดความแออัด การจัดระบบคิวก็สำคัญมากเช่นกัน เพราะมันจะเป็นตัวช่วยในการลดความแออัดของคนที่มาใช้บริการภายในห้อง ในเบื้องต้นใช้วิธีการจำกัดจำนวนผู้รับบริการในแต่ละวันโดยแบ่งเป็นช่วงเช้า 50 คิว ช่วงบ่าย 50 คิวและจะได้รับบัตรคิวตามสี จำนวน 3 สี ตามแต่ละประเภทของงานที่เข้ารับบริการต่างกันออกไป ดังนี้ สีเขียว งานบัตรประจำตัวประชาชน สีชมพู งานทะเบียนทั่วไป สีเหลือง งานทะเบียนราษฎร ในแต่ละครั้งจะจำกัดคนเข้ามาใช้บริการภายในสำนักทะเบียนครั้งละ 10 คน แต่จะต้องบริหารจัดการให้ครบทุกงานให้ทั่วถึงเท่าเทียมกัน ระบบจองคิวออนไลน์ล่วงหน้าก็มีประชาชนบางกลุ่มบางคนก็จองผ่านอินเทอร์เน็ตมา ก็จะมายืนยันกับเจ้าหน้าที่ด้านหน้าเพื่อยืนยันตัวตนว่าจองคิวมาแล้ว เจ้าหน้าที่ก็จะทราบทันทีเลยว่าหมายเลขนี้ ชื่อ สกุลนี้

งานที่จองอะไร เวลาไหนก็จะใช้ตรงนี้เป็นส่วนในการจัดการบริหารคิวให้ทั้งคิวปกติและคิวที่จองออนไลน์มาให้สามารถเข้ารับบริการได้อย่างทั่วถึงทุกคนเท่ากัน” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำสำนักทะเบียน ท่านที่ 1)

ในห้วงที่มีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID-19 เป็นผลให้สำนักทะเบียนต่างต้องดำเนินการตามมาตรการทางสาธารณสุขอย่างเคร่งครัด ไม่ว่าจะเป็นการจัดให้มีสัญลักษณ์เพื่อแสดงการเว้นระยะห่างระหว่างเก้าอี้ ทางเดิน จุดให้บริการภายในสำนักทะเบียน การจัดทำฉากกั้นในแต่ละจุดบริการ การจัดให้มีจุดคัดกรอง จุดตรวจวัดอุณหภูมิ รวมไปถึงการให้บริการแอลกอฮอล์ล้างมือ กระจายตามจุดต่างๆภายในสำนักทะเบียน อีกทั้งการจำกัดจำนวนผู้รับบริการภายในสำนักทะเบียนและการบริหารจัดการคิวเข้ารับบริการโดยเป็นการบริหารจัดการระหว่างคิวรับบริการด้านหน้าสำนักทะเบียนตามปกติและคิวที่ดำเนินการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าผ่านระบบออนไลน์อย่างเป็นธรรม เสมอภาค เท่าเทียมกันในประชาชนผู้รับบริการทุกระดับ ซึ่งการดำเนินการตามมาตรการและการบริหารจัดการคิวเข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียนตามมาตรการสาธารณสุขอย่างเคร่งครัดนั้น นอกจากจะเป็นการป้องกันและลดความเสี่ยงในการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID-19 ยังเป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการและสร้างความปลอดภัยให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการภายในสำนักทะเบียนอีกด้วย

จากข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งในส่วนของประชาชนผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างสะท้อนความคิดเห็นอย่างสอดคล้องกันว่า สถานที่หรือพื้นที่ในการให้บริการประชาชน เป็นส่วนสำคัญในการอำนวยความสะดวก หากมีการจัดสรรพื้นที่อย่างเหมาะสม มีการติดตั้งป้ายแสดงช่องให้บริการอย่างชัดเจนก็จะช่วยลดความสับสนแก่ประชาชนผู้รับบริการได้ ในขณะเดียวกันการอำนวยความสะดวกในด้านอื่นๆ อาทิ โต๊ะ เก้าอี้สำหรับพักคอยรับบริการก็มีส่วนสำคัญที่สำนักทะเบียนต้องมีการจัดสรรเอาไว้ภายในสำนักทะเบียนให้เพียงพอ เพื่อรองรับต่อความต้องการในการเข้ารับบริการของประชาชน ในห้วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID-19 เป็นผลให้สำนักทะเบียนต้องมีการปรับตัวและจัดสถานที่ให้สอดคล้องกับมาตรการทางสาธารณสุขอย่างเคร่งครัด เพื่อให้เกิดความปลอดภัยแก่ประชาชนผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นการเว้นระยะห่างระหว่างเก้าอี้ภายในสำนักทะเบียน การจัดทำฉากกั้นในแต่ละจุดบริการ การจัดให้มีจุดคัดกรอง วัดอุณหภูมิ การให้บริการแอลกอฮอล์ล้างมือ กระจายตามจุดต่างๆภายในสำนักทะเบียน รวมไปถึงการจำกัดจำนวนและการบริหารจัดการคิว เพื่อลดความแออัดภายในสำนักทะเบียนทั้งในรูปแบบการบริหารจัดการคิวของแต่ละสำนักทะเบียนที่ออกแบบการให้บริการที่มี

ความเหมาะสมกับแต่ละพื้นที่และการใช้ระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ฯ เข้ามามีส่วนในการบริหารจัดการคิวเพื่อเข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียนด้วยเช่นกัน เพื่อที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่าง สะดวก รวดเร็ว ตรงตามความต้องการได้

ในส่วน of ประชาชนผู้รับบริการจำนวน 46 ท่านจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและเคยใช้ระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนได้แสดงความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการและความพร้อมในด้านสถานที่ของสำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่นที่ส่งต่อความพึงพอใจ ในการเข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียน หลังจากดำเนินการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ฯ แล้วเสร็จ ผลจากการศึกษาพบว่า ร้อยละ 70 ของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและเคยเข้าใช้ระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนได้ให้ความเห็นถึงประสิทธิภาพในการดำเนินการของสำนักทะเบียนอำเภอ/สำนักทะเบียนท้องถิ่นในการจัดให้มีป้ายแสดงประเภทงานที่ให้บริการอย่างชัดเจน เพื่อลดความสับสนในการเข้ารับบริการร้อยละ 83 ได้ให้ความเห็นถึงประสิทธิภาพในการดำเนินการของสำนักทะเบียนอำเภอ/สำนักทะเบียนท้องถิ่นในการจัดให้มีสัญลักษณ์ในการเว้นระยะห่าง ณ จุดให้บริการเพื่อลดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID-19 และร้อยละ 74 ของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ที่รู้จักและเคยเข้าใช้ระบบดังกล่าวนี้ได้ให้ความเห็นถึงการที่สำนักทะเบียนได้จัดให้มีเจลแอลกอฮอล์หรือแอลกอฮอล์ล้างมือไว้ให้บริการ ณ จุดให้บริการภายในสำนักทะเบียน อีกทั้งยังรวมไปถึงการบริหารจัดการระหว่างคิวปกติและคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ที่สำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่นดำเนินการนั้น ประชาชนผู้รับบริการที่รู้จักและเคยเข้าใช้ระบบดังกล่าวได้สะท้อนความคิดเห็นผ่านการตอบแบบสอบถาม ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่า ร้อยละ 76 มีความพึงพอใจต่อการที่สำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่นบริหารจัดการคิวผู้รับบริการทั้งคิวปกติและคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ฯ ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งต่างเป็นตัวสะท้อนถึงความพร้อมของปัจจัยด้านสถานที่ของสำนักทะเบียนที่เป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติ ให้บรรลุผลและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการเข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียนอีกด้วย

4.1.5 ปัจจัยด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ

อุปกรณ์และเครื่องมือที่มีความพร้อมจะเป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนให้การนำนโยบายลงสู่การปฏิบัติได้อย่างสำเร็จ ในการนำระบบของควินด์หมายล่งหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัตินั้น ความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ภายในสำนักทะเบียนต่างเป็นส่วนสำคัญที่จะขับเคลื่อนนโยบายให้ลงสู่การปฏิบัติให้สำเร็จตามเป้าหมาย โดยผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งในส่วนของผู้ช่วยนายทะเบียน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำ ณ สำนักทะเบียนต่างให้ข้อมูล ดังนี้

“ถ้ามองในด้านความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือที่จะรองรับการให้บริการประชาชนภายในสำนักทะเบียนนั้น ต้องกล่าวว่าระบบการบริหารงานทะเบียนในปัจจุบันของกรมการปกครองใช้ระบบคอมพิวเตอร์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลด้านการทะเบียนที่เชื่อมโยงกันได้ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว อุปกรณ์เช่นว่านี้ ไม่ว่าจะเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องผลิตบัตรประจำตัวประชาชน เครื่องเรียกหมายเลขบัตรคิว ทุกอย่างค่อนข้างครบถ้วน พร้อมสำหรับการให้บริการประชาชนทั้งสิ้น มีบ้างบางอย่างที่เสื่อมถอยตามเวลา แต่ก็สามารถใช้ปฏิบัติงานและให้บริการประชาชนได้เป็นอย่างดี ระบบปฏิบัติการหรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศก็มักจะได้รับ การปรับปรุง พัฒนาเพื่อให้ทันต่อนโยบายหรือข้อสั่งการต่างๆที่ มาช่วยอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนได้ดีมากยิ่งขึ้น ไม่ได้มองว่าการมีอุปกรณ์ จะมารองรับเฉพาะระบบของควินด์หมายล่งหน้าเพียงอย่างเดียว แต่อุปกรณ์ เครื่องมือที่มีความพร้อมก็เพื่อสนับสนุน รองรับการทำงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนอยู่แล้ว” (ผู้ช่วยนายทะเบียน ท่านที่ 1)

“ส่วนตัวมองว่าไม่ว่าจะเป็นนโยบายหรือข้อสั่งการใดของกรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ระบบการบริหารงานทะเบียนต่างมีความพร้อมอยู่แล้วเสมอ เครื่องคอมพิวเตอร์ก็ดี เครื่องผลิตบัตรก็ดีเพราะในส่วนของการบริหารงานทะเบียนในปัจจุบัน ก็ใช้เทคโนโลยีเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญ ช่วยอำนวยความสะดวกทั้งในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และประชาชนผู้รับบริการด้วย” (ผู้ช่วยนายทะเบียน ท่านที่ 2)

“อุปกรณ์ เครื่องมือของสำนักทะเบียนค่อนข้างพร้อม อาจจะมีบางสิ่งที่เก่าหรือมีปัญหาในการใช้งานบ้าง ก็เป็นไปตามอายุของอุปกรณ์นั้นๆ ต้องบอกก่อนว่าระบบงานทะเบียนตอนนี้ใช้ระบบคอมพิวเตอร์และระบบงานทะเบียนที่เป็นระบบ server กันไปหมดแล้ว ข้อมูลทางการทะเบียนก็ลิงค์เข้าหากันเพื่อให้เวลาจะคัดหรือตรวจสอบข้อมูลทางการทะเบียนราษฎรจะสามารถสืบค้น ตรวจสอบได้ง่าย ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการก็ไม่จำเป็นต้องกลับไปยังภูมิลำเนา หากจะขอรับบริการด้านงานทะเบียนต่างๆ แต่ก็ไม่ใช่ทั้งหมดทุกงาน บางงานอาจจะจำเป็นต้องกลับไปยังภูมิลำเนาหรือที่ตนมีชื่อในทะเบียนบ้าน เช่น การเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล แต่บางงานก็สามารถทำได้ทุกที่ทุกเขตตามที่ประชาชนสะดวกได้เลย เช่น การทำบัตรประจำตัวประชาชน การขอคัดหรือรับรองเอกสารต่างๆ ดังนั้น ระบบงานทะเบียน อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการประชาชนไม่ได้มีขึ้นมาเพื่อรองรับภารกิจใดภารกิจหนึ่งหรือนโยบาย ข้อสั่งการใดเป็นเฉพาะตัว แต่ความพร้อมของสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่มียู่แล้วภายในสำนักทะเบียนเอง ก็มีเพื่อเตรียมรับข้อสั่งการหรือนโยบายใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นมา ถ้ามองว่าถึงความพร้อมกับระบบของควินด์หมายล่วงหน้าอย่างไร ก็คงพูดได้ว่าสำนักทะเบียนพร้อมที่จะให้บริการในทุกงานตามที่ประชาชนต้องการ มั่นใจได้ว่าทุกความต้องการในงานทะเบียนจะได้รับการตอบสนองอย่างแน่นอน”

(เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำสำนักทะเบียน ท่านที่ 1)

“ระบบงาน เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องผลิตบัตร เครื่องผลิตบัตรคิวหรืออุปกรณ์เสริมอื่นๆ ที่ใช้ในการทะเบียนมันมีความพร้อมอยู่แล้วที่จะรองรับทุกนโยบาย ข้อสั่งการอยู่แล้ว ยิ่งระบบใหม่ๆ หรือนโยบายใหม่ๆ เข้ามาระบบงานทะเบียนก็จะมีการพัฒนา ปรับปรุงให้ทันต่อนโยบายเสมอเพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้ ระบบงานทะเบียนที่ใช้เทคโนโลยีอย่างปัจจุบันก็มีส่วนช่วยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้วยเช่นกัน เพราะระบบจะช่วยตรวจสอบความถูกต้องก่อนจะดำเนินการ มีระบบมาช่วยสนับสนุนให้งานแม่นยำมากขึ้น ช่วยทั้งอำนวยความสะดวกประชาชนและก็ช่วยให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพด้วย”

(เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำสำนักทะเบียน ท่านที่ 2)

ดังนั้น ปัจจัยด้านอุปกรณ์และเครื่องมือตามที่ผู้ให้ข้อมูลได้ให้ไว้ในการสัมภาษณ์จะมองถึงความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือ ไม่ว่าจะเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์หรือระบบปฏิบัติการสำหรับให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนเสียมากกว่า ซึ่งระบบบริหารการทะเบียนในปัจจุบันเองก็ได้มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลหรือการพัฒนาในระบบในการบริหารหรือปฏิบัติงานด้านการทะเบียนให้รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำมากขึ้น พัฒนา ปรับปรุงระบบปฏิบัติการให้สอดคล้องกับนโยบายต่างๆ ที่ออกมาเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในการเข้ารับบริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ ภายในสำนักทะเบียนมีความพร้อมอยู่แล้วทั้งสิ้น ไม่เพียงแต่เฉพาะรองรับระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์เท่านั้น หากแต่พัฒนา ปรับปรุงขึ้นมาให้มีความพร้อมเพื่อรองรับในทุกนโยบายในการให้บริการด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนทั้งสิ้น

4.2 ผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ : ผลสำเร็จหรือปัญหา อุปสรรคในการนำนโยบายสู่การปฏิบัติ

ผลของการนำระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติในสำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนนั้น ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายและให้ข้อมูลในการนำระบบดังกล่าวไปปรับใช้ในการให้บริการประชาชนผู้รับบริการด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนดังนี้

4.2.1 ผลสำเร็จของการนำระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติ

4.2.1.1 ระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนเป็นนวัตกรรมการให้บริการภาครัฐที่เพิ่มทางเลือกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ

การเข้ารับบริการด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนภายในสำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่นที่ผ่านมาจะเป็นระบบการรับบัตรคิวเพื่อขอเข้ารับบริการด้านหน้าสำนักทะเบียนที่แต่ละสำนักทะเบียนจะมีวิธีการบริหารจัดการที่แตกต่างกันออกไปตามบริบทของแต่ละพื้นที่ เมื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทและมีส่วนช่วยสนับสนุนการให้บริการประชาชนของภาครัฐมากขึ้นในปัจจุบัน จึงเกิดช่องทางการให้บริการจองคิวหรือ

นัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนขึ้น เพื่อเป็นอีกหนึ่งทางเลือกให้แก่ประชาชนสามารถเลือกใช้ในการขอเข้ารับบริการด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนภายในสำนักทะเบียนได้ โดยผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งในส่วนของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างให้ข้อมูล ดังนี้

“การนำระบบจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนมาปฏิบัติหรือปรับใช้ในการให้บริการของสำนักทะเบียน แม้ว่าจะเป็นการนโยบายที่เริ่มนำมาใช้ประมาณหนึ่งปีที่ผ่านมา แต่ถือเป็นหนึ่งในนวัตกรรมการให้บริการด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน เป็นอีกช่องทางที่เพิ่มขึ้นมาเพื่อเป็นทางเลือกให้ประชาชนสามารถติดต่อกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐในการเข้ารับบริการได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น” (ผู้ช่วยนายทะเบียน ท่านที่ 1)

“การมีระบบจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์เข้ามาช่วยให้ประชาชนสามารถจองคิวเลือกวันเวลาที่เข้ารับบริการได้ตามที่ตนสะดวก สำนักทะเบียนก็นำระบบนี้เข้ามาใช้ควบคู่ไปกับการให้บริการบัตรคิวด้านหน้าตามปกติ ไม่ได้เลือกอย่างใดอย่างหนึ่งเป็นการเฉพาะ แต่นำมาปรับใช้ควบคู่กันไปกับคิวให้บริการตามปกติ” (ผู้ช่วยนายทะเบียนท่านที่ 2)

“ที่สำนักทะเบียนเองก็มีการปรับใช้ระบบจองคิวล่วงหน้าแบบออนไลน์มาใช้คู่กับการให้บริการบัตรคิวด้านหน้าปกติ ให้บริการไปทั้งสองทางพร้อมกัน เพราะหากจะใช้อย่างใดอย่างหนึ่งก็คงเป็นไปได้ แต่ทุกคนก็จะมีการรับรู้ รับทราบและเลือกใช้บริการตามที่ตนสะดวกหรือถนัดที่ไม่เหมือนกัน แต่การเลือกใช้หรือเข้ารับบริการก็ขึ้นอยู่กับความสะดวกของประชาชนในแต่ละคน” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำสำนักทะเบียน ท่านที่ 1)

“ระบบการจองคิวหรือนัดหมายแบบออนไลน์ เป็นระบบใหม่ที่เพิ่งเคยได้ยินและทดลองใช้งานมาไม่นานนี้เพื่อที่เวลาเข้ารับบริการงานทะเบียน งานบัตรประชาชนที่สำนักทะเบียนก็จะสามารถกดจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าเพื่อจองวัน เวลาที่จะเข้ามาใช้บริการได้ก่อน ซึ่งในแต่ละสำนักทะเบียนก็ได้ใช้ระบบบัตรคิวหรือระบบออนไลน์อย่างใดอย่างหนึ่ง แต่ใช้ทั้งสองอย่างคู่กัน เป็นระบบที่เพิ่มช่องทาง เพิ่มทางเลือกให้ประชาชนเลือกใช้ว่า

จะกวดจองควล่งหน้าหรือมารับบัตรคิวตามปกติที่อำเภอมากกว่า ตามแต่ละคน จะสะดวก ”
(ประชาชนผู้รับบริการท่านที่ 1)

ระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่งหน้าแบบออนไลน์ จึงเป็นหนึ่งในนวัตกรรม การให้บริการประชาชนรูปแบบใหม่ที่เกิดขึ้นเพื่อเป็นอีกหนึ่งทางเลือกให้ประชาชนผู้รับบริการ สามารถเลือกจองคิวหรือนัดหมายเพื่อเข้ารับบริการด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน เป็นการล่งหน้าได้ นอกเหนือจากการเข้ารับบัตรคิวด้านหน้าสำนักทะเบียนเพื่อขอเข้ารับบริการ ตามปกติ ซึ่งนวัตกรรมการให้บริการรูปแบบใหม่นี้สำนักทะเบียนได้มีการนำมาปรับใช้ควบคู่ไปกับ ระบบบัตรคิวเข้ารับบริการในรูปแบบเดิม เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการในการเข้ารับ บริการของประชาชนในทุกระดับอย่างเท่าเทียม

4.2.1.2 ระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่งหน้าแบบออนไลน์ด้านการ ทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน เป็นส่วนช่วยอำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ ภายในสำนักทะเบียน ให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ในการเข้ารับบริการและได้รับบริการตามความต้องการได้อย่างถูกต้อง ผลจากการศึกษาสามารถ สะท้อนผลสำเร็จของการนำนโยบายดังกล่าวไปปฏิบัติ ดังนี้

การนำระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่งหน้าแบบออนไลน์ด้านการ ทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนมาปรับใช้ในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียน เป็นส่วนสำคัญในการช่วยให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาในการเข้ารับบริการภายใน สำนักทะเบียนของประชาชนผู้รับบริการที่ดำเนินการจองคิวหรือนัดหมายล่งหน้าผ่านระบบออนไลน์ ก่อนเข้ารับบริการด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนได้ จากการที่ประชาชนผู้รับบริการ สามารถจองวัน เวลา สำนักทะเบียนและงานที่ต้องการเข้ารับบริการเป็นการล่งหน้าได้ด้วยตนเอง ตามความสะดวก โดยผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งในส่วนของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างให้ข้อมูล ดังนี้

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

“จุดแข็งที่เห็นได้ชัดของการนำระบบจองคิวนัดหมายล่งหน้าแบบออนไลน์มาใช้ ในการให้บริการของสำนักทะเบียนคือประชาชนได้รับความสะดวก สบายในการเข้ารับ บริการอย่างแน่นอนต้องเข้าใจบริบทของประชาชนผู้รับบริการที่ว่าไม่ยากหรือนาน ซึ่งการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐที่มีเจตย์อยู่ที่การตอบสนองต่อความต้องการ ของประชาชนเป็นสำคัญ จึงต้องคิดหาวิธีที่จะบริหารจัดการเวลาในการให้บริการ การบริหาร จัดการระบบบัตรคิวหรือคิวนัดหมายให้รวดเร็วบริการประชาชนได้ถูกต้อง ถูกใจ ทันใจ ” (ผู้ช่วยนายทะเบียน ท่านที่ 1)

“การนำระบบจองคิวออนไลน์หรือการบริหารจัดการคิวภายในสำนักทะเบียนให้ประชาชน ผู้รับบริการ ต่างก็เป็นการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนเหมือนกัน เพียงแต่ว่าระบบตรงนี้เข้ามาเพิ่มเป็นอีกช่องทางให้ประชาชนเลือกจองวัน เวลา สำนักทะเบียนที่ตนจะเข้ารับบริการได้ตามความต้องการ ความสะดวกเพื่อให้ได้รับความรวดเร็วในการรับบริการ ” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำสำนักทะเบียน ท่านที่ 1)

2) ด้านประชาชนผู้รับบริการ

“การให้บริการต่างๆของภาครัฐผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจะเป็นตัวขยายช่องทางการเข้าถึง บริการภาครัฐมากขึ้น สามารถตอบโต้ขอการอำนวยความสะดวกได้ อย่างระบบ การจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน เป็นระบบใหม่ เมื่อได้ทดลองใช้งานก็เป็นไปตามที่ต้องการอย่างแท้จริง ข้อดีที่ชัดเจนมาก ของการใช้บริการงานทะเบียนโดยการจองคิวล่วงหน้าแบบออนไลน์มาก่อนคือการ ประหยัดเวลา ทุกคนมีค่าใช้จ่ายด้านเวลา ต้นทุนด้านเวลาของแต่ละคนมันคิดมูลค่าต่างกัน การจองคิวล่วงหน้าแบบออนไลน์ๆจะช่วยให้เราเลือกได้ว่าจะรับบริการงานใด เวลาไหน วันไหน สำนักทะเบียนไหนตามที่ต้องการและที่สำคัญคือถ้าจองมาแล้วก็มั่นใจว่าวันนี้ที่ลา งานมาจะได้รับบริการอย่างแน่นอน” (ประชาชนผู้รับบริการท่านที่ 1)

จะเห็นได้ว่าการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าผ่านออนไลน์ในการขอเข้ารับบริการ ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนภายในสำนักทะเบียนจะเป็นส่วนสำคัญในการช่วยให้ ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็วในการเข้ารับบริการได้มากยิ่งขึ้น เนื่องจาก ผู้รับบริการสามารถเลือกจองคิวหรือนัดหมายเป็นการล่วงหน้าผ่านระบบออนไลน์ได้ โดยที่สามารถ จองวัน เวลา สำนักทะเบียนและงานบริการได้ตามที่ตนต้องการหรือในช่วงเวลาที่ตนสะดวกในการเข้า รับบริการสามารถประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเข้ารับบริการด้านการทะเบียนและ บัตรประจำตัวประชาชนภายในสำนักทะเบียนได้ รวมทั้งประชาชนผู้รับบริการที่เคยเข้าใช้ระบบ ดังกล่าวนี้อาจเกิดความมั่นใจต่อการรับบริการที่จะสามารถได้รับบริการตามความต้องการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำและแน่นอนได้

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นี้ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 46 ท่านผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและเคยใช้ระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้า

แบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนโดยร้อยละ 67 เห็นด้วยมากที่สุดว่าการใช้บริการระบบจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ช่วยประหยัดเวลาในการเข้ารับบริการด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ในขณะที่ด้านการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเข้ารับบริการด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนผ่านระบบดังกล่าวอยู่ที่ร้อยละ 59 รวมทั้งการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการอย่างครบถ้วน ถูกต้องและการได้รับบริการที่เป็นไปตามเงื่อนไขระยะเวลาที่กำหนด ประชาชนผู้รับบริการผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและเคยใช้ระบบดังกล่าวจำนวนร้อยละ 74 และร้อยละ 61 ตามลำดับต่างให้ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของระบบดังกล่าวอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เช่นกัน

จะเห็นได้ว่าจากข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งในส่วนที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการและประชาชนในฐานะผู้รับบริการต่างได้สะท้อนถึงผลสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติดังนี้

ในด้านของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สะท้อนผลสำเร็จของการนำระบบการจองคิวหรือนัดหมายแบบล่วงหน้าด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติว่าระบบดังกล่าวนี้ นับเป็นนวัตกรรมการให้บริการประชาชนรูปแบบใหม่ในการเข้ารับบริการด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน โดยสำนักทะเบียนเองได้นำระบบการให้บริการในรูปแบบดังกล่าวมาใช้ควบคู่ไปกับระบบบัตรคิวของสำนักทะเบียนรูปแบบเดิมเพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางในการเข้ารับบริการของรัฐให้แก่ประชาชนผู้รับบริการได้มีทางเลือกในการจองคิวหรือนัดหมายเป็นการล่วงหน้าผ่านระบบออนไลน์ตามความสะดวกและตามความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้เอง ซึ่งระบบดังกล่าวจะมีส่วนช่วยในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่เข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายได้ เนื่องจากประชาชนผู้รับบริการจะสามารถดำเนินการจองคิวหรือนัดหมายเพื่อเข้ารับบริการทั้งงานทะเบียนและงานบัตรประจำตัวประชาชนได้ตามวัน เวลา และสำนักทะเบียนที่ตนต้องการเข้ารับบริการได้ตามความสะดวกและความต้องการนั่นเอง

ในขณะเดียวกันด้านประชาชนในฐานะผู้รับบริการได้สะท้อนผลสำเร็จของระบบดังกล่าวว่าเป็นนวัตกรรมการให้บริการงานทะเบียนที่เกิดขึ้นมาใหม่ เป็นรูปแบบการให้บริการที่ประชาชนสามารถเลือกจองคิวหรือนัดหมายเพื่อเข้ารับบริการด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนได้เป็นการล่วงหน้าได้ผ่านระบบออนไลน์เป็นอีกช่องทางที่เพิ่มขึ้นมาเพื่อให้สามารถเข้ารับบริการงานทะเบียนและบัตรภายในสำนักทะเบียนได้ นอกเหนือจากเดิมที่เป็นการรับบัตรคิวด้านหน้าสำนักทะเบียนเพียงอย่างเดียว ซึ่งการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์จะทำให้ในการเข้ารับ

บริการแต่ละครั้งเป็นไปตามความสะดวกและความต้องการของประชาชนเองผ่านการที่ประชาชนสามารถเลือกจองวัน เวลา สำนักทะเบียนที่ต้องการเข้ารับบริการได้ตามความสะดวกของแต่ละบุคคลเอง เป็นผลให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาในการเข้ารับบริการและได้รับบริการตามความต้องการได้อย่างถูกต้อง อีกทั้งการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ทำให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความมั่นใจต่อการรับบริการที่จะสามารถได้รับบริการได้ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง แม่นยำและได้รับบริการอย่างแน่นอน

จากการให้ข้อมูลของผู้รับบริการสะท้อนให้เห็นว่าผลสำเร็จของการนำระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน เมื่อลงสู่มือประชาชนผู้รับบริการแล้ว พบว่าจุดแข็งหรือข้อดีประการสำคัญที่ประชาชนผู้รับบริการเลือกใช้ระบบดังกล่าวนี้คือมีส่วนช่วยในการประหยัดเวลาในการเข้ารับบริการและมีความเชื่อมั่นว่าเมื่อจองคิวล่วงหน้าแบบออนไลน์มาแล้วจะได้รับบริการจากรัฐได้อย่างแน่นอน

4.2.2 ปัญหาและอุปสรรคในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ในขณะเดียวกันการนำระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนก็นำมาซึ่ง ปัญหา อุปสรรค ข้อจำกัดในการดำเนินการหรือการนำนโยบายไปปฏิบัติทั้งสิ้น โดยสามารถสะท้อนจากข้อมูลผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ทั้งในส่วนของผู้ปฏิบัติงาน อันได้แก่ ผู้ช่วยนายทะเบียน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และในส่วนของประชาชนผู้รับบริการ ดังนี้

4.2.2.1 ด้านการประชาสัมพันธ์

จากข้อมูลการสัมภาษณ์พบว่าการสร้างการรับรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับระบบการให้บริการระบบจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนยังไม่เพียงพอ โดยปัญหาหลักได้แก่ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ โดยผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า

“ปัญหาที่พบในการปฏิบัติของการนำระบบจองคิวล่วงหน้าแบบออนไลน์มาใช้ในสำนักทะเบียนคือการเป็นที่รู้จักของระบบนี้น่าจะเห็นภาพที่ชัดเจนกว่าสื่อออนไลน์ สื่อประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ฯ มีให้เห็นค่อนข้างน้อย พอมีน้อย ผลของการรับรู้ก็มีน้อยตาม แม้ว่าเราจะมีการประชุมผ่านช่องทางออนไลน์ ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อสร้างความเข้าใจแล้วไปสื่อสารต่อใน

ระดับพื้นที่ หรือการประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อออนไลน์ต่างๆของทั้งสำนักทะเบียนเองก็อาจจะเป็นขยายการทำความรู้จักได้ในระดับหนึ่ง แต่ก็เป็นที่ เป็นความประสงค์ของแต่ละบุคคลที่ เลือกใช้บริการในช่องทางดังกล่าว” (ผู้ช่วยทะเบียน ท่านที่ 1)

“ปัญหาอีกอย่างคือประชาชนรับรู้้อย่างน้อยมากกว่ามีระบบนี้ ซึ่งสำนักทะเบียนเองก็พยายามประชาสัมพันธ์ แต่จะให้สำนักทะเบียนประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องแค่ไหนแต่สื่อในการประชาสัมพันธ์ยังมีน้อยมาก ไม่ค่อยมีสื่อ รูปภาพ คลิปหรืออะไรออกมาให้แชร์ต่อกันไปเท่าไร ผู้รับบริการก็อาจจะยังไม่รู้จักมากพอ” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำสำนักทะเบียน ท่านที่ 2)

“ไม่เคยรู้จักและใช้งานระบบนี้ เคยได้ยินมาบ้างแต่ไม่บ่อย ไม่ค่อยคุ้นหู ปัญหามันไม่ได้อยู่ตรงที่ใช้ได้หรือใช้ไม่ได้ เคยใช้หรือป่าวสักทีเดี๋ยวมันคือการที่คนไม่รู้ว่ามีระบบนี้อยู่ระบบแบบนี้มันไม่ใช่ระบบบังคับที่ ทุกคนจะต้องทำถึงจะได้เหมือนที่บอกไปแต่แรกว่าเคยแต่ได้ยินกรรมการขนส่งจอบควทำใบขับขี่ออนไลน์ แต่เรื่องทะเบียนก็เคยได้ยินมาบ้างแต่มันไม่ติดหู ไม่รู้จะเข้าไปกดตรงไหน ใช้แอฟอะไร เชื่อว่าไม่ใช่มีแค่ตนเองไม่รู้ว่ามีระบบนี้อยู่” (ประชาชนผู้รับบริการ ท่านที่ 2)

จากข้อมูลการสัมภาษณ์ของประชาชนผู้รับบริการสะท้อนให้เห็นว่าการประชาสัมพันธ์ของระบบการจอบควหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนยังไม่แพร่หลายมากเท่าที่ควร อาจจะมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆบ้างแต่ค่อนข้างน้อยทำให้ประชาชนทั่วไปไม่รู้จักและไม่รับทราบว่าในการรับบริการด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนสามารถดำเนินการผ่านระบบการจอบควหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนเพื่อจอบควหรือนัดหมายเป็นการล่วงหน้าได้ก่อนเข้ามาใช้บริการภายในสำนักทะเบียน ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบดังกล่าวนี้ว่า “ไม่เคยรับรู้เลยว่ามีระบบนี้อยู่ในการใช้บริการด้านการทะเบียนและบัตรประชาชน รับรู้จากการทำแบบสอบถามครั้งนี้เป็นครั้งแรก” “เคยเห็นผ่านๆแต่ไม่เคยใช้งาน จะทดลองใช้ในครั้งถัดไป”

4.2.2.2 ความเข้าใจของประชาชนต่อการแนะนำเอกสาร หลักฐาน ประกอบการเข้ารับบริการภายในระบบจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ฯ

จากข้อมูลการสัมภาษณ์พบว่าประชาชนผู้รับบริการที่ได้ดำเนินการตามคำแนะนำในการจัดเตรียมเอกสารหรือหลักฐานประกอบการเพื่อเข้ารับบริการยังไม่มี ความเข้าใจ เนื่องจากภายในระบบแม้ว่าจะมีการแนะนำเอกสารหลักฐานประกอบการเข้ารับบริการแต่ก็ไม่ได้ระบุอย่างละเอียดและไม่ครอบคลุมเพียงพอ เป็นผลให้จัดเตรียมเอกสารหรือหลักฐานในการขอเข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียนไม่ครบถ้วน โดยผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า

“ในระบบจะมีการแนะนำเอกสาร หลักฐานที่ใช้ในการเข้ารับบริการให้ประชาชนที่กตจงคิวในระบบได้รู้และจะได้เตรียมเอกสารหรือหลักฐานมาให้พร้อมเพื่อเข้ารับบริการบางงาน บริการก็ไม่ได้จำเป็นต้องเตรียมเอกสารหรือหลักฐานมากมายนัก แต่บางงานบริการเช่นการขอเลขที่บ้าน ซึ่งมีเอกสารประกอบเยอะมาก มีรายละเอียดที่ใช้ประกอบการเข้ารับบริการที่ค่อนข้างเยอะ ประชาชนก็จะเกิดความสับสนไม่เข้าใจว่าเอกสารแต่ละอย่างตามที่แนะนำให้จัดเตรียมคืออะไรบ้าง ทำให้หลายครั้งการเข้ารับบริการหลังจากการจองคิวฯ เมื่อมาตรวจสอบเอกสารด้านหน้าสำนักทะเบียนจึงพบว่าไม่ครบถ้วน” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำสำนักทะเบียนท่านที่ 1)

“แม้ว่าในระบบจะระบุเอกสาร หลักฐานประกอบการเข้ารับบริการแต่ความเข้าใจหรือการแนะนำเอกสารภายในระบบก็ไม่ได้ละเอียด ครอบคลุมเท่ากับเจ้าหน้าที่ทำให้หลายครั้งอาจจะกลับกลายเป็นการเสียเวลา ผู้รับบริการจะต้องเรียกหาเอกสารหลักฐานมาประกอบเพิ่มเติมอีก” (ผู้ช่วยทะเบียน ท่านที่ 2)

จากข้อมูลการสัมภาษณ์ของประชาชนผู้รับบริการสะท้อนให้เห็นว่า แม้ว่าจะระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนจะมีการแนะนำเอกสารหลักฐานประกอบการเข้ารับบริการภายหลังจากดำเนินการจองคิวหรือนัดหมายเป็นการล่วงหน้าแล้วเสร็จ ในการเข้ารับบริการในแต่ละงานบริการต่างมีเอกสารหรือหลักฐานประกอบที่แตกต่างกันออกไปตามรายละเอียดของแต่ละงานบริการ ซึ่งภายในระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้า แม้ว่าจะมีการแนะนำเอกสารหลักฐานแต่ไม่ได้ละเอียดและยังไม่ครอบคลุมเพียงพอ กับเอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้ประกอบตามระเบียบ เป็นผลให้ในการติดต่อขอรับบริการภายหลัง

จองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์แล้วเสร็จ ประชาชนผู้รับบริการจัดเตรียมเอกสาร ไม่ครบถ้วน รวมทั้งปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องของความเข้าใจในเอกสารหรือหลักฐานประกอบ ที่ไม่ทราบว่าสิ่งที่ภายในระบบแนะนำให้เตรียมมาด้วยเป็นเอกสารชนิดใด รูปแบบไหน ทำให้ ประชาชนผู้รับบริการเกิดความสับสนในการจัดเตรียมเอกสารหรือการจัดเตรียมเอกสารตาม คำแนะนำภายในระบบกลับทำให้ประชาชนจัดเตรียมเอกสารมาไม่ถูกต้อง ครบถ้วนตามข้อเท็จจริง ตามระเบียบที่ต้องใช้เอกสารหลักฐานประกอบในการเข้ารับบริการ อันเป็นผลให้ประชาชนเสียเวลา ในการเรียกหาเอกสารหรือหลักฐานประกอบเพิ่มเติม อีกด้วย

4.2.2.3 ข้อจำกัด ในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบ อินเทอร์เน็ตของประชาชนผู้รับบริการ

จากข้อมูลการสัมภาษณ์พบว่าข้อจำกัด อันเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของ ประชาชนผู้รับบริการไม่ว่าจะเป็นอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา บริบทของพื้นที่ สภาวะเศรษฐกิจ ต่างยังคงเป็นข้อจำกัดในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบอินเทอร์เน็ต เป็นผลให้การดำเนิน ธุรกิจหรือการเข้ารับบริการภาครัฐผ่านระบบออนไลน์เป็นเรื่องยุ่งยาก ไกลตัว ไม่เห็นถึงความสำคัญ จำเป็นและมองว่าการเข้ารับบริการผ่านระบบดังกล่าวกลับสร้างความยุ่งยากในการเข้ารับบริการ มากกว่าการรับบัตรคิวด้านหน้าสำนักทะเบียนตามที่เคยปฏิบัติ โดยผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า

“ระบบนี้เป็นอีกทางเลือกหนึ่งในประชาชนผู้รับบริการเลือกใช้ในการรับบัตรคิวหรือจองคิว จากสัดส่วนในช่วงเดือนกันยายนที่ผ่านมา มีผู้รับบริการที่ใช้วิธีการจองคิวล่วงหน้าแบบ ออนไลน์มาเพียงแค่ประมาณ 14 คิวนัดหมาย หากเทียบกับจำนวนผู้รับบริการตลอดทั้ง เดือนโดยเฉลี่ยอยู่ที่ประมาณ 70 – 80 คิวต่อวัน สัดส่วนที่จองออนไลน์มาน้อยมาก อาจจะเป็นเพราะประชาชนผู้รับบริการอาจจะไม่รู้จักรู้จักหรืออาจจะรู้จักแต่ก็ยังเลือกรับบริการ โดยการมารับบัตรคิวด้านหน้าสำนักทะเบียนมากกว่า อาจเป็นเพราะพื้นที่ที่เป็นต่างจังหวัด ผู้รับบริการอาจจะละเลยไม่ให้ความสำคัญแล้วมองว่าการจองคิวออนไลน์ไม่ได้มี ความจำเป็นยุ่งยากกว่าการมารับบัตรคิวหน้าสำนักทะเบียน” (ผู้ช่วยทะเบียน ท่านที่ 2)

“ระบบนี้เป็นแค่เพียงทางเลือกหนึ่งที่ทำให้ประชาชนสามารถเลือกใช้ในการขอเข้ารับบริการ โดยการจองคิวหรือนัดหมายเป็นการล่วงหน้าได้ จะได้ไม่ต้องมารับบัตรคิวด้านหน้าเหมือนที่ ผ่านมา ซึ่งคนที่ใช้อินเทอร์เน็ตหรือเทคโนโลยีอยู่แล้วก็จะมองว่าระบบนี้มันสะดวก

แต่ในอีกกลุ่มคนที่ไม่สามารถเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ตได้ ไม่สามารถใช้หรือไม่มีโทรศัพท์ที่เป็น smart phone ยังคงมีอยู่จำนวนมากก็จะมองว่าระบบนี้ยุ่งยาก ไม่เลือกใช้” (ผู้ช่วยนายทะเบียนท่านที่ 1)

“เรื่องของระบบการใช้งาน มันยุ่งยากอยู่แล้วถ้าคนใช้ไม่เข้าใจ ใช้ไม่เป็น ไม่ใช่ทุกคนจะเข้าถึงได้นะ ต่อให้มีโทรศัพท์ มีอินเทอร์เน็ตก็จริง ปัจจัยเรื่องของอายุมันก็สำคัญ ไม่ใช่ว่าอายุเยอะเข้าถึงไม่ได้อย่างเดียว อายุน้อยๆที่เข้าถึงระบบออนไลน์ต่างๆแบบนี้ไม่ได้ก็มีเหมือนกัน ยุคสมัยนี้เป็นยุคออนไลน์เป็นหลัก ระบบต่างๆก็เชื่อมอินเทอร์เน็ต ใช้ออนไลน์ทำแทนกันไปหมด มีสารพัด Application เต็มไปหมด แต่ต้องอย่าลืมว่าเทคโนโลยีมาแทนทุกระบบไม่ได้ ต้องมองถึงคนที่เข้าไม่ถึงด้วย มันก็ตีที่เข้ามาช่วยบริหารจัดการ งานราชการ งานบริการ ทางราชการ แต่อยากให้อยู่ในรูปแบบที่ควบคู่กันไปกับระบบเดิม ช่วยหนุนระบบเดิม ให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว” (ประชาชนผู้รับบริการ ท่านที่ 2)

ดังนั้นด้วยปัจจัยส่วนบุคคล ไม่ว่าจะ เป็นปัจจัยที่เป็นคุณลักษณะของแต่ละบุคคล อาทิ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ต่างส่งผลเชื่อมโยงกับการมีความรู้ ความเข้าใจในการใช้ประโยชน์ จากเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบอินเทอร์เน็ตของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน รวมทั้งระดับ การศึกษา สภาพความเป็นอยู่ของบริบทแต่ละพื้นที่หรือแม้กระทั่งสถานะทางเศรษฐกิจ ต่างส่งผลต่อ ประสบการณ์ในการเข้าใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือระบบอินเทอร์เน็ต ที่ปัจจุบันได้เข้ามาเป็น ส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันหรือแม้กระทั่งการเข้าถึงบริการของรัฐที่มีการปรับตัวให้สามารถดำเนินการ ผ่านระบบออนไลน์ ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลหรือปัจจัยบริบทแวดล้อมเช่นว่านี้ ต่างล้วนเป็น ข้อจำกัดที่ในการเข้าถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบุคคลที่ไม่เท่ากัน ข้อจำกัดที่เกิดจากการ มีความรู้ ความเข้าใจ ประสบการณ์ในการนำเทคโนโลยีและระบบอินเทอร์เน็ตเข้ามาปรับใช้เป็น ส่วนหนึ่งการดำรงชีวิตของแต่ละบุคคลยังก่อให้เกิดทัศนคติในการเลือกรับหรือเลือกใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ บุคคลที่สามารถเข้าถึงระบบออนไลน์และอุปกรณ์การสื่อสารได้ดี จะมีทัศนคติในการใช้ ประโยชน์ได้มากกว่าบุคคลที่ไม่สามารถเข้าถึงได้ บุคคลที่มีข้อจำกัดทั้งด้านปัจจัยส่วนบุคคลและ สภาพแวดล้อมของบริบทโดยรอบก็จะมีทัศนคติและประสบการณ์ในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ ได้น้อยกว่า อันก่อให้เกิดการไม่ยอมรับและปฏิเสธการใช้ประโยชน์ทางเทคโนโลยีในที่สุด เช่นเดียวกับการนำระบบการจ้องคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัว ประชาชนมาปฏิบัติ ในขั้นตอนการดำเนินการเพื่อขอเข้ารับบริการ จำเป็นต้องทำผ่านระบบ

อินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์การสื่อสารที่ต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ บุคคลที่สามารถเข้าถึงหรือมีประสบการณ์ต่อการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีทัศนคติที่ดีต่อระบบดังกล่าวว่าจะช่วยให้สามารถประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย เกิดความสะดวกในการเข้ารับบริการ แต่ในขณะเดียวกัน บุคคลที่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงเทคโนโลยีและอุปกรณ์การสื่อสาร ต่างก็จะมีทัศนคติเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ในเชิงลบ โดยมองว่าการนำระบบดังกล่าวมีความยุ่งยากในการใช้งาน ซ้ำซ้อน ไม่ได้รับความสะดวกเท่ากับระบบบัตรคิวตามปกติและส่งผลต่อการตัดสินใจที่จะไม่ใช้ระบบดังกล่าวในการเข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียนอีกด้วย

ดังนั้น จากข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งในส่วนของผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ต่างสะท้อนความคิดเห็นที่มีต่อการนำระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติ ทั้งในด้านผลสำเร็จที่มองว่าระบบดังกล่าวนี้จะเป็นอีกช่องทางหนึ่งให้ประชาชนผู้รับบริการเลือกใช้ในการเข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียนที่จะช่วยในการอำนวยความสะดวกให้สามารถเข้ารับบริการได้อย่างรวดเร็ว ประหยัดเวลา อีกทั้งยังเป็นการช่วยในการเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้สามารถเตรียมตัว วางแผนในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนได้ ในขณะเดียวกันผู้ให้สัมภาษณ์ต่างสะท้อนถึงอุปสรรคและปัญหาในการนำระบบดังกล่าวนี้ไปปฏิบัติ ที่มองว่าการประชาสัมพันธ์ที่ค่อนข้างน้อย เป็นผลให้ประชาชนผู้รับบริการยังไม่รู้จักและไม่ทราบถึงการใช้งานของระบบดังกล่าวนี้อยู่เป็นจำนวนมาก อีกทั้งปัจจัยส่วนบุคคลหลายประการที่ส่งผลให้การเข้าถึงระบบดังกล่าวถูกจำกัด แม้ว่าปัจจุบันการเข้าถึงเทคโนโลยีและระบบอินเทอร์เน็ตจะมีมากขึ้นก็ตามแต่ยังคงมีประชาชนบางกลุ่มไม่อาจเข้าถึงเทคโนโลยีและระบบอินเทอร์เน็ตได้ และมองว่าการนำระบบดังกล่าวมาใช้ในการเข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียนเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก ซ้ำซ้อนและมองไม่เห็นถึงความสำคัญจำเป็นของการใช้ระบบดังกล่าว ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรับบัตรคิวด้านหน้าสำนักทะเบียนตามปกติ เมื่อมีความต้องการด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

4.3 ผลของการศึกษาตามกรอบแนวคิดส่วนที่ 3 : ประสิทธิภาพของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ผลการศึกษาจากการตอบแบบสอบถามจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน ที่รับบริการในสำนักทะเบียนอำเภอเมืองราชบุรีและสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองราชบุรีพบว่า ร้อยละ 54 ของประชากรกลุ่มตัวอย่างไม่เคยรู้จักและไม่เคยใช้ระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน โดยมีเหตุจากการขาดการรับรู้ รับทราบ

ถึงช่องทางการให้บริการจูงใจนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนที่มีการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ทั่วถึง รวมทั้งการเข้าถึงระบบการจูงใจหรือนัดหมายล่วงหน้า ที่จำเป็นต้องใช้อุปกรณ์โทรศัพท์ที่เป็น smart phone และใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทุกคนไม่สามารถเข้าถึงระบบดังกล่าวได้ โดยประชาชนผู้รับบริการ 1 ท่านได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการระบบการจูงใจหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน โดยสะท้อนออกมาจากข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์ดังนี้คือ

“ ระบบจูงใจออนไลน์ มันต้องใช้อินเทอร์เน็ตกับโทรศัพท์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ แต่ทุกคนก็ไม่ได้มี โทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ตที่พอจะเข้าถึงระบบนี้ได้ทุกคน ส่วนตัวแม้ว่าจะมีโทรศัพท์ที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ ก็ไม่รู้เลยว่ามันมีระบบการจูงใจล่วงหน้าได้ เข้าใจว่ามีแต่เฉพาะกรรมการขนส่งที่จะไปต่อใบขับขี่ เคยได้ยินมาบ้างแต่ไม่บ่อยนัก เลยไม่รู้ว่ามีระบบจูงใจล่วงหน้าแบบนี้อยู่ ” (ประชาชนผู้รับบริการท่านที่ 2)

ในขณะเดียวกันร้อยละ 46 ของประชากรกลุ่มตัวอย่างรู้จักและเคยใช้ระบบการจูงใจหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน โดยร้อยละ 24 เคยใช้ระบบดังกล่าวเป็นครั้งแรก ร้อยละ 15 เคยใช้ระบบดังกล่าวมาก่อนหน้านี้และร้อยละ 7 รู้จักแต่ไม่เคยใช้ระบบดังกล่าว ซึ่งผู้ที่รู้จักระบบการจูงใจหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ฯ รับรู้ รับทราบผ่านการประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ข่าวออนไลน์ แต่การประชาสัมพันธ์มีไม่มากนัก โดยเคยใช้บริการผ่านทาง Smart phone เนื่องมาจากว่าเป็นอุปกรณ์สื่อสารที่ใกล้ตัวและเข้าถึงได้อย่างสะดวกและง่ายดายมากที่สุด โดยมองว่าการใช้ระบบการจูงใจนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ฯ นั้นจะเป็นการการันตีว่าจะสามารถได้รับบริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนตามความต้องการของแต่ละบุคคลจากสำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นได้อย่างแน่นอน และเห็นสอดคล้องกับประชาชนผู้รับบริการท่านที่ 1 ว่าระบบการจูงใจหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ฯ เป็นเพียงอีกช่องทางในการเข้ารับบริการของรัฐ ด้วยข้อจำกัดทางด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์การสื่อสาร อีกทั้งความรู้ความเข้าใจในการเข้าใช้ระบบอินเทอร์เน็ต รวมทั้งปัจจัยส่วนบุคคลอื่นๆ เป็นเหตุให้ทุกคนไม่สามารถเข้าถึง ระบบการจูงใจนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ฯ ได้ โดยสะท้อนออกมาจากข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์ดังนี้

“ รับทราบมาว่ามีระบบจูงใจนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนฯ มาสักพักแล้ว โดยทราบจากเว็บไซต์ข่าวออนไลน์บ้างแต่ไม่มากนักกว่ากรรมการปกครอง ได้จัดให้มีระบบการจูงใจนัดหมายแบบล่วงหน้าอีกช่องทางหนึ่งที่มาช่วยในช่วงที่สถานการณ์โควิด -19

แพร่ระบาดมากๆและไม่เคยใช้บริการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าๆเป็นครั้งที่ 3 โดยจองผ่านโทรศัพท์หรือ smart phone ทุกครั้งเพราะเป็นอุปกรณ์สื่อสารที่ใกล้ตัวและสะดวกมากที่สุด พอทราบว่ากรมการปกครองมีระบบนี้และสามารถใช้ได้กับทุกสำนักทะเบียน จึงตัดสินใจที่จะใช้ระบบการจองคิวออนไลน์เพื่อขอรับบริการมาโดยตลอดเพราะมั่นใจและเป็นตัวการันตีได้ว่า หากจองผ่านระบบจองคิวออนไลน์มาแล้ว จะสามารถได้รับบริการแน่นอน” (ประชาชนผู้รับบริการท่านที่ 2)

ดังจะเห็นได้ว่าระบบจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประชาชนนั้นเป็นช่องทางหนึ่งในการให้บริการประชาชนของภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน แต่ระบบดังกล่าวยังเป็นไม่เป็นที่รู้จักมากนัก อีกทั้งข้อจำกัดในปัจจุบันด้านต่างๆไม่ว่าจะเป็น อายุของผู้เข้าใช้ระบบ อุปกรณ์เครื่องมือสื่อสาร และการเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ตเป็นผลให้การเข้าใช้ระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประชาชนยังไม่แพร่หลายมากนักในขณะเดียวกันประชาชนผู้รับบริการที่รู้จักและเข้าใช้ระบบดังกล่าวต่างกล่าวถึงประสิทธิภาพในการเข้าใช้ระบบจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ดังนี้

ในการเข้าใช้บริการระบบการจองคิวหรือนัดหมายแบบล่วงหน้าด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่รู้จักและเคยเข้าใช้บริการระบบดังกล่าวนี้ สะท้อนให้เห็นว่าการเข้ารับบริการดังกล่าวนี้ มีระบบการใช้งานที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและเข้าใจง่าย แต่ละขั้นตอนมีช่องสำหรับกรอกข้อมูลที่บ่งบอกชัดเจน กระชับ สั้นไหล ไม่ติดขัด สามารถเข้าใช้งานได้ในหลากหลายอุปกรณ์ทั้งคอมพิวเตอร์และ Smart phone อีกทั้งยังมีการระบุและแนะนำเอกสารหรือหลักฐานที่ใช้ประกอบการดำเนินการเข้ารับบริการไว้อย่างชัดเจน จากการประมวลผลจากการตอบแบบสอบถามของประชาชนผู้รับบริการ โดยการใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่อบรรยายการประเมินประสิทธิภาพและความพร้อมของสมรรถนะหลักขององค์การที่ส่งผลต่อการนำระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติ โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) ตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ค่าเฉลี่ย 3.26 – 4.00	เห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.25	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย 1.76 – 2.50	เห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.75	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยแสดงระดับความพึงพอใจ

โดยผลจากการตอบแบบสอบถามถึงประสิทธิภาพของการนำระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติ สามารถจำแนกระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการนำระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

4.3.1 ด้านความสะดวกในการเข้าใช้ระบบระบบจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

1) ระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน มีรูปแบบการใช้งานที่สะดวก รวดเร็ว เนื่องจากรองรับการใช้งานทั้งในระบบคอมพิวเตอร์และSmart phone โดยผลจากการตอบแบบสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการที่รู้จักและเคยใช้เข้ารับบริการระบบดังกล่าว จำนวนร้อยละ 46 เป็นผลให้ทราบผลการวิจัยดังนี้

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด (4)	28	61
เห็นด้วยมาก (3)	10	22
เห็นด้วยน้อย (2)	8	17
เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)	0	0
รวม	46	100

ตารางที่ 4 ระดับความคิดเห็นด้านการเข้าใช้งานระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

ภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและเคยเข้าใช้ระบบการจองคิว หรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนได้ให้ความเห็นถึง ประสิทธิภาพของระบบดังกล่าวที่มีรูปแบบการใช้งานที่สะดวก รวดเร็ว สามารถรองรับได้ทั้งในระบบ คอมพิวเตอร์และ smart phone

2) ระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ฯ มีรูปแบบการใช้งานที่เข้าใจง่ายโดยผลจากการตอบแบบสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการที่รู้จักและเคยใช้เข้ารับ บริการระบบดังกล่าว จำนวนร้อยละ 46 เป็นผลให้ทราบผลการวิจัยดังนี้

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด (4)	30	65
เห็นด้วยมาก (3)	16	35
เห็นด้วยน้อย (2)	0	0
เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)	0	0
รวม	46	100

ตารางที่ 5 ระดับความคิดเห็นด้านรูปแบบการใช้งานระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้า แบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

ภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและเคยเข้าใช้ระบบการจองคิว นัดหมายแบบล่วงหน้าด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนได้ให้ความเห็นถึงประสิทธิภาพ ของระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ที่มีรูปแบบการใช้งานที่เข้าใจง่าย

3) ระบบจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ฯ มีขั้นตอนการ ดำเนินการที่กระชับ ไม่ยุ่งยากโดยผลจากการตอบแบบสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการที่รู้จักและ เคยใช้เข้ารับบริการระบบดังกล่าว จำนวนร้อยละ 46 เป็นผลให้ทราบผลการวิจัยดังนี้

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด (4)	34	74
เห็นด้วยมาก (3)	8	17
เห็นด้วยน้อย (2)	4	9
เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)	0	0
รวม	46	100

ตารางที่ 6 ระดับความคิดเห็นด้านขั้นตอนการใช้งานระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

ภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและเคยเข้าใช้ระบบการจองคิวนัดหมายแบบล่วงหน้าด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนได้ให้ความเห็นถึงประสิทธิภาพของระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนมีขั้นตอนการดำเนินการที่กระชับ ไม่ยุ่งยาก

4) ระบบจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ฯ ได้มีการชี้แจงรายละเอียดของเอกสารหลักฐานประกอบการเข้ารับบริการไว้อย่างชัดเจน โดยผลจากการตอบแบบสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการที่รู้จักและเคยใช้เข้ารับบริการระบบดังกล่าว จำนวนร้อยละ 46 เป็นผลให้ทราบผลการวิจัยดังนี้

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด (4)	23	50
เห็นด้วยมาก (3)	20	43
เห็นด้วยน้อย (2)	3	7
เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)	0	0
รวม	46	100

ตารางที่ 7 ระดับความคิดเห็นด้านการชี้แจงรายละเอียดของเอกสารหลักฐานประกอบการเข้ารับบริการของระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

ภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและเคยเข้าใช้ระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนได้ให้เห็นระบบการของคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์มีการชี้แจงรายละเอียดของเอกสารหลักฐานประกอบการเข้ารับบริการไว้อย่างชัดเจน

จะเห็นได้ว่าจากการตอบแบบสอบถามของประชาชนผู้รับบริการที่รู้จักและเข้าใช้งานระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนได้ให้เห็นความคิดเห็นถึงประสิทธิภาพของการนำระบบดังกล่าวไปปฏิบัติ ในด้านของรูปแบบการใช้งานที่สะดวก รวดเร็ว สามารถรองรับได้ทั้งในระบบคอมพิวเตอร์และ smart phone อีกทั้งการมีรูปแบบการใช้งานที่เข้าใจง่าย มีขั้นตอนการดำเนินการที่กระชับไม่ยุ่งยาก และดำเนินการชี้แจงรายละเอียดของเอกสารหลักฐานประกอบการเข้ารับบริการไว้อย่างชัดเจน ซึ่งผลจากการตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด อันสอดคล้องกับประชาชนผู้รับบริการท่านที่ 2 ที่ได้สะท้อนความคิดเห็นในด้านความสะดวกในการเข้าใช้ระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์จากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“ หลังจากที่ใช้งานในครั้งแรก มองว่าระบบการใช้งานไม่ได้ยุ่งยาก ซับซ้อนอะไร ช่องที่ให้กรอกข้อมูลส่วนตัวก็มีการชี้แจง อธิบายชัดเจน เข้าใจง่าย เสร็จขั้นตอนแรกจะบอกว่าถึงขั้นตอนถัดไปทันที ไม่ต้องเลื่อนไปดูลย้อนไปย้อนมา ไปเป็นตามแต่ละขั้นตอน ไม่ต้องกรอกข้อมูลหรือกดเลือกอะไรเยอะแยะหลายขั้นตอน ตอนกดจองก็สามารถเลือกได้ว่าจะมาช่วงไหน รับบริการอะไร ที่อำเภอไหนแล้วแต่เราต้องการได้ ค่อนข้างครอบคลุมกับสิ่งที่ต้องการมาใช้บริการงานทะเบียน เพราะมีทั้งทำบัตรประจำตัวประชาชน ย้ายที่อยู่ แจ้งเกิด จดทะเบียน พอกดจองเสร็จหรือยืนยันไปแล้ว จะยกเลิกการจองก็ทำได้ในระบบจะมีเขียนบอกว่าต้องใช้เอกสารประกอบอะไรบ้าง เช่น พวกบัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน เอกสารราชการอื่นๆที่ต้องใช้ก็บอกรายละเอียดมาเป็นแต่ละข้อ ” (ประชาชนผู้รับบริการท่านที่ 1)

หากกล่าวถึงความสะดวกในการเข้าใช้ระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ ด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนนั้น จากการตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ประชาชนผู้รับบริการที่รู้จักและเข้าใช้ระบบดังกล่าว สะท้อนความคิดเห็นถึงประสิทธิภาพในการนำระบบดังกล่าวนี้ไปสู่การปฏิบัติว่า เห็นด้วยมากที่สุด และสะท้อนความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์ว่าระบบดังกล่าวนี้ มีรูปแบบการใช้งานและขั้นตอนการใช้งานที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สะดวก ครอบคลุมความต้องการในการเข้ารับบริการด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สะดวก

รวดเร็วทั้งในการใช้งานและการเลือกเข้ารับบริการ รวมไปถึงยังมีการชี้แจงและอธิบายถึงเอกสารหรือหลักฐานที่ใช้ประกอบการเข้ารับบริการไว้อย่างชัดเจนอีกด้วย

ผลจากการสัมภาษณ์และตอบแบบสอบถามพบข้อสังเกตประการสำคัญว่า ประสิทธิภาพด้านความสะดวกในการเข้าใช้ระบบระบบจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนในส่วนของประชาชนผู้รับบริการที่รู้จักและเคยเข้าใช้ระบบดังกล่าวเพื่อจองคิวหรือนัดหมายเป็นการล่วงหน้าก่อนเข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียน ต่างเห็นว่าระบบดังกล่าวมีการใช้งานที่ไม่ยุ่งยาก เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน ใช้งานได้อย่างสะดวก ครอบคลุมทุกความต้องการด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน และมีการแนะนำเอกสารหรือหลักฐานประกอบการเข้ารับบริการไว้อย่างชัดเจน ประสิทธิภาพดังกล่าวนี้เป็นประสิทธิภาพที่สะท้อนมาจากประสบการณ์ที่ประชาชนผู้รับบริการได้รับ หากในอีกด้านหนึ่ง ผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต่างสะท้อนถึงประสิทธิภาพของระบบดังกล่าวว่า แม้ว่าการใช้งานของระบบดังกล่าวจะเป็นผลให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวกจากการที่ภายในระบบได้อำนวยความสะดวกให้มีการใช้งานที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย สามารถรองรับได้ในทุกอุปกรณ์การสื่อสาร แต่ภายในระบบดังกล่าวนี้กลับเกิดช่องว่างนำมาสู่ความเห็นแย้งระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับ การแนะนำเอกสารหรือหลักฐานเพื่อใช้ประกอบการเข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียนภายหลัง จากที่ประชาชนผู้รับบริการได้ดำเนินการจองคิวหรือนัดหมายเป็นการล่วงหน้าแล้วเสร็จ ในระบบออนไลน์ ผลที่ได้คือแม้ว่าภายในระบบฯ จะมีการแนะนำเอกสารหรือหลักฐานประกอบการเข้ารับบริการ แต่ไม่ได้ละเอียดและครอบคลุมกับเอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้อย่างเพียงพอ ด้วยงานบริการด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนในแต่ละประเภทมีรายละเอียดและความจำเป็นในการใช้เอกสารหลักฐานประกอบที่แตกต่างกัน ภายในระบบดังกล่าวมีการชี้แจงแนะนำเอกสารหรือหลักฐานประกอบไม่ครบถ้วนตามระเบียบ อีกทั้งความเข้าใจในเอกสารตามคำแนะนำภายในระบบดังกล่าวของประชาชนแต่ละบุคคลที่เข้าใจไม่ตรงกัน เกิดความสับสนไม่ทราบว่สิ่งทีภายในระบบแนะนำนั้น เป็นเอกสารชนิดใด รูปแบบไหน เป็นผลให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความสับสนหรือจัดเตรียมเอกสารอย่างไม่ถูกต้อง ครบถ้วนตามข้อเท็จจริงตามระเบียบ เพื่อขอเข้ารับบริการด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน นั้นเอง

4.3.2 ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียนหลังจากดำเนินการ จอจควินัดหมายล่งหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

1) สำนักทะเบียนอำเภอ/สำนักทะเบียนท้องถิ่นดำเนินการจัดให้มี ป้ายแสดงตารางการนัดหมายล่งหน้าในแต่ละวันเพื่อให้ผู้รับบริการทราบ โดยผลจากการตอบ แบบสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการที่รู้จักและเคยใช้เข้ารับบริการระบบดังกล่าว จำนวนร้อยละ 46 เป็นผลให้ทราบผลการวิจัย ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด (4)	18	39
เห็นด้วยมาก (3)	26	57
เห็นด้วยน้อย (2)	2	4
เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)	0	0
รวม	46	100

ตารางที่ 8 ระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจที่สำนักทะเบียนอำเภอ/สำนักทะเบียน ท้องถิ่นดำเนินการจัดให้มีป้ายแสดงตารางการนัดหมายล่งหน้าในแต่ละวันเพื่อให้ผู้รับบริการทราบ

ภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและเคยใช้ระบบการจอจคว หรือนัดหมายล่งหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนได้ให้ความเห็น ถึงประสิทธิภาพในการดำเนินการของสำนักทะเบียนอำเภอ/สำนักทะเบียนท้องถิ่นที่ดำเนินการจัดให้ มีป้ายแสดงตารางการนัดหมายล่งหน้าในแต่ละวันเพื่อให้ผู้รับบริการทราบ

2) สำนักทะเบียนอำเภอ/สำนักทะเบียนท้องถิ่นดำเนินการบริหารจัดการ คิวผู้รับบริการทั้งคิวปกติและคิวนัดหมายล่งหน้าแบบออนไลน์ฯ อย่างเหมาะสม โดยผลจากการ ตอบแบบสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการที่รู้จักและเคยใช้เข้ารับบริการระบบดังกล่าว จำนวนร้อยละ 46 เป็นผลให้ทราบผลการวิจัย ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด (4)	35	76
เห็นด้วยมาก (3)	6	13
เห็นด้วยน้อย (2)	5	11
เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)	0	0
รวม	46	100

ตารางที่ 9 ระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจที่สำนักทะเบียนอำเภอ/สำนักทะเบียนท้องถิ่นดำเนินการบริหารจัดการคิวผู้รับบริการทั้งคิวปกติและคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ฯ

ภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและเคยเข้าใช้ระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนได้ให้ความเห็นถึงประสิทธิภาพในการดำเนินการของสำนักทะเบียนอำเภอ/สำนักทะเบียนท้องถิ่นในการบริหารจัดการคิวผู้รับบริการทั้งคิวปกติและคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ฯอย่างเหมาะสม

3) สำนักทะเบียนอำเภอ/ท้องถิ่นดำเนินการจัดให้มีป้ายแสดงประเภทงานที่ให้บริการอย่างชัดเจน เพื่อลดความสับสนในการเข้ารับบริการ โดยผลจากการตอบแบบสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการที่รู้จักและเคยใช้เข้ารับบริการระบบดังกล่าว จำนวนร้อยละ 46 เป็นผลให้ทราบผลการวิจัย ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด (4)	32	70
เห็นด้วยมาก (3)	11	24
เห็นด้วยน้อย (2)	3	6
เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)	0	0
รวม	46	100

ตารางที่ 10 ระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจที่สำนักทะเบียนอำเภอ/สำนักทะเบียนท้องถิ่นจัดให้มีป้ายแสดงประเภทงานที่ให้บริการอย่างชัดเจน

ภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและเคยเข้าใช้ระบบการจองคิว หรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนได้ให้ความเห็นถึง ประสิทธิภาพในการดำเนินการของสำนักทะเบียนอำเภอ/สำนักทะเบียนท้องถิ่น ในการจัดให้มีป้ายแสดงประเภทงานที่ให้บริการอย่างชัดเจน เพื่อลดความสับสนในการเข้ารับบริการ อันสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ที่ได้จากประชาชนผู้รับบริการที่สะท้อนถึงความพร้อมด้านสถานที่ ที่ภายในสำนักทะเบียนจะต้องมีการบริหารจัดการพื้นที่ภายในสำนักทะเบียนให้เกิดความสะอาด มีระเบียบ เรียบร้อย มีการจัดสรรพื้นที่ของช่องหรือเคาท์เตอร์ให้บริการในแต่ละงานบริการ ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน อีกทั้งการที่สำนักทะเบียนได้จัดทำ ป้ายบอกหมายเลขหรือช่องให้บริการในแต่ละงานอย่างชัดเจน มิใช่เพียงเพื่อความเป็นระเบียบ เรียบร้อย สวยงามภายในสำนักทะเบียนเท่านั้น การจัดสรรพื้นที่การให้บริการที่มีการวางผังจุดหรือ เคาท์เตอร์ให้บริการที่เป็นสัดส่วนพร้อมกับการติดป้ายกำกับระบุชื่อหรือหมายเลขของงานบริการ ยังเป็นส่วนสำคัญในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการให้สามารถเข้ารับบริการ ได้อย่างถูกต้อง ไม่เกิดความสับสนในการเข้ารับบริการ ซึ่งสะท้อนจากบทสัมภาษณ์ ดังนี้

“ส่วนตัวมองว่าสำนักทะเบียนหรือส่วนราชการในยุคสมัยนี้ มีการปรับปรุงสถานที่เพื่อรองรับ การให้บริการประชาชนที่ดีขึ้นกว่าแต่ก่อน สำคัญที่สุดเลยคือการจัดเคาท์เตอร์หรือโต๊ะ ที่ให้บริการอย่างเป็นสัดส่วน มีป้ายบอกข้างบนชัดเจนว่าแต่ละช่องให้บริการงานใด มีอธิบายเพิ่มเติม มองว่าการบริหารจัดการด้านสถานที่ภายในสำนักทะเบียน ไม่ใช่แค่เพื่อความมีระเบียบเรียบร้อย สะอาดสะอาดให้เหมาะสมกับการให้บริการเท่านั้น แต่การจัดสถานที่ที่ดีจะช่วยให้การเข้ารับบริการของประชาชนไม่สับสน ประชาชนเข้ามาแล้วรู้จักจุดที่ตัวเองจะเข้าไปรับบริการ สะดวก สบาย เกิดความประทับใจ ในการเข้ารับบริการอีกด้วย”(ประชาชนผู้รับบริการท่านที่ 1)

“สำนักทะเบียน จัดสถานที่เพื่อรองรับการให้บริการประชาชนอยู่แล้ว สิ่งที่น่าประทับใจที่สุด คือจะต้องมีพื้นที่ในส่วนของการให้บริการประชาชนที่เป็นระเบียบ เรียบร้อย มีป้ายแสดง บอกแต่ละจุดบริการให้ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการไม่สับสนในการเข้ารับบริการแต่ ละจุด แต่ละงาน” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำสำนักทะเบียน ท่านที่ 1)

ดังนั้นผลจากทั้งแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ของทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างสะท้อนให้เห็นว่า การที่สำนักทะเบียนอำเภอ/ท้องถิ่นดำเนินการจัดให้มีป้ายแสดงประเภทงานที่ให้บริการอย่างชัดเจนภายในสำนักทะเบียนเป็นส่วนช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการให้สามารถเข้ารับบริการในจุดหรือช่องบริการได้อย่างถูกต้องและลดความสับสนในการเข้ารับบริการด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนภายในสำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่น นั้นเอง

4) สำนักทะเบียนอำเภอ/สำนักทะเบียนท้องถิ่น จัดให้มีระบบจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าผ่านระบบอื่น เช่น ในแอปพลิเคชันไลน์หรือเฟซบุ๊ก โดยผลจากการตอบแบบสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการที่รู้จักและเคยเข้ารับบริการระบบดังกล่าว จำนวนร้อยละ 46 เป็นผลให้ทราบผลการวิจัย ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด (4)	12	26
เห็นด้วยมาก (3)	9	20
เห็นด้วยน้อย (2)	25	54
เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)	0	0
รวม	46	100

ตารางที่ 11 ระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจที่สำนักทะเบียนอำเภอ/สำนักทะเบียนท้องถิ่นจัดให้มีระบบจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าผ่านระบบอื่น

ภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและเคยเข้าใช้ระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนได้ให้ความเห็นถึงประสิทธิภาพในการดำเนินการของสำนักทะเบียนอำเภอ/สำนักทะเบียนท้องถิ่น ที่จัดให้มีระบบจองคิวนัดหมายล่วงหน้าผ่านระบบอื่น เช่น ในแอปพลิเคชันไลน์หรือเฟซบุ๊ก

5) ความพึงพอใจในการใช้บริการระบบจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน โดยผลจากการตอบแบบสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการที่รู้จักและเคยเข้ารับบริการระบบดังกล่าว จำนวนร้อยละ 46 เป็นผลให้ทราบผลการวิจัย ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด (4)	28	61
เห็นด้วยมาก (3)	16	35
เห็นด้วยน้อย (2)	2	4
เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)	0	0
รวม	46	100

ตารางที่ 12 ระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจในการใช้บริการระบบจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

ภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและเคยเข้าใช้ระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนได้ให้ความเห็นถึงความพึงพอใจในการใช้บริการระบบจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อันสอดคล้องกับข้อมูลของประชาชนผู้รับบริการที่สะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจในการเข้าใช้ระบบดังกล่าว ที่นอกเหนือจากการมีระบบการใช้งานที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความสะดวกในการเข้าใช้งานภายในระบบดังกล่าวแล้ว หลังจากดำเนินการจองคิวหรือนัดหมายเป็นการล่วงหน้าแล้วเสร็จ การให้บริการของสำนักทะเบียน ยังเป็นส่วนที่เอื้อต่อการอำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนอีกด้วย โดยประชาชนผู้รับบริการได้สะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจ ดังนี้

“ระบบนี้มีความสะดวกในการใช้งานเหมือนที่ได้บอกไปแล้วว่า ใช้งาน ไม่ได้ยุ่งยาก ซับซ้อนอะไร ความสะดวกในการใช้งานของของระบบก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้รู้สึกโอเค พอใจ และเมื่อเข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียน สำนักทะเบียนก็มีการบริหารจัดการ การให้บริการที่ดี การบริหารจัดการภายในสำนักทะเบียนทั้งเรื่องสถานที่ ช่องให้บริการ ระบบบัตรคิว สะอาดสะอาด ชัดเจน เป็นระบบ ก็ยังสร้าง ความพอใจให้กับผู้รับบริการมาก ส่วนตัวมองว่าการให้บริการภาครัฐในปัจจุบัน พัฒนา ปรับปรุงไปมาก เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการให้บริการอย่างเต็มที่เพื่อให้คนรับบริการพอใจในการเข้ารับบริการมากกว่าอดีตที่ผ่านมา ”
(ประชาชนผู้รับบริการท่านที่ 1)

“หลังจากที่ได้จองคิวผ่านในระบบมาแล้ว ภายในสำนักทะเบียนจะมีจุดให้บริการติดต่อ สอบถามและรับบัตรคิวด้านหน้าอยู่แล้ว ก็จะนำรูปที่แคปเจอร์ตอนจองสำเร็จไปแจ้งกับ เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่จะแนะนำแล้วก็ช่วยดูเอกสารประกอบให้อีกรอบก่อนจะแนะนำให้เข้าไปที่ช่องบริการตามที่จอง ซึ่งแต่ละเคาท์เตอร์แต่ละจุดจะมีป้ายเขียนหมายเลขกับชื่อ แต่ละช่องบริการชัดเจน เป็นสัดส่วน เพื่อป้องกันการสับสน ในการเข้ารับบริการ เจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการในแต่ละเคาท์เตอร์พอทราบว่ามี การจองออนไลน์มากก็จะตรวจเช็คชื่อกับตาราง รายชื่อจองคิวประจำวันที่ดีไว้ว่าถูกต้อง ตรงกันหรือไม่ แล้วเจ้าหน้าที่จะชี้แจงให้ ฟัง ว่า ขณะนี้ติดคิวปกติอยู่ หากเสร็จจากคิวปกติจะเป็นคิวออนไลน์ตามที่จองมา ซึ่งบอกทั้งเราและ คนที่จะเข้ารับบริการต่อจากเรา ซึ่งมองว่าเป็นรูปแบบที่ดี เหมาะสม บริหารจัดการทั้งคิว ปกติที่เดินมารับบัตรคิวหน้าสำนักทะเบียนกับคิวออนไลน์ได้ดี อาจจะต้องใช้เวลารอ นิดหน่อยเพราะสถานการณ์ข้างหน้าติดให้บริการท่านอื่นอยู่มันคาดเดาไม่ได้” (ประชาชนผู้รับบริการท่านที่ 1)

ดังนั้น หากกล่าวถึงความพึงพอใจในการใช้บริการระบบจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบ ออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนจากข้อมูลที่ได้จากผู้ประชาชนผู้รับบริการ ไม่ได้สะท้อนถึงความพึงพอใจในการเข้าใช้งานระบบการจองคิวหรือนัดหมาย เป็นการล่วงหน้าว่ามีความสะดวก รวดเร็ว สามารถเข้าใช้งานได้อันสร้างความพึงพอใจต่อการเข้าใช้ งานระบบดังกล่าวเท่านั้น หากแต่ความพึงพอใจยังสะท้อนออกมาให้เห็นเมื่อประชาชนผู้รับบริการที่ ได้ดำเนินการจองคิวหรือนัดหมายเป็นการล่วงหน้าแล้วเสร็จภายในระบบออนไลน์และเข้ารับบริการ ภายในสำนักทะเบียน ที่สำนักทะเบียนเองต่างมีการบริหารจัดการสถานที่หรือระบบคิวเข้ารับบริการ อันเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการในทุกระดับที่มีความต้องการในการเข้ารับ บริการด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ไม่ว่าจะเป็นการจัดให้มีป้ายแสดงตารางนัด หมายของผู้รับบริการที่ดำเนินการจองคิวผ่านระบบจองคิวนัดหรือหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์มาแล้ว เพื่อให้ผู้รับบริการได้ตรวจสอบและรับทราบถึงรายชื่อ งานบริการหรือช่วงเวลาในการรับ การบริหาร จัดการคิวนัดหมายและคิวปกติที่มีการบริหารจัดการอย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ ประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่จองคิวหรือนัดหมายเป็นการล่วงหน้าและผู้ที่เข้ารับบริการด้วยระบบบัตร คิวตามปกติ อีกทั้งการบริหารจัดการด้านสถานที่ภายในสำนักทะเบียนต่างเป็นส่วนช่วยในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ โดยภายในสำนักทะเบียนได้จัดสรรพื้นที่ช่องบริการในแต่ละ งานบริการและมีแผ่นป้ายเพื่อแสดงแต่ละจุดของแต่ละประเภทของงานไว้อย่างชัดเจน เพื่อป้องกัน

ความสับสนในการเข้ารับบริการได้ สิ่งต่างๆเหล่านี้ต่างล้วนเป็นสิ่งที่เอื้อต่อความสะดวกในการเข้ารับบริการด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนทั้งสิ้น หากเมื่อประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวกทั้งจากการเข้าใช้งานภายในระบบจองคิวหรือนัดหมายออนไลน์และการที่ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียนควบคู่กัน ก็ย่อมเกิดความพึงพอใจในที่สุด

6) ต้องการใช้บริการระบบจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน เมื่อต้องเข้ารับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอ/สำนักทะเบียนท้องถิ่นในครั้งต่อไป โดยผลจากการตอบแบบสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการที่รู้จักและเคยเข้ารับบริการระบบดังกล่าว จำนวนร้อยละ 46 เป็นผลให้ทราบผลการวิจัย ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด (4)	32	69
เห็นด้วยมาก (3)	10	22
เห็นด้วยน้อย (2)	4	9
เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)	0	0
รวม	46	100

ตารางที่ 13 ระดับความคิดเห็นด้านความต้องการใช้บริการระบบจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

ภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและเคยเข้าใช้ระบบการจองคิว นัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนได้ให้ความเห็นถึงความ ต้องการในการใช้บริการระบบจองคิว นัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตร ประจำตัวประชาชนเมื่อต้องเข้ารับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอ/สำนักทะเบียนท้องถิ่นในครั้ง ต่อไป อันสอดคล้องกับข้อมูลของประชาชนผู้รับบริการที่สะท้อนให้เห็นถึงความต้องการในการเข้าใช้ ระบบจองคิว นัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ หากต้องการเข้ารับบริการด้านงานทะเบียนและบัตร ประจำตัวประชาชนภายในสำนักทะเบียนในครั้งต่อไป โดยประชาชนผู้รับบริการได้สะท้อนให้เห็นถึง ความต้องการ ดังนี้

“ด้วยระบบไม่ได้ยุ่งยาก ซับซ้อนในการใช้งานเท่าไร เพราะตนก็มีความคุ้นชินและใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมต่างๆอยู่แล้ว ประกอบกับการได้รับบริการหลังจากจองคิวเป็นการล่วงหน้าก็มองว่ามันเอื้อต่อการเข้ารับบริการมาก ได้รับความสะดวกสบาย ได้รับบริการที่เร็ว ประหยัดเวลาไปได้เยอะ เพราะสามารถจองคิวตามวัน เวลาที่ว่างหรือต้องการได้ด้วยตัวเอง ในอนาคตถ้าต้องการเข้าจะทำธุระเกี่ยวกับงานทะเบียนที่อำเภอ จะเลือกจองคิวล่วงหน้าในระบบออนไลน์มาก่อนที่จะมาเข้ารับบริการอย่างแน่นอน” (ประชาชนผู้รับบริการท่านที่ 1)

ข้อมูลที่ได้รับจากทั้งแบบสอบถามและข้อมูลจากการสัมภาษณ์ต่างเห็นสอดคล้องกันว่า ประชาชนผู้รับบริการที่รู้จักและเคยเข้าใช้งานจองคิวหรือนัดหมายเป็นการล่วงหน้าด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนในระบบออนไลน์ ต่างต้องการที่จะเลือกใช้ระบบดังกล่าวเพื่อขอเข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียนในครั้งต่อไปเมื่อมีความต้องการด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ด้วยเหตุผลของการที่ระบบดังกล่าวนี้ทำให้ผู้รับบริการสามารถจองคิวหรือนัดหมายเพื่อเข้ารับบริการเป็นการล่วงหน้าได้ตามความสะดวกและความต้องการของตนเอง ส่งผลให้ได้รับความสะดวกสบาย สามารถช่วยประหยัดเวลาในการเข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียนหลังจากดำเนินการจองคิวหรือนัดหมายเป็นการล่วงหน้าแล้วเสร็จได้

ดังนั้นด้วยเหตุและปัจจัยแห่งความพึงพอใจในการเข้าใช้งานภายในระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ และการได้รับบริการหลังจากดำเนินการจองคิวหรือนัดหมายภายในระบบแล้วเสร็จ ต่างส่งผลต่อความพึงพอใจและส่งผลต่อการตัดสินใจที่จะเลือกใช้ระบบดังกล่าวในการเข้ารับบริการด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนภายในสำนักทะเบียนในครั้งต่อไป

4.3.3 การมีส่วนร่วมของประชาชน

1) ระบบจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนมีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นและประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ โดยผลจากการตอบแบบสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการที่รู้จักและเคยเข้ารับบริการระบบดังกล่าว จำนวนร้อยละ 46 เป็นผลให้ทราบผลการวิจัย ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด (4)	12	26
เห็นด้วยมาก (3)	16	35
เห็นด้วยน้อย (2)	18	39
เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)	0	0
รวม	46	100

ตารางที่ 14 ระดับความคิดเห็นด้านการมีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นและประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของระบบจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

ภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและเคยเข้าใช้ระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนได้ให้ความเห็นถึงการมีส่วนร่วมจากการที่ระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ฯ มีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นและความพึงพอใจในการรับบริการ

2) จุดรับฟังข้อเสนอแนะและความคิดเห็นในการรับบริการภายในสำนักทะเบียนอำเภอ/สำนักทะเบียนท้องถิ่น จัดให้มีจุดรับฟังข้อเสนอแนะและความคิดเห็นในการรับบริการภายในสำนักทะเบียน โดยผลจากการตอบแบบสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการที่รู้จักและเคยเข้ารับบริการระบบดังกล่าว จำนวนร้อยละ 46 เป็นผลให้ทราบผลการวิจัย ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด (4)	14	30
เห็นด้วยมาก (3)	21	46
เห็นด้วยน้อย (2)	11	24
เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)	0	0
รวม	46	100

ตารางที่ 15 ระดับความคิดเห็นด้านการมีจุดรับฟังข้อเสนอแนะและความคิดเห็นในการรับบริการภายในสำนักทะเบียนอำเภอ/สำนักทะเบียนท้องถิ่น

ภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและเคยเข้าใช้ระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนได้ให้ความเห็นถึงการบริหารจัดการภายในสำนักทะเบียนอำเภอ/สำนักทะเบียนท้องถิ่นที่จัดให้มีจุดรับฟังข้อเสนอแนะและความคิดเห็นในการรับบริการภายในสำนักทะเบียน

3) การแสดงความคิดเห็นและประเมินความพึงพอใจในการรับบริการระบบจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

ผลจากการตอบแบบสอบถามพบว่าจากประชาชนผู้รับบริการที่รู้จักและเคยเข้ารับบริการระบบดังกล่าว จำนวนร้อยละ 46 มีผู้ที่เคยตอบแบบในระบบทั้งสิ้น 46 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนประชาชนผู้รับบริการที่เคยเข้ารับบริการระบบดังกล่าว

จะเห็นได้ว่าจากการตอบแบบสอบถามของประชาชนผู้รับบริการที่รู้จักและเข้าใช้งานระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนได้ให้ความเห็นถึงประสิทธิภาพของการนำระบบดังกล่าวไปปฏิบัติ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการแสดงความคิดเห็นและประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ โดยภายในระบบจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนนั้นจะมีจุดสำหรับการประเมินความพึงพอใจและแสดงความคิดเห็นเพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจและแสดงความคิดเห็นก่อนการยืนยันการจองคิวในระบบ และภายในสำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่นเองยังจัดให้มีจุดรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการรับบริการด้วยเช่นกัน อันสอดคล้องกับประชาชนผู้รับบริการท่านที่ 2 ที่ได้สะท้อนความคิดเห็นในด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการแสดงความคิดเห็นหรือประเมินความพอใจในการเข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียนหรือการรับบริการผ่านระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ฯ จากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“ในระบบจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ฯ จะระบุชัดเจนเลยว่าจะต้องประเมินความพึงพอใจ และแสดงความคิดเห็นต่อการใช้บริการระบบนี้ จะมีให้ประเมินตั้งแต่ดีมากจนถึง ปรับปรุง ก่อนที่จะ ดำเนินการจองคิวแล้วเสร็จ ซึ่งมองว่าเป็นการดีเพราะจะได้ประเมินตัวระบบไปเลยว่าใช้แล้วเป็นอย่างไร หรือหากมีอะไรแนะนำเพิ่มเติมจะได้มีช่องทางในการสะท้อนกลับไปให้เจ้าของระบบเพื่อปรับปรุงแก้ไขได้ ในสำนักทะเบียนเองก็มีจุดให้ประเมินความพึงพอใจเช่นกัน มีทั้งแบบสอบถามที่จะต้องสแกน QR code และปุ่มกดประเมินว่าพอใจในการเข้ารับบริการมากน้อยแค่ไหนแต่ละครั้ง แต่ไม่เคยเข้าไปประเมินแบบสอบถามที่เป็น QR code เคยแต่กดให้คะแนนความพึงพอใจที่หน้าโต๊ะบริการมากกว่า

ระบบประเมินความพอใจหรือแสดงความคิดเห็นในการให้บริการมันดีที่เป็นทั้งกระจกสะท้อนความต้องการของประชาชนที่ต้องการรับบริการในแต่ละช่วงว่าเป็นแบบไหน ต้องการอะไรเพื่อให้ส่วนราชการเอาไปเป็นผลสะท้อนและปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น และในอีกแง่มุมหนึ่งเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้วย” (ประชาชนผู้รับบริการท่านที่ 1)

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านการร่วมแสดงความคิดเห็น ไม่ว่าจะเป็นระบบการจูงใจนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์และการให้บริการภายในสำนักทะเบียนอำเภอ/สำนักทะเบียนท้องถิ่น จะสามารถพบเห็นช่องทางหรือจุดสำหรับรับฟังข้อเสนอแนะและพื้นที่สำหรับการประเมินความพึงพอใจในการเข้ารับบริการอยู่เสมอ ซึ่งประชาชนผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นและประเมินความพึงพอใจได้ในหลากหลายช่องทาง ซึ่งการแสดงความคิดเห็นเช่นว่านี่จะเป็นส่วนสำคัญในการรับฟังความต้องการของประชาชนผู้รับบริการและเป็นการสะท้อนผลการปฏิบัติเพื่อใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงการบริหารงานและการให้บริการประชาชนต่อไปในอนาคตได้

4.3.4 ด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเข้ารับบริการ

1) การให้บริการที่เป็นไปตามเงื่อนไข ระยะเวลาที่กำหนด โดยผลจากการตอบแบบสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการที่รู้จักและเคยเข้ารับบริการระบบดังกล่าว จำนวนร้อยละ 46 เป็นผลให้ทราบผลการวิจัย ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด (4)	28	61
เห็นด้วยมาก (3)	11	24
เห็นด้วยน้อย (2)	7	15
เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)	0	0
รวม	46	100

ตารางที่ 16 ระดับความคิดเห็นด้านการให้บริการที่เป็นไปตามเงื่อนไข ระยะเวลาที่กำหนด

ภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและเคยเข้าใช้ระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนได้ให้ความเห็นถึงการให้บริการของสำนักทะเบียนที่เป็นไปตามเงื่อนไข ระยะเวลาที่กำหนด

2) การประหยัดเวลา จากการใช้บริการระบบจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน โดยผลจากการตอบแบบสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการที่รู้จักและเคยเข้ารับบริการระบบดังกล่าว จำนวนร้อยละ 46 เป็นผลให้ทราบผลการวิจัย ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด (4)	31	67
เห็นด้วยมาก (3)	15	33
เห็นด้วยน้อย (2)	0	0
เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)	0	0
รวม	46	100

ตารางที่ 17 ระดับความคิดเห็นการให้บริการที่ประหยัดเวลา จากการใช้บริการระบบจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

ภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและเคยเข้าใช้ระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนได้ให้ความเห็นถึงการประหยัดเวลาจากการใช้บริการระบบจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

3) การประหยัดค่าใช้จ่ายจากการใช้บริการระบบจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน โดยผลจากการตอบแบบสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการที่รู้จักและเคยเข้ารับบริการระบบดังกล่าว จำนวนร้อยละ 46 เป็นผลให้ทราบผลการวิจัย ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด (4)	27	59
เห็นด้วยมาก (3)	14	30
เห็นด้วยน้อย (2)	5	11
เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)	0	0
รวม	46	100

ตารางที่ 18 ระดับความคิดเห็นด้านการประหยัดค่าใช้จ่ายจากการใช้บริการระบบจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

ภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและเคยเข้าใช้ระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนได้ให้ความเห็นถึงการประหยัดค่าใช้จ่ายจากการใช้บริการระบบจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

4) การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง โดยผลจากการตอบแบบสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการที่รู้จักและเคยเข้ารับบริการระบบดังกล่าว จำนวนร้อยละ 46 เป็นผลให้ทราบผลการวิจัย ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด (4)	34	74
เห็นด้วยมาก (3)	10	22
เห็นด้วยน้อย (2)	2	4
เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)	0	0
รวม	46	100

ตารางที่ 19 ระดับความคิดเห็นด้านการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง

ภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและเคยเข้าใช้ระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนได้ให้ความเห็นถึงการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง

5) การได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอ/สำนักทะเบียนท้องถิ่นมากขึ้นจากการใช้ระบบการจองคิวล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน โดยปัจจัยที่มีผลต่อความสะดวกคือ ประชาชนผู้รับบริการสามารถดำเนินการเลือกวัน เวลา สำนักทะเบียนที่ต้องการเข้ารับบริการผ่านการจองคิวหรือนัดหมายเป็นการล่วงหน้าทั้งช่องทางเว็บไซต์ q-online.bora.dopa.go.th และ Application D.DOPA ได้ตามความต้องการในการเข้ารับบริการด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนและความสะดวกในการเข้ารับบริการ โดยผลจากการตอบแบบสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการที่รู้จักและเคยเข้ารับบริการระบบดังกล่าว จำนวนร้อยละ 46 เป็นผลให้ทราบผลการวิจัย ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด (4)	24	52
เห็นด้วยมาก (3)	16	35
เห็นด้วยน้อย (2)	6	13
เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)	0	0
รวม	46	100

ตารางที่ 20 ระดับความคิดเห็นด้านการได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอ/สำนักทะเบียนท้องถิ่นมากขึ้น

ภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและเคยเข้าใช้ระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนได้ให้ความเห็นถึงการได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอ/สำนักทะเบียนท้องถิ่นมากขึ้นจากการใช้ระบบการจองคิวล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

6) ระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชนมีความเหมาะสมกับการใช้บริการจากสำนักทะเบียนอำเภอ/สำนักทะเบียนท้องถิ่น โดยผลจากการตอบแบบสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการที่รู้จักและเคยเข้ารับบริการระบบดังกล่าว จำนวนร้อยละ 46 เป็นผลให้ทราบผลการวิจัย ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด (4)	14	30
เห็นด้วยมาก (3)	28	61
เห็นด้วยน้อย (2)	4	9
เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)	0	0
รวม	46	100

ตารางที่ 21 ระดับความคิดเห็นด้านความเหมาะสมขอระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนกับการใช้บริการจากสำนักทะเบียนอำเภอ/สำนักทะเบียนท้องถิ่น

ภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและเคยเข้าใช้ระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนได้ให้ความเห็นถึงการได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอ/สำนักทะเบียนท้องถิ่นมากขึ้นจากการใช้ระบบการจองคิวล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

7) สำนักทะเบียนอำเภอ/สำนักทะเบียนท้องถิ่น จัดให้มีสัญลักษณ์ในการเว้นระยะห่าง ณ จุดให้บริการเพื่อลดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID-19 โดยผลจากการตอบแบบสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการที่รู้จักและเคยเข้ารับบริการระบบดังกล่าว จำนวนร้อยละ 46 เป็นผลให้ทราบผลการวิจัย ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด (4)	38	83
เห็นด้วยมาก (3)	8	17
เห็นด้วยน้อย (2)	0	0
เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)	0	0
รวม	46	100

ตารางที่ 22 ระดับความคิดเห็นด้านการที่สำนักทะเบียนอำเภอ/สำนักทะเบียนท้องถิ่นจัดให้มีสัญลักษณ์ในการเว้นระยะห่าง ณ จุดให้บริการเพื่อลดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและเคยเข้าใช้ระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนได้ให้ความเห็นถึงการจัดให้มีสัญลักษณ์ในการเว้นระยะห่าง ณ จุดให้บริการเพื่อลดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID-19 ภายในสำนักทะเบียนอำเภอ/สำนักทะเบียนท้องถิ่น

8) สำนักทะเบียนอำเภอ/สำนักทะเบียนท้องถิ่น จำกัดจำนวนผู้เข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียนฯ เพื่อลดความแออัดและลดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID-19 โดยผลจากการตอบแบบสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการที่รู้จักและเคยเข้ารับบริการระบบดังกล่าว จำนวนร้อยละ 46 เป็นผลให้ทราบผลการวิจัย ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด (4)	39	85
เห็นด้วยมาก (3)	5	15
เห็นด้วยน้อย (2)	2	4
เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)	0	0
รวม	46	100

ตารางที่ 23 ระดับความคิดเห็นด้านการที่สำนักทะเบียนอำเภอ/สำนักทะเบียนท้องถิ่นจำกัดจำนวนผู้เข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียนฯ

ภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและเคยเข้าใช้ระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนได้ให้ความเห็นถึงการจำกัดจำนวนผู้เข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียนฯ เพื่อลดความแออัดและลดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID-19 ภายในสำนักทะเบียนอำเภอ/สำนักทะเบียนท้องถิ่น

9) สำนักทะเบียนอำเภอ/สำนักทะเบียนท้องถิ่น จัดให้มีเจลแอลกอฮอล์หรือแอลกอฮอล์ล้างมือไว้ให้บริการ ณ จุดให้บริการภายในสำนักทะเบียน โดยผลจากการตอบแบบสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการที่รู้จักและเคยเข้ารับบริการระบบดังกล่าว จำนวนร้อยละ 46 เป็นผลให้ทราบผลการวิจัย ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยมากที่สุด (4)	34	74
เห็นด้วยมาก (3)	12	26
เห็นด้วยน้อย (2)	0	0
เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)	0	0
รวม	46	100

ตารางที่ 24 ระดับความคิดเห็นด้านการที่สำนักทะเบียนอำเภอ/สำนักทะเบียนท้องถิ่น จัดให้มีเจลแอลกอฮอล์หรือแอลกอฮอล์ล้างมือไว้ให้บริการ ณ จุดให้บริการภายในสำนักทะเบียน

ภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและเคยเข้าใช้ระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนได้ให้ความเห็นถึงการจัดให้มีเจลแอลกอฮอล์หรือแอลกอฮอล์ล้างมือไว้ให้บริการ ณ จุดให้บริการภายในสำนักทะเบียนอำเภอ/สำนักทะเบียนท้องถิ่น

ผลของการตอบแบบสอบถามของประชาชนผู้รับบริการที่รู้จักและเคยเข้าใช้ระบบการจองคิวหรือนัดหมายแบบล่วงหน้าด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ต่างมีความคิดเห็นถึงประสิทธิภาพของการนำระบบดังกล่าวนี้ไปปฏิบัติในด้านต่างๆ ภาพรวมโดยเฉลี่ยจากผลของการตอบแบบสอบถามของประชาชนผู้รับบริการอยู่ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด แต่ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ที่มีภาพรวมโดยเฉลี่ยจากผลของการตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก

4.4 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลจากการศึกษาพบว่า การนำระบบจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติยังสำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่นนั้น สมรรถนะหลักขององค์การทั้ง 5 ประการ อันได้แก่ โครงสร้าง บุคลากร งบประมาณ สถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์ ต่างเป็นปัจจัยที่เอื้อต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติทั้งสิ้น จากการสัมภาษณ์ในส่วนของ ผู้ให้บริการ อันได้แก่ ผู้ช่วยนายทะเบียน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำสำนักทะเบียนทั้งสำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่น ต่างสะท้อนให้เห็นถึงความพร้อมของสมรรถนะของ องค์การ โดยปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติให้สามารถบรรลุผลสำเร็จได้คือ ปัจจัยด้านบุคลากร

บุคลากรของสำนักทะเบียนต้องมีความรู้ ความเข้าใจทั้งในด้านข้อกำหนด ระเบียบ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน รวมทั้งการศึกษา เรียนรู้ ทดลองปฏิบัติตามแนวทางหรือข้อสั่งการเพื่อให้การนำนโยบายไปปฏิบัติสามารถบรรลุผลสำเร็จ อีกทั้งบุคลากรของสำนักทะเบียนต้องมีความพร้อมในการเปิดรับและปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างเป็นพลวัตในยุคปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศหรือสถานการณ์การที่เกิดขึ้น ในปัจจุบัน การนำระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตร ประจำตัวประชาชน นับเป็นนวัตกรรมการให้บริการรูปแบบใหม่ที่เกิดขึ้นมาเพื่อเป็นอีกหนึ่งช่องทางเลือกในการเข้ารับบริการจากภาครัฐให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ การนำระบบดังกล่าวนี้ลงสู่การปฏิบัติ สำนักทะเบียนเองก็ต้องมีการเตรียมความพร้อมในการนำนโยบายดังกล่าวลงสู่การปฏิบัติใน ฐานะกุญแจสำคัญในการขับเคลื่อน ผ่านการเรียนรู้ ศึกษา และทดลองใช้งานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ต่อการให้บริการประชาชน อีกทั้งปัจจัยด้านสถานที่ที่มีความสำคัญ สำนักทะเบียนมีการจัดพื้นที่ ให้บริการให้สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อยเพื่อให้เกิดความพร้อมและรองรับต่อการให้บริการและเป็น การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการในทุกระดับ รวมไปถึงการบริหารจัดการคิวรับบริการ ทั้งคิวปกติและคิวนัดหมายล่วงหน้าอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม สามารถตอบสนองต่อความต้องการ ด้านการทะเบียนแลบัตรของประชาชนผู้รับบริการได้

ปัจจัยที่มีความสำคัญอีกประการหนึ่งคือปัจจัยด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ซึ่งอุปกรณ์และ เครื่องมือนี้จะเป็นส่วนสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีความพร้อมในการให้บริการ ประชาชน ไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการผลิตบัตรประจำตัว ประชาชนหรือแม้กระทั่งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทะเบียน มีการพัฒนา ปรับปรุง ให้เท่า

ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและเท่าทันต่อนโยบายใหม่ๆที่เกิดขึ้นเพื่อเป็นส่วนสนับสนุนและรองรับต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักทะเบียนในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนได้

ในขณะเดียวกันปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การและงบประมาณ ไม่ได้เป็นปัจจัยสำคัญต่อการนำระบบดังกล่าวลงสู่การปฏิบัติภายในสำนักทะเบียนเนื่องจากปัจจัยด้านโครงสร้างของสำนักทะเบียนที่มีลักษณะโครงสร้างแบบแบ่งงานกันทำตามหน้าที่บุคลากรประจำสำนักทะเบียนต่างมีหน้าที่และความรับผิดชอบตามแต่ละฝ่ายที่แบ่งออกไปตามแต่ละประเภทของงานที่ให้บริการโดยมีผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอหรือผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่นเป็นผู้กำกับติดตามการปฏิบัติงานซึ่งการนำระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ไปปฏิบัติ ณ สำนักทะเบียนนั้น นับว่าเป็นนโยบายที่ทุกฝ่ายต่างนำมาปฏิบัติเพื่อใช้ในการให้บริการประชาชนผู้รับบริการภายในสำนักทะเบียนอยู่แล้วทั้งสิ้นและในส่วนของปัจจัยด้านงบประมาณต่างก็ไม่ได้เป็นปัจจัยสำคัญในการนำระบบดังกล่าวนี้ลงสู่การปฏิบัติภายในสำนักทะเบียนเช่นกัน หากแต่ในส่วนของงบประมาณในการดำเนินการจะเป็นการอนุมัติงบประมาณหรือได้รับการสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนา ปรับปรุงระบบเทคโนโลยีด้านการทะเบียนในระดับกรมเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายหรือข้อสั่งการในการให้บริการประชาชน

จากความพร้อมของสมรรถนะหลักขององค์กรทั้ง 5 ประการนี้สะท้อนถึงประสิทธิภาพที่ประชาชนผู้รับบริการได้รับจากการเข้าใช้ระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์และการเข้าใช้บริการภายในสำนักทะเบียนหลังจากดำเนินการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์แล้วเสร็จเพื่อเข้ารับบริการด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน โดยจากประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 46 ท่านที่เป็นผู้ที่รู้จักและเคยเข้าใช้งานระบบดังกล่าวในการเข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียนต่างแสดงความคิดเห็นถึงประสิทธิภาพทั้ง 4 ประการอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าใช้ระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ที่ต่างให้ความเห็นต่อระบบดังกล่าวมีรูปแบบการใช้งานที่เข้าใจง่าย สะดวก รวดเร็ว สามารถรองรับการใช้งานได้ทั้งใน smart phone และระบบ computer

ผลของข้อมูลดังกล่าวนำไปสู่ประสิทธิภาพด้านที่ 2 คือความพึงพอใจในการเข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียนหลังจากดำเนินการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์แล้วเสร็จ ที่ต่างแสดงความคิดเห็นถึงความพึงพอใจในด้านของการจัดสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการเข้ารับ

บริการ รวมไปถึงการบริหารจัดการคิวทั้งคิวปกติและคิวที่นัดหมายล่วงหน้าไว้อย่างเหมาะสมและส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบดังกล่าวในการเข้ารับบริการในครั้งต่อไปอีกด้วย

ในส่วนของความร่วมมือของประชาชนจากการเข้าใช้งานระบบดังกล่าวนี้มีช่องทางที่ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ รวมถึงประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งนำมาสู่ผลสะท้อนทั้งในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสะท้อนถึงการนำระบบดังกล่าวลงสู่การปฏิบัติ และประสิทธิภาพด้านสุดท้าย ระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนเป็นผลให้เกิดการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเข้ารับบริการและได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และได้รับความสะดวกมากขึ้นจากการดำเนินการใช้ระบบดังกล่าวเพื่อเข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียนนำมาสู่ผลสำเร็จของการนำระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติยังสำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียน ที่สะท้อนจากผลของการศึกษาว่าระบบดังกล่าวนี้เป็นนวัตกรรมการให้บริการรูปแบบใหม่ที่ภาครัฐจัดทำขึ้นเพื่อเป็นอีกช่องทางที่ประชาชนผู้รับบริการสามารถเลือกใช้ในการเข้ารับบริการจากรัฐให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและได้รับบริการที่ตรงต่อความต้องการในด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนได้ ผลสำเร็จในที่นี้ไม่เพียงแต่สะท้อนจากประชาชนผู้รับบริการเท่านั้น หากแต่ยังสะท้อนออกมาจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้วยเช่นกัน ระบบดังกล่าวนี้จะเป็นส่วนช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานเพราะเมื่อมีการดำเนินการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ฯ มาแล้วนั้น จะเป็นผลให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถทราบจำนวนผู้รับบริการและแต่ละประเภทของงานที่ให้บริการได้ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชน

ในขณะที่เดียวกันปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าไปปฏิบัติคือการประชาสัมพันธ์ถึงระบบดังกล่าวนี้มีจำนวนที่ค่อนข้างน้อยไม่ว่าจะเป็นทางสื่อออนไลน์ หนังสือพิมพ์ หรือพื้นที่สื่อสาธารณะอื่น เป็นผลให้ประชาชนผู้รับบริการหรือประชาชนทั่วไปยังไม่รู้จักและไม่ทราบถึงการใช้งาน วิธีการใช้งานของระบบดังกล่าวนี้อยู่เป็นจำนวนมาก รวมทั้งปัจจัยส่วนบุคคลหลายประการไม่ว่าจะเป็น อายุ อาชีพ ต่างส่งผลต่อการเข้าถึงระบบดังกล่าวที่ถูกจำกัด แม้ว่าปัจจุบันการเข้าถึงเทคโนโลยีและระบบอินเทอร์เน็ตจะมีมากขึ้นก็ตามแต่ยังคงมีประชาชนบางกลุ่มก็ไม่อาจที่จะเข้าถึงเทคโนโลยีและระบบอินเทอร์เน็ตได้ และมองว่าการนำระบบดังกล่าวมาใช้ในการเข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียนเป็นเรื่องที่ยุ่ยาก ซับซ้อนและมองไม่เห็นถึงความสำคัญจำเป็นของ

การใช้ระบบดังกล่าว ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรับบัตรคิวด้านหน้าสำนักทะเบียนตามปกติ
เมื่อมีความต้องการด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ด้วยเช่นกัน



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การนำระบบการจูงใจหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติ” จากกรอบของการนำนโยบายไปปฏิบัติตามตัวแบบการจัดการหรือ management model ที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยความพร้อมของสมรรถนะหลักขององค์การทั้ง 5 ประการเป็นผลให้นโยบายลงสู่การปฏิบัติ สะท้อนออกมารูปของผลสำเร็จ ปัญหา อุปสรรค รวมทั้งข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ต่อการนำนโยบายดังกล่าวลงสู่การปฏิบัติ ในสำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่นในจังหวัดราชบุรี จากการสัมภาษณ์ ผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ ผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำสำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่นในฐานะผู้นำนโยบายลงสู่การปฏิบัติ รวมทั้งข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และการตอบแบบสอบถาม อันเป็นการสะท้อนความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการในฐานะผู้รับผลของการนำนโยบายดังกล่าวนี้สู่การปฏิบัติ สะท้อนผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ดังนี้

5.1 วัตถุประสงค์ด้านที่ 1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพ การนำระบบการให้บริการระบบจูงใจหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติ ในสำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่น

จากข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาวิจัยการนำระบบการจูงใจหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติ ในด้านประสิทธิภาพของการนำระบบดังกล่าวสู่การปฏิบัติเป็นไปตามตัวแบบการจัดการหรือ management model ที่เกิดจากปัจจัยความพร้อมของสมรรถนะหลักขององค์การทั้ง 5 ประการ อันประกอบไปด้วย

5.1.1 การนำนโยบายไปปฏิบัติตามตัวแบบการจัดการ หรือ management model

ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ

จากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาพบว่าสำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่นต่างมีโครงสร้างองค์การแบบแบ่งงานกันทำตามหน้าที่และความรับผิดชอบ ตามแต่ละประเภทของ

งานที่ให้บริการ ได้แก่ งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไปและงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยมีผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอหรือผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น เป็นผู้กำกับติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในแต่ละฝ่าย ในการนำนโยบาย ข้อสั่งการที่ได้รับมอบหมายนำลงสู่การปฏิบัติ ภายในสำนักทะเบียน รวมทั้งการนำระบบการจ้องคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติ ซึ่งนับว่าเป็นนโยบายที่ทุกฝ่ายต่างนำมาปฏิบัติเพื่อใช้ในการให้บริการประชาชนผู้รับบริการภายในสำนักทะเบียน

ปัจจัยด้านบุคลากร

จากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาพบว่าบุคลากรของสำนักทะเบียนถือเป็นกุญแจสำคัญในการขับเคลื่อนหรือนำนโยบายลงสู่การปฏิบัติ โดยบุคลากรของสำนักทะเบียนนั้นจะมีความรู้ความเข้าใจทั้งในด้านของกฎหมาย ระเบียบ รวมถึงการใช้งานระบบเทคโนโลยีด้านการทะเบียนเพื่อเป็นส่วนสนับสนุนให้การปฏิบัติงานเป็นไปได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน สามารถปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชนผู้มีความต้องการเอกสาร หลักฐานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนได้ อีกทั้งในด้านของการปรับตัวของบุคลากรของสำนักทะเบียนต่างต้องมีการเตรียมความพร้อมในการตั้งรับและปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีหรือแม้กระทั่งการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ปัจจุบันที่กำลังเผชิญอยู่ เป็นผลให้การนำนโยบายหรือข้อสั่งการต่างๆลงสู่การปฏิบัตินั้น บุคลากรของสำนักทะเบียนเองจะต้องมีการศึกษา เรียนรู้จากทั้งหนังสือสั่งการ ชักซ้อมแนวทางปฏิบัติหรือแม้กระทั่งการทดลองปฏิบัติเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานตามข้อสั่งการหรือนโยบายต่างๆอยู่เสมอ ในด้านของระบบการจ้องคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน นอกเหนือจากการที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะทำการศึกษา เรียนรู้จากหนังสือสั่งการและแนวทางปฏิบัติแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำสำนักทะเบียนในฐานะผู้ให้บริการยังได้มีการทดลองการใช้งานระบบดังกล่าวผ่าน website q-online.bora.dopa.go.th และ Application D.DOPA เพื่อทำการทดลองการใช้งานเพื่อให้สามารถเข้าใจในระบบดังกล่าวได้มากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนผู้รับบริการประชาชนผู้รับบริการด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนที่เลือกใช้ระบบดังกล่าวในการเข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียน

ปัจจัยด้านงบประมาณ

จากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาพบว่างบประมาณไม่ใช่ปัจจัยสำคัญในการนำระบบการจ้องคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน มาใช้ในการให้บริการประชาชนภายในสำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่น หากแต่ในด้านงบประมาณในการดำเนินการจะอยู่ในระดับกรมในการอนุมัติหรือสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาปรับปรุงระบบเทคโนโลยีด้านการทะเบียนเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายหรือข้อสั่งการในการให้บริการประชาชน

ปัจจัยด้านสถานที่

จากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาพบว่าการจัดสถานที่ให้สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการของสำนักทะเบียน เป็นสิ่งที่สำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่นถือปฏิบัติและดำเนินการอยู่เป็นประจำอยู่แล้วทั้งสิ้น ผ่านการจัดสรรพื้นที่ภายในสำนักทะเบียนเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการในทุก ระดับ ไม่ว่าจะเป็นการจัดให้มีทางลาดหรือช่องทางพิเศษเพื่อให้บริการผู้สูงอายุ ผู้พิการที่เข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียน การจัดให้มีป้ายแสดงประเภทของงานที่ให้บริการในแต่ละจุดบริการไว้ อย่างชัดเจน รวมทั้งมีการจัดให้มีป้ายแสดงรายละเอียด ขั้นตอน เอกสาร หลักฐาน รวมถึงระยะเวลาในการเข้ารับบริการในแต่ละประเภทของงานให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับทราบ เพื่อป้องกันความสับสนและเป็นการชี้แจงรายละเอียดในการเข้ารับบริการอีกด้วย นอกจากนี้ ในการอำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียนในด้านอื่นๆ สำนักทะเบียน ได้จัดให้มีบริการเก้าอี้พักคอย เก้าอี้ประจำจุดที่ให้บริการไว้อย่างเหมาะสม เพียงพอ เพื่อรองรับกับจำนวนประชาชนที่เข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียน ในส่วนของการนำระบบการจ้องคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนมาปฏิบัติใน สำนักทะเบียนเองจัดให้มีป้ายแสดงตารางนัดหมายล่วงหน้าประจำวันติดประกาศภายใน สำนักทะเบียนอย่างชัดเจนเพื่อเป็นการแจ้งถึงจำนวนผู้ที่ดำเนินการจ้องคิวหรือนัดหมายภายในระบบออนไลน์และเพื่อให้บริการประชาชนใช้ตรวจสอบถึงการดำเนินการจ้องคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าเพื่อขอเข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียน ในห้วงที่มีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID-19 ในปัจจุบัน เป็นผลทำให้สำนักทะเบียนต้องมีการจัดสรรพื้นที่ให้บริการที่เป็นไปตามมาตรการของกระทรวงสาธารณสุขอย่างเคร่งครัดเพื่อเป็นการลดการแพร่ระบาดของเชื้อ

ไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID-19 อีกทั้งยังเป็นการสร้างความมั่นใจและความปลอดภัยให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและประชาชนผู้รับบริการภายในสำนักทะเบียน ไม่ว่าจะเป็นการจำกัดจำนวนผู้เข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียน การจัดให้มีสัญลักษณ์ในการเว้นระยะห่างในแต่ละจุดบริการและเก้าอี้พักคอยภายในสำนักทะเบียน อีกทั้งการจัดให้มีแอลกอฮอล์ล้างมือในแต่ละจุดบริการภายในสำนักทะเบียนอีกด้วย

ทิศทางในอนาคตของสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID-19 ที่ยังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและกลายเป็นสิ่งปกติในชีวิตประจำวันของมนุษย์ การนำระบบดังกล่าวนี้ มาปรับใช้ในการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนภายในสำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่น นอกเหนือจากการเป็นหนึ่งในทางเลือกในการเข้ารับบริการภาครัฐของประชาชนแล้ว และเป็นการสร้างความมั่นใจและความปลอดภัยให้แก่ทั้งประชาชนผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแล้ว การนำระบบดังกล่าวนี้ มาปรับใช้ในการให้บริการภายในสำนักทะเบียนยังเป็นส่วนช่วยในการบริหารจัดการคิวผู้รับบริการที่มีความต้องการด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนให้สามารถเข้ารับบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และได้รับบริการอย่างเท่าเทียม เป็นธรรมในทุกระดับ อีกด้วย

ปัจจัยด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ

จากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาพบว่าอุปกรณ์และเครื่องมือไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์และระบบและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการทะเบียนมีความพร้อมในการรองรับการให้บริการประชาชนและสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้สามารถปฏิบัติงานและให้บริการประชาชนได้อย่าง รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และสอดคล้องกับนโยบายหรือข้อสั่งการอยู่เสมอ โดยสำนักทะเบียนกลางและศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยได้ดำเนินการพัฒนา ปรับปรุงระบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการทะเบียนให้สอดคล้องกับนโยบาย ข้อสั่งการและสถานการณ์ปัจจุบันที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ เช่นกัน

ปัจจัยความพร้อมของสมรรถนะหลักขององค์การทั้ง 5 ประการตามที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น ต่างสอดคล้องกับแนวคิดการนำนโยบายไปปฏิบัติตามตัวแบบการจัดการหรือ management model ของ วรเดช จันทรร (2551) และมยุรี อนุมานราชชน (2549) โดยปัจจัยในด้านความพร้อมของสมรรถนะหลักและขีดความสามารถขององค์การจะนำมาซึ่งผลสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ องค์การจะต้องมีโครงสร้างที่มีความเหมาะสม มีบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ ความสามารถอย่างเพียงพอทั้งในด้านการบริหารจัดการและการใช้

เทคนิคต่างๆเพื่อนำมาประกอบในการนำนโยบายสู่การปฏิบัติ ได้รับจัดสรรและสนับสนุนงบประมาณ เพื่อใช้ในการดำเนินการอย่างเพียงพอ อีกทั้งองค์การเองจะต้องมีความพร้อมในด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ สถานที่เพื่อเอื้อต่อการนำนโยบายลงสู่การปฏิบัติ

อย่างไรก็ตาม แม้ความพร้อมของสมรรถนะหลักขององค์การทั้ง 5 ประการ จะเป็นส่วนส่งเสริมและเป็นผลให้การนำระบบการจูงใจหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ ไปปฏิบัติเกิดผลสำเร็จ แต่จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยในด้านความพร้อมของสมรรถนะหลักของ องค์การในแต่ละปัจจัยมีความสำคัญมากน้อยต่างกันที่จะส่งผลต่อการนำระบบการจูงใจหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ไปปฏิบัติในสำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่น กล่าวคือ ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถของบุคลากรและความพร้อมด้านอุปกรณ์ เครื่องมือและสถานที่ ต่างเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากต่อการนำระบบดังกล่าวลงสู่การปฏิบัติ เพราะหากเมื่อบุคลากรของ สำนักทะเบียนไม่มีความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมายหรือวิธีการปฏิบัติตามนโยบายหรือข้อสั่ง การขาดการศึกษา เรียนรู้ เพื่อเตรียมความพร้อมในการเปิดรับกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงใน ปัจจุบัน การนำนโยบายลงสู่การปฏิบัติก็อาจสำเร็จหรือเกิดผลตามวัตถุประสงค์ได้ ในขณะเดียวกัน นอกเหนือจากความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถและความพร้อมของบุคลากรของสำนักทะเบียน ในฐานะกุญแจสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติแล้ว ความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือ และสถานที่ต่างเป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลลัพธ์นั้น คือการอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนที่สามารถได้รับการตอบสนองความต้องการด้านงานทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชนได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และในส่วนของปัจจัยด้านงบประมาณและโครงสร้างองค์การ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในลำดับรอง งบประมาณในการดำเนินการของ การนำระบบดังกล่าวสู่การปฏิบัติจะเป็นงบประมาณในระดับกรมที่ตั้งไว้เพื่อการพัฒนา ปรับปรุง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทะเบียนให้สอดคล้องกับแนวทางนโยบายหรือข้อสั่งการต่างๆที่ เกิดขึ้น รวมทั้งปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การที่มีลักษณะแบ่งงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบของ ในแต่ละประเภทของงานที่ให้บริการภายในสำนักทะเบียน อันมีผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอหรือ ผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่นเป็นผู้กำกับติดตามการปฏิบัติงาน การนำระบบดังกล่าวลงสู่การปฏิบัติ นั้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในทุกประเภทของงานบริการจะต้องถือปฏิบัติและให้บริการอยู่แล้วทั้งสิ้น

ดังนั้น ในทางปฏิบัติแล้วปัจจัยด้านงบประมาณมิได้เป็นปัจจัยหลักในการ นำระบบการจูงใจหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ไปปฏิบัติภายในสำนักทะเบียนอำเภอหรือ สำนักทะเบียนท้องถิ่นแต่อย่างใดและปัจจัยความพร้อมของสมรรถนะหลักของสำนักทะเบียน

ในแต่ละด้านต่างมีความสำคัญในการสนับสนุน ขับเคลื่อนนโยบายหรือข้อสั่งการมาสู่การปฏิบัติ ภายในสำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นที่แตกต่างกันไป นั้นเอง

5.1.2 ประสิทธิภาพตามแนวคิด New public management ของการนำระบบการจดทะเบียนหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

จากการสัมภาษณ์และจากการตอบแบบสอบถามประชาชนผู้รับบริการภายในสำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่นเป้าหมาย กล่าวคือจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง 100 ท่าน มีจำนวนผู้ที่รู้จักและเคยเข้าใช้ระบบการจดทะเบียนหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนอยู่ที่ 46 ท่าน โดยในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและเคยเข้าใช้ระบบดังกล่าวทั้ง 46 ท่าน เป็นผลให้ทราบว่าในจำนวนทั้ง 46 ท่านนั้น 24 ท่าน เป็นผู้ที่เคยเข้าใช้ระบบดังกล่าวเป็นครั้งแรก 15 ท่านเป็นผู้ที่เคยใช้ระบบดังกล่าวมาก่อนและ 7 ท่านเป็นผู้ที่รู้จักแต่ไม่เคยเข้าใช้ระบบดังกล่าว โดยประสบการณ์การเข้าใช้บริการผ่านระบบดังกล่าวของประชาชน ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์และประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่งผลต่อการศึกษาด้านประสิทธิภาพของระบบการจดทะเบียนหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านความสะดวกในการเข้าถึงเว็บไซต์เพื่อใช้บริการระบบการจดทะเบียนหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

จากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาพบว่าความสะดวกในการเข้ารับบริการในการจดทะเบียนหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ผ่านทาง website q-online.bora.dopa.go.th และ Application D.DOPA นั้น ภายในระบบมีรูปการการใช้งานที่สะดวก รวดเร็วสามารถใช้งานได้หลากหลายอุปกรณ์ไม่ว่าจะเป็น computer และ smart phone นอกจากนั้นยังมีขั้นตอนการดำเนินการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย ในแต่ละขั้นตอนการดำเนินการและช่องสำหรับกรอกข้อมูลมีการอธิบาย ชี้แจงรายละเอียดประกอบไว้อย่างชัดเจน อีกทั้งยังมีการแนะนำเกี่ยวกับเอกสาร หลักฐานเพื่อใช้ประกอบการเข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียน

ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่น หลังจากดำเนินการจดทะเบียนหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์แล้วเสร็จ

จากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสะท้อนออกมาให้เห็นถึงระบบการบริหารจัดการภายในสำนักทะเบียน ไม่ว่าจะเป็นการจัดสถานที่ภายในสำนักทะเบียนเพื่อรองรับต่อการให้บริการประชาชนผู้รับบริการในทุกระดับให้ได้รับความสะดวกใน

การเข้ารับบริการ การจัดสรรพื้นที่สำหรับอำนวยความสะดวกให้แก่ ผู้พิการ ผู้สูงอายุ การจัดแสดงป้ายประเภทของงานที่ให้บริการในแต่ละจุดบริการไว้อย่างชัดเจนเพื่อป้องกันความสับสนในการเข้ารับบริการ การจัดให้มีเก้าอี้พักคอย เก้าอี้ประจำจุดให้บริการไว้อย่างเพียงพอต่อการให้บริการภายในสำนักทะเบียน รวมไปถึงความพึงพอใจในการบริหารจัดการคิวรับบริการภายในสำนักทะเบียน ทั้งคิวปกติและคิวที่มีการนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ที่สำนักทะเบียนต้องมีการบริหารจัดการคิวเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการให้บริการประชาชนทุกระดับ รวมทั้งสำนักทะเบียนจัดให้มีป้ายแสดงตารางนัดหมายล่วงหน้าที่สามารถจองคิวผ่านระบบออนไลน์เสร็จสิ้นในแต่ละวัน เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการตรวจสอบรายชื่อก่อนเข้ารับบริการในแต่ละจุดบริการภายในสำนักทะเบียน ซึ่งประชาชนผู้รับบริการที่รู้จักและเคยใช้ระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ฯ เมื่อเข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียนหลังดำเนินการเสร็จสิ้นต่างรู้สึกพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทั้งระบบคิวและการจัดสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการทั้งสิ้น

การมีส่วนร่วมของประชาชน

จากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนสะท้อนผ่านการที่สำนักทะเบียนจัดให้มีจุดรับฟังข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น รวมไปถึงการประเมินความพึงพอใจในการเข้ารับบริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำสำนักทะเบียน ซึ่งในแต่ละสำนักทะเบียน จะมีจุดรับฟังข้อเสนอแนะและประเมินความพึงพอใจในการเข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียนอยู่แล้ว ในส่วนของระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนนั้น ภายในระบบจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ฯ จัดให้มีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นและประเมินความพึงพอใจในงาน ซึ่งผู้รับบริการจะต้องดำเนินการประเมินความพึงพอใจและแสดงความคิดเห็นให้แล้วเสร็จก่อนจึงจะสามารถดำเนินการในขั้นตอนต่อไปจนกว่าจะดำเนินการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแล้วเสร็จ

การประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเข้ารับบริการภายหลังดำเนินการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์แล้วเสร็จ

จากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาพบว่าภายหลังจากที่ประชาชนผู้รับบริการได้ดำเนินการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์แล้วเสร็จภายในระบบจองคิวและเดินทางมาเข้ารับบริการยังสำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่น ช่วยให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเข้ารับบริการ จากการที่ประชาชนผู้รับบริการสามารถเลือกวัน เวลา สำนักทะเบียนที่ต้องเข้ารับ

บริการได้ตามความต้องการและความสะดวกของตนเอง อีกทั้งยังเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนผู้รับบริการว่าจะสามารถได้รับบริการตามความต้องการอย่างแน่นอน

ผลจากการสัมภาษณ์และตอบแบบสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการที่รู้จักหรือเคยใช้ระบบจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนสามารถสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพตามแนวคิด New public management ของการนำระบบดังกล่าวไปปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับ Millett (1954) และ ทิพาวัต เมฆสุวรรณ (2538) ที่ชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพคือผลของการปฏิบัติงานหรือการดำเนินการในกิจการต่างๆที่จะต้องดำเนินการตามมาตรฐานที่มีความถูกต้อง รวดเร็วและนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาปรับใช้เพื่อให้เกิดความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว เป็นผลให้ได้ผลลัพธ์จากการเข้ารับบริการที่มีคุณภาพ ทันต่อเวลาและตรงต่อความต้องการ อีกทั้ง Osborn & Gaebler (1992) ที่มองว่าสังคมในปัจจุบันมีรูปแบบที่เปลี่ยนแปลงไป มนุษย์เริ่มมองหาสิ่งที่เหมาะสมกับความต้องการของตนเอง เป็นผลให้ภาครัฐต้องปรับรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐที่รับฟังความเห็นความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนเป็นสำคัญ เป็นผลให้เกิดนวัตกรรมในการให้บริการภาครัฐขึ้นมาใหม่เพื่อให้สามารถสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและเพื่อให้ประชาชนมีทางเลือกในการเข้ารับบริการจากภาครัฐได้ตามที่ตนต้องการ และตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่การดำเนินกิจการของรัฐใดก็ตามรัฐพึงต้องรับฟังความคิดเห็นความต้องการของประชาชนเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการหรือการดำเนินกิจการของรัฐให้มีความเหมาะสม พร้อมกับการคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงบริการภาครัฐของประชาชน มีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการหรือการดำเนินกิจการต่างๆของรัฐไว้อย่างเปิดเผย รวมไปถึงการนำเอาระบบเครือข่ายสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนหรือเป็นช่องทางให้ประชาชนได้มีตัวเลือกในการเข้ารับและเข้าถึงบริการจากภาครัฐ

อย่างไรก็ตามการนำระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ฯ มาปฏิบัติในสำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่นในจังหวัดราชบุรีนั้น แม้ว่าผลของการนำไปปฏิบัติจะสะท้อนถึงประสิทธิภาพตามผู้รับบริการที่รู้จักหรือเคยใช้ระบบดังกล่าวในการเข้ารับบริการด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนได้ให้ข้อมูลและแสดงความคิดเห็นไม่ว่าจะเป็นความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้าใช้งานของระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ฯ รวมทั้งรอรับการใช้งานในหลากหลายช่องทางและอุปกรณ์ อีกทั้งการได้รับบริการจากสำนักทะเบียนภายหลังดำเนินการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ฯแล้วเสร็จ ไม่ว่าจะเป็น

การจัดสถานที่ในการให้บริการหรือการบริหารควิเข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียนเพื่อรองรับต่อการให้บริการประชาชนในทุกะดับอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม ซึ่งสิ่งต่างะเหล่านี้จะเป็นส่วนที่ทําให้ เกิดความพึงพอใจในการเลือกใช้ระบบดังกล่าวในการเข้ารับบริการด้านงานทะเบียนและ บัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งสะท้อนมาในรูปแบบของการได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย สามารถมั่นใจว่าตนจะสามารถได้รับบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของตนได้อย่าง ถูกต้อง ครบถ้วน

ในทางปฏิบัตินั้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการแสดงความคิดเห็นหรือการ ประเมินความพึงพอใจในการเข้ารับบริการจากทั้งการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในสำนักทะเบียน และความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะต่อการใช้งานของระบบดังกล่าว จะเป็นส่วนสำคัญที่สะท้อน ผลการปฏิบัติงานและผลการดำเนินการบริการภาครัฐแต่ภายในการใช้งานเพื่อจองควิหรือนัดหมาย ล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนภายในระบบ กลับต้องให้แสดง ความคิดเห็นและประเมินความพึงพอใจในการใช้งานซึ่งผู้รับบริการจะต้องดำเนินการประเมิน ให้แล้วเสร็จก่อน จึงจะสามารถดำเนินการในขั้นตอนต่อไปจนกว่าจะดำเนินการจองควิหรือนัดหมาย ล่วงหน้าแล้วเสร็จ ในส่วนตรงนี้อาจจะไม่สามารถสะท้อนประสิทธิภาพในส่วนของการมีส่วนร่วม ของประชาชนในการเลือกใช้ระบบดังกล่าวได้มากนัก เนื่องจาเป็นการบังคับให้แสดง ความคิดเห็นและประเมินความพึงพอใจเสียก่อนจึงจะสามารถดำเนินการจองควิหรือนัดหมายแบบ แล้วเสร็จได้

5.2 วัตถุประสงค์ด้านที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของ การนำระบบการให้บริการระบบจองควิหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและ บัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติ ในสำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่น

ผลการศึกษาจากการตอบแบบสอบถามประชากรกลุ่มตัวอย่างที่รับบริการภายใน สำนักทะเบียนเป้าหมายพบว่าสัดส่วนผู้ที่ไม่รู้จักและไม่เคยเข้าใช้ระบบการจองควิหรือนัดหมาย ล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนในการเข้ารับบริการภายในสำนัก ทะเบียนมีสัดส่วนอยู่ที่ 54 ท่าน และผู้ที่รู้จักและเคยเข้าใช้ระบบดังกล่าวมีจำนวน 46 ท่าน จะเห็นได้ว่าจากจำนวนประชากรตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวนผู้ที่ไม่รู้จักและไม่เคยใช้ระบบ ดังกล่าวมากกว่าผู้ที่รู้จักและเคยใช้ระบบดังกล่าว โดยสามารถอภิปรายผลจากการศึกษาได้ดังนี้

5.2.1 ปัญหา อุปสรรคในการนำระบบการให้บริการระบบจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติ

1) การประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับระบบการให้บริการระบบจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนยังไม่เพียงพอ

แม้ว่ากรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย จะมีการประชาสัมพันธ์ถึงการให้บริการระบบดังกล่าวผ่านทาง Facebook page ของกรมการปกครองหรือการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์อื่นๆ ทั้งในรูปแบบคลิปวิดีโอ ภาพ infographic หรือภาพข่าวต่างๆ รวมไปถึงการประชาสัมพันธ์ในระดับพื้นที่ตามที่มีหนังสือหรือข้อสั่งการที่ให้มีการประชาสัมพันธ์ซึ่งสำนักทะเบียนหรือที่ทำการปกครองอำเภอต่างก็ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านเวทีการประชุมประจำเดือนของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อให้ขยายการรับรู้ถึงประชาชนในพื้นที่ไม่ว่าจะเป็นการประชุมราษฎรประจำเดือน หอกระจายข่าวหมู่บ้านในแต่ละระดับลงไป แต่การสร้างความรู้ถึงประชาชนก็ยังคงไม่เพียงพอ เนื่องจากยังคงมีให้เห็นเป็นจำนวนน้อยหากเทียบกับโครงการหรือนโยบายด้านอื่นๆ จึงไม่เป็นที่ดึงดูดหรือได้รับความสนใจจากประชาชนผู้รับบริการมากนัก อาจเกิดจากการรับรู้ของประชาชนยังไม่ครอบคลุมในทุกระดับและทุกพื้นที่ เป็นผลให้ประชาชนมิได้ตัดสินใจเลือกเข้าใช้ระบบดังกล่าวในการเข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียน

2) ความเข้าใจของประชาชนต่อการแนะนำเอกสาร หลักฐานประกอบการเข้ารับบริการภายในระบบจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ฯ ยังไม่ละเอียดและไม่ครอบคลุมเพียงพอ

แม้ว่าภายในระบบจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ฯ จะมีการแนะนำเอกสาร หลักฐานสำหรับใช้ประกอบในการดำเนินการภายในสำนักทะเบียนหลังจากจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแล้วเสร็จในแต่ละงานบริการด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนที่ต้องการ แต่ความเข้าใจในเอกสาร หลักฐานเพื่อประกอบการเข้ารับบริการของแต่ละบุคคลจะมีความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน ประกอบกับมีการให้รายละเอียดในเอกสารประกอบที่ยังไม่ครอบคลุมและเพียงพอหากเทียบกับการอธิบายหรือชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับเอกสาร หลักฐานประกอบจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโดยตรง เป็นผลให้ในการเข้ารับบริการภายหลังจากจองคิวหรือนัดหมายแล้วเสร็จ ประชาชนผู้รับบริการอาจจะเกิดข้อผิดพลาดในการจัดเตรียมเอกสารประกอบมาไม่ถูกต้องครบถ้วน ซึ่งอาจจะยังทำให้เสียเวลา ค่าใช้จ่ายในการเข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียนได้

3) ข้อจำกัด ในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบอินเทอร์เน็ต ของประชาชนผู้รับบริการ

ผลการศึกษาที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของประชาชนผู้รับบริการ ภายในสำนักทะเบียนพบว่า มีจำนวนผู้ที่ไม่รู้จักและไม่เคยเข้าใช้ระบบการจองคิวหรือนัดหมาย ล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนในการเข้ารับบริการภายใน สำนักทะเบียนทั้งสิ้น 54 ท่าน ซึ่งจากการตอบแบบสอบถามพบว่า ปัจจัยด้าน อายุ อาชีพ ยังเป็นตัว แปรที่ส่งผลให้ผู้ตอบแบบสอบถามไม่รู้จักและไม่เคยเข้าใช้ระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบ ออนไลน์ดังกล่าว โดยข้อมูลปัจจัยด้านอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามไม่รู้จักและไม่เคยเข้าใช้ระบบ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปและอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี ประกอบกับข้อมูลของประชาชน ผู้รับบริการผู้ซึ่งไม่เคยใช้ระบบดังกล่าวที่ว่า ระบบดังกล่าวเป็นเพียงช่องทางหนึ่งให้ประชาชนเลือกใช้ บริการ มิได้เป็นช่องทางบังคับให้เข้าใช้ระบบการจึงจะสามารถรับบริการได้ อุปกรณ์ เครื่องมือสื่อสาร และระบบอินเทอร์เน็ตในปัจจุบัน แม้ว่าจะสามารถเข้าถึงได้อย่างแพร่หลายในประชาชนทุกระดับ พื้นที่ แต่ยังมีประชาชนบางกลุ่มก็ไม่สามารถเข้าถึงอุปกรณ์หรือเครื่องมือสื่อสาร เช่น smart phone หรืออินเทอร์เน็ตได้ อาจจะช่วยข้อจำกัดด้านอายุ อาชีพ รายได้และมองว่าการนำระบบดังกล่าวมาใช้ ในการเข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียนมีความยุ่งยาก ซับซ้อนกว่าการเข้ารับบริการตามคิวปกติ ด้านหน้าสำนักทะเบียนที่แต่ละสำนักทะเบียนบริหารจัดการอยู่แล้วและไม่เห็นถึงความสำคัญ ในการเข้าใช้ระบบดังกล่าวในการขอรับบริการด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ประกอบกับความเข้าใจการเข้าใช้งานระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ฯ ไม่ว่าจะเป็นการกรอกข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อลงทะเบียนหรือแม้กระทั่งความเข้าใจในงานที่ให้บริการ ที่ประชาชนผู้รับบริการไม่ทราบแน่ชัดว่าสิ่งที่ต้องการรับบริการกับงานบริการที่จะต้องเลือกเข้ารับ บริการภายในระบบเป็นชนิดเดียวกันหรือไม่ อีกทั้งความไม่มั่นใจในเสถียรภาพของระบบอินเทอร์เน็ต หรือระบบออนไลน์เมื่อลงทะเบียนเสร็จสิ้นแล้วจะสามารถการันตีได้ว่าจะได้เข้ารับบริการ อย่างแน่นอน หากเทียบกับการรับบัตรคิวด้านหน้าสำนักทะเบียนตามปกติ

จากปัญหาและอุปสรรคของการนำระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบ ออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติพบว่าการประชาสัมพันธ์และ การสร้างความรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับระบบจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ ยังคงมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อและช่องทางต่างๆที่ค่อนข้างน้อย ส่งผลต่อการรับรู้ รับผิดชอบต่อ ประชาชนเป็นไปอย่างไม่มีทั่วถึง อีกทั้งข้อจำกัดในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบุคคล

ไม่ว่าจะเป็นผลจากโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศที่แต่ละบุคคลมีความสามารถในการเข้าถึง เรียนรู้และเกิดความเข้าใจในการใช้งานที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจจะเกิดจากปัจจัยด้านคุณลักษณะของ แต่ละบุคคล ไม่ว่าจะเป็นรายได้ อาชีพ การศึกษาหรืออายุต่างล้วนมีผลต่อโอกาสในการเข้าถึงและ ความใจในการเข้าใช้บริการของรัฐผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งในการจัดการกับปัญหาและ อุปสรรคข้างต้นตามที่กล่าวมานี้ ตามยุทธศาสตร์ที่ 3 การสร้างสังคมคุณภาพที่ทั่วถึงเท่าเทียม ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศของนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและ สังคม (พ.ศ.2561-2580) ที่ภาครัฐในฐานะผู้ให้บริการพึงต้องมีการพัฒนาให้ประชาชนคนไทย ทุกกลุ่ม ทุกพื้นที่ โดยเฉพาะกลุ่มที่อยู่ในชุมชนหรือพื้นที่ห่างไกลให้สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ จากบริการต่างๆของภาครัฐผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล ที่ประชาชนในฐานะผู้รับบริการสามารถเข้าถึง บริการสาธารณะผ่านระบบดิจิทัลและนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างสะดวกและง่ายดาย เพื่อเอื้อต่อ การสร้างสังคมดิจิทัลที่มีคุณภาพ โดยมุ่งหวังในการลดความเหลื่อมล้ำของโอกาสในการเข้าถึง โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี รวมทั้งการไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารผ่านระบบเทคโนโลยี สารสนเทศได้ โดยผ่านการวางแผนงานในการสร้างโอกาสและความเท่าเทียมให้แก่ประชาชน ในทุกระดับ โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกลให้สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเท่าเทียม ผ่านการอบรมโดยศูนย์ดิจิทัลชุมชนที่ร่วมกับหน่วยงานพันธมิตรและการจัดให้มีการกำหนดมาตรฐาน การเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีพื้นฐานสำหรับกลุ่มต่างๆ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ เข้าถึง เข้าใจ และตระหนัก ถึงความสำคัญของเทคโนโลยีที่เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิตในสภาพการณ์ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นพลวัตและการขับเคลื่อนด้วยดิจิทัลเป็นสำคัญอย่างในปัจจุบัน

ประสิทธิภาพตามแนวคิด New public management ของการนำระบบการจ้อง คิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สะท้อนให้เห็น ว่าระบบดังกล่าวนี้นับเป็นรูปแบบการให้บริการภาครัฐรูปแบบใหม่ที่ภาครัฐนำเข้ามาใช้เพื่อให้ ประชาชนได้มีช่องทางในการเข้ารับบริการภาครัฐเพิ่มขึ้น สามารถเข้าถึงและเลือกรับบริการจากรัฐ ได้ตามความต้องการ โดยจากประสบการณ์ในการเข้าใช้ระบบดังกล่าวในการขอเข้ารับบริการ ด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของประชาชนผู้รับบริการจำนวน 46 ท่าน จากประชาชนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ท่านที่รู้จักและเคยเข้าใช้ระบบดังกล่าว ผลการศึกษา ด้านประสิทธิภาพที่สะท้อนออกมานั้น จึงเป็นผลลัพธ์ที่ได้จากประสบการณ์ในการเข้าใช้ระบบ จากการตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ที่ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการจ้องคิวหรือนัด

หมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน โดยแบ่งตามกรอบการวิจัย ดังนี้

1.ความสะดวกในการเข้าถึงเว็บไซต์เพื่อใช้บริการระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

ระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนว่าระบบดังกล่าวมีการเข้าใช้งานที่สะดวก รวดเร็ว เข้าใจง่าย สามารถรองรับการใช้งานได้ทั้งใน smart phone และระบบ computer

2.ความพึงพอใจในการรับบริการ ณ จุดให้บริการภายในสำนักทะเบียนหลังจากดำเนินการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนภายในระบบแล้วเสร็จ

หลังจากดำเนินการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์แล้วเสร็จ พบว่าการจัดสถานที่ภายในสำนักทะเบียนให้เป็นระเบียบ เรียบร้อย จัดสรรพื้นที่ให้บริการที่เอื้อต่อการเข้ารับบริการแก่ประชาชนผู้รับบริการในทุกระดับต่างเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการที่มีความต้องการดำเนินงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อีกทั้งการบริหารจัดการคิวรับบริการทั้งคิวปกติและคิวนัดหมายล่วงหน้าที่มีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบและเกิดความเสมอภาค เท่าเทียมกันทั้งในส่วน of ประชาชนที่รับบัตรคิวเพื่อขอเข้ารับบริการด้านหน้าสำนักทะเบียนและประชาชนผู้รับบริการที่ดำเนินการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ไว้อย่างเหมาะสม

3.การมีส่วนร่วมของประชาชน

การมีส่วนร่วมของประชาชนจากการเข้าใช้งานระบบดังกล่าว มีช่องทางให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ รวมถึงประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ อันเป็นการนำมาสู่ผลสะท้อนทั้งในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการภายในสำนักทะเบียนและสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการนำระบบดังกล่าวลงสู่การปฏิบัติและการให้บริการประชาชน และ

4. การประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเข้ารับบริการ

ระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ทำให้เกิดการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเข้ารับบริการและได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง เป็นไปตามกำหนดและเงื่อนไขเวลาที่มีความเหมาะสม

ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ John D. Millett (1954) ที่มองว่าหัวใจของการให้บริการสาธารณะคือความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานพึงจะต้องให้บริการแก่ประชาชนในฐานะผู้รับบริการของรัฐให้ได้มีความพึงพอใจต่อบริการอย่างสูงสุด โดยยึดหลักการสำคัญทั้ง 5 ประการ อันได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงต่อเวลา ความพอเพียง ความต่อเนื่องและความก้าวหน้าในการให้บริการของรัฐนั้นจะต้องให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนทุกคนทุกระดับจะต้องได้รับบริการ ได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม มีมาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน อีกทั้งจะต้องมีจำนวนบริการสาธารณะที่เพียงพอรองรับต่อความต้องการ และมีสถานที่ในการให้บริการที่เหมาะสม ด้วยเหตุแห่งการให้บริการที่ต้องคำนึงถึงความเสมอภาคเท่าเทียมกันของผู้รับบริการ ความพร้อมของสถานที่และจำนวนงานที่ให้บริการที่เพียงพอ ย่อมก่อให้เกิดความเท่าเทียมเสมอภาคในการเข้ารับบริการของประชาชนเช่นกัน ในขณะเดียวกัน การให้บริการประชาชนก็จำเป็นต้องคำนึงถึงระยะเวลาและความตรงต่อเงื่อนไขเวลาในการให้บริการเป็นสำคัญ รวมไปถึงการให้บริการอย่างต่อเนื่องและให้บริการอย่างก้าวหน้าก็จะเป็นส่วนสำคัญที่สร้างความพึงพอใจและก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอควบคู่ไปกับการพัฒนา ปรับปรุงรูปแบบการให้บริการให้เท่าทันต่อความต้องการและการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกในยุคปัจจุบัน ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการให้บริการภาครัฐทั้งสิ้น

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับตัวแบบแนวคิด SERVQUAL ที่ประเมินถึงคุณภาพการให้บริการที่ให้อมองว่าการให้บริการภาครัฐหรือบริการสาธารณะให้เกิดประสิทธิภาพและความพึงพอใจต่อผู้รับบริการต้องยึดหลักสำคัญ 5 ประการคือ ความเป็นธรรมของบริการ โดยที่สิ่งอำนวยความสะดวกทั้งหลาย อาทิ บุคลากร เครื่องมือ สถานที่ การติดต่อสื่อสาร รวมไปถึงสภาพแวดล้อมของสำนักทะเบียนต่างต้องเป็นส่วนสนับสนุนและเอื้อต่อการให้บริการประชาชน ผู้รับบริการที่ปรากฏออกมาอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการสัมผัสได้ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของการรับบริการ คือความสามารถในการได้รับบริการที่มีความถูกต้อง เหมาะสม ได้ผลลัพธ์ของงานบริการที่ตรงตามความต้องการ มีความมั่นใจและได้รับบริการที่น่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ ที่ผู้ให้บริการจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทันท่วงที ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวกและเข้าถึงบริการภาครัฐได้อย่างง่ายดาย อีกทั้งการสร้างเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการที่ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการให้บริการเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการได้ และสุดท้ายคือการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

ด้วยบริบทแห่งความแตกต่างของแต่ละบุคคลเป็นผลให้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องทำความเข้าใจและให้บริการตามความต้องการที่แตกต่างหลากหลายของแต่ละบุคคล (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990)

ดังนั้นผลการศึกษาด้านประสิทธิภาพของการนำระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติที่สะท้อนออกมาได้นั้น พบว่าการนำระบบดังกล่าวมาปฏิบัติภายในสำนักทะเบียนเป็นอีกหนึ่งช่องทางที่ให้ประชาชนสามารถเลือกเข้ารับบริการด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสะท้อนถึงให้เห็นว่าการนำระบบดังกล่าวไปปฏิบัตินั้นก่อให้เกิดประสิทธิภาพทั้งในส่วนของผู้รับบริการที่ได้รับความสะดวก รวดเร็วทั้งในการเข้าใช้งานภายในระบบและการได้รับบริการจากสำนักทะเบียน เมื่อดำเนินการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแล้วเสร็จ อีกทั้งยังเป็นช่องทางในการเข้าถึงบริการของรัฐเพิ่มเติมจากเดิมที่เคยมี สามารถตอบสนองต่อความต้องการด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตรงต่อเวลา ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย และในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานก็สามารถใช้ประโยชน์จากระบบดังกล่าวนี้ในการบริหารจัดการงานภายในสำนักทะเบียนทั้งการเตรียมพร้อมต่อการให้บริการในวันถัดไปและการเตรียมความพร้อมในการบริหารจัดการจำนวนผู้เข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียนอีกด้วย

5.3 ข้อเสนอแนะของการนำระบบการให้บริการระบบจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติ

1) สำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่นไม่สามารถใช้ระบบดังกล่าวเพียงอย่างเดียวในการให้บริการด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนภายในสำนักทะเบียนได้

ระบบจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน เป็นเพียงอีกช่องทางหนึ่งช่องทางการให้บริการภาครัฐ อันเป็นนวัตกรรมการให้บริการภาครัฐรูปแบบใหม่ที่กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย นำมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกประชาชนผู้รับบริการในการเข้ารับ บริการด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ให้สามารถจองคิวหรือนัดหมายเป็นการล่วงหน้าผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งแต่เดิมนั้นการเข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียนของประชาชนผู้มีความต้องการด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนนั้น จะเป็นการรับบัตรคิวด้านหน้าสำนักทะเบียนตามแต่ละสำนักทะเบียนบริหารจัดการแต่เพียงอย่างเดียว แต่ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID-19 ที่มีสถานการณ์

การแพร่ระบาดที่รุนแรงเกิดขึ้นในประเทศไทยในห่วงโซ่ที่ผ่านมา จึงจำเป็นต้องมีการรักษาความปลอดภัยและความเชื่อมั่นทั้งในส่วนของผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นผลให้กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยเริ่มที่จะระบบการจ้องคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ฯ เข้ามาปรับใช้ในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่นทั่วประเทศ เพื่อเป็นการดำเนินการตามมาตรการของกระทรวงสาธารณสุขในการลดความแออัดและลดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID-19 จากสถานการณ์ดังกล่าว จึงเป็นจุดเริ่มต้นของนำระบบจ้องคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปใช้ในระยะแรก โดยในระยะถัดไปก็จะได้มีการนำระบบดังกล่าวนี้มาใช้เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการประชาชนให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงของยุคสมัยต่อไปได้

อย่างไรก็ตามด้วยบริบทพื้นที่ของแต่ละสำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่ที่มีจำนวนประชาชนผู้รับบริการที่แตกต่างกัน การนำระบบดังกล่าวมาใช้ในการให้บริการประชาชนเพียงอย่างเดียว จึงไม่มีความเหมาะสมเท่าที่ควรนัก สำนักทะเบียนจะต้องมีการบริหารจัดการโดยการนำระบบดังกล่าวมาใช้ควบคู่ไปกับการให้บริการคิวด้านหน้าสำนักทะเบียนตามปกติตามที่แต่ละสำนักทะเบียนดำเนินการอยู่แล้ว เพื่อเป็นการพัฒนาระบบการบริการประชาชนให้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ มีความเหมาะสมกับแต่ละบริบทของพื้นที่และเกิดความเป็นธรรมกับประชาชนผู้รับบริการในทุกกระดับ

2) เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับตัวระบบและวิธีการใช้งาน เพื่อสร้างการรับรู้ผ่านสื่อสาธารณะอื่นให้มากยิ่งขึ้น

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ให้แก่ประชาชนให้มากยิ่งขึ้น นอกเหนือจากการประชาสัมพันธ์ผ่านทาง Facebook page ของกรมการปกครองหรือการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์อื่นๆ ทั้งในรูปแบบคลิปวิดีโอ ภาพ infographic ไม่ว่าจะเป็นการจัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์หรือแม้กระทั่งการประชาสัมพันธ์ในหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เพื่อเป็นการขยายการรับรู้ รับทราบในตัวระบบดังกล่าวให้ประชาชนในทุกกระดับ ทุกพื้นที่ได้รับทราบถึงการมีอยู่ของระบบดังกล่าวนี้ รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ แนะนำวิธีการเข้าใช้งานภายในระบบเพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจในการใช้งานและส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบดังกล่าวนี้เป็นอีกช่องทางในการเข้ารับบริการด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนมากยิ่งขึ้น

3) สร้างระบบเว็บไซต์กลางหรือ Application กลางในการให้บริการภาครัฐโดยการเชื่อมโยงกับหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ เอกชนที่ให้บริการประชาชนไว้ที่เว็บไซต์เดียวเพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการของภาครัฐที่ครอบคลุมในทุกมิติ

จัดให้มีการเชื่อมโยง บูรณาการทั้งข้อมูลและการให้บริการของทั้งภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ ภาคเอกชนให้มีความเชื่อมโยงอยู่ภายใต้เว็บไซต์กลางหรือ Application กลางเดียวกัน เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้อย่างครอบคลุมในทุกมิติและทุกความต้องการ โดยประชาชนจะสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก ลดความสับสนในการเข้าใช้บริการภาครัฐผ่านระบบออนไลน์หรือผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ในแต่ละหน่วยงานต่างมีระบบการใช้งานที่แตกต่าง หลากหลาย เกิดความยุ่งยาก ชับซ้อนในการเข้าใช้งานและเป็นการเพิ่มช่องทางการเข้ารับบริการที่เกินความจำเป็น หากมีการดำเนินการเชื่อมโยงหรือบูรณาการระบบการให้บริการภาครัฐดังกล่าวให้อยู่ในรูปแบบ platform เดียวจะเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการที่จะสามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้อย่างง่ายดาย สะดวก รวดเร็ว และเลือกใช้บริการได้ตามความต้องการของแต่ละบุคคลได้อย่างครบถ้วน ภายใต้ platform เดียว

จากข้อเสนอแนะข้างต้นสอดคล้องกับความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในการให้บริการประชาชนของภาครัฐจากทั้ง 3 ประเทศ อันได้แก่ประเทศเดนมาร์ก ประเทศเกาหลีใต้ ประเทศเอสโตเนียซึ่งเป็นประเทศที่ได้รับรางวัลจากองค์การสหประชาชาติในการประกาศผลการสำรวจรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ประจำปี 2020 หรือ UN E-Government Survey 2020 ที่สะท้อนให้เห็นว่าการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในการบริหารจัดการภาครัฐและการให้บริการประชาชนนั้น ต้องเกิดขึ้นจากการบูรณาการความร่วมมือที่ไม่ใช่เพียงแค่ภาครัฐเพียงหน่วยงานเดียว ในการขับเคลื่อนการนำระบบดังกล่าวนี้มาปรับใช้ในการให้บริการประชาชนเท่านั้น หากแต่ต้องได้รับความร่วมมือและบูรณาการทำงานร่วมกันกับภาคเอกชนด้วยเช่นกัน ในขณะเดียวกันรัฐบาลในฐานะผู้มีอำนาจในการบริหารจัดการ พึงต้องมีการวางโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญจำเป็นต่อการปรับตัวของประชาชน เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงไปสู่ความเป็นรัฐบาลดิจิทัล ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงระเบียบ กฎหมายเพื่อให้เอื้อต่อการดำเนินการและที่สำคัญที่สุดคือการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการประชาชนที่ต้องยึดถือหลักแห่งความสะดวกในการเข้ารับบริการของประชาชนเป็นสำคัญ รวมไปถึงการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์และระบบสารสนเทศต่างๆในการปฏิบัติงาน อันเป็นการขับเคลื่อนรัฐบาลให้มีประสิทธิภาพที่เพิ่มมากขึ้นนำไปสู่การให้บริการประชาชนที่สามารถ

ตอบสนองต่อความต้องการได้ทันทั่วถึง ประชาชนเข้าถึงบริการของรัฐได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทุกที่ทุกเวลา ประกอบกับยุทธศาสตร์ที่ 4 การปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ.2561-2580) ที่นอกเหนือจากการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้เกิดการปฏิรูปกระบวนการดำเนินการและการให้บริการที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการได้ โดยที่ลักษณะของการให้บริการภาครัฐหรือบริการสาธารณะนั้น ต้องขับเคลื่อนจากความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการเป็นสำคัญ ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะหรือบริการของรัฐได้อย่างไม่มีข้อจำกัดทางกายภาพหรือพื้นที่ รวมทั้งการสร้างแพลตฟอร์มพื้นฐานในการให้บริการภาครัฐเพื่อรองรับการพัฒนาระบบและต่อยอดงานบริการภาครัฐกับหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการอื่นไว้ด้วยกันเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนในอนาคตต่อไปได้

แม้ว่าในปัจจุบันการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตและการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชนในประเทศไทยยังคงอยู่ในช่วงระยะเริ่มต้นเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลง แต่นับว่าเป็นอีกโจทย์สำคัญที่ภาครัฐจะต้องขับเคลื่อนและให้ความสำคัญ อันเกิดจากเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ในปัจจุบันที่หมุนผ่านไปอย่างรวดเร็ว การปรับตัวการสร้างโอกาสและความเท่าเทียมให้แก่ประชาชนในทุกระดับการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ความเข้าใจ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาและปรับรูปแบบการให้บริการภาครัฐแก่ประชาชนย่อมเป็นสิ่งที่ภาครัฐพึงกระทำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อเป็นการขยายช่องทางและเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศโดยการที่ภาครัฐเองต้องพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเสมอภาค เท่าเทียมกันในทุกระดับ ทุกพื้นที่ เพื่อให้ประชาชนในฐานะผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการจากภาครัฐได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียมเกิดความสะดวก รวดเร็วและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงจุด

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรขยายขอบเขตของการศึกษางานวิจัยไปยังสำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนอื่นที่มีความแตกต่างในด้านบริบทพื้นที่ ความหนาแน่นของจำนวนผู้รับบริการ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปศึกษาเพิ่มเติมต่อไป

2) ควรขยายผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจที่จะเลือกใช้หรือไม่ใช้ระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์เพื่อขอเข้ารับบริการด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนภายในสำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่น



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามงานวิจัย



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การนำระบบจอบจควหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัว
 ประชาชนไปปฏิบัติ : การแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย
 กรณีศึกษา สำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่นในจังหวัดราชบุรี

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ
 องค์กร ตามกระบวนการทัศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการนำระบบจอบจคว
 หรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติ
 ในสำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่นในจังหวัดราชบุรี เพื่อใช้ในการวิจัยและงานวิชาการ
 เท่านั้น ข้อมูลที่ได้เป็นถือความลับ ไม่มีผลกระทบต่อการใช้บริการภายในสำนักทะเบียนแต่อย่างใด
 แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการระบบจอบจควนัดหรือนัดหมายล่วงหน้า
 แบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของการนำระบบการจอบจควนัดหมายล่วงหน้า
 แบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดระบุเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง () ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

() ชาย () หญิง () อื่นๆ

2. อายุ

() ต่ำกว่า 20 ปี () 20-30 ปี () 30 – 40 ปี () 40 – 50 ปี () 50 ปีขึ้นไป

3.วุฒิการศึกษา

- () ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น
- () มัธยมศึกษาตอนต้น
- () มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
- () ปริญญาตรี
- () ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่าระดับปริญญาโท

4.อาชีพ

- () ระหว่างการศึกษา
- () ข้าราชการ พนักงานราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ลูกจ้างหน่วยงานของรัฐ
- () พนักงานบริษัทเอกชน
- () ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย
- () เกษตรกร
- () รับจ้างทั่วไป

5.สำนักทะเบียนที่เข้ารับบริการ

- () สำนักทะเบียนอำเภอเมืองราชบุรี
- () สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองราชบุรี

6. งานที่เข้ารับบริการ

- () งานทะเบียนทั่วไป
- () งานทะเบียนราษฎร
- () งานบัตรประจำตัวประชาชน
- () คัด/รับรองเอกสาร หลักฐานทางการทะเบียน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการระบบจองคิวนัดหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์
ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

7. ท่านรู้จักระบบจองคิวนัดหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนหรือไม่

รู้จัก

ไม่รู้จัก

8. ท่านเคยเข้าใช้ระบบจองคิวนัดหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนหรือไม่

เคยใช้มาก่อน (ตอบข้อ 9) ใช้ครั้งนี้เป็นครั้งแรก (ตอบข้อ 9) ไม่เคยใช้เลย (ข้ามไปข้อ 10)

9. ท่านเคยเข้าใช้ระบบจองคิวนัดหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนผ่านระบบใด

ระบบคอมพิวเตอร์

ระบบ SMART-PHONE

ไม่เคยใช้เลย



ส่วนที่ 3 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของการนำระบบการจ้องคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติ

คำชี้แจง โปรดระบุเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพมากที่สุด เพียงข้อเดียว

เห็นด้วยมากที่สุด	เกณฑ์คะแนนเทียบเท่ากับ	4	คะแนน
เห็นด้วยมาก	เกณฑ์คะแนนเทียบเท่ากับ	3	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	เกณฑ์คะแนนเทียบเท่ากับ	2	คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	เกณฑ์คะแนนเทียบเท่ากับ	1	คะแนน

ข้อที่	ประสิทธิภาพในการนำระบบจ้องคิวออนไลน์ไปปฏิบัติ	ระดับความคิดเห็น			
		เห็นด้วยมากที่สุด (4)	เห็นด้วยมาก (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
	ความสะดวกในการเข้าใช้ระบบการจ้องคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ฯ				
10.	ระบบจ้องคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ฯ มีรูปแบบการใช้งานที่ สะดวก รวดเร็ว เนื่องจากรองรับการใช้งานทั้งในระบบคอมพิวเตอร์และ SMART-PHONE				
11.	ระบบจ้องคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ฯ มีรูปแบบการใช้งานที่เข้าใจง่าย				
12.	ระบบจ้องคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ฯ มีขั้นตอนการดำเนินการที่ กระชับ ไม่ยุ่งยาก				
13.	ระบบจ้องคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ฯ ได้ดำเนินการชี้แจงรายละเอียดของเอกสาร				

	หลักฐานประกอบการเข้ารับ บริการไว้อย่างชัดเจน				
ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ ภายในสำนักทะเบียนหลังจากดำเนินการ จองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ฯ		เห็นด้วยมากที่สุด (4)	เห็นด้วยมาก (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
14.	สำนักทะเบียนอำเภอ/สำนัก ทะเบียนท้องถิ่นดำเนินการจัด ให้มีป้ายแสดงตารางการนัด หมายล่วงหน้าในแต่ละวัน เพื่อให้ผู้รับบริการทราบ				
15.	สำนักทะเบียนอำเภอ/สำนัก ทะเบียนท้องถิ่นดำเนินการ บริหารจัดการคิวผู้รับบริการทั้ง คิวปกติและคิวนัดหมาย ล่วงหน้าอย่างเหมาะสม				
16.	สำนักทะเบียนอำเภอ/สำนัก ทะเบียนท้องถิ่นดำเนินการจัด ให้มีป้ายแสดงประเภทงาน ที่ให้บริการอย่างชัดเจน เพื่อลด ความสับสนในการเข้ารับบริการ				
17.	สำนักทะเบียนอำเภอ/ สำนักทะเบียนท้องถิ่น จัดให้มี ระบบการจองคิวนัดหมาย ล่วงหน้าผ่านระบบอื่น เช่น ใน แอปพลิเคชันไลน์ หรือเฟซบุ๊ก				
18.	ท่านรู้สึกพึงพอใจในการใช้ บริการระบบจองคิวนัดหมาย ล่วงหน้าแบบออนไลน์ฯ				
19.	ท่านจะใช้บริการระบบจองคิว นัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ เมื่อต้องเข้ารับบริการจากสำนัก				

	ทะ เบี ย น อ ำ เภ อ / สำนักทะเบียนท้องถิ่นในครั้ง ต่อไป				
การมีส่วนร่วมของประชาชน		เห็นด้วยมากที่สุด (4)	เห็นด้วยมาก (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
20.	ระบบจองคิวนัดหมายล่วงหน้า แบบออนไลน์ที่มีช่องทางในการ แสดงความคิดเห็นและประเมิน ความพึงพอใจในการรับบริการ				
21.	จัดให้มีจุดรับฟังข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นในการรับ บริการภายในสำนักทะเบียน				
22.	ท่านเคยแสดงความคิดเห็นและ ประเมินความพึงพอใจในการ รับบริการระบบจองคิวนัดหมาย ล่วงหน้าแบบออนไลน์ฯ	ใช่		ไม่ใช่	
ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเข้ารับ บริการ		เห็นด้วยมากที่สุด (4)	เห็นด้วยมาก (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
23.	มีการให้บริการที่เป็นไปตาม เงื่อนไข ระยะเวลาที่กำหนด				
24.	ท่านรู้สึกประหยัดเวลาจากการ ใช้ระบบดำเนินการจองคิวนัด หมายล่วงหน้าแบบออนไลน์				
25.	ท่านสามารถประหยัดค่าใช้จ่าย จากการใช้ระบบดำเนินการจอง คิวนัดหมายล่วงหน้าแบบ ออนไลน์				
26.	ได้รับบริการที่ตรงตามความ ต้องการ อย่างครบถ้วน ถูกต้อง				
27.	ท่านได้รับความสะดวกในการ เข้ารับ บริการจากสำนัก				

	ทะเบียนอำเภอ/สำนักทะเบียน ท้องถิ่นมากขึ้นจากการใช้ระบบ ดำเนินการจองคิวนัดหมาย ล่วงหน้าแบบออนไลน์				
28.	ระบบดำเนินการจองคิวนัด หมายล่วงหน้าแบบออนไลน์มี ความเหมาะสมกับการใช้บริการ จากสำนักทะเบียนอำเภอ/ สำนักทะเบียนท้องถิ่น				
29.	สำนักทะเบียนอำเภอ/ท้องถิ่น จัดให้มีสัญลักษณ์ในการเว้น ระยะห่าง ณ จุดให้บริการ เพื่อลดการแพร่ระบาดของ COVID-19				
30.	สำนักทะเบียนอำเภอ/ท้องถิ่น จำกัดจำนวนผู้เข้ารับบริการ ภายในสำนักทะเบียนฯ เพื่อลด ความแออัดและลดการแพร่ ระบาดของ COVID-19				
31.	สำนักทะเบียนอำเภอ/ท้องถิ่น จัดให้มีเจลแอลกอฮอล์หรือแ แอลกอฮอล์ล้างมือไว้ให้บริการ ณ จุดให้บริการ				

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรื่อง การนำระบบจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัว

ประชาชนไปปฏิบัติ : การแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

กรณีศึกษา สำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่นในจังหวัดราชบุรี

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ องค์การตามกระบวนการทางรัฐประศาสนศาสตร์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการนำระบบระบบจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติในสำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่นในจังหวัดราชบุรี เพื่อใช้ในงานวิจัยและงานวิชาการ เท่านั้น ข้อมูลที่ได้เป็นถือความลับ ไม่มีผลกระทบต่อกรให้บริการภายในสำนักทะเบียนแต่อย่างใด คำถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักและความพร้อมขององค์การ ไม่ว่าจะเป็นโครงสร้าง บุคลากร งบประมาณ สถานที่ อุปกรณ์และเครื่องมือที่เอื้อต่อการขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติ

1. ในการดำเนินงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพร้อมทั้งในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบและขั้นตอนการใช้งานระบบจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนเพื่อให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการอย่างไร
2. อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการมีความพร้อม รองรับการให้บริการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนอย่างไร

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการ การส่งเสริม การประชาสัมพันธ์ในการนำระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติ

3. ท่านมีการนำระบบจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปรับใช้ในการให้บริการประชาชนภายในสำนักทะเบียนอย่างไร

4. การประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการรับทราบถึงการนำระบบจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนทางช่องทางใดบ้างและดำเนินการอย่างไร
5. ภายในสำนักทะเบียนมีการอำนวยความสะดวกหรือช่วยเหลือในการบริการแก่ผู้รับบริการที่มีการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนอย่างไร
6. สำนักทะเบียนมีการบริหารจัดการระหว่างคิวปกติและคิวที่ดำเนินการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าผ่านระบบออนไลน์อย่างไร

ส่วนที่ 3 ผลของการนำเอาระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติ มีปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะในการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างไร

7. จากการนำระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปใช้ เกิดการเปลี่ยนแปลงในการดำเนินงานภายในสำนักทะเบียนอย่างไรบ้าง
8. ท่านคิดว่าอะไรเป็นจุดแข็งของการนำระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติภายในสำนักทะเบียน
9. การนำระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติภายในสำนักทะเบียน มีปัญหาหรืออุปสรรคใดหรือไม่ อย่างไร
10. ท่านคิดว่านอกเหนือจากระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนแล้ว มีช่องทางใดที่สามารถใช้ในการบริหารจัดการคิวผู้รับบริการภายในสำนักทะเบียนเพื่อลดความแออัดและให้การให้บริการเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว
11. ท่านคิดว่าแนวโน้มต่อไปทั้งในปัจจุบันและอนาคต ระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนนั้น มีความสำคัญจำเป็นหรือไม่ อย่างไร และภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID-19 ท่านมีวิธีการบริหารจัดการคิวในการเข้ารับบริการของประชาชนภายในสำนักทะเบียนเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรการของกระทรวงสาธารณสุขอย่างไร
12. ระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนนั้น ควรมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงหรือไม่ อย่างไร

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรื่อง การนำระบบจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัว

ประชาชนไปปฏิบัติ : การแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

กรณีศึกษา สำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่นในจังหวัดราชบุรี

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ องค์การตามกระบวนการทศวรรษทางรัฐประศาสนศาสตร์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการนำระบบจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติในสำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่นในจังหวัดราชบุรี เพื่อใช้ในงานวิจัยและงานวิชาการ เท่านั้น ข้อมูลที่ได้เป็นถือความลับ ไม่มีผลกระทบต่อกรรับบริการภายในสำนักทะเบียนแต่อย่างใด โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ความพร้อมของสถานที่ เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน การบริหารจัดการคิวนัดหมายขณะเข้ารับบริการภายในสำนักทะเบียน

1. ท่านรู้จักหรือเคยเข้ารับบริการระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนหรือไม่ หากท่านเคยใช้บริการดังกล่าว ท่านใช้บริการผ่านช่องทางใด
2. ภายในระบบมีการอธิบายถึงวิธีการ ขั้นตอนในการเข้ารับบริการ รวมไปถึงการคำแนะนำที่เกี่ยวกับเอกสาร หลักฐานที่ใช้ประกอบการดำเนินการไว้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามความต้องการหรือไม่ หากไม่เพียงพอ ท่านคิดว่าควรมีการเพิ่มเติมหรือปรับเปลี่ยนในส่วนใด อย่างไร
3. ในการเข้าใช้ระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนตอบสนองความต้องการการใช้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนอย่างไรบ้าง
4. หลังจากลงทะเบียนจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าผ่านระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนเสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ภายในสำนักทะเบียนที่เข้ารับบริการมีการบริหารจัดการอย่างไร เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการรับบริการของท่าน

5. นอกเหนือจากระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ฯ แล้ว มีช่องทางใดที่สามารถใช้ในการบริหารจัดการคิวผู้รับบริการภายในสำนักทะเบียนเพื่อลดความแออัดและเพื่อให้การให้บริการเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการในการเข้ารับบริการได้อย่างตรงจุดภายในสำนักทะเบียนบ้าง

6. ในการดำเนินงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำสำนักทะเบียนได้ให้การช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ อย่างไร

7. การใช้บริการสำนักทะเบียนผ่านระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ฯ ส่งผลให้เกิดความสะดวกในการติดต่อและเข้ารับบริการ อย่างไร

8. การใช้บริการสำนักทะเบียนผ่านระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ฯ ส่งผลให้เกิดความรวดเร็วในการติดต่อและเข้ารับบริการ อย่างไร

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะในการนำระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติ

8. ท่านคิดว่าข้อดีของการนำระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติ เป็นอย่างไร

9. ท่านคิดว่าข้อจำกัดของการนำระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนไปปฏิบัติ เป็นอย่างไร

10. หากให้ท่านพิจารณาเลือกรับบริการระหว่างการเข้ารับคิวปกติภายในสำนักทะเบียนกับการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ฯ ท่านจะเลือกวิธีใด เพราะเหตุใด

11. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

บรรณานุกรม

- Anderson James E. (1994). *Public Policymaking : An Introduction*. Houghton Mifflin.
- APT Report. (2012). *E-government implementation in Asia pacific development countries and its challenges and obstacles*. ASTAP working Group on Policies, Regulatory and Strategies. <https://www.apr.int/sites/default/files/Upload-files/ASTAP/Rept-5-e-Govt.pdf>
- CHRISTOPHER HOOD. (1991). *A public management for all reason* <https://eclass.uoa.gr/modules/document/file.php/PSPA108/4NMP%20all%20seasonsfulltext.pdf>
- Millet John D. (1954). *Management in the Public Service*. McGraw-Hill. <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่>
- Osborne, D. G. (1992). *Reinventing government*. Plume of Penguin Books.
- Parasuraman, Z. B. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The free press
- Petrov, O. V., Bunchuk, M., Stott, A. C., & Hohlov, Y. (2016). *Digital government 2020: prospects for Russia*. The World Bank.
- Pressman, J. L. a. W., A. B. (1973). *Implementation. How Great Expectations in Washington Are Dashed in Oakland*. Berkeley, CA and London. University of California Press.
- จุมพล หนิมพานิช. (2554). การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติมุมมองในทางรัฐศาสตร์ การเมืองและรัฐประศาสนศาสตร์ การบริหาร และกรณีศึกษาของไทย. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทนต์ศักดิ์ เหมือนเดย. (2563). รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไทย : ความหมายที่เปลี่ยนแปลงและพัฒนาการ. อินทนิลทักษิณสาร, 15(2), 130-152.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2539). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ. ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2549). รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ e-Government (พิมพ์ครั้งที่ 2). โรงพิมพ์รัตนไตร.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. (2538). การส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
- ธงชัย คล้ายแสง. (2562). หลักธรรมาภิบาลกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่. วารสารวิจัยวิชาการ ปีที่ 2 (ฉบับที่ 2), 187.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2537). การบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 7). ไทยวัฒนาพานิช.

บุญเกียรติ การเวกพันธุ์ และคณะ. (2560). การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

<http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่>

ประสพโชค ประมงกิจ. (2549). คู่มือเทคนิคและวิธีบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทาง การบริหารบ้านเมืองที่ดี: รูปแบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). สหมิตรพรินต์ติ้ง

ปาริชาติ สถาปิตานนท์. (2545). ระเบียบวิธีวิจัยการสื่อสาร. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มยุรี อนุমানราชชน. (2549). นโยบายสาธารณะ. ธรรมมลการพิมพ์.

รัฐกร พูลทรัพย์. (2561). ระบบรัฐบาลดิจิทัลของสาธารณรัฐเอสโตเนีย.

<https://mgronline.com/daily/detail/9610000065176>.

วรเดช จันทรรศ. (2551). ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 2). บริษัทพริกทรวงการพิมพ์จำกัด.

วรัท พุกษากุลนนท์. (2550). ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (*Efficiency & Effectiveness*)

<http://peenet.blogspot.com/2008/07/efficiencyeffectivenessadministrator.html>

วิพร เกตุแก้ว. (2549). เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารรัฐกิจ. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ส่วนนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2562).

แนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศเกาหลีใต้.

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, ส. (2562). การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลราชอาณาจักรนอร์เวย์ และราชอาณาจักรเดนมาร์ก.

https://www.dga.or.th/wpcontent/uploads/2019/03/file_a960ec259c689d55a4ff31054d2cb5d

สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2558). การบริหารจัดการภาครัฐ : รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government). https://library2.parliament.go.th/ejournal/content_af/2558/apr2558-2.pdf

อาภรณ์ คุระเอียด, ร. ธ. (2562). การประยุกต์ใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ในการให้บริการภาครัฐ. วารสารการเมืองการ
บริหารและกฎหมาย, 191-208. <http://www.polsi-law.buu.ac.th/journal/document/11-1/8.pdf>



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวไพทมาส นิ่มคำ
วัน เดือน ปี เกิด	28 มีนาคม 2538
วุฒิการศึกษา	รัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY