

## บทความวิจัย

การพัฒนากระบวนการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนที่มีประสิทธิภาพของกลุ่มงานบัตร  
ประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร

DEVELOPMENT OF AN EFFICIENT PROCESS FOR IDENTIFICATION CARD  
ISSUANCE SERVICE OF THE IDENTIFICATION CARD SUBSECTION, REGISTRATION  
SECTION AT LAK SI DISTRICT OFFICE IN BANGKOK

วรีพรรณ เอี่ยมชู\* และ รวิกานต์ อำนวย  
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

Vareepon Aramchoo1 and Rawikan Amnuay  
Master of Public Administration Program Department of Public Administration Faculty of Humanities  
and Social Sciences Phranakhon Rajabhat University

\*E-mail: vareepon.g321@pnru.ac.th

Received: 2024-11-29

Revised: 2025-06-27

Accepted: 2025-06-27

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ประสิทธิภาพการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนของกลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 2) กระบวนการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน และ 3) แนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน เป็นการวิจัยแบบผสมระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ การวิจัยเชิงปริมาณกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มารับบริการทำบัตรประจำตัวประชาชนของกลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร จำนวน 391 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test, F-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และการวิจัยเชิงคุณภาพผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือผู้ให้บริการด้านทะเบียน 12 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการสรุปผลและตีความผลการศึกษาพบว่า 1) ประสิทธิภาพการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนของกลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านความสะดวก ด้านความถูกต้อง และ

ด้านความรวดเร็ว ตามลำดับ 2) กระบวนการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการลดขั้นตอนการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านระยะเวลาการให้บริการ และ 3) แนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน คือ ควรนำเทคโนโลยีมาใช้ให้มากขึ้นเพื่อลดระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการ จัดทำแผนการปฏิบัติงานให้มีความรู้และพัฒนาความสามารถของบุคลากร มีป้ายประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้รับบริการได้ทราบในกระบวนการและขั้นตอน

**คำสำคัญ :** ประสิทธิภาพ กระบวนการ บัตรประจำตัวประชาชน

## ABSTRACT

This independent study aimed to examine: 1) the efficiency of the identification card issuance service of the Identification Card Subsection, Registration Section, at Lak Si District Office in Bangkok, 2) the identification card issuance service process, and 3) guidelines for developing the identification card issuance service process. The study employed a mixed -method approach, combining both quantitative and qualitative methods. For the quantitative approach, the sample consisted of 391 service users who received identification card issuance services from the Identification Card Subsection, Registration Section, at Lak Si District Office in Bangkok. The research instrument was a questionnaire. The statistical methods for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, and hypothesis testing using t-test, F-test, and Pearson correlation coefficient, with a significance level set at .05. For the qualitative method, the key informants were 12 registration service providers. The research instrument was an interview form. Data were analyzed through summary and interpretation.

The research findings revealed that: 1) the efficiency of the identification card issuance service of the Identification Card Subsection, Registration Section, at Lak Si District Office in Bangkok was overall at the highest level. The highest aspect was equality, followed by convenience, accuracy, and speed, respectively. 2) The service process of identification card issuance service was at a high level. The highest average was the process of reducing service steps, followed by the service duration, and 3) The guidelines for improving the identification card issuance service process included: increasing the use of technology to reduce service time and steps, developing an operational plan to enhance the knowledge and capabilities of the staff, and providing informational signs to inform service users about the process and procedures.

**Keywords:** Efficiency, Process, Identification Card

## บทนำ

รัฐบาลในยุคปัจจุบันให้ความสำคัญในการให้บริการประชาชน โดยมีนโยบายที่ผลักดันให้เกิดการพัฒนาด้านคุณภาพการให้บริการที่ดีมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เนื่องจากสังคมปัจจุบันให้ความสำคัญในการตอบสนองความต้องการของประชาชน รัฐบาลจึงมีการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานเพื่อเข้าสู่ยุคประชาธิปไตยที่มุ่งเป้าหมายไปยังจุดหมายเดียวกัน คือ ยึดในหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง ภายใต้การบริหารจัดการของกระทรวงมหาดไทยได้มีส่วนราชการการที่กำกับดูแลงานด้านทะเบียน คือ กรมการปกครอง ซึ่งกรุงเทพมหานคร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิเศษที่มีฐานะเป็นเมืองหลวงของประเทศไทยมีประชากรจำนวนมากอาศัยอยู่และเป็นเมืองที่มีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว การให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ของงานและการปรับโครงสร้างระบบราชการให้มีความหลากหลายเหมาะสมกับงานแต่ละประเภท ในขณะเดียวกันสามารถเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกันทั้งระบบ ทิศทางดังกล่าว นับว่าเป็นสิ่งท้าทายสำหรับข้าราชการในการปรับปรุงราชการหรือการปฏิรูประบบราชการ สำนักงานเขตหลักสี่ มีหน้าที่หลักในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนตั้งแต่เกิดจนตายคือ ฝ่ายทะเบียน จึงเป็นธรรมดาที่ประชาชนจะตั้งความหวังกับการให้บริการของหน่วยงานราชการว่าจะต้องมีความรวดเร็ว สะดวก ไม่มีขั้นตอนที่ซับซ้อนและสามารถให้บริการและรองรับการขยายตัวอย่างรวดเร็วของเมืองหลวงแห่งนี้ได้ อย่างไรก็ตามยังคงเกิดปัญหาในด้านการให้บริการประชาชนซึ่งจะเห็นได้จากการร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของทางสำนักงานเขตหลักสี่ และศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกรุงเทพมหานคร ซึ่งปัญหาส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นมาจากด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนากระบวนการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนที่มีประสิทธิภาพของกลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพและกระบวนการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนของกลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร เพื่อตอบสนองนโยบายการบริหารจัดการและการบริการสาธารณะและใช้เป็นแนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนของกลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไปในอนาคต

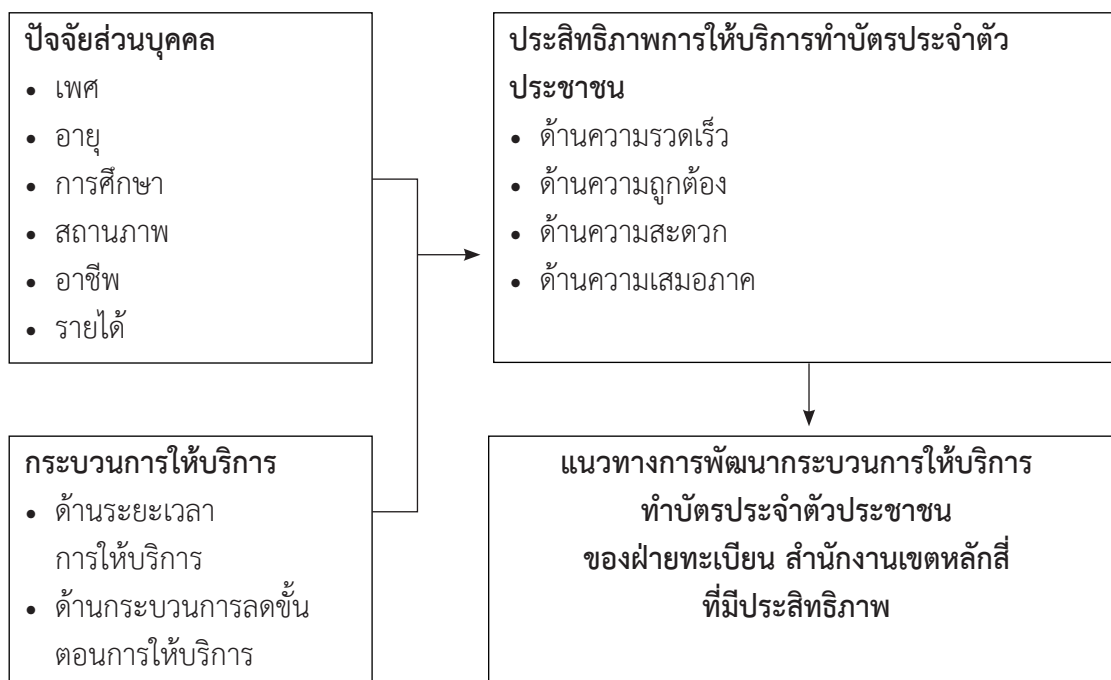
## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนของกลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร เป็นอย่างไร
2. กระบวนการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนของกลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร มีอะไรบ้าง อย่างไร
3. แนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนของกลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ที่มีประสิทธิภาพควรเป็นอย่างไร

### สมมติฐาน

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อกระบวนการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนของกลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
2. กระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนของกลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดของการวิจัย

### ขอบเขตของการวิจัย

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาวิจัยเรื่องนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา ดังนี้ คือ การพัฒนากระบวนการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนของกลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน มีจุดมุ่งหมาย คือ การศึกษาถึงประสิทธิภาพการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน การศึกษาถึงกระบวนการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน และศึกษาถึงแนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน

## 2. ขอบเขตด้านประชากร/ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ประชาชนที่เข้ารับบริการของกลุ่มงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 17,937 ราย ใช้สูตรคำนวณ ขนาดตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 391 คน

2.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 12 คน ได้แก่

2.2.1 ผู้อำนวยการเขตหลักสี่ จำนวน 1 คน

2.2.2 ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตหลักสี่ จำนวน 2 คน

2.2.3 หัวหน้าฝ่ายทะเบียน จำนวน 1 คน

2.2.4 หัวหน้ากลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 1 คน

2.2.5 หัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนราษฎร จำนวน 1 คน

2.2.6 หัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนทั่วไป จำนวน 1 คน

2.2.7 เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ จำนวน 1 คน

2.2.8 พนักงานปกครองชำนาญงาน จำนวน 2 คน

2.2.9 นายช่างภาพชำนาญงาน จำนวน 1 คน

2.2.10 เจ้าพนักงานธุรการ จำนวน 1 คน

## 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการศึกษาค้างนี้เริ่มทำการศึกษาค้างแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2566 - 31 ธันวาคม พ.ศ. 2566 (รวมเป็นระยะเวลา 1 ปี)

## ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อกระบวนการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนของกลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน ที่แตกต่างกันโดยเพศพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยภาพรวมพบว่า เพศชาย อยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากมากไปหาน้อยพบว่า ด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ ) ด้านความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58$ ) ด้านความถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ ) ตามลำดับ และ โดยภาพรวมพบว่า เพศหญิง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากมากไปหาน้อยพบว่า ด้านความเสมอภาคและ ด้านความสะดวก อยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$ ) ด้านความถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ ) ตามลำดับ นั้นสรุปได้ว่าไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ทำบัตรประจำตัวประชาชนของกลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ของกลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน ในภาพรวมพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านอาชีพ ด้านรายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของกลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชนไม่แตกต่างกัน

2. กระบวนการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนของกลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของกลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนของกลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนของกลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ( $r=.889^{**}$ ) ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนของกลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนของกลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร พบว่าด้านระยะเวลาในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับด้านความรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง ด้านความสะดวก และด้านความเสมอภาค ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.01

ด้านกระบวนการลดขั้นตอน มีความสัมพันธ์กับด้านความรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง ด้านความสะดวก และด้านความเสมอภาค ที่ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.01

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

1. ประสิทธิภาพการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนของกลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ

### 1.1 ด้านความรวดเร็ว

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญหลายท่านได้ ให้ข้อมูลที่ตรงกันว่ากลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน มีการกำหนดแนวทางการให้บริการในทางปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนและวิธีปฏิบัติในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานรวมทั้งเครื่องมือใช้ต่าง ๆ ในการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งกลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน ได้ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนตามมาตรฐานของกระบวนการทะเบียนบัตรประชาชนและขั้นตอนการให้บริการประชาชน ซึ่งมีความรวดเร็วในการ

ปฏิบัติงานในทุกขั้นตอน ได้แก่ การเรียกรับคิว ณ จุดประชาสัมพันธ์ เพื่อรอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน การตรวจสอบความถูกต้องของบุคคลกับฐานข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูลลงฐานข้อมูลของกรมการปกครอง มีความรวดเร็วเนื่องจากใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการตรวจสอบภาพใบหน้าจากฐานข้อมูลเดิมของผู้ขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน การพิจารณาอนุมัติจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนและการเก็บเอกสารหลักฐานและส่งมอบบัตรประจำตัวประชาชนให้แก่ผู้มารับบริการมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

### 1.2 ด้านความถูกต้อง

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ข้อมูลและกล่าวตรงกันในเรื่องหลายท่านว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในแนวทางในการปฏิบัติงานของกลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชนความพร้อมในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชนที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะและมีความชำนาญ และรวมถึงความพร้อมด้านเทคโนโลยีและการเชื่อมต่ออุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน กลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ยึดถือและปฏิบัติงานตามความถูกต้องในทุกกระบวนการ ตั้งแต่การจองคิวเพื่อรับบริการ การจองออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน BMAQ การจ่ายคิว ณ สำนักระเบียง การเรียกคิวเพื่อรับบริการการตรวจสอบรายการบุคคล จากฐานข้อมูลของกรมการปกครอง การจัดเก็บข้อมูลและเอกสารหลักฐาน จนกระทั่งการส่งมอบบัตรประจำตัวประชาชน จึงเกิดประสิทธิภาพด้านความถูกต้องในการให้บริการเป็นอย่างดี

### 1.3 ด้านความสะดวก

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ที่กล่าวถ้อยคำสอดคล้องไปในทางเดียวกันหลายท่านว่า กลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน มีผู้ให้บริการที่มีทักษะและมีความชำนาญ และรวมถึงความพร้อมด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่และการเชื่อมต่ออุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและเกิดความสะดวกทั้งต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ กลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน และผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ เพื่อให้การบริการ เป็นไปตามมาตรฐานของกระบวนการทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน และขั้นตอนการให้บริการประชาชน ตั้งแต่การจองคิวเพื่อรับบริการ เช่น การจองออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน BMAQ การจ่ายคิว ณ สำนักระเบียง การเรียกคิวเพื่อรับบริการ การตรวจสอบรายการบุคคลจากฐานข้อมูลของกรมการปกครอง การจัดเก็บข้อมูลและเอกสารหลักฐาน จนกระทั่งการส่งมอบบัตรประจำตัวประชาชน เป็นไปด้วยความสะดวกในการให้บริการ

### 1.4 ด้านความเสมอภาค

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ให้ข้อมูลและกล่าวตรงกันหลายท่านว่า กลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน ให้บริการด้วยความเสมอภาคแก่ประชาชนผู้มารับบริการในทุกขั้นตอนเริ่มตั้งแต่การรับคิว เนื่องจากมีการจองออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน BMAQ สำหรับผู้ที่ประสงค์จะเข้ารับบริการที่สำนักระเบียงตามวันและเวลาที่กำหนด ซึ่งสามารถจองคิวล่วงหน้าเพื่อรับบริการนั้น สามารถลดการเดินทางเพื่อมาติดต่อจองคิวที่สำนักระเบียงก่อนและในแอปพลิเคชัน BMAQ มีรายละเอียดหลักฐานที่ต้องนำมาแสดงในกรณี การทำบัตรประจำตัวประชาชนในกรณีต่าง ๆ อีกวิธีคือ การจ่ายคิว ณ จุดประชาสัมพันธ์ จะมีการให้คิวเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการกรณีเร่งด่วนการเรียกคิว

เพื่อรับบริการ ณ จุดบริการในกลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน จึงมีการลำดับความรวดเร็วและเร่งด่วนสำหรับการให้บริการ แก่ผู้สูงอายุ สตรีมีครรภ์ ผู้ป่วยและผู้พิการ รวมทั้งกลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพร้อมด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่และการเชื่อมต่ออุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานรองรับการให้บริการที่สนองความต้องการของประชาชนมีความจำเป็นต้องให้บริการด้วยความรวดเร็วและเร่งด่วน จึงทำให้การบริการเกิดประสิทธิภาพและเกิดความเสมอภาคทั้งต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ กลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชนและผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

**2. กระบวนการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนของกลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชนฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ**

โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้กล่าวไว้ ดังนี้

### **2.1 ด้านระยะเวลาการให้บริการ**

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ข้อมูลและกล่าวตรงกันหลายประเด็นว่ากลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร มีความพร้อมด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่และการเชื่อมต่ออุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้เป็นไปตามมาตรฐานของกระบวนการงานทะเบียนและขั้นตอนการให้บริการประชาชน ตามพระราชบัญญัติอำนาจความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ซึ่งในการปฏิบัติงานจริงสามารถให้บริการที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และสามารถลดระยะเวลาในการให้บริการในทุกกระบวนการของกลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชนฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร เป็นอย่างมาก

### **2.2 ด้านกระบวนการลดขั้นตอนการให้บริการ**

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้กล่าวตรงกันหลายท่านว่า การให้บริการของกลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชนของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ทั้งการจองคิวออนไลน์และการรับคิว ณ จุดประชาสัมพันธ์ ในฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่ สามารถลดขั้นตอนการมาติดต่อของประชาชนและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการจองล่วงหน้าในสมุดบันทึกและลดการให้สอบถามเรื่องเอกสารหลักฐานที่ประชาชนต้องเตรียมมาในวันที่มารับบริการ ณ กลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่ และลดการเดินทางมาทำการนัดหมายล่วงหน้าของผู้ขอรับบริการ ผู้ขอรับบริการสามารถจองตามวัน เวลา และสถานที่ได้ทั้ง 50 เขต

## **สรุปผลการวิจัย**

### **ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ**

#### **1. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับบุคคล**

1.1 จำแนกตามเพศ ของกลุ่มประชากร จำนวน 391 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 58.06 และเป็นเพศหญิง จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.94

1.2 จำแนกตามอายุ ของกลุ่มประชากร จำนวน 391 คน พบว่าส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.76 รองลงมาพบว่า มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 82 คน

คิดเป็นร้อยละ 20.48 รองลงมาอันดับสองพบว่า มีอายุระหว่าง 18 – 30 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็น ร้อยละ 20.72 รองลงมาอันดับสามพบว่า มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.02 รองอันดับสี่พบว่า มีอายุมากกว่า 61 ปี-ขึ้นไป จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.28 และลำดับสุดท้ายพบว่า มีอายุ ต่ำกว่า 18 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.07 ตามลำดับ

1.3 จำแนกตามระดับการศึกษา ของกลุ่มประชากร จำนวน 391 คน พบว่า ส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 45.02 รองลงมาพบว่า มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 40.15 รองลงมาอันดับสองพบว่า มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.83 ตามลำดับ

1.4 จำแนกตามสถานะ จำนวน 391 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานะโสด จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 48.59 รองลงมาพบว่า มีสถานะสมรส จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 37.34 รองลงมาอันดับสองพบว่า สถานะหย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.19 รองลงมาอันดับสามพบว่า มีสถานะหม้าย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.88 ตามลำดับ

1.5 จำแนกตามอาชีพ ของกลุ่มประชากร จำนวน 391 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.26 รองลงมาพบว่า มีอาชีพ อื่น ๆ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.18 รองลงมาอันดับสองพบว่า มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 18.16 รองลงมาอันดับสามพบว่า มีอาชีพ พนักงานบริษัท จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.89 รองลงมาอันดับสี่พบว่า มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.59 และอันดับสุดท้ายพบว่า มีอาชีพค้าขาย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.92 ตามลำดับ

1.6 จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ของกลุ่มประชากร จำนวน 391 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 33.25 รองลงมาพบว่า มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 24.30 พบว่ามีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน จำนวน 65 คนคิดเป็นร้อยละ 16.62 พบว่ามีรายได้มากกว่า 50,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.67 และลำดับสุดท้ายพบว่า มีรายได้ 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.37 ตามลำดับ

## 2. กระบวนการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนของกลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชนฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 2 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านระยะเวลาการให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  =4.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากมากที่สุดไปหาน้อยพบว่า มีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ระยะเวลาในการเก็บภาพถ่ายและออก ค่าขอมีบัตร (บป.1) มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุดที่สุด ( $\bar{X}$  =4.52) รองลงมาพบว่า ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อมูลคำร้องและหลักฐานเบื้องต้นมีความเหมาะสม ( $\bar{X}$  =4.51) ระยะเวลาในการจัดเก็บลายนิ้วมือและบันทึกข้อมูลมีความเหมาะสม ( $\bar{X}$  =4.50) มีภาพรวมของระยะเวลาการให้บริการทั้งหมดมีความเหมาะสม ( $\bar{X}$  =4.49) ระยะเวลาในการติดต่อเคาเตอร์ประชาสัมพันธ์กรอกคำร้องและรับบัตรมีความเหมาะสม ( $\bar{X}$  =4.46) ระยะเวลาในการดำเนินการตรวจสอบข้อมูลก่อนอนุญาต

ทำบัตรมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.45$ ) ระยะเวลาในการสแกนเอกสารหลักฐานเพื่อเก็บลงฐานข้อมูลส่วนบุคคล เก็บลายนิ้วมือลงบัตรและผลิตบัตรมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.45$ ) ระยะเวลาในการรอเจ้าหน้าที่ผลิตบัตรประจำตัวประชาชนและเก็บลายนิ้วมือลงบัตรมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.44$ ) ระยะเวลาระหว่างการรอรับบริการ ในแต่ละขั้นตอน มีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.39$ ) และลำดับสุดท้ายพบว่า ระยะเวลาในการรอเพื่อเรียกเข้ารับบริการที่ กลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความเหมาะสม อยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.38$ ) ตามลำดับ

2.2 ด้านกระบวนการลดขั้นตอนการให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงจากมากที่สุดไปหาน้อยพบว่า ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัวในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ ) รองลงมาพบว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสามารถอธิบายและแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน ( $\bar{X} = 4.55$ ) มีระบบคิวการให้บริการโดยการใช้เทคโนโลยี ( $\bar{X} = 4.54$ ) มีช่องให้บริการและใช้เทคโนโลยีในการส่งต่อคิวอย่างเหมาะสมกับจำนวนผู้รับบริการมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.52$ ) การจัดสถานที่รับบริการที่เป็นระบบมีความต่อเนื่องในการบริการตามช่องบริการต่าง ๆ ( $\bar{X} = 4.52$ ) มีป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์การให้บริการที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 4.47$ ) และลำดับสุดท้ายพบว่า มีช่องบริการพิเศษสำหรับผู้ป่วย / คนชรา / ผู้พิการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.46$ ) ตามลำดับ

**3. ประสิทธิภาพการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่**  
ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านความรวดเร็ว พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงจากมากที่สุดไปหาน้อยพบว่า ความรวดเร็วในการเรียกบริการหลังจากรับบัตรคิว อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59$ ) รองลงมาพบว่า ความรวดเร็วในการรอรับบัตรประจำตัวประชาชนและเก็บลายนิ้วมือลงบัตร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$ ) รองลงมาพบว่า ความรวดเร็วในการตรวจสอบข้อมูลยืนยันตัวบุคคลอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.053$ ) รองลงมาพบว่า ความรวดเร็วในการพิจารณาอนุมัติทำบัตร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$ ) และลำดับสุดท้ายความรวดเร็วในการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคล ภาพถ่าย และลายนิ้วมือ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59$ ) ตามลำดับ

3.2 ด้านความถูกต้อง พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากมากที่สุดไปหาน้อยพบว่า ความถูกต้องในการเก็บลายนิ้วมือและภาพถ่ายเพื่อออกคำร้องส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58$ ) รองลงมาพบว่า ความถูกต้องของการผลิตบัตรและเก็บลายนิ้วมือลงบัตรประจำตัวประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$ ) รองลงมาพบว่า ความถูกต้องในการดำเนินการอนุมัติและตรวจสอบเพื่ออนุญาตก่อนทำบัตร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$ ) รองลงมาพบว่า มีความถูกต้องในการเรียกคิวเพื่อรับบริการทั้ง คิวออนไลน์และคิวWalk in อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ ) และลำดับสุดท้ายพบว่า ความถูกต้องของการตรวจสอบคำร้อง หลักฐานและการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ ) ตามลำดับ

3.3 ด้านความสะดวก พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงจากมากที่สุดไปหาน้อยพบว่า มีการส่งต่อค่าบริการแต่ละขั้นตอนด้วยระบบเทคโนโลยีการ เช่น ป้ายคิว การกระจายเสียงแนะนำการส่งคิว อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ ) รองลงมาพบว่า

มีการบริการระบบการจองคิวออนไลน์ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ ) รองลงมาพบว่า มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการให้บริการด้วยการทำเทคโนโลยีมาใช้ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59$ ) รองลงมาพบว่า มีการให้บริการสะดวก คล่องตัว ตามลำดับคือทั้ง Walk in และ Online อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$ ) และลำดับสุดท้ายพบว่า การรอรับบริการมีสถานที่พักคอยและการเรียกคิวที่สะดวกในการรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ ) ตามลำดับ

3.4 ด้านความเสมอภาค พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากมากที่สุดไปหาน้อยพบว่า มีความเสมอภาคในทุกขั้นตอนของการให้บริการแก่ประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ ) รองลงมาพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ ) รองลงมาพบว่า ความเสมอภาคในการรอคอยรับบริการ ทั้งสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58$ ) รองลงมาพบว่า มีความเสมอภาคในการนัดคิวล่วงหน้าและให้บริการตามลำดับคิว อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$ ) และลำดับสุดท้ายพบว่า มีความเสมอภาคในด้านการเรียกหลักฐานและตรวจสอบบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุดที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ ) ตามลำดับ

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

#### 1. ประสิทธิภาพการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนของกลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร

1.1 กลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชนควรพัฒนาด้านความรวดเร็วในการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน เช่น มีการกำหนดแนวทางการให้บริการที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่มีความชำนาญในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการตรวจสอบฐานข้อมูลบุคคล รองรับบริการให้บริการด้านทะเบียนได้อย่างครอบคลุม เพื่อลดระยะเวลาในการตรวจสอบฐานข้อมูลและตรวจสอบรายการบุคคล จากฐานข้อมูลของกรมการปกครอง การจัดเก็บข้อมูลและเอกสารหลักฐาน

1.2 กลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชนควรพัฒนาด้านความถูกต้องในการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน มีผู้ปฏิบัติงานที่ยึดถือและปฏิบัติงานตามความถูกต้อง ปฏิบัติตามมาตรฐานของกระบวนการทะเบียนและขั้นตอนการให้บริการประชาชน ตามพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 จึงควรมีการฝึกอบรมฯ เพิ่มทักษะความรู้และความสามารถในการให้บริการประชาชน เช่น การจ่ายคิว การตรวจสอบรายการบุคคล การจัดเก็บเอกสารหลักฐาน

1.3 กลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชนควรพัฒนาด้านความสะดวกในการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในทุกขั้นตอนมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานและตรวจสอบฐานข้อมูลของบุคคล เชื่อมโยงฐานข้อมูลของกรมการปกครองและสำนักงานทะเบียนกลาง มีการบริการจองคิวล่วงหน้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน BMAQ ซึ่งที่กล่าวมานี้ล้วนเป็นการสร้างความสะดวกในการติดต่อราชการของประชาชน

1.4 กลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชนควรพัฒนาด้านความเสมอภาคในการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน การให้บริการด้วยความเสมอภาค เช่น การให้บริการตามลำดับคิว การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ การจองออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน BMAQ การจ่ายคิว การเรียกคิว การจัดเก็บข้อมูลลงฐานข้อมูลของกรมการปกครอง การพิจารณาอนุมัติและการเก็บเอกสารหลักฐาน จึงควรมีการจัดลำดับความรวดเร็วและบริการเร่งด่วน เช่น การให้บริการแก่ผู้สูงอายุ สตรีมีครรภ์ และผู้พิการกรณีที่สูงอายุจะต้องมีอายุเท่าไรขึ้นไปถึงจะได้ใช้บริการช่องทางด่วนพิเศษ (Fast Track)

## **2. กระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร**

2.1 ด้านระยะเวลาการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน กลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชนนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและได้มาตรฐานของกระบวนการทะเบียนและขั้นตอนการให้บริการประชาชน ซึ่งในการปฏิบัติงานจริงสามารถให้บริการได้รวดเร็วและสามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาเป็นอย่างมาก ซึ่งแต่ละขั้นตอนใช้ระยะเวลารวมกันไม่เกิน 15 นาที

2.2 ด้านกระบวนการลดขั้นตอนการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน การจองคิวออนไลน์สามารถลดขั้นตอนการมาติดต่อด้วยการลดการเดินทางและการนัดหมายล่วงหน้า ผู้ขอรับบริการสามารถจองตามวัน เวลา และสถานที่ได้ทั้ง 50 เขต อีกทั้งใน แอปพลิเคชัน BMAQ มีคำแนะนำในการเตรียมเอกสารหลักฐานก่อนมาติดต่อขอทำบัตรประจำตัวประชาชนที่กลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน และมีจุดประชาสัมพันธ์ที่มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการบริการทำบัตรประจำตัวประชาชน

## **3. แนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนของกลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร**

กลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน ควรพัฒนาด้านเทคโนโลยีในการให้บริการเพื่อลดระยะเวลาและขั้นตอน ถ้าประชาชนสามารถใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน BMAQ เพื่อคัดข้อมูลของตนเองจากฐานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งเป็นการลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการมีความคล่องตัวและลดจำนวนผู้มาขอรับบริการ สามารถสนองตอบความต้องการ ของประชาชน เช่น การสอบถาม การเตรียมเอกสารหลักฐานก่อนการเข้าพบเจ้าหน้าที่สำนักงาน การขอตรวจหลักฐานรายการหรือข้อมูลเกี่ยวกับบัตรประจำตัวประชาชน สามารถช่วยลดขั้นตอนในการเดินทางมายื่นเอกสารหลักฐานและระยะเวลาในการเข้ารับบริการ ควรมีการจัดฝึกอบรมให้แก่บุคลากรและเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียน อย่างสม่ำเสมอ ทั้งด้านการปฏิบัติงาน กระบวนการปฏิบัติงาน ระเบียบกฎหมาย และข้อบังคับต่าง ๆ และในด้านการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ โดยมีการจัดทำเป็นแผนการปฏิบัติงานที่มีขั้นตอนที่ชัดเจนและควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ลำดับขั้นตอนในการรับบริการ รวมทั้งในกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในด้านการบริการประชาชนและดำเนินงานบริการที่สามารถลดขั้นตอน ระยะเวลาและสนองตอบความต้องการของประชาชนให้เป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องและเสมอภาค ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

## การอภิปรายผลการวิจัย

### 1. ประสิทธิภาพการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน ประกอบด้วย 2 ด้าน

1.1 ด้านระยะเวลาในการให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน มีการกำหนดแนวทางการให้บริการในทางปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพร้อมทางด้านความรู้ความสามารถและมีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน ซึ่งมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลของการวิจัย เรื่อง การพัฒนากระบวนการให้บริการ ทำบัตรประจำตัวประชาชนงานบัตรประจำตัวประชาชนที่มีประสิทธิภาพของกลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน ที่ได้ มากที่สุด ในด้านระยะเวลาในการให้บริการ ซึ่งการบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ของกลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชนฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่ ได้ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Wirot Korsakul (2562 ) ที่ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นั้น จำเป็นต้องมีความถูกต้อง ความรวดเร็ว ความประหยัดและคุ้มค่า

1.2 ด้านกระบวนการลดขั้นตอนการให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชน ผู้มาติดต่อขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจในกระบวนการปฏิบัติงานและความพร้อมในการให้บริการของกลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน มีกระบวนการปฏิบัติงาน ความพร้อมขององค์กร สถานที่ รวมทั้งด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ ตรงกับผลของการวิจัยที่ ได้ มากที่สุด ในด้านกระบวนการให้บริการและสอดคล้องกับแนวคิดของ Tippawadee Meksawan (2541) ที่ได้ชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา ตรงกันกับหัวข้อมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิมซึ่งกระบวนการลดขั้นตอนการให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า การบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

### 2. ประสิทธิภาพการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ

2.1 ด้านความรวดเร็ว ในการทำวิจัยครั้งนี้ โดยวัดจาก ขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน พบว่ามีกระบวนการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม ซึ่งเกิดความคุ้มค่าของงานด้านการให้บริการ ตรงกับผลของการวิจัยที่ได้ มากที่สุด ในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson, E. & Plowman G.E. (1953) ได้ให้แนวคิดซึ่งได้กล่าวไว้ในด้านของเวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้อง เหมาะสม ทันสมัย ในด้านเวลา

2.2 ด้านความถูกต้อง จากผลการศึกษาพบว่า ขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน มีการปฏิบัติงานตามขั้นตอนและเทคนิคของวิธีปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมเพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการมากที่สุด ตรงกับผลของการวิจัยที่ได้ มากที่สุด ในด้านความถูกต้องในการให้บริการและสอดคล้องกับแนวคิด ของ Surasak Nananukul and colleagues (1995) ได้กล่าวไว้ใน ข้อความรวดเร็วถูกต้อง เป็นส่วนประกอบหนึ่งของงานวิจัยที่มีเนื้อหาว่า คุณภาพจะ

ต้องถูกกำหนดโดยความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้รับจากบริการนั้น ๆ จึงจะถือว่าเป็นบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

2.3 ด้านความสะดวก จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่ ได้ดำเนินการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ตรงกับผลของการวิจัยที่ได้มากที่สุด ในด้านความสะดวก ในการให้บริการซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Weena Phungwiwatnikul (2562) ได้กล่าวไว้ว่า ในการปฏิบัติราชการต้องใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเกิดผลผลิตภาพที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและยังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ทั้งนี้ ต้องมีการลดขั้นตอน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่าย ตลอดจนยกเลิกภารกิจที่ล้าสมัยและไม่มีความจำเป็น

2.4 ด้านความเสมอภาค จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน ดำเนินการให้บริการประชาชน เพื่อให้เกิดความเสมอภาค โดยการเลือกปฏิบัติที่มุ่งลดความเหลื่อมล้ำที่มีอยู่หรือการปฏิบัติในทางบวก คือการดำเนินการตามกฎหมาย ซึ่งเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากประชาชน ผู้มาติดต่อขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ได้ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ตรงกับผลของการวิจัยที่ได้ มากที่สุด ในด้านความเสมอภาคในการให้บริการและสอดคล้องกับแนวคิดของ Kalpyawat Trisukon (2540) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างเต็มที่พึงพอใจ อาศัยปัจจัยเสริม เช่น ความสะดวกสบาย อธิยาศัยไมตรี เป็นสิ่งที่ทำให้การบริการนั้นเป็นที่ประทับใจของผู้รับ “การบริการอันน่าประทับใจ” เป็นหัวใจในการดึงดูดลูกค้า ซึ่งตรงกับงานวิจัยในด้านการบริการอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ประโยชน์

1. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ จากการศึกษาในภาพรวมพบว่า ระยะเวลาในการรอเพื่อเรียกเข้ารับบริการที่กลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นการใช้เวลาเกินความจำเป็น ในด้านการรับเรียกคิว เพื่อรับบริการ เนื่องจากจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน ในขณะนั้นมีเป็นจำนวนมาก จึงเกิดการรอคอยเพื่อให้ผู้ที่มาใช้บริการที่มาก่อนหน้า ได้รับบริการแล้วเสร็จก่อน ระหว่างนั้นเป็นการรอเรียกเพื่อรับบริการ ซึ่งเหตุการณ์การจำนวนผู้รับบริการที่มาขอรับบริการ ในช่วงเวลาเดียวกันเป็นจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นการจองคิวล่วงหน้าแบบ Online หรือ Wolk - in ก็ตาม จะเกิดปัญหาเดียวกัน ดังนั้น ผลของการวิจัยออกมาในระดับดี จึงควรลดขั้นตอนการรอรับบริการ ซึ่งสามารถทำให้ระยะเวลาในการรอคอยลดลงและทำให้สามารถเรียกคิวเพื่อรับบริการได้เร็วกว่าเดิม

2. ด้านกระบวนการลดขั้นตอนการให้บริการ จากการศึกษาในภาพรวมพบว่า มีช่องบริการพิเศษสำหรับผู้ป่วย / คนชรา / ผู้พิการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น กระบวนการดำเนินการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน นั้น ยังมีกระบวนการหลายขั้นตอนในการให้บริการพิเศษสำหรับผู้ป่วย / คนชรา / ผู้พิการ อีกทั้งเป็นกระบวนการที่ยังไม่สามารถลดขั้นตอนได้เนื่องจากมีความสำคัญ เช่น กระบวนการเก็บลายนิ้วมือ กระบวนการถ่ายภาพ กระบวนการตรวจสอบหลักฐานและกรอกคำร้องขอมิบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งผู้วิจัยรวบรวมข้อเสนอแนะจากการวิจัยแล้วพบว่า ควรมีช่องบริการพิเศษสำหรับผู้ป่วย

/คนชรา/ผู้พิการ เพิ่มและลดขั้นตอนการตรวจเอกสารเบื้องต้น แล้วนำการตรวจเอกสารหลักฐานและตรวจภาพใบหน้าจากฐานข้อมูลมารวม ตรวจสอบทั้งสิ้นที่จุดอนุมัติทำบัตรโดยพนักงานเจ้าหน้าที่ ซึ่งถ้าถือปฏิบัติได้จะเป็นกระบวนการลดขั้นตอนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติและลดกระบวนการขั้นตอนการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนได้จำนวนหนึ่งขั้นตอนลดอัตราเจ้าหน้าที่ได้หนึ่งอัตรา

3. ด้านความเสมอภาค จากการศึกษาในภาพรวมพบว่า มีความเสมอภาคในด้านการเรียกหลักฐานและตรวจสอบบุคคล เช่น พบเห็นปัญหาผู้สูงอายุยังไม่ได้รับบริการด่วนพิเศษ (FastTrack) มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด ดังนั้นเกณฑ์การแยกผู้สูงอายุจากผู้รับบริการปกติยังไม่ชัดเจน จึงเห็นว่าควรกำหนดอายุที่ชัดเจนแน่นอนเพื่อจะเกิดความเสมอภาคแก่ผู้รับบริการที่เป็นผู้สูงอายุที่ประสงค์จะขอรับบริการ บัตรประจำตัว ซึ่งเป็นปัญหาด้านความเสมอภาคที่เกิดขึ้นและเห็นได้บ่อย ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้มีแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวและสร้างความเสมอภาคให้เกิดขึ้นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานบริการของกลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชนของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่ เช่น การใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันโดยการเรียกคิวที่เป็นไปตามลำดับการจอง

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไป ผู้วิจัยควรศึกษาการพัฒนากระบวนการลดเวลาและขั้นตอนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนของหน่วยงานใกล้เคียง เพื่อเปรียบเทียบแนวทางในการดำเนินการบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นไป
2. การศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาการปฏิรูประบบราชการและแนวทางการพัฒนาการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนในสำนักงานเขตอื่น ๆ ในทั้งทางตรงและทางอ้อม
3. การศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาการใช้เทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ เพื่อนำมาพัฒนา การให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนในสำนักงานเขตอื่น ๆ และจัดสรรงบประมาณมาจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สะดวกสบาย และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

### REFERENCES

- Kalpyawat Trisukon. (2540). **A Comparative Study on the Satisfaction of Thai and Foreign Passengers with Thai Airways Service : Only Study of Transcontinental Flights**. Master of Arts thesis, Bachelor of Public Administration, Krirk University. (In Thai)
- Tippawadee Meksawan. (2541). **Reform of the government system, important strategies of change**. Bangkok. Office of the Civil Service Commission. (In Thai)
- Wirot Korsakul. (2562). **Documentation describing the organizational process and innovation in the organization**. Bangkok : Ramkhamhaeng University, Master of Public Administration Program. (In Thai)

- Weena Phungwiwatnikul. (2561). **Documentation describing the process of contemporary resource management.** The city of Bangkok. Ramkhamhaeng University Master of Public Administration Project. (In Thai)
- Surasak Nananukul and colleagues (1995). **Guidelines for improving quality and efficiency throughout the organization, in the documentation of the Nurse Service Strategy for Quality and Satisfaction in the Competitive Era.** Bangkok : Faculty of Nursing, Chulalongkorn University. (In Thai)
- Peterson, E. & Plowman G.E. (1953). **Business Organization and Management (3rd).** Illinois Chicago : Irwin.

oooooooooooooooooooooooooooo