บทความวิจัย

การพัฒนาคุณภาพบริการด้วยแอปพลิเคชันไทยดี ของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่
Improving Service Quality with ThaiD Application of Den Chai District Administrative Office, Phrae

สิรินทร์พร วงศ์สาสาย
Sirinporn Wongsasai
คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา
School of Political and Social Science, University of Phayao
Corresponding E-mail: numtip.sm@up.ac.th[*]
Corresponding E-mail: numtip.sm@up.ac.th
This article is presented in the 20th National Conference on Public Administration of Public Administration Association of Thailand at Srinakharinwirot University, March 13, 2025

Received: 13 March, 2025; Revised: June 16, 2025; Accepted: July 30, 2025

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตร ของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ 2) วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของการนำแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) ใช้ในการให้บริการงานทะเบียนและบัตรของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ และ 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางพัฒนาคุณภาพบริการด้วยแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) ในงานทะเบียนและบัตร ของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ โดยวิธีวิจัยแบบวิจัยเชิงผสานวิธี การวิจัยเชิงปริมาณวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิเคราะห์ค่าทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และการวิจัยเชิงคุณภาพวิเคราะห์ด้วยวิธีจัดระบบข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่วิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างสรุป

ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและบัตร ที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัยอยู่ในระดับ “ดี” ครอบคลุมในทุกด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยี และด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน 2) ปัญหาและอุปสรรคหลักในการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ได้แก่ ความไม่เข้าใจและขาดความรู้ของประชาชนบางกลุ่ม โดยเฉพาะผู้สูงอายุ หรือกลุ่มประชาชนในพื้นที่ห่างไกลที่ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี ส่งผลให้ไม่สามารถใช้งานแอปด้วยตนเองได้ นอกจากนี้ยังพบว่า การประชาสัมพันธ์การใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ยังไม่ทั่วถึง ประชาชนจำนวนมากไม่ทราบถึงคุณสมบัติของแอปหรือไม่ได้รับการแนะนำให้ใช้งานอย่างเป็นระบบ 3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้วยแอปพลิเคชัน ThaiD ประกอบด้วย (1) ควรมีการอบรมให้ความรู้ประชาชนเกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD อย่างต่อเนื่อง (2) ควรส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทุกช่องทาง (3) ควรพัฒนาแอปพลิเคชัน ThaiD ให้มีความหลากหลายทางภาษามีอินเทอร์เฟซที่ใช้งานง่าย และรองรับกลุ่มผู้ใช้งานที่มีข้อจำกัดทางกายภาพ (4)

[*]ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ เสมอเชื้อ อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการวิจัย คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา
[*]Assistant Professor Numtip Smerchuar, Ph.D. Advisor at School of Political and Social Science, University of Phayao

เสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรให้มีความรู้ด้านดิจิทัลมากยิ่งขึ้น และ (5) เพิ่มการบูรณาการระบบข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก เพื่อให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD สามารถเชื่อมโยงกับการให้บริการของหน่วยงานอื่นได้อย่างครบวงจร เป็นการยกระดับการให้บริการสาธารณะไปสู่มาตรฐาน “รัฐบาลดิจิทัล” อย่างแท้จริง
คำสำคัญ: ไทยดี; การพัฒนา; คุณภาพบริการ; ที่ทำการปกครอง

Abstract

This study aimed to 1) assess the quality of registration and identification card services provided by the Den Chai District Office in Phrae Province. 2) analyze the problems and obstacles associated with the use of the ThaiD application in delivering registration and identification card services at the Den Chai District Office and 3) propose recommendations for improving service quality through the ThaiD application. The study employed a mixed -methods research approach.

The research findings revealed that 1) the quality of registration and identification card services provided by the Den Chai District Office was rated as "good" across all dimensions, including service delivery, personnel, technology, and responsiveness to citizens' needs. 2) the primary challenges in using the ThaiD application included a lack of understanding and digital literacy among certain groups of the population especially the elderly and people living in remote areas—who were unfamiliar with technology and, therefore, unable to use the application independently. In addition, the promotion and dissemination of information regarding the ThaiD application were found to be insufficient. Many citizens were unaware of the application's features or had not received systematic guidance on how to use it. And 3) several key strategies were identified for enhancing service quality through the ThaiD application, including. (1) continuously providing training and education to the public on how to use the application. (2) expanding public relations efforts through multiple communication channels. (3) developing the ThaiD application to support multiple languages, improving user interface accessibility, and accommodating users with physical limitations. (4) strengthening the digital competencies of personnel. (5) increasing data system integration with external agencies to enable the ThaiD application to connect seamlessly with services provided by other governmental organizations. These efforts aim to elevate public service delivery to meet the standards of a true "digital government."
Keywords: ThaiD; Development; Service Quality; Administrative Office

บทนำ

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มีการขับเคลื่อนโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) เพื่อสร้างต้นแบบและนวัตกรรมใหม่ในการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลของประเทศ รองรับการใช้งานบริการภาครัฐ ใช้ในการพิสูจน์และยืนยันตัวตน เมื่อประชาชนเข้าไปใช้บริการจากทางภาครัฐหรือภาคเอกชนที่จำเป็นต้องมีการยืนยันตัวตน และมีบริการที่สามารถดำเนินการด้วยตนเองโดยไม่ต้องเดินทางไปที่สำนักทะเบียน ถือเป็นการสร้างมิติใหม่ของการทำธุรกรรมผ่านช่องทางดิจิทัลที่มีความสะดวกรวดเร็วและปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

อำเภอเด่นชัย ถือเป็นหน่วยงานการปกครองส่วนภูมิภาคที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 แบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 5 ตำบล 53 หมู่บ้าน เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงภายในรูปแบบพลเรือน, ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย, ด้านการอำนวยความเป็นธรรม และด้านการบริการประชาชน ซึ่งการบริการประชาชนจะเกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านทะเบียนและการออกบัตรประจำตัวประชาชน

การให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ถือเป็นส่วนสำคัญที่จำเป็นต้องมีระบบการจัดการข้อมูลที่ดี ประกอบกับความต้องการในการลดระยะเวลา และค่าใช้จ่ายในการติดต่อกับสำนักทะเบียน ทั้งนี้ที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ได้มีการนำแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) มาใช้ในการให้บริการแก่ประชาชนโดยไม่มีการบังคับ ในปี 2566 เป็นการเพิ่มช่องทางเลือก ในการขอรับบริการผ่านทางดิจิทัล ดังนั้นเพื่อให้กลุ่มงานทะเบียนและบัตร ทำการปกครอง อำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ดำเนินการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด ผู้วิจัยในฐานะปฏิบัติงานในตำแหน่งปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ) รับผิดชอบกลุ่มงานทะเบียนและบัตร จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาคุณภาพบริการด้วยแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) ของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ เพื่อจะได้นำข้อมูลจากการศึกษาและปัญหา ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพงานบริการสู่ความเป็นเลิศ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ต่อไป

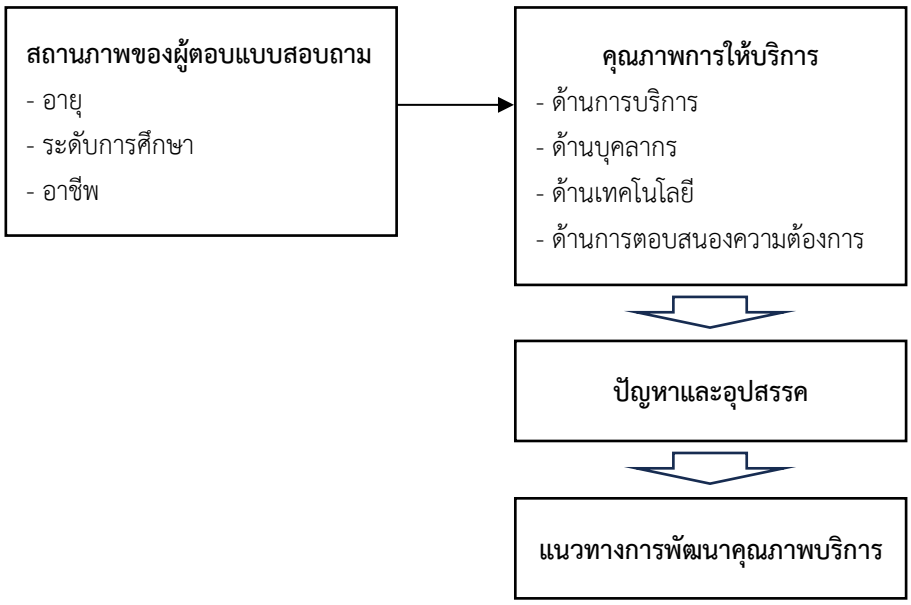
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตร ของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่
2. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของการนำแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) ใช้ในการให้บริการงานทะเบียนและบัตรของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางพัฒนาคุณภาพบริการด้วยแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) งานทะเบียนและบัตรของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพบริการด้วยแอปพลิเคชันไทยดี ของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัย และเอกสารที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) [1] แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ [2] แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล [3] มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก Government Easy Contact Center (GECC) [4] และพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 [5]

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดงานวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบวิจัยเชิงผสานวิธี กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณโดยใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ที่ระดับค่าความคาดเคลื่อนร้อยละ 5 ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ปี 2566 จำนวน 2,315 คน จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 342 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจากผู้เข้ารับบริการงานทะเบียนและบัตรที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป สอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

ผู้ให้ข้อมูลคำตอบที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ นายอำเภอ, ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครอง, ปลัดอำเภอ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 2 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 5 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสัมภาษณ์ การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการด้วยการนำแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) ใช้ในการให้บริการ, ข้อเสนอแนะและแนวทางในการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนและงานบัตรประจำตัวประชาชน ที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ วิเคราะห์ด้วยวิธีจัดระบบข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างสรุป

ผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ประกอบด้วย 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 342 คน ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	139	40.64
หญิง	203	59.36
2. อายุ		
20 - 39 ปี	98	28.65
40 - 59 ปี	158	46.20
60 ปี ขึ้นไป	86	25.15
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าชั้นประถมศึกษา/ชั้นประถมศึกษา	59	17.25
มัธยมศึกษา/ปวช.	188	54.97
อนุปริญญา/ปวส.	36	10.53
ปริญญาตรี	55	16.08
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.17
4. อาชีพ		
เกษตรกรรม	69	20.18
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	72	21.05
อาชีพอิสระ	4	1.17
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	35	10.23
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	108	31.58
นักเรียน/นักศึกษา	40	11.70
ไม่มีอาชีพ	14	4.09
5. ประเภทบริการ		
งานทะเบียนทั่วไป	43	12.57
งานทะเบียนราษฎร	95	27.78
งานบัตรประจำตัวประชาชน	204	59.65

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

อายุของผู้ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ช่วงอายุ 40 - 59 ปี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 46.20 รองลงมาคือ ในช่วง 20 - 39 ปี และช่วงอายุ 60 ปี ขึ้นไป

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มากที่สุด จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 54.97 และรองลงมาคือระดับต่ำกว่าชั้นประถมศึกษา/ชั้นประถมศึกษา, ระดับปริญญาตรี, ระดับอนุปริญญา/ปวส. และสูงกว่าระดับปริญญาตรี ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทมากที่สุด จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 31.58 และรองลงมาคือธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย, เกษตรกรรม, นักเรียน/นักศึกษา, รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ, ไม่มีอาชีพ และอาชีพอิสระ ตามลำดับ

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

2. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ ด้านการบริการ

ด้านการบริการ	**n = 342**		**ระดับความพึงพอใจ**
	$\bar{X}$	SD	
1. มีงานบริการที่ครอบคลุมประเภทงานตามภารกิจของหน่วยงาน	2.76	0.44	มาก
2. มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา	2.50	0.64	ปานกลาง
3. การจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการ และรับบริการ	2.61	0.55	มาก
เฉลี่ยรวม	**2.62**	**0.55**	**มาก**

จากตารางที่ 2 พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการบริการ โดยภาพรวมพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน ในระดับมาก ($\bar{X}$=2.62, S.D.=0.55) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับหนึ่ง โดยความคิดเห็นไม่กระจัดกระจายมากนัก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีงานบริการที่ครอบคลุมประเภทงานตามภารกิจของหน่วยงาน ($\bar{X}$=2.76, S.D.=0.44) รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการ และรับบริการ ($\bar{X}$=2.61, S.D.=0.55) ส่วนมีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา ($\bar{X}$=2.50, S.D.=0.64)

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	n = 342		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	SD	
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะในการให้บริการ	2.55	0.57	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความพร้อม มีความกระตือรือร้น ความพร้อมใน การให้บริการ	2.42	0.66	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี บริการอย่างสุภาพ	2.73	0.49	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	2.94	0.23	มาก
เฉลี่ยรวม	**2.66**	**0.49**	**มาก**

จากตารางที่ 3 พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร โดยภาพรวมพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน ในระดับมาก ($\bar{X}$=2.66, S.D.=0.49) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับหนึ่ง โดยความคิดเห็นไม่กระจัดกระจายมากนัก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ($\bar{X}$=2.94, S.D.=0.23) รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี บริการอย่างสุภาพ ($\bar{X}$=2.73, S.D.=0.49) เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะในการให้บริการ ($\bar{X}$=2.55, S.D.=0.57) ส่วนเจ้าหน้าที่มีความพร้อม มีความกระตือรือร้น ความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X}$=2.42, S.D.=0.66)

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ ด้านเทคโนโลยี

ด้านเทคโนโลยี	n = 342		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	SD	
1. แอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) ในการให้บริการประชาชน	2.42	0.64	ปานกลาง
2. มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลที่มี ความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย	2.71	0.45	มาก
3. ระบบเทคโนโลยีที่มีความมั่นคง ปลอดภัย และน่าเชื่อถือ	2.89	0.31	มาก
เฉลี่ยรวม	**2.68**	**0.47**	**มาก**

จากตารางที่ 4 พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านเทคโนโลยี โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=2.68, S.D.=0.47) แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน และไม่มีความแปรปรวนของความคิดเห็นมากนัก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระบบเทคโนโลยีที่มีความมั่นคง ปลอดภัย และน่าเชื่อถือ ($\bar{X}$=2.89, S.D.=0.31) รองลงมาเป็นมีระบบ

จัดเก็บข้อมูล และระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลที่มี ความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย ($\bar{X}$=2.71, S.D.=0.45) ส่วนแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) ในการให้บริการประชาชน ($\bar{X}$=2.42, S.D.=0.64)

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ

ด้านการตอบสนองความต้องการ	n = 342		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	SD	
1. การดำเนินการยกระดับศูนย์ราชการสะดวกตาม แนวปฏิบัติที่ดี	2.73	0.44	มาก
2. กลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของ ผู้รับบริการ	2.62	0.60	มาก
3. การให้บริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม	2.72	0.48	มาก
เฉลี่ยรวม	**2.69**	**0.51**	**มาก**

จากตารางที่ 5 พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ โดยภาพรวมพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน ในระดับมาก ($\bar{X}$=2.69, S.D.=0.51) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับหนึ่ง โดยความคิดเห็นไม่กระจัดกระจายมากนัก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การดำเนินการยกระดับศูนย์ราชการสะดวกตามแนวปฏิบัติที่ดี ($\bar{X}$=2.73, S.D.=0.44) รองลงมาเป็นการให้บริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ($\bar{X}$=2.72, S.D.=0.48) ส่วนกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ($\bar{X}$=2.62, S.D.=0.60)

สรุป และอภิปรายผล

ผู้วิจัยขอสรุปผลการวิจัยเป็นลำดับตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยนำเสนอ ผลการวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัยอยู่ในระดับ “ดี” ครอบคลุมในทุกด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยี และด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยเฉพาะด้านการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ดีต่อผู้มาใช้บริการ มีความสุภาพ รวดเร็ว และเต็มใจในการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำ ประชาชนส่วนใหญ่แสดงความพึงพอใจต่อกระบวนการรับบริการที่มีขั้นตอนชัดเจนและไม่ซับซ้อน ด้านบุคลากรพบว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีความคล่องตัวในการให้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี ด้านเทคโนโลยีพบว่าการนำแอปพลิเคชัน ThaiD เข้ามาใช้ในการยืนยันตัวตนช่วยลดระยะเวลาการติดต่อราชการ ลดการใช้เอกสาร และอำนวยความสะดวกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะที่ด้านการตอบสนองความต้องการพบว่าแม้จะมีความพึงพอใจโดยรวมสูง แต่ยังมีข้อจำกัดสำหรับผู้สูงอายุหรือผู้ที่ไม่ถนัดการใช้งานเทคโนโลยีที่ยังต้องพึ่งพาเจ้าหน้าที่เป็นหลัก

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของการนำแอปพลิเคชัน ThaiD มาใช้ในการให้บริการ จากข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ พบปัญหาและอุปสรรคหลักในการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ด้านการบริการ พบว่า การประชาสัมพันธ์การใช้แอป ThaiD ยังไม่ทั่วถึง ประชาชนจำนวนมากไม่ทราบถึงคุณสมบัติของแอปหรือไม่ได้รับการแนะนำให้ใช้งานอย่างเป็นระบบ ด้านบุคลากร พบว่าเจ้าหน้าที่บางส่วน

ยังไม่มีความชำนาญในการช่วยเหลือประชาชนที่มีปัญหาในการใช้งานแอป ทำให้การให้บริการล่าช้าในบางกรณี ในด้านเทคโนโลยี พบปัญหาความไม่เสถียรของระบบ เช่น การล่มของแอปพลิเคชัน หรือปัญหาการยืนยันตัวตนผ่านใบหน้า (Face Verification) ที่ไม่สำเร็จ รวมถึงข้อจำกัดของอุปกรณ์สื่อสารของประชาชน เช่น สมาร์ตโฟน รุ่นเก่าที่ไม่รองรับแอปพลิเคชัน ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่าประชาชนบางกลุ่มไม่เข้าใจและขาดความรู้ โดยเฉพาะผู้สูงอายุ หรือกลุ่มประชาชนในพื้นที่ห่างไกลที่ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี ส่งผลให้ไม่สามารถใช้งานแอปด้วยตนเองได้

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการด้วยแอปพลิเคชัน ThaiD จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ พบว่าแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้วยแอปพลิเคชัน ThaiD มีหลายประการ ได้แก่ (1) ควรมีการอบรมให้ความรู้ประชาชนเกี่ยวกับการใช้งานแอป ThaiD อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุหรือผู้ไม่มีพื้นฐานด้านเทคโนโลยี (2) ควรส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทุกช่องทาง เช่น สื่อท้องถิ่น วิทยุชุมชน โปสเตอร์ในสถานที่ราชการ รวมถึงการให้เจ้าหน้าที่ออกให้บริการเชิงรุกในชุมชน (3) ควรพัฒนาแอป ThaiD ให้มีความหลากหลายทางภาษา มีอินเทอร์เฟซที่ใช้งานง่าย และรองรับกลุ่มผู้ใช้งานที่มีข้อจำกัดทางกายภาพ เช่น ผู้พิการทางสายตา (4) เสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรให้มีความรู้ด้านดิจิทัลมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในด้านการแก้ปัญหา ทางเทคนิคและการให้คำแนะนำแก่ประชาชน และ (5) เพิ่มการบูรณาการระบบข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก เพื่อให้บริการผ่านแอป ThaiD สามารถเชื่อมโยงกับการให้บริการของหน่วยงานอื่นได้อย่างครบวงจร เป็นการยกระดับการให้บริการสาธารณะไปสู่มาตรฐาน “รัฐบาลดิจิทัล” อย่างแท้จริง

อภิปรายผลการวิจัย

จากสรุปผลการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพบริการด้วยแอปพลิเคชันไทยดี ของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยมาอภิปราย โดยแบ่งเป็น 3 ประเด็น ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ครอบคลุมด้านการบริการ บุคลากร เทคโนโลยี และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพวิมล จักรวาฬนรสิงห์ (2563) [6] ที่ชี้ให้เห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชนขึ้นอยู่กับการให้บริการที่รวดเร็ว สุภาพ และมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ กรรธิมา แท่นนาค และวลัยพร ชิณศรี (2567) [7] ที่เสนอว่า การบริการภายใต้แนวคิดภาครัฐแนวใหม่จะมีประสิทธิภาพสูงเมื่อบุคลากรมีทักษะและใช้เทคโนโลยี ได้อย่างคล่องแคล่ว อย่างไรก็ตาม ยังมีความไม่สอดคล้องบางประการกับ บุษบา บุษบงก์ (2563) [8] ที่พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่เพียงระดับปานกลาง โดยเฉพาะในด้านความรวดเร็วและขั้นตอนบริการ ซึ่งในกรณีศึกษานี้ ผู้รับบริการให้คะแนนในระดับดี แสดงว่ามีการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรมแล้ว

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของการนำแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) มาใช้ในการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่าปัญหาหลักคือการเข้าถึงของประชาชนบางกลุ่ม เช่น ผู้สูงอายุ หรือผู้ไม่มีสมาร์ตโฟน การไม่รู้จักแอป และปัญหาทางเทคนิคของระบบ ซึ่งมีความสอดคล้องกับ อุดมโชค อาษาวิมลกิจ (2565) [9] ที่กล่าวว่าแอปพลิเคชันภาครัฐมักมีข้อจำกัดด้านความสะดวก ความง่ายในการใช้งาน และไม่ตรงกับความคาดหวังของประชาชน รวมถึงสอดคล้องกับ ภา พลางกูร และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2562) [10] ที่ระบุว่า

การส่งเสริมเทคโนโลยีที่ทันสมัยยังไม่ทั่วถึงและไม่ตอบสนองความต้องการประชาชนในทุกมิติ อย่างไรก็ตาม ยังมีความไม่สอดคล้องเล็กน้อยกับงานของ สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม (2564) ที่พบว่าปัญหาส่วนใหญ่มาจากการขาดทักษะของเจ้าหน้าที่มากกว่าตัวระบบเอง ซึ่งในกรณีของเด่นชัย ระบบยังมีข้อบกพร่องด้านเสถียรภาพของแอปพลิเคชันและการยืนยันตัวตน

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อเสนอแนะแนวทางพัฒนาคุณภาพบริการด้วยแอปพลิเคชันไทยดี (ThaiD) แนวทางที่เสนอ ได้แก่ การพัฒนาแอปให้เสถียรและใช้งานง่าย เพิ่มการประชาสัมพันธ์ จัดอบรมเจ้าหน้าที่ และสนับสนุนการเข้าถึงเทคโนโลยีแก่ประชาชนกลุ่มเปราะบาง ซึ่งมีความสอดคล้องอย่างยิ่งกับแนวคิดของ กรรธิมา แท่นนาค และวลัยพร ชิณศรี (2567) [11] ที่เน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลแบบบูรณาการ ความเข้าใจผู้รับบริการ และการบริหารจัดการตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) รวมถึงสอดคล้องกับ สุเทพ ดีเยี่ยม (2566) [12] ที่เสนอว่าการนำดิจิทัลเข้ามายกระดับการทำงานของภาครัฐต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน และต้องคำนึงถึงประชาชนเป็นศูนย์กลาง อย่างไรก็ตาม ยังมีความไม่สอดคล้องในแง่การประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่ในบางงานวิจัย เช่นของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2561) [13] เน้นให้บูรณาการแบบเครือข่ายระหว่างหน่วยงานมากขึ้น ซึ่งในกรณีของเด่นชัยยังอยู่ในระดับเริ่มต้นของการพัฒนาเชิงเครือข่าย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. กระทรวงมหาดไทยควรจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการพัฒนาแอปพลิเคชัน ThaiD ให้มีฟังก์ชันหลากหลาย ครอบคลุมบริการภาครัฐทุกด้าน

2. กรมการปกครองควรจัดทำแผนยุทธศาสตร์การเสริมสร้างความรู้ด้านดิจิทัลแก่ประชาชน โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบท

3. กระทรวงมหาดไทยควรผลักดันนโยบายการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการยืนยันตัวตนดิจิทัล

ข้อเสนอแนะระดับหน่วยปฏิบัติ

1. ที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย ควรจัดอบรมบุคลากรให้มีความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีมากขึ้น รวมถึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เฉพาะด้านดิจิทัล

2. ควรเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ เช่น โซเชียลมีเดีย วิทยุชุมชน และการลงพื้นที่ให้คำแนะนำประชาชน

3. ควรสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการในพื้นที่เป็นประจำเพื่อพัฒนาแอปฯ ให้ตรงกับความต้องการจริง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่างพื้นที่ที่มีการใช้แอปพลิเคชัน ThaiD อย่างเข้มข้นกับพื้นที่ที่ยังไม่ได้ใช้ เพื่อวัดผลสัมฤทธิ์เชิงเปรียบเทียบ

2. ควรศึกษาความคุ้มค่าทางเศรษฐศาสตร์ (Cost-Benefit Analysis) ของการนำแอปพลิเคชันมาใช้ในบริการสาธารณะ

3. ควรขยายขอบเขตไปสู่การศึกษาการใช้งานแอปพลิเคชันอื่น ๆ ที่ใช้ในระบบราชการเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพและการตอบสนองของประชาชนในด้านต่าง ๆ

กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาอิสระ เรื่อง การพัฒนาคุณภาพบริการด้วยแอปพลิเคชันไทยดีของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ขอขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษา และขอขอบพระคุณนายประจักร์ จินดาจำรูญ ที่ให้ความช่วยเหลือด้านเอกสารข้อมูลการดำเนินงานของที่ทำการปกครองอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่

เอกสารอ้างอิง

[1] สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2566). *ระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลในแอปพลิเคชัน ThaID*. https://www.bora.dopa.go.th/app-thaid/

[2] ยุพิน บุตะเขียว และ รัชดา ภักดียิ่ง. (2565). ความปกติใหม่ (New normal) ของคุณภาพบริการของสำนักทะเบียน อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ. *Journal of Modern Learning Development, 8*(6), 119-134.

[3] สุเทพ ดียี่ยม. (2566). การยกระดับองค์กรภาครัฐสู่ความเป็นรัฐบาลดิจิทัล. *วารสารวิชาการแสงอิสาน, 20*(1), 122-136.

[4] ส่วนแผนงานยุทธศาสตร์ กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง. (2566). *การเตรียมความพร้อมสมัครขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2568*. https://multi.dopa.go.th/tspd/spg/news/cate1/view30

[5] *พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562*, 19 พฤษภาคม 2562, หน้า 1.

[6] ทิพวิมล จักรวาลนรสิงห์. (2563). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ.

[7] กรรธิมา แท่นนาค และ วลัยพร ชิณศรี. (2567). คุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้บริบทการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. *วารสาร มจร. เพชรบุรีปริทรรศน์, 7*(3), 140-157.

[8] บุษบา บุษบงก์. (2563). ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลดู่ อำเภอราษีไศล จังหวัดศรีสะเกษ. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา, 10*(1), 138-149.

[9] อุดมโชค อาษาวิมลกิจ. (2565). แอปพลิเคชันภาครัฐ: คุณภาพและบริการสาธารณะในยุคดิจิทัล. *วารสารสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, 30*(2), 206-231.

[10] ภา พลางกูร และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2562). การบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการ ตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 9*(1), 74-86.

[11] กรรธิมา แท่นนาค และ วลัยพร ชิณศรี. (2567). คุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้บริบทการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. *วารสาร มจร. เพชรบุรีปริทรรศน์, 7*(3), 140-157.

[12] สุเทพ ดีเยี่ยม. (2566). การยกระดับองค์กรภาครัฐสู่ความเป็นรัฐบาลดิจิทัล. *วารสารวิชาการแสงอิสาน, 20*(1), 122-136.

[13] วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2561). การบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล. *วารสาร AL-NUR บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยฟาฏอนี, 13*(25), 161-181.