วารสารรามคำแหง ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์
Ramkhamhaeng Journal of Public Administration

การนำจุดบริการด่วนมหานคร มาใช้ในการให้บริการประชาชน: กรณีศึกษา จุดบริการด่วนมหานคร ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ ไลฟ์สโตร์ บางกะปิ กรุงเทพมหานคร

Implementation of Bangkok Express Service: A case study of Bangkok Express Service at The Mall Lifestore Bangkapi, Bangkok

ดวงพร สุขสม[1] & ศุภัทรา อำนวยสวัสดิ์[2]

Duangphon Suksom[1] & Supattra Amnuaysawasdi[2]

Corresponding author: 6614830061@rumail.ru.ac.th

Received: 10/03/68 Revised: 17/03/68 Accepted: 17/03/68

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาการนำจุดบริการด่วนมหานครมาใช้ในการให้บริการประชาชนและการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ ไลฟ์สโตร์ บางกะปิ กรุงเทพมหานคร โดยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจำนวน 6 คนผ่านการตีความเชิงพรรณนา ผลการศึกษาพบว่า จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) เกิดขึ้นโดยความร่วมมือระหว่างบริษัท เดอะมอลล์

[1] นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

[2] คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

[1] Student, Master of Public Administration Program, Faculty of Political Science, Ramkhamhaeng University

[2] Faculty of Political Science, Ramkhamhaeng University

บางกะปิ คอมเพล็กซ์ จำกัด กับสำนักงานเขตบางกะปิที่ต้องการพัฒนางานบริการของภาครัฐและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐและได้ศึกษาการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร ประกอบด้วย 6 ด้าน1.ด้านสถานที่มีความเหมาะสมเนื่องจากอยู่ในแหล่งชุมชนที่มีประชาชนอยู่รวมตัวกันเป็นจำนวนมากถือเป็นการให้บริการเชิงรุก 2.ด้านบุคลากรมีอัตราจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอกับประเภทงานที่ให้บริการ3.ด้านระบบให้บริการ ได้แก่ ระบบอินเทอร์เน็ต ระบบที่เชื่อมโยงกับฐานข้อมูลทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน และทะเบียนราษฎร เครื่องมืออุปกรณ์ได้แก่ กล้องถ่ายรูป เครื่องสแกนนิ้ว เครื่องผลิตบัตร สามารถรองรับผู้ใช้บริการได้4.ด้านการประชาสัมพันธ์ มีการประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึง ผ่านสื่อออนไลน์ต่าง ๆ เช่น Facebook ด้านสัญลักษณ์หรือเครื่องหมาย เช่น ป้ายบอกทาง ขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้นมีพอเพียงสำหรับการปฏิบัติงาน 6.ด้านการชำระค่าธรรมเนียมซึ่งผู้รับบริการต้องชำระค่าธรรมเนียมเป็นไปตามกฎกระทรวง

คำสำคัญ: จุดบริการด่วนมหานคร; การบริการด้านงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน; การบริการด้านงานทะเบียนทะเบียนราษฎร

Abstract

This research aims to study the implementation of the Bangkok Express Service Point in providing services to the public and the performance of service providers at the Bangkok Express Service Point, The Mall Lifestore Bangkapi, Bangkok. The research method is qualitative. Data were collected

by interviewing 6 people involved in providing services through descriptive interpretation. The results of the study found that the Bangkok Express Service Point was established through a collaboration between The Mall Bangkapi Complex Co., Ltd. and the Bangkapi District Office, which wanted to develop government services and facilitate people in requesting services from government agencies. The performance of service providers at the Bangkok Express Service Point was studied in 6 aspects: 1. The location is suitable because it is in a community with a large number of people congregating, which is considered a proactive service. 2. The number of personnel is sufficient for the type of work provided. 3. The service system includes the internet system, a system linked to the ID card and population registration databases. Equipment and tools include cameras, fingerprint scanners, and card production machines that can support service users. 4. Public relations: There is widespread public relations through various online media, such as Facebook. 5. Symbols or signs, such as signs, service procedures, etc., are sufficient for the operation. 6. Regarding the payment of fees, service recipients must pay the fees in accordance with the Ministerial Regulations.

Keyword: Bangkok Express Service; Civil Registration Service; ID Card Registration Service

บทนำ

ในปัจจุบันกรุงเทพมหานครเผชิญกับความท้าทายในการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพประชากรที่เพิ่มขึ้นและความต้องการการบริการสาธารณะที่มีความสะดวกรวดเร็วในขณะเดียวกันการเข้าถึงบริการภาครัฐยังคงมีข้อจำกัดในแง่ของระยะเวลาและสถานที่เพื่อแก้ไขปัญหานี้กรุงเทพมหานครได้ริเริ่มโครงการ "จุดบริการด่วนมหานคร" หรือ "Bangkok Express Service" เพื่อพัฒนาการให้บริการที่ครอบคลุมและทันสมัยโดยมีเป้าหมายที่จะเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ประชาชนในการรับบริการที่เกี่ยวข้องกับภาครัฐผ่านจุดบริการที่ตั้งอยู่ในพื้นที่สำคัญเช่นห้างสรรพสินค้าและศูนย์การค้า

ดังนั้นในปีงบประมาณพ.ศ.2567 ทางกรุงเทพมหานคร, สำนักงานเขตบางกะปิ (2567) โดยนายชูชาติพุ่มน้อยผู้อำนวยการเขตบางกะปิได้กล่าวว่าสำนักงานเขตบางกะปิได้ร่วมหารือกับบริษัทเดอะมอลล์กรุ๊ปจำกัดในการเปิดให้บริการจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ณห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ไลฟ์สโตร์บางกะปิโดยบริษัทเดอะมอลล์กรุ๊ปจำกัดให้การสนับสนุนออกค่าใช้จ่ายในการตกแต่งพื้นที่ให้บริการและได้รับการยกเว้นค่าใช้จ่ายในส่วนของค่าไฟฟ้าค่าบริการส่วนกลางรวมทั้งระบบสาธารณูปโภคต่างๆตลอดระยะเวลาที่สำนักงานเขตบางกะปิใช้ประโยชน์สำหรับจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ซึ่งสำนักงานเขตบางกะปิพิจารณาแล้วเห็นว่าเพื่อให้บริการเชิงรุกและเพิ่มช่องทางการให้บริการตามนโยบายของกรุงเทพมหานครตลอดจนใช้งบประมาณทางราชการไม่มากนักเนื่องจากงบประมาณส่วนมากได้รับการสนับสนุนจากภาคเอกชนและประชากรในพื้นที่เขตบางกะปิที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปีได้รับประโยชน์ในการให้บริการดังกล่าวจึงเห็นควรเปิดให้บริการจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ณห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ไลฟ์สโตร์บางกะปิชั้น 3 โดยเป็นการเปิดให้บริการด้านงานทะเบียนเพื่อเพิ่มพื้นที่จุดบริการให้กับ

ประชาชนที่ต้องการรับบริการให้สามารถเข้าถึงบริการต่างๆได้สะดวกรวดเร็วอาทิ การบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนบริการคัดทะเบียนบ้านบริการคัดทะเบียนคนเกิด (สูติบัตร)บริการคัดทะเบียนคนตาย (มรณบัตร) เป็นต้น

จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ถือเป็นนวัตกรรมในระบบบริการภาครัฐที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตเมืองใหญ่ การให้บริการในสถานที่ที่ผู้คนสามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น ห้างสรรพสินค้า ช่วยลดความซับซ้อนในการเดินทางและประหยัดเวลาในการเข้ารับบริการ แต่ถึงแม้ว่าจะมีการดำเนินโครงการดังกล่าวมาแล้วในหลายพื้นที่ ยังพบว่าในบางกรณีประสิทธิภาพของการให้บริการยังไม่ได้รับการปรับปรุงอย่างเหมาะสม และห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ ไลฟ์สโตร์ บางกะปิ เป็นหนึ่งในพื้นที่ที่มีศักยภาพสูง เนื่องจากตั้งอยู่ในย่านที่มีประชากรหนาแน่นและเป็นศูนย์กลางการค้าที่สำคัญ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษา เรื่อง การนำจุดบริการด่วนมหานครมาใช้ในการให้บริการประชาชน : กรณีศึกษา จุดบริการด่วนมหานครห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ ไลฟ์สโตร์ บางกะปิ กรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1) เพื่อศึกษาการนำจุดบริการด่วนมหานครมาใช้ในการให้บริการประชาชน กรณีศึกษา จุดบริการด่วนมหานครห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ ไลฟ์สโตร์ บางกะปิ กรุงเทพมหานคร

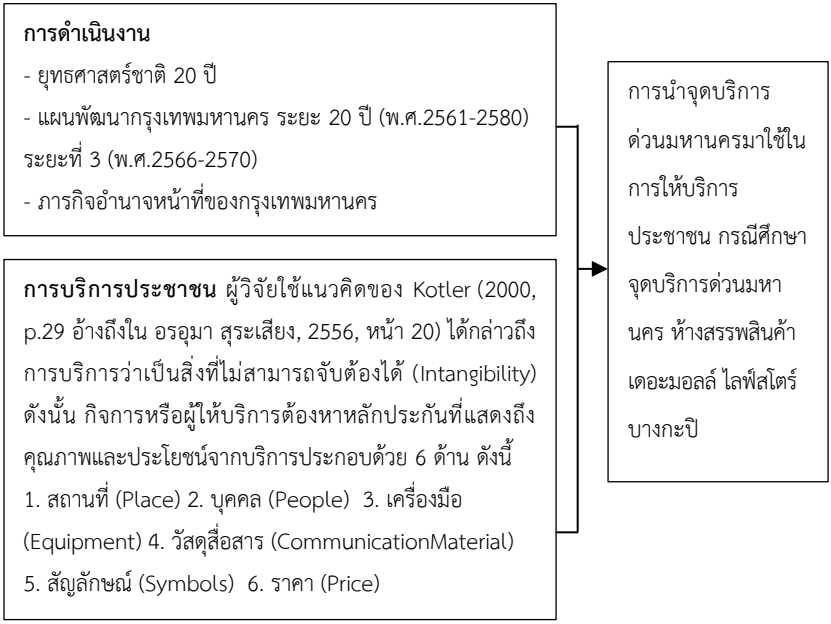
2) เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร ณ ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ ไลฟ์สโตร์ บางกะปิ กรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)ประกอบด้วย การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants)จำนวน 6 คน ด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

(Structured interview)ซึ่งพิจารณาจากบุคลากรฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ณ จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ไลฟ์สโตร์บางกะปิจำนวน 6 คน ประกอบด้วย 1) เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ หัวหน้าฝ่ายทะเบียน 2) เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ หัวหน้ากลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน 3) เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ หัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนราษฎร 4) เจ้าหน้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ และ5) เจ้าพนักงานปกครองจ้างเหมา จำนวน 2 คน รวมเป็น 6 คน

กรอบแนวคิด



ผลการวิจัย

สามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาการนำจุดบริการด่วนมหานครมาใช้ในการให้บริการประชาชน กรณีศึกษา จุดบริการด่วนมหานครห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ ไลฟ์สโตร์ บางกะปิ กรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาพบว่า จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินการตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) ระยะที่ 3 (พ.ศ.2566-2570) ยุทธศาสตร์ที่ 7 การสร้างความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการมหานคร ยุทธศาสตร์ย่อยที่ 7.5 เป้าประสงค์ที่ 7.5.1 การเพิ่มประสิทธิภาพระบบการให้บริการเพื่อขับเคลื่อนภารกิจของกรุงเทพมหานคร เพื่อก่อให้เกิดระบบการบริการประชาชนที่มีความสะดวก คล่องตัว และรวดเร็ว และสนองต่อภารกิจของกรุงเทพมหานคร ซึ่งภารกิจอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 ตามมาตรา 89 มีอยู่ 26 ข้อ หนึ่งในนั้นคือ เรื่อง การทะเบียนตามที่กฎหมายกำหนด ยกตัวอย่าง เช่น การทะเบียนราษฎร เกี่ยวข้องกับ การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การย้ายที่อยู่ และการคัดสำเนาทะเบียนบ้าน เป็นต้น การทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน เกี่ยวข้องกับ การทำบัตรประจำตัวประชาชน กรณี ทำบัตรครั้งแรก สูญหาย ชำรุด เป็นต้น นายชัชชาติ สิทธิพันธุ์ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ได้พยายามผลักดันให้ทุกเขตมีการตั้งจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) แต่ต้องดูตำแหน่งที่เหมาะสม โดยพื้นที่ส่วนใหญ่ไม่ได้จ่ายค่าเช่าและเป็นพื้นที่ที่มีประชาชนเข้ามาใช้บริการมากพอสมควร

สำหรับสำนักงานเขตบางกะปิ ได้มีการดำเนินการตามแผนของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครที่ผลักดันให้ทุกเขตมีการจัดตั้งจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) โดยการจัดตั้งจุดบริการนี้เกิดขึ้นโดยความร่วมมือระหว่างบริษัท เดอะมอลล์บางกะปิ คอมเพล็กซ์ จำกัด กับกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีการจัดทำบันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือในการจัดตั้งจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service)ณ อาคารศูนย์การค้าเดอะมอลล์ ไลฟ์สโตร์ บางกะปิระหว่างกรุงเทพมหานคร โดย สำนักงานเขตบางกะปิ กับ บริษัท เดอะมอลล์บางกะปิ คอมเพล็กซ์ จำกัด ที่ได้ต่างเล็งเห็นแล้วว่าห้างสรรพสินค้า เดอะมอลล์ ไลฟ์สโตร์ บางกะปิ เป็นแหล่งรวมผู้คนที่สามารถเดินทางมาได้สะดวก เป็นจุดศูนย์กลางของประชาชนชาวบางกะปิ จึงมีเจตจำนงร่วมกัน เพื่อต้องการพัฒนางานบริการของภาครัฐและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐ โดยบริษัท เดอะมอลล์บางกะปิ คอมเพล็กซ์ จำกัด ให้การสนับสนุนพื้นที่บางส่วนบริเวณชั้น 3 ของอาคารศูนย์การค้าเดอะมอลล์ ไลฟ์สโตร์ บางกะปิ มีขนาดพื้นที่ประมาณ 60 ตารางเมตร และค่าใช้จ่ายในการปรับปรุงพื้นที่ ซึ่งสำนักงานเขตบางกะปิพิจารณาแล้ว เห็นว่าเพื่อให้บริการเชิงรุกและเป็นการเพิ่มช่องทางการบริการให้กับประชาชน ตลอดจนใช้งบประมาณไม่มากนัก เนื่องจากงบประมาณส่วนใหญ่ได้รับการสนับสนุนจากภาคเอกชน และประชากรในพื้นที่เขตบางกะปิมีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี การจัดตั้งจุดบริการด่วนมหานครจึงสามารถตอบโจทย์การให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง และเพื่อให้ได้รับการบริการที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้น ในส่วนประเภทงานที่ให้บริการ ให้บริการคัดและรับรองสำเนาข้อมูลทะเบียนราษฎร (ทะเบียนบ้าน สูติบัตร มรณบัตร) ทั้งฉบับภาษาไทยและฉบับภาษาอังกฤษ ระยะเวลาที่ให้บริการ 15 นาที และให้บริการขอมีบัตรประจำตัวประชาชน (ขอมีบัตรครั้งแรก ขอมีบัตรกรณีบัตรหมดอายุ กรณีบัตรหาย

หรือถูกทำลาย กรณีบัตรชำรุดในสาระสำคัญ กรณีเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล หรือ กรณีเปลี่ยนที่อยู่) ระยะเวลาให้บริการ 15 นาที

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ ไลฟ์สโตร์ บางกะปิ กรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาพบว่า การจัดตั้งจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ของสำนักงานเขตบางกะปิ ถือเป็นประโยชน์ที่ทำให้ประชาชนสามารถได้รับการบริการจากภาครัฐได้อย่างสะดวกสบายและรวดเร็วมากยิ่งขึ้นโดยผู้ให้บริการสามารถพิจารณาได้จากลักษณะสำคัญต่อไปนี้

1. สถานที่ให้บริการจุดด่วนมหานคร การจัดตั้งจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ถือว่ามีความเหมาะสม ด้านสถานที่ เนื่องจากห้างสรรพสินค้า เดอะมอลล์ ไลฟ์สโตร์ บางกะปิ เป็นจุดศูนย์กลางของชาวบางกะปิการจัดตั้งจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service)ณ ห้าง สรรพสินค้าเดอะมอลล์ ไลฟ์สโตร์ บางกะปิ จึงถือว่าตอบโจทย์การให้บริการประชาชน อีกทั้งจุดบริการดังกล่าวยังเกิดขึ้นโดยความร่วมมือระหว่างบริษัท เดอะมอลล์บางกะปิ คอมเพล็กซ์ จำกัด กับสำนักงานเขตบางกะปิ ที่มีเจตจำนงร่วมกัน เพื่อต้องการพัฒนางานบริการของภาครัฐและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐ โดยบริษัท เดอะมอลล์บางกะปิ คอมเพล็กซ์ จำกัด ให้การสนับสนุนพื้นที่บางส่วนบริเวณชั้น 3 ของอาคารศูนย์การค้าเดอะมอลล์ ไลฟ์สโตร์ บางกะปิ มีขนาดพื้นที่ประมาณ 60 ตารางเมตร จากการให้สัมภาษณ์ของ เจ้าพนักงานปกครอง

ปฏิบัติการ หัวหน้างานทะเบียนราษฎร (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 27 มกราคม 2568) กล่าวว่า

"..การจัดตั้งจุดบริการด่วนมหานครบริเวณชั้น 3 ของห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ ไลฟ์สโตร์บางกะปิ ประชาชนสามารถขึ้นลิฟต์บริเวณหน้าห้างฯ ขึ้นมาชั้น 3 ก็จะพบกับจุดบริการด่วนมหานคร อีกทั้งยังมีที่จอดรถเป็นจำนวนมาก ด้านการเดินทาง มีความสะดวก เนื่องจากมีวิธีการเดินทางหลายช่องทาง ได้แก่ รถยนต์ส่วนบุคคล รถประจำทางสาธารณะ เรือคลองแสนแสบ ท่าเรือเดอะมอลล์บางกะปิ รถไฟฟ้า MRT สายสีเหลือง สถานีบางกะปิ เป็นต้น.."

2. บุคลากรที่ให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ ณ ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ ไลฟ์สโตร์ บางกะปิ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ที่ใช้ในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ประกอบด้วย ข้าราชการสำนักงานเขตบางกะปิสับเปลี่ยนหมุนเวียน จำนวน 1 อัตรา และเจ้าหน้าที่วุฒิปริญญาตรี จำนวน 3 อัตรา และเป็นจำนวนที่เหมาะสมกับประเภทงานที่ให้บริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้หากมีเจ้าหน้าที่คนใดคนหนึ่งไม่อยู่หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ทำให้การให้บริการประชาชนสามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง ไม่หยุดชะงัก จากการให้สัมภาษณ์ของเจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ หัวหน้าฝ่ายทะเบียน (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 28 มกราคม 2568) กล่าวว่า

"..ด้านอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้หากมีเจ้าหน้าที่คนใดคนหนึ่งไม่อยู่หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ทำให้การให้บริการประชาชนสามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง ไม่หยุดชะงัก.."

3. ระบบให้บริการ เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต และเครื่องมืออุปกรณ์ เช่น กล้องถ่ายรูป เครื่องสแกนนิ้ว เครื่องผลิตบัตร ที่ใช้ในการให้บริการสามารถรองรับการบริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ห้างสรรพสินค้า เดอะมอลล์ ไลฟ์สโตร์ บางกะปิ เนื่องจากมีระบบฐานข้อมูลที่ทันสมัย มีความน่าเชื่อถือ มีระบบคอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ต (internet) กล้องถ่ายรูป เครื่องสแกนลายนิ้วมือ และเครื่องผลิตบัตรที่เชื่อมโยงกับระบบการให้บริการประชาชน ได้แก่ งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน และงานทะเบียนราษฎร และมีระบบแผงคิวที่จัดประเภทงานบริการได้เป็นสัดส่วนทำให้สามารถแบ่งประเภทผู้มารับบริการ และสามารถจัดสรรคิวของผู้มาติดต่อรับบริการได้อย่างเป็นระเบียบ นอกจากนี้มีการจัดสรรที่นั่งรอภายในจุดบริการได้ประมาณ 10-15 คน และที่นั่งรอภายนอกห้องจุดบริการ จากการให้สัมภาษณ์ของเจ้าพนักงานปกครอง 2 ท่าน (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 27 มกราคม 2568) กล่าวว่า

"..ภายในจุดบริการด่วนมหานคร มีการจัดสรรที่นั่งรอภายในห้องได้ประมาณ 10-15 คน และมีการจัดสรรที่นั่งรอภายนอกห้อง มีระบบคิวที่จัดประเภทงานบริการได้เป็นสัดส่วนทำให้สามารถแบ่งประเภทผู้มารับบริการ และสามารถจัดสรรคิวของผู้มาติดต่อรับบริการได้อย่างเป็นระเบียบ.."

4. การประชาสัมพันธ์ บริษัท เดอะมอลล์บางกะปิ คอมเพล็กซ์ จำกัด กับสำนักงานเขตบางกะปิ ได้ร่วมมือกันประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการเปิดให้บริการ “จุดบริการด่วนมหานคร” เป็นการยกงานบริการประชาชนขึ้นห้างอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนแบบเชิงรุก โดยมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ 2 ช่องทาง ได้แก่ Facebook ชื่อ The Mall Lifestore Bangkapi และเว็บไซต์ของกรุงเทพมหานคร BMA Data Center เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงข้อมูลสถานที่ตั้งของจุดบริการ ประเภทงานที่เปิดให้บริการ และวันเวลาเปิดให้บริการของจุดบริการ จากการให้สัมภาษณ์ของเจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ หัวหน้างานทะเบียนราษฎร (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล , 27 มกราคม 2568) กล่าวว่า

“..ทั้งสำนักงานเขตบางกะปิและเดอะมอลล์บางกะปิ ร่วมมือกันประชาสัมพันธ์การเปิดจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ชั้น 3 ทำให้ประชาชนผู้รอรับบริการสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่ายขึ้น ช่วยลดภาระและความล่าช้าในการรับบริการ..”

5. สัญลักษณ์หรือเครื่องหมาย เช่น ป้ายบอกทาง ขั้นตอนในการให้บริการ มีความเพียงพอในการให้บริการ เนื่องจาก สำนักงานเขตบางกะปิมีการทำสัญลักษณ์หรือเครื่องหมายการให้บริการที่มีความเพียงพอ ประกอบด้วย จัดลำดับขั้นตอนการทำงานเรียงตามช่องบริการหมายเลข 1,2,3 ตามลำดับ คิว A งานทำบัตรประจำตัวประชาชน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอน โต๊ะหมายเลข 1 เรียกคิวเพื่อตรวจสอบหลักฐาน ตรวจสอบภาพใบหน้า โต๊ะหมายเลข 2 ถ่ายรูปทำบัตรและสแกนลายพิมพ์นิ้วมือ และโต๊ะหมายเลข 3 ผลิตบัตรและส่งมอบบัตรให้กับผู้ยื่นคำร้อง ส่วน

คิว B งานทะเบียนราษฎร จะดำเนินการที่โต๊ะหมาย 1เพื่อป้องกันผู้ใช้บริการเกิดความสับสนในแต่ละขั้นตอน นอกจากนี้ได้ติดป้ายชื่อประเภทของงานและหมายเลขบริเวณช่องบริการให้เห็นชัดเจน และให้ติดป้ายประชาชนสัมพันธ์จุดบริการด่วนมหานคร ทั้งที่สำนักงานเขต บริเวณด้านหน้าศูนย์การค้าและตามเส้นทาง ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จากการให้สัมภาษณ์ของเจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ หัวหน้างานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 28 มกราคม 2568) กล่าวว่า

"..ภายในจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ณ ห้างสรรพสินค้า เดอะมอลล์ ไลฟ์สโตร์ บางกะปิ มีสัญลักษณ์ในการให้บริการประชาชนที่ชัดเจน เช่น จุดถ่ายรูปทำบัตรประชาชนที่ต้องถอดรองเท้า จุดสแกนลายนิ้วมือ จุดรับมอบบัตรประจำตัวประชาชน จึงทำให้มีความรวดเร็วในการให้ บริการ .."

6. ค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความเหมาะสม เนื่องจากเป็นไปตามกฎกระทรวงกำหนดค่าธรรมเนียมและยกเว้นค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ.2559 และกฎกระทรวงกำหนดค่าธรรมเนียมและยกเว้นค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับการทะเบียนราษฎร พ.ศ.2562 จากการให้สัมภาษณ์ของเจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 29 มกราคม 2568) กล่าวว่า

"..การทำบัตรประจำตัวประชาชน และการคัดรับรองเอกสารต่าง ๆ จะเป็นไปตามกฎกระทรวง ที่บัญญัติไว้เป็นแนวทางการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ต้อง

ถือปฏิบัติตามกฎกระทรวง ซึ่งประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานทะเบียนสามารถเสียค่าใช้จ่ายได้.."

ปัญหาที่พบจากการศึกษาการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ ไลฟ์สโตร์ บางกะปิ กรุงเทพมหานคร

1. สถานที่ให้บริการจุดด่วนมหานครมีความคับแคบ ไม่สามารถรองรับผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ๆ ได้ จากการให้สัมภาษณ์ของ เจ้าพนักงานปกครอง 2 ท่าน (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 27 มกราคม 2568) กล่าวว่า

"..สถานที่ตั้งของจุดบริการด่วนมหานคร อยู่บริเวณชั้นลอย ชั้น 3 ซึ่งสถานที่คับแคบ ไม่เพียงพอสำหรับในวันที่มีประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ประกอบกับการอยู่ชั้นลอยของชั้น 3 ประชาชน หาสถานที่ตั้งของจุดบริการด่วนมหานครได้ยาก โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบาง เช่น คนพิการ ผู้สูงอายุ ทำให้เป็นการลำบากที่ประชาชนจะได้รับการบริการอย่างทั่วถึง.."

2. อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน ในวันที่มีประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก เช่น วันเสาร์-อาทิตย์ หรือวันเปิดให้บริการหลังจากวันหยุดยาว ส่งผลให้การให้บริการประชาชนเกิดความล่าช้าจากการให้สัมภาษณ์ของ เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 29 มกราคม 2568) กล่าวว่า **"..**อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน ในบางวันที่มีประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก เช่น วันเสาร์-อาทิตย์ หรือวันหลังวันหยุดยาว ส่งผลให้การให้บริการประชาชนเกิดความล่าช้า.."

3. หากมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากจะทำให้เครื่องผลิตบัตรประจำตัวประชาชนทำงานหนักเกินจนเกิดความร้อนส่งผลให้บัตรเสียหายและใช้เวลาในการแก้ไขปัญหานาน เนื่องจากจุดบริการด่วนมหานครมีเครื่องผลิตบัตรเพียงเครื่องเดียวจากการให้สัมภาษณ์ของ เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ หัวหน้างานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 28 มกราคม 2568) กล่าวว่า

"..ภายหลังจากพักเที่ยง ช่วงเวลา 14.00-15.00 น. เมื่อเปิดให้บริการเวลา 15.00 น. จะมีความแออัดของผู้รับบริการ และเวลาเครื่องผลิตบัตรใช้งานมาก ๆ โดยไม่หยุดพักทำให้เครื่องผลิตบัตรประจำตัวประชาชนเกิดความร้อนส่งผลให้บัตรเสียหายและใช้เวลาในการแก้ไขปัญหานาน เนื่องจากจุดบริการด่วนมหานครมีเครื่องผลิตบัตรเพียงเครื่องเดียว.."

4. ป้ายบอกทางมายังจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) น้อยเกินไปอาจทำให้ผู้มารับบริการที่เป็นกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการมีความลำบากในการค้นหาและทำให้เสียเวลาในการเข้ารับการบริการจากการให้สัมภาษณ์ของ เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ หัวหน้างานทะเบียนราษฎร (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 27 มกราคม 2568) กล่าวว่า

"..ป้ายบอกทางมายังจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ณ ห้างสรรพสินค้า เดอะมอลล์ ไลฟ์สโตร์ บางกะปิ ชั้น 3 มีน้อยเกินไป อาจจะทำให้ผู้มารับบริการที่เป็นกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ มีความลำบากหาสถานที่ตั้งของจุดบริการฯ ไม่พบ และเสียเวลาในการเข้ารับการบริการ.."

5. ไม่มีป้ายแสดงอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการที่ชัดเจน และการชำระค่าธรรมเนียมสามารถชำระด้วยเงินสดเท่านั้น ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกสำหรับผู้ที่ไม่มีเงินสด จากการให้สัมภาษณ์ ของเจ้าพนักงานปกครอง ชำนาญการพิเศษ หัวหน้าฝ่ายทะเบียน (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 28 มกราคม 2568) กล่าวว่า

"..ประชาชนที่มาใช้บริการจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ณ ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ไลฟ์สโตร์ บางกะปิ กรุงเทพมหานคร มีความสามารถที่จะเสียค่าธรรมเนียนในการขอมีบัตร กรณีบัตรหาย บัตรชำรุด เปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล หรือเปลี่ยนที่อยู่ 100 บาท และคัดรายการทะเบียนราษฎร (ทะเบียน สูติบัตร มรณบัตร) ฉบับละ 10 บาท แต่อยากให้มีป้ายแสดงอัตราค่าธรรมเนียมการบริการแต่ละประเภทใช้ชัดเจนกว่านี้.."

การอภิปรายผล

จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ถูกจัดตั้งขึ้นมาเพื่อดำเนินการตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) ระยะที่ 3 (พ.ศ.2566-2570) ยุทธศาสตร์ที่ 7 การสร้างความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการมหานคร ยุทธศาสตร์ย่อยที่ 7.5 เป้าประสงค์ที่ 7.5.1 การเพิ่มประสิทธิภาพระบบการให้บริการเพื่อขับเคลื่อนภารกิจของกรุงเทพมหานคร เพื่อก่อให้เกิดระบบการบริการประชาชนที่มีความสะดวก คล่องตัว และรวดเร็ว และสนองต่อภารกิจของกรุงเทพมหานคร ซึ่งภารกิจ อำนาจหน้าที่ ของกรุงเทพมหานคร ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 ตามมาตรา 89 มีอยู่ 26 ข้อ หนึ่งในนั้นคือ เรื่องการทะเบียนตามที่กฎหมายกำหนด ยกตัวอย่าง

เช่น การทะเบียนราษฎร เกี่ยวข้องกับ การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การย้ายที่อยู่ และการคัดสำเนาทะเบียนบ้าน เป็นต้น การทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน เกี่ยวข้องกับ การทำบัตรประจำตัวประชาชน กรณี ทำบัตรครั้งแรก สูญหาย ชำรุด เป็นต้น และในการประชุมสภากรุงเทพมหานคร สมัยประชุมสามัญ สมัยที่สี่ (ครั้งที่ 2) ประจำปีพุทธศักราช 2566 ในวันนี้ 11 ตุลาคม 2566 สำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร, สภากรุงเทพมหานคร (2566) โดยนายกิตติพงศ์ รวยฟูพันธ์ สมาชิกสภากรุงเทพมหานครเขตทุ่งครุ ได้เสนอญัตติขอให้กรุงเทพมหานครขยายการให้บริการจุดบริการด่วนมหานคร (BMA Express Service) ให้ครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพมหานคร 50 เขต ซึ่งนายชัชชาติ สิทธิพันธุ์ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ได้พยายามผลักดันให้ทุกเขตมีการตั้งจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) แต่ต้องดูตำแหน่งที่เหมาะสม โดยพื้นที่ส่วนใหญ่ไม่ได้จ่ายค่าเช่าและเป็นพื้นที่ที่มีประชาชนเข้ามาใช้บริการมากพอสมควร หากสภากรุงเทพมหานครเห็นว่ามีพื้นที่ใดเหมาะสมก็สามารถแจ้งเพิ่มเติมได้

สำหรับสำนักงานเขตบางกะปิ ได้มีการดำเนินการตามแผนของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครที่ผลักดันให้ทุกเขตมีการจัดตั้งจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ซึ่งถือเป็นนโยบายสาธารณะ สอดคล้องกับหลักการแนวคิดนโยบายสาธารณะของเดช อุณะหะจิรังรักษ์ (2567, หน้า 2) ได้อธิบายว่า นโยบายสาธารณะ คือนโยบายที่ถูกกำหนดขึ้นโดยรัฐบาลซึ่งอาจเป็นองค์กรหรือตัวบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงตามกฎหมายภายใต้ระบบการเมืองนั้น ๆ มีวัตถุประสงค์ที่แน่นอนไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง เช่น เพื่อแก้ไขปัญหาปัจจุบัน หรือเพื่อป้องกันหรือหลักเลี่ยงปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตซึ่งนโยบายสาธารณะจะครอบคลุมถึงการที่รัฐบาล

ตั้งใจว่าจะกระทำหรือไม่กระทำการตัดสินใจของรัฐบาลในการแบ่งสรรทรัพยากรหรือสิ่งที่มีคุณค่าต่างๆ ในสังคม รวมถึงการกำหนดแนวทางการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของรัฐบาลซึ่งจุดบริการนี้เกิดขึ้นโดยความร่วมมือระหว่างบริษัท เดอะมอลล์บางกะปิ คอมเพล็กซ์ จำกัด กับกรุงเทพมหานคร มีการจัดทำบันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือในการจัดตั้งจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ณ อาคารศูนย์การค้าเดอะมอลล์ ไลฟ์สโตร์ บางกะปิ ที่ได้ต่างเล็งเห็นแล้วว่าห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ไลฟ์ สโตร์ บางกะปิ เป็นแหล่งรวมผู้คนที่สามารถเดินทางมาได้สะดวก เป็นจุดศูนย์การของประชาชนชาวบางกะปิ จึงมีเจตจำนงร่วมกัน เพื่อต้องการพัฒนางานบริการของภาครัฐและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐ โดยบริษัท เดอะมอลล์บางกะปิ คอมเพล็กซ์ จำกัด ให้การสนับสนุนพื้นที่บางส่วนบริเวณชั้น 3 ของอาคารศูนย์การค้าเดอะมอลล์ ไลฟ์สโตร์ บางกะปิ มีขนาดพื้นที่ประมาณ 60 ตารางเมตร และค่าใช้จ่ายในการปรับปรุงพื้นที่ซึ่งสำนักงานเขตบางกะปิพิจารณาแล้ว เห็นว่าเพื่อให้บริการเชิงรุก และเป็นการเพิ่มช่องทางการบริการให้กับประชาชน ตลอดจนใช้งบประมาณไม่มากนัก เนื่องจากงบประมาณส่วนใหญ่ได้รับการสนับสนุนจากภาคเอกชน และประชากรในพื้นที่เขตบางกะปิมีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี การจัดตั้งจุดบริการด่วนมหานครจึงสามารถตอบโจทย์การให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึงกัน และเพื่อให้ได้รับการบริการที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ของ Denhardt and Denhardt (อ้างถึงใน วิโรจน์ก่อสกุล, 2566, หน้า 45) กล่าวคือมีการตกลงร่วมกัน (Serving) และมีประโยชน์ต่อสาธารณะ (Public interest) และมีการสร้างความร่วมมือ ในส่วนประเภทงานที่ให้บริการ ให้บริการคัดและรับรองสำเนาข้อมูลทะเบียนราษฎร (ทะเบียน

บ้าน สูติบัตรมรณบัตร) ทั้งฉบับภาษาไทยและฉบับภาษาอังกฤษ และให้บริการขอมีบัตรประจำตัวประชาชน (ขอมีบัตรครั้งแรก ขอมีบัตรกรณีบัตรหมดอายุ กรณีบัตรหายหรือถูกทำลาย กรณีบัตรชำรุดในสาระสำคัญ กรณีเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล หรือ กรณีเปลี่ยนที่อยู่)

การจัดตั้งจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service)ของสำนักงานเขตบางกะปิ ถือเป็นประโยชน์ที่ทำให้ประชาชนสามารถได้รับการบริการจากภาครัฐได้อย่างสะดวกสบายและรวดเร็วมากยิ่งขึ้นโดยผู้ให้บริการสามารถพิจารณาได้จากลักษณะสำคัญต่อไปนี้

1. สถานที่ให้บริการจุดด่วนมหานคร การจัดตั้งจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ถือว่ามีความเหมาะสมด้านสถานที่ เนื่องจากห้างสรรพสินค้า เดอะมอลล์ ไลฟ์สโตร์ บางกะปิ เป็นจุดศูนย์กลางของชาวบางกะปิ การจัดตั้งจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ณ ห้างสรรพสินค้า เดอะมอลล์ ไลฟ์สโตร์ บางกะปิจึงถือว่าตอบโจทย์การให้บริการประชาชน อีกทั้งจุดบริการดังกล่าวยังเกิดขึ้นโดยความร่วมมือระหว่างบริษัท เดอะมอลล์บางกะปิ คอมเพล็กซ์ จำกัด กับสำนักงานเขตบางกะปิ ที่มีเจตจำนงร่วมกันเพื่อต้องการพัฒนางานบริการของภาครัฐและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐ โดยบริษัท เดอะมอลล์บางกะปิ คอมเพล็กซ์ จำกัด ให้การสนับสนุนพื้นที่บางส่วนบริเวณชั้น 3 ของอาคารศูนย์การค้าเดอะมอลล์ ไลฟ์สโตร์ บางกะปิ มีขนาดพื้นที่ประมาณ 60 ตารางเมตร และมีจุดจอดรถที่เพียงพอต่อผู้มารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศวพร ชุมทอง, สุพัฒพงศ์

แย้มอิ่ม และอัศว์ศิริ ลาปีอี (2565) เรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนที่มารับบริการมีความประทับใจ เนื่องจากการบริการได้รับการอำนวยความสะดวกในเรื่องของสถานที่ตั้งของสำนักทะเบียนอำเภอ ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลอยู่ใกล้กับชุมชน มีระบบขนส่งที่เข้าถึงสถานที่ให้บริการมีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อราชการ มีสถานที่จอดรถกว้างขวาง

2. บุคลากรที่ให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ ไลฟ์สโตร์ บางกะปิ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ที่ใช้ในการให้บริการประชาชน ประกอบด้วย ข้าราชการสำนักงานเขตบางกะปิสับเปลี่ยนหมุนเวียน จำนวน 1 อัตรา และเจ้าหน้าที่วุฒิปริญญาตรี จำนวน 3 อัตรา และเป็นจำนวนที่เหมาะสมกับประงานที่ให้บริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้หากมีเจ้าหน้าที่คนใดคนหนึ่งไม่อยู่หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ทำให้การให้บริการประชาชนสามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง ไม่หยุดชะงัก สอดคล้องกับงานวิจัยของ นนทวัฒน์ แร่ทอง (2564) เรื่อง การบริหารจัดการการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณี จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service)สาขาศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย สำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตคลองเตย ภายใต้นโยบายของกรุงเทพมหานคร และกระทรวงมหาดไทยผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการจะรู้สึกประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ก็ต่อเมื่อเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานที่รวดเร็วและถูกต้อง หากเกิดปัญหา สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ และต้องมี

อัตรากำลังของเจ้าที่ที่ให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ หากมีเจ้าหน้าที่คนใดคนหนึ่งลา จะต้องมีเจ้าหน้าที่คนอื่นสามารถทำงานทดแทนกันได้

3. ระบบให้บริการ เช่น ระบบอินเตอร์เน็ต และเครื่องมืออุปกรณ์ เช่น กล้องถ่ายรูป เครื่องสแกนนิ้ว เครื่องผลิตบัตร ที่ใช้ในการให้บริการสามารถรองรับผู้มาใช้บริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service)ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ ไลฟ์สโตร์ บางกะปิ เนื่องจากมีระบบฐานข้อมูลที่ทันสมัย มีความน่าเชื่อถือ มีระบบคอมพิวเตอร์ ระบบอินเตอร์เน็ต (internet) กล้องถ่ายรูป เครื่องสแกนลายนิ้วมือ และเครื่องผลิตบัตรที่เชื่อมโยงกับระบบการให้บริการประชาชน ได้แก่ งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน และงานทะเบียนราษฎร และมีระบบแผงคิวที่จัดประเภทงานบริการได้เป็นสัดส่วนทำให้สามารถแบ่งประเภทผู้มารับบริการ และสามารถจัดสรรคิวของผู้มาติดต่อรับบริการได้อย่างเป็นระเบียบและมีการจัดสรรที่นั่งรอภายในจุดบริการได้ประมาณ 10-15 คน และที่นั่งรอภายนอกห้องจุดบริการสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศวพร ชุมทอง, สุพัฒพงศ์ แย้มอิ่ม และอัศว์ศิริ ลาปีอี (2565) เรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสารจังหวัดสุราษฎร์ธานีด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนที่มารับบริการมีความประทับใจ เนื่องจาก สำนักทะเบียนมีสถานที่จอดรถกว้างขวาง ภายในสำนักทะเบียนมีการออกแบบและจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น มุมพักผ่อนหย่อนใจ มุมบริการน้ำดื่ม อุปกรณ์เครื่องเขียน และจุดบริการรถเข็น มีจำนวนเก้าอี้เพียงพอระหว่างรอรับบริการของประชาชน

4. การประชาสัมพันธ์ บริษัท เดอะมอลล์บางกะปิ คอมเพล็กซ์ จำกัด กับสำนักงานเขตบางกะปิได้ ร่วมมือกันประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการเปิดให้บริการ “จุดบริการด่วนมหานคร” เป็นการยกงานบริการประชาชนขึ้นห้างอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนแบบเชิงรุก โดยมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ 2 ช่องทาง ได้แก่ Facebook ชื่อ The Mall Lifestore Bangkapi และเว็บไซต์ของกรุงเทพมหานคร BMA Data Center เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงข้อมูลสถานที่ตั้งของจุดบริการ ประเภทงานที่เปิดให้บริการ และวันเวลาเปิดให้บริการของจุดบริการ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำลิน เทียมแก้ว (2561) เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้รับความพึงพอใจอยู่ระดับมาก เนื่องจากมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมบริการใหม่ ๆ บนเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง อีกทั้งสำนักวิทยบริการยังมีบุคลากรที่รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์โดยตรงและทำหน้าที่ประสานงานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อนำสารสนเทศมาประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการได้ทราบอย่างครบถ้วน

5. สัญลักษณ์หรือเครื่องหมายการ เช่น ป้ายบอกทาง ขั้นตอนในการให้บริการ มีความเพียงพอในการให้บริการ เนื่องจาก สำนักงานเขตบางกะปิมีการทำสัญลักษณ์หรือเครื่องหมายการให้บริการที่มีความเพียงพอ ประกอบด้วยจัดลำดับขั้นตอนการทำงานเรียงตามช่องบริการหมายเลข 1,2,3 ตามลำดับ คิว A งานทำบัตรประจำตัวประชาชนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอน โต๊ะหมายเลข 1 เรียกคิวเพื่อตรวจสอบหลักฐาน ตรวจสอบภาพใบหน้า โต๊ะหมายเลข 2 ถ่ายรูปทำบัตรและสแกนลาย

พิมพ์นิ้วมือ และโต๊ะหมายเลข 3 ผลิตบัตรและส่งมอบบัตรให้กับผู้ยื่นคำร้อง ส่วนคิว B งานทะเบียนราษฎร จะดำเนินการที่โต๊ะหมาย 1เพื่อป้องกันผู้ใช้บริการเกิดความสับสนในแต่ละขั้นตอน นอกจากนี้ได้ติดป้ายชื่อประเภทของงานและหมายเลขบริเวณช่องบริการให้เห็นชัดเจน และให้ติดป้ายประชาชนสัมพันธ์จุดบริการด่วนมหานครทั้งที่สำนักงานเขต บริเวณด้านหน้าศูนย์การค้าและตามเส้นทาง ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของสิตานันท์ สุวรรณชนะ (2565) เรื่อง การให้บริการประชาชนฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ กล่าวคือ มีการแบ่งประเภทการให้บริการ ตามคิว A งานบัตรประจำตัวประชาชน คิว B งานทะเบียนราษฎร และคิว C งานทะเบียนทั่วไป และให้บริการตามลำดับคิวที่ได้รับ

6. ค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความเหมาะสม เนื่องจากเป็นไปตามกฎกระทรวงกำหนดค่าธรรมเนียมและยกเว้นค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ.2559 และกฎกระทรวงกำหนดค่าธรรมเนียมและยกเว้นค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับการทะเบียนราษฎร พ.ศ.2562

ปัญหาที่พบจากการศึกษาการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ ไลฟ์สโตร์ บางกะปิ กรุงเทพมหานคร

1. สถานที่ให้บริการจุดด่วนมหานครมีความคับแคบ ไม่สามารถรองรับผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ๆ ได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พุฒิกุล ชลสิทธิ์ (2550) ได้ศึกษา เรื่อง ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการจัดทำบัตร

ประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่าปัญหาด้านอาคารสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ กล่าวคือ สถานที่มีความคับแคบแออัด ที่นั่งไม่เพียงกับ ผู้มารอรับบริการ ที่จอดรถไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ และระบบคอมพิวเตอร์มักติดขัดอยู่บ่อยครั้ง ทำให้ต้องรอคิวนานกว่าเดิม

2. อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน ในวันที่มีประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก เช่น วันเสาร์-อาทิตย์ หรือวันเปิดให้บริการหลังจากวันหยุดยาว ส่งผลให้การให้บริการประชาชนเกิดความล่าช้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ผกามาศ ฟูคำ (2564) เรื่อง การปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ พบว่า สภาพปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตบางกะปิ ในด้านเจ้าหน้าที่ มีปัญหาอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ขาดแคลน

3. วันที่มีจำนวนผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนจะทำให้เครื่องผลิตบัตรประจำตัวประชาชนทำงานหนักเกินจนเกิดความร้อน ส่งผลให้บัตรเสียหายและใช้เวลาในการแก้ไขปัญหานาน เนื่องจากจุดบริการด่วนมหานครมีเครื่องผลิตบัตรเพียงเครื่องเดียวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพล ทัดจำปา (2566) เรื่อง กระบวนการออกบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มีสัญชาติไทย กรณีการขอมีบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรกของ ผู้มีอายุครบ 7 ปีบริบูรณ์ สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานครพบปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน เช่น กรณีเครื่องพิมพ์บัตร ในวันที่มีประชาชนมใช้บริการเป็นจำนวนมาก ในการขอมีบัตรประจำตัวประชาชน เครื่องพิมพ์บัตรมักค้าง ทำให้พิมพ์บัตรออกมาไม่สมบูรณ์

4. ป้ายบอกทางมายังจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) มีน้อยเกินไปอาจทำให้ผู้มารับบริการที่เป็นกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ มีความลำบากในการค้นหาและทำให้เสียเวลาในการเข้ารับการบริการ

5. ไม่มีป้ายแสดงอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการที่ชัดเจน และการชำระค่าธรรมเนียมชำระด้วยเงินสดเท่านั้น ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกสำหรับผู้ที่ไม่มีเงินสดสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิณห์นิภา แสงแก่นสาร และปิยะพงษ์ บุษบงก์ (2563) เรื่อง แนวทางในการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ สรุปผลการศึกษา พบว่า สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ มีปัญหาด้านอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานคือ ไม่มีป้ายแสดงค่าธรรมเนียมในแต่ละเรื่องซึ่งเป็นไปตามกฎระเบียบของทางราชการที่ชัดเจน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย มีดังนี้

1. ด้านสถานที่

ในอนาคตควรมีการวางแผนเกี่ยวกับเรื่องการปรับเปลี่ยนสถานที่ตั้งจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) ให้มีพื้นที่ขนาดใหญ่มากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับจำนวนผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น และเพื่อให้ง่ายต่อการค้นหาสถานที่และเรื่องการเดินทาง สามารถเดินทางโดยใช้เส้นทาง Skywalk บางกะปิ ไปยังจุดบริการด่วนมหานครได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

2. ด้านบุคลากร

มีความจำเป็นต้องเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการด่วนมหานคร เนื่องจากประชาชนที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการด่วนมหานครมีจำนวนเพิ่มขึ้นทุก ๆ วัน โดยเฉพาะวันเสาร์-อาทิตย์ หรือวันบริการหลังจากวันหยุดยาว และในอนาคตคาดว่าจะมีประชาชนมาใช้บริการมากยิ่งขึ้น ดังนั้น หน่วยงานกรุงเทพมหานครควรวางแผนจัดสรรงบประมาณเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ทั้งระดับข้าราชการและลูกจ้างเหมาเพื่อรองรับการให้บริการทุกประเภทงานทะเบียนเหมือนกับที่สำนักงานเขตหลักและผู้ใช้บริการที่จะเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้การบริการประชาชนมีความรวดเร็ว และเกิดปัญหาน้อยที่สุด เพราะหากอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงกับความต้องการของประชาชนก็จะทำให้งานบริการออกมาไม่มีคุณภาพ เนื่องจาก เจ้าหน้าที่จะมีความเหนื่อยล้า กดดัน เครียดจากการให้บริการประชาชนเป็นจำนวนมากและอาจจะเกิดการผิดพลาดในการทำงาน นอกจากนี้ควร จัดทำคำสั่งแต่งตั้งมอบหมายผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดบริการด่วนมหานคร ให้เป็นลายลักษณ์อักษร

3. ด้านระบบให้บริการ เช่น ระบบอินเตอร์เน็ต และเครื่องมืออุปกรณ์ เช่น กล้องถ่ายรูป เครื่องสแกนนิ้ว เครื่องผลิตบัตร

หน่วยงานกรุงเทพมหานคร ควรจัดสรรงบประมาณในเรื่องของอุปกรณ์การทำงานไว้ทดแทนอุปกรณ์ที่ชำรุด เช่น กล้องถ่ายรูป เครื่องสแกนลายนิ้วมือ เครื่องผลิตบัตร เครื่องกดคิว และเครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น เตรียมพร้อมไว้ในกรณีที่อุปกรณ์ดังกล่าวเกิดชำรุด และการให้บริการประชาชนต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับควรจัดเจ้าหน้าที่ดูแลระบบแต่ละประเภทงานตลอดเวลาที่

ให้บริการจุดบริการด่วนมหานคร ผ่านระบบออนไลน์ (ประสานกับส่วนกลางเรื่องระบบ) เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการแจ้งปัญหาและแก้ไขปัญหา

4. สัญลักษณ์หรือเครื่องหมาย เช่น ป้ายบอกทาง ขั้นตอนในการให้บริการ มีความเพียงพอและเหมาะสมหรือไม่อย่างไร

จัดทำป้ายบอกทางมายังจุดบริการด่วนหมานคร ให้มากขึ้นโดยเฉพาะในสำนักงานเขตบางกะปิ ศูนย์การค้าฯและบริเวณทางเดิน เพื่อให้ประชาชนไม่เสียเวลาในการหาสถานที่ตั้งของจุดบริการด่วนมหานคร และไม่เสียโอกาสที่จะได้รับการบริการอย่างทั่วถึง

5. การชำระค่าธรรมเนียม

ประชาชนสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการไว้อย่างชัดเจน และควรนำระบบการชำระเงินด้วยการสแกนจ่ายมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยการนำจุดบริการด่วนมหานคร มาใช้ในการให้บริการประชาชน กรณีศึกษา จุดบริการด่วนมหานคร ณ ห้างสรรพสินค้า เดอะมอลล์ ไลฟ์สโตร์ บางกะปิ กรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยศึกษาค้นคว้าข้อมูลจาก จากหนังสือ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ รวมไปถึงแผนยุทธศาสตร์ แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร บทความ งานวิจัย เอกสารทางราชการที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติ กฎกระทรวง นโยบาย ประกาศ คำสั่ง ข้อบังคับ ระเบียบ และคู่มือ

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน และใช้ข้อมูลการสัมภาษณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ซึ่งในการวิจัยครั้งต่อไป อาจเพิ่มหรือเปลี่ยนวิธีการวิจัยในเชิงปริมาณ ด้วยการใช้แบบสอบถามผู้ใช้บริการจุดบริการด่วนมหานคร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนและครอบคลุมสอดคล้องมากยิ่งขึ้น สามารถสนับสนุนข้อมูลการวิจัยคุณภาพ

2. ควรมีการศึกษา การนำจุดบริการด่วนมหานคร มาใช้ในการให้บริการประชาชน กรณีศึกษา จุดบริการด่วนมหานคร ณ ห้างสรรพสินค้า เดอะมอลล์ ไลฟ์สโตร์ บางกะปิ กรุงเทพมหานคร ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการโดยใช้ทฤษฎีหรือแนวคิดอื่นมาประกอบการวิจัยที่แตกต่างออกไป ซึ่งอาจได้ผลการวิจัยที่สอดคล้องหรือแตกต่างกับการวิจัยครั้งนี้

3. ควรมีการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ การนำจุดบริการด่วนมหานคร มาใช้ในการให้บริการประชาชน กรณีศึกษา จุดบริการด่วนมหานคร ณ ห้างสรรพสินค้า เดอะมอลล์ ไลฟ์สโตร์ บางกะปิ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบเวลาทุก 6 เดือน – 1 ปี เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน

เอกสารอ้างอิง

จิณห์นิภา แสงแก่นสาร, และปิยะพงษ์ บุษบงก์. (2563). แนวทางในการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ. *วารสารการเมืองการปกครอง, 3(*1), 177-189.

ณัฐพล ทัดจำปา. (2566). *กระบวนการออกบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มีสัญชาติไทย กรณีการขอมีบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรกของผู้มีอายุครบ 7 ปีบริบูรณ์ สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร.* การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เดช อุณหะจิรังรักษ์. (2567). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา วิชาสัมมนานโยบายและการจัดการสาธารณะ.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). *การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560.* มหาสารคาม: สำนักวิทยาการ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

นนทวัฒน์ แร่ทอง. (2564). *การบริหารจัดการการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณี จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service)สาขาศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย สำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตคลองเตย ภายใต้นโยบายของกรุงเทพมหานคร และกระทรวงมหาดไทย.* การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ผกามาศ ฟูคำ.(2564).*การปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ.* การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พุฒิกุล ชลสิทธิ์. (2550). *ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครเชียงใหม่.* การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2566). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา วิชาองค์การและนวัตกรรมในองค์การ.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

ศวพร ชุมทอง,สุพัฒพงศ์ แย้มอิ่ม, และอัศว์ศิริ ลาปีอี. (2565). *แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร จังหวัดราษฎร์ธานี.* การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สิตานันท์ สุวรรณชนะ. (2565). *การให้บริการประชาชนฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียน สำนักงาน เขตบางกะปิ.* การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สำนักงานเขตบางกะปิ. (2567). *โครงการจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service).* กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

สภากรุงเทพมหานคร, สำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร. (2566). *สภา กทม.ขอฝ่ายบริหารขยายจุดบริการด่วนมหานครให้ครอบคลุม 50 เขต.* ค้น เมื่อ 9 กุมภาพันธ์ 2568, จาก https://bmc.go.th/%E0%B8%AA%E0%B8%A0%E0%B8%B2%E0%B8%81%E0%B8%97%E0%B8%A1%E0%B8%82%E0%B8%AD%E0%B8%9D%E0%B9%88%E0%B8%B2%E0%B8%A2%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%AB%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%82%E0%B8%A2%E0%B8%B2%E0%B8%A2/.

อรอุมา สุระเสียง. (2556). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์.* วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.