

ประสิทธิผลของการใช้แอปพลิเคชัน ThaiD
ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566



นายพีรพงษ์ หมั่นอินทร์ชัย

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2566

The Effectiveness of ThaiD Application in Advance Voting Registration
in Thailand's 2023 General Election



Mr. Peerapong Mueninchai

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration
Department of Public Administration
Faculty of Political Science
Chulalongkorn University
Academic Year 2023

หัวข้อสารนิพนธ์

ประสิทธิผลของการใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ในการ

ลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566

โดย

นายพีรพงษ์ หมั่นอินทร์ชัย

สาขาวิชา

รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วงอร พัวพันสวัสดิ์

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.ภาณุภัทร จิตเที่ยง)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วงอร พัวพันสวัสดิ์)

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.วิมลมาศ ศรีจำเริญ)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

พิรพงษ์ หมื่นอินทร์ชัย : ประสิทธิภาพของการใช้แอปพลิเคชัน ThalD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566. (The Effectiveness of ThalD Application in Advance Voting Registration in Thailand's 2023 General Election) อ.ที่ปรึกษาหลัก : ผศ. ดร.วGOR พัวพันสวัสดิ์

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาประสิทธิผลของแอปพลิเคชัน ThalD ของกรมการปกครองในการอำนวยความสะดวกประชาชนในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566 ผลการวิจัยจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่าง 10 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของกรมการปกครองจำนวน 5 คน และประชาชนที่ใช้แอปพลิเคชัน ThalD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566 จำนวน 5 คน ประกอบการตอบแบบสอบถามของประชาชนที่ลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566 จำนวน 80 คน พบว่า การให้บริการภาครัฐผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน ThalD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า พ.ศ. 2566 มีประสิทธิภาพชัดเจนในด้านการลดภาระการเข้าถึงบริการของประชาชนในการเข้ารับบริการจากภาครัฐ ได้แก่ สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ประหยัดเวลาในการดำเนินการลงทะเบียน มีความสะดวกรวดเร็ว ลดขั้นตอนการกรอกข้อมูลที่ซ้ำซ้อน ในด้านของเจ้าหน้าที่ของรัฐ เกิดผลลัพธ์ด้านการลดภาระทางการบริหารเช่นกัน เช่น ลดภาระของเจ้าหน้าที่ในการตรวจเอกสารแบบกระดาษ ลดความผิดพลาดของการตรวจสอบข้อมูลของประชาชน ส่งผลให้มีเวลาในการให้บริการประชาชนในด้านอื่น ๆ เพิ่มมากขึ้น ส่วนประสิทธิผลในด้านความปลอดภัยของข้อมูล ไม่ปรากฏว่ามีกรณีปลอมแปลงตัวตน และทั้งประชาชนและเจ้าหน้าที่ มีความเชื่อมั่นในแอปพลิเคชัน ThalD ในระดับสูง เพราะมองว่าระบบการรักษาข้อมูลมีความปลอดภัย อย่างไรก็ตาม ประสิทธิภาพในแง่ของการเปลี่ยนมาใช้แอปพลิเคชันแทนการเดินทางไปลงทะเบียนที่สำนักงานอำเภอหรือเขต ยังสามารถพัฒนาได้อีกเนื่องจากมีเพียง 40% ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ระบุว่าได้ใช้แอปพลิเคชันในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้งานแอปพลิเคชัน Smart Vote ของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งแทนที่จะเป็นแอปพลิเคชัน ThalD

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

ลายมือชื่อนิสิต

ปีการศึกษา 2566

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6482039424 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD:

Peerapong Mueninchai : The Effectiveness of ThaID Application in Advance Voting Registration in Thailand's 2023 General Election . Advisor: Asst. Prof. VONG-ON PHUAPHANSAWAT, Ph.D.

This research study examines the effectiveness of the ThaID application in advance voting registration in Thailand's 2023 general election. The research findings were obtained through in-depth interviews with a sample group of 10 individuals, which comprised 5 officials from the Department of Provincial Administration and 5 citizens who used the ThaID application for advance voting registration. Additionally, a questionnaire survey was conducted with 80 voters who had registered for advance voting outside their constituencies in the year 2023. The research found that the use of digital technology through the ThaID application for advance election registration in 2023 has significantly reduced the administrative burden on citizens accessing government services. The benefits include cost savings on travel expenses, time efficiency in the registration process, convenience and speed, and the reduction of redundant information inputting. These improvements also extend to government officials, as there is a decrease in the burden of manual document verification and a reduction in errors during data verification. As a result, there is more time available to provide other services to the public. The implementation has resulted in increased efficiency in providing services to the public in various areas. As for the effectiveness of data security, there have been no reported cases of identity theft or fraud, and both the public and officials have high confidence in the ThaID application. They believe that the data management system is secure. The effectiveness of transitioning to using the application instead of traveling to register at district or sub-district offices can still be further developed. This is because only 40% of respondents in the survey indicated that they used the application for advance voting registration outside their constituencies. The majority of respondents preferred using the Smart Vote application developed by the Election Commission rather than ThaID.

Field of Study: Public Administration

Student's Signature

Academic Year: 2023

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี เพราะความกรุณาเป็นอย่างสูงจากอาจารย์ ผศ. ดร. วงอร พัวพันธ์สวัสดิ์ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษา คำแนะนำ ชี้แนะแนวทางการศึกษาวิจัย แก้ไขข้อบกพร่องของงานวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณและขอบคุณเป็นอย่างสูง แก่ ผู้อำนวยการสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง พี่ ๆ ปลัดอำเภอ และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ กรมการปกครอง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์ทุกท่าน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์สละเวลาอันมีค่าในการให้สัมภาษณ์และให้ข้อมูลที่สำคัญ รวมถึง พี่แพม น้องมุก (สน.บพ.) ที่มีส่วนช่วยเหลือในการประสานงาน ซึ่งทุกท่านเป็นผู้มีส่วนสำคัญที่ทำให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้สมบูรณ์เป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณครอบครัวทุก ๆ คน ที่คอยเป็นผู้อยู่เบื้องหลังของความสำเร็จในชีวิต เป็นทั้งผู้สนับสนุน เป็นกำลังใจ เป็นแรงผลักดันและเชื่อมั่นของทุกการตัดสินใจของผู้วิจัย จนสามารถบรรลุปเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้เสมอมา

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ นิสิต MPA Chula 56 โดยเฉพาะ อี๊ด จันทร พี่ท็อป ที่คอยให้คำปรึกษา คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือในการทำวิจัย รวมถึงตลอดการเรียนที่ผ่านมา ขอขอบคุณน้องน่องเฟิร์ส ผู้เป็นแรงขับเคลื่อน คอยเป็นห่วง ติดตามและให้ความช่วยเหลือในการทำวิจัย รวมถึงเพื่อนอีกหลายท่านที่ผู้วิจัยไม่ได้เอ่ยนามมาในที่นี้ ที่ได้ร่วมทุกข์ สนุกมาด้วยกันตลอดระยะเวลาการเรียน สุดท้ายผู้วิจัยขอขอบคุณตัวเอง ที่อดทน ฝ่าฟันอุปสรรคปัญหาต่าง ๆ จนสามารถผลักดันตัวเองมาถึงจุดนี้ได้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ไม่มากนักน้อย ต่อผู้ที่ได้อ่านงานวิจัยฉบับนี้ ต่อหน่วยงานภาครัฐ ภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง หากมีข้อผิดพลาดประการใดผู้วิจัยขออภัยล่วงหน้ามา ณ ที่นี้ด้วย

พีรพงษ์ หมื่นอินทร์ชัย

สารบัญ

	หน้า
.....	ค
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฌ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ.....	1
1.2 คำถามในการวิจัย.....	2
1.3 วัตถุประสงค์.....	3
1.4 ขอบเขตการศึกษา.....	3
1.4.1 ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	3
1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา.....	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
2.1 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	4
2.1.1 การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับรัฐบาลดิจิทัล.....	4
2.1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการใช้แอปพลิเคชันในการให้บริการของภาครัฐ.....	6
2.1.3 ผลลัพธ์ที่เกิดจากนโยบายการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงานภาครัฐ.....	8
2.1.4 ความเป็นมาแอปพลิเคชัน ThaiD ของกรมการปกครอง.....	9

2.1.5 การนำแอปพลิเคชัน ThaiD มาใช้ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566.....	10
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	12
2.2.1 ประสิทธิภาพของนโยบาย.....	12
2.2.2 แนวคิดภาวะจากการเข้าถึงบริการ.....	14
2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	15
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	16
3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	16
3.2. ระเบียบวิธีวิจัย.....	16
3.3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	16
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	18
3.5. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	19
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	20
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัย.....	21
4.2 แอปพลิเคชัน ThaiD กับการลดภาระในการเข้าถึงบริการของประชาชน.....	24
4.2.1 เหตุผลและความจำเป็นในการเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566.....	24
4.2.2 การใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566.....	26
4.2.3 การรับรู้ของประชาชนต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียนเลือกตั้ง ล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566.....	28
4.2.4 ระดับความยากง่ายของการใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า นอกเขต พ.ศ. 2566.....	31
4.2.5 ความสามารถในการบรรลุผลลัพธ์ที่คาดหวังของแอปพลิเคชันในการลงทะเบียนเลือกตั้ง ล่วงหน้านอกเขต.....	33
4.2.6 ปัญหาที่พบจากการใช้แอปพลิเคชัน ThaiD.....	35
4.2.7 ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อแอปพลิเคชัน ThaiD.....	37

4.3 แอปพลิเคชัน ThaiID ลดภาระทางการบริหารของเจ้าหน้าที่กรมการปกครอง	39
4.3.1 ความสามารถในการบรรลุผลลัพธ์ที่คาดหวังของแอปพลิเคชันในการลงทะเบียนเลือกตั้ง ล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566	39
4.3.2 ปัญหาที่พบในห้วงการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้าที่เกี่ยวข้องกับแอปพลิเคชัน	40
4.3.3 ข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ภาครัฐต่อแอปพลิเคชัน ThaiID.....	41
4.4 ความเชื่อมั่นและความปลอดภัยของแอปพลิเคชัน ThaiID	42
4.4.1 ความเชื่อมั่นของประชาชนในการรับบริการภาครัฐผ่านแอปพลิเคชัน ThaiID ของ กรมการปกครอง	42
4.4.2 ความเชื่อมั่นของเจ้าหน้าที่กรมการปกครองในการรับบริการภาครัฐผ่านแอปพลิเคชัน ThaiID ของกรมการปกครอง	45
4.4.2 ความปลอดภัยของแอปพลิเคชัน ThaiID.....	46
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา	48
5.1 สรุปผลการศึกษา	48
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	52
5.3 ข้อเสนอแนะทางนโยบาย.....	53
5.4 ข้อจำกัดของงานวิจัยและข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในอนาคต	54
ภาคผนวก.....	55
บรรณานุกรม.....	62
ประวัติผู้เขียน.....	65

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ตารางแสดงกลุ่มตัวอย่างสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ	19
ตารางที่ 2 ตารางช่วงอายุกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์	21
ตารางที่ 3 แผนภูมิแท่งแสดงช่วงอายุกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม	22
ตารางที่ 4 แผนภูมิรูปภาพแสดงการรับรู้ต่อแอปพลิเคชัน ThaiD	23
ตารางที่ 5 ตารางแสดงระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างการสัมภาษณ์	24
ตารางที่ 6 ตารางแสดงระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างจากผู้ตอบแบบสอบถาม	24
ตารางที่ 7 แผนภูมิวงกลมแสดงเหตุผลและความจำเป็นในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขตจากการตอบแบบสอบถาม	26
ตารางที่ 8 แผนภูมิแท่งแสดงเหตุผลที่ไม่ใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต	27
ตารางที่ 9 แผนภูมิแสดงการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขตของผู้ไม่ใช้แอปพลิเคชัน ThaiD จากการตอบแบบสอบถาม	28
ตารางที่ 10 แผนภูมิแท่งแสดงช่องทางการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน ThaiD	30
ตารางที่ 11 แผนภูมิวงกลมแสดงความยากง่ายของการใช้แอปพลิเคชัน ThaiD	32
ตารางที่ 11 แผนภูมิแท่งแสดงเหตุผลที่ใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต	35
ตารางที่ 12 ตารางแสดงปัญหาที่พบจากการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD	36
ตารางที่ 13 ตารางแสดงข้อเสนอแนะต่อแอปพลิเคชัน ThaiD	38
ตารางที่ 14 แผนภูมิวงกลมแสดงความเชื่อมั่นแอปพลิเคชัน ThaiD ของกลุ่มประชาชนผู้ใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า	44
ตารางที่ 15 แผนภูมิวงกลมแสดงความเชื่อมั่นแอปพลิเคชัน ThaiD ของกลุ่มประชาชนผู้ไม่ใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า	45

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

การพิสูจน์และยืนยันตัวตนเป็นด้านแรกของการติดต่อขอรับบริการจากภาครัฐและภาคเอกชน เดิมการขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ต้องพิสูจน์และยืนยันตัวตนโดยการแสดงบัตรประชาชน นอกจากนั้นแล้วยังต้องใช้สำเนาบัตรประชาชนพร้อมรับรองสำเนาเพื่อยืนยันตัวบุคคลในการขอรับบริการจากภาครัฐและภาคเอกชน เช่น การยื่นภาษี การใช้สิทธิเลือกตั้ง การจองหมายเลขป้ายทะเบียนรถยนต์ หรือการแสดงตนก่อนการเดินทาง เป็นต้น ทำให้เกิดความยุ่งยากและเกิดกระบวนการที่เป็นการเพิ่มภาระให้แก่ประชาชนในการเข้าถึงบริการจากภาครัฐ รวมถึงปัญหาในการจัดเก็บเอกสารเป็นจำนวนมาก ยากที่จะดูแลรักษาในกรณีที่เกิดภัยพิบัติต่าง ๆ หรือเกิดความเสียหายของข้อมูลเนื่องจากเอกสารชำรุด เป็นต้น

เนื่องด้วยเศรษฐกิจและสังคมปัจจุบันขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล รัฐบาลจึงได้มีนโยบายให้ความสำคัญในการเข้าถึงสิทธิขั้นพื้นฐาน ยกกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ลดภาระแก่ประชาชนในการเข้าถึงการบริการของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง และภาครัฐมีการปรับตัวในการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและปรับตัวให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตแบบใหม่ รัฐบาลมีแนวคิดเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีการบริหารงานและการจัดทำบริการดิจิทัลสาธารณะ หนึ่งในสาระสำคัญคือ จัดให้มีระบบพิสูจน์ยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กำหนดให้ประชาชนสามารถยืนยันตัวตนด้วยวิธีการอื่นนอกจากการแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือหนังสือเดินทาง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนมากขึ้น นอกจากนี้รัฐจะให้ความสำคัญในเรื่องการบริหารงานภาครัฐและจัดทำบริการสาธารณะในรูปแบบดิจิทัลแล้ว รัฐต้องการผลักดันให้มีการจัดทำข้อมูลหลักของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้ลดความซ้ำซ้อนในการร้องขอข้อมูลจากประชาชน ลดการจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐที่ซ้ำซ้อน เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการให้บริการแก่ประชาชน

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีการกิจหลักประการหนึ่งคือ การทะเบียนราษฎร มีการบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลด้านทะเบียนราษฎร ทะเบียนบ้าน ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน การทะเบียนทั่วไป ทะเบียนเลือกตั้ง ระบบตรวจสอบภาพถ่ายทางทะเบียน ระบบพิสูจน์ยืนยันตัวตน ระบบอัตลักษณ์บุคคล เป็นต้น กรมการปกครองริเริ่มแนวคิดจัดทำโครงการพัฒนาระบบ

การพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (DOPA – Digital ID) เพื่อสร้างต้นแบบและนวัตกรรมใหม่ในการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลของประเทศ รองรับการใช้งานบริการจากหน่วยงานภาครัฐ และเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญที่จะเชื่อมต่อการยืนยันตัวตนจากทุกภาคส่วนเข้ามาไว้ด้วยกัน กล่าวคือ การพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล พัฒนามาเพื่อแทนระบบเดิมที่ประชาชนต้องการติดต่อขอรับบริการหรือทำธุรกรรมจากหน่วยงานภาครัฐที่ต้องเดินทางมายังสำนักงานของหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อยืนยันตัวตนด้วยเอกสารราชการต่อเจ้าหน้าที่ เปลี่ยนเป็นการยืนยันตัวตนทางดิจิทัลได้โดยไม่ต้องใช้เอกสาร ต่อมาได้พัฒนาแอปพลิเคชันเปลี่ยนชื่อเป็น “ไทยดี” หรือ “ThaiD” (Thai Digital Identity) เพื่อรองรับผู้ใช้งานมากขึ้นถึง 60 ล้านคน เพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งาน โดยสามารถแสดงบัตรประชาชนดิจิทัล (Digital ID) แทนบัตรประจำตัวประชาชนตัวจริงได้ และเจ้าหน้าที่ไม่สามารถปฏิเสธการแสดงบัตรประชาชนดิจิทัล (Digital ID) ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 รวมถึงหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่มีความจำเป็นต้องพิสูจน์และยืนยันตัวตนของประชาชนก่อนให้บริการ ได้เข้าร่วมบริการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล แอปพลิเคชัน ThaiD เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนโดยไม่ต้องเดินทางไปยังสำนักงาน ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ลดความเสี่ยงในการปลอมแปลงเอกสาร ลดการใช้ทรัพยากรกระดาษที่สิ้นเปลือง รวมถึงลดการให้ข้อมูลที่ซ้ำซ้อนให้กับหน่วยงานต่าง ๆ

หนึ่งในการให้บริการประชาชนที่เข้าร่วมการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล แอปพลิเคชัน ThaiD คือการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566 ผู้วิจัยสนใจศึกษาในเรื่องประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการประชาชน เนื่องจากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับเกี่ยวกับประสิทธิภาพของให้บริการภาครัฐผ่านช่องทางเทคโนโลยี เป็นการศึกษาในแง่มุมมองผู้ให้บริการ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาในแง่มุมมองของผู้รับบริการของประชาชนจากหน่วยงานภาครัฐผ่านช่องทางเทคโนโลยีดิจิทัล โดยศึกษากรณี การนำแอปพลิเคชัน ThaiD ของกรมการปกครองมาใช้ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566 รวมถึงประสิทธิผลที่เกิดกับหน่วยงานภาครัฐด้วยเช่นกัน

1.2 คำถามในการวิจัย

1.2.1 แอปพลิเคชัน ThaiD ของกรมการปกครองมีประสิทธิผลในการอำนวยความสะดวกประชาชนในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566 มากน้อยเพียงใด

1.2.2 ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566 เป็นอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์

1.3.1 เพื่อศึกษาประสิทธิผลแอปพลิเคชัน ThaiD ของกรมการปกครองในการอำนวยความสะดวกประชาชนในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566

1.3.2 เพื่อทราบปัญหาและอุปสรรคของการใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566

1.4 ขอบเขตการศึกษา

1.4.1 ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้มีขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็น บุคลากรของกรมการปกครองที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน แอปพลิเคชัน ThaiD และประชาชนที่ใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ มุ่งศึกษาประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีดิจิทัล แอปพลิเคชัน ThaiD มาใช้ในการให้บริการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ได้ทราบถึงประสิทธิผลของการให้บริการภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล กรณีการใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ของกรมการปกครอง ในการเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566

1.5.2 ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคการใช้แอปพลิเคชัน ThaiD เพื่อนำมาพัฒนา ปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

1.5.3 ผลการวิจัยสามารถเสนอเป็นแนวทางการพัฒนาการบริการภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล แอปพลิเคชัน ThaiD ของกรมการปกครอง ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลของการใช้แอปพลิเคชัน ThalD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566 ซึ่งผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1. การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับรัฐบาลดิจิทัล

2.1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการใช้แอปพลิเคชัน ThalD

2.1.3 ผลลัพธ์ที่เกิดจากนโยบายการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐ

2.1.4 ความเป็นมาของแอปพลิเคชัน ThalD

2.1.5 การนำแอปพลิเคชัน ThalD มาใช้ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566

2.2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 ประสิทธิภาพของนโยบาย

2.2.2 แนวคิดการะจากการเข้าถึงบริการ

2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับรัฐบาลดิจิทัล

ในสถานการณ์ปัจจุบันสังคมโลกเป็นสังคมของสื่อดิจิทัล ภาครัฐทั่วโลกให้ความสำคัญกับการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government e-Service) หมายถึง การจัดบริการต่าง ๆ ของภาครัฐให้กับประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางให้กับประชาชนในการติดต่อและขอรับบริการจากภาครัฐ เป็นช่องทางที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็วและประหยัด เนื่องจากสามารถขอรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ แทนการมาติดต่อที่หน่วยงานหรือสำนักงาน ช่วยให้ลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐต่าง ๆ ได้อีกทั้งภาครัฐสามารถชี้แจงและเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการเข้ารับบริการแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง การทำรายการผ่านทาง e-Services ระบบจะบันทึกข้อมูลรายละเอียดทั้งหมดเก็บไว้ในรูปแบบออนไลน์ สามารถช่วยลดการตรวจสอบและประหยัดเวลาในการจัดทำเอกสารของเจ้าหน้าที่รัฐได้

ธนาคารโลกแนะนำภาครัฐให้มีหลักเกณฑ์และองค์ประกอบในการออกแบบระบบ e-Services ที่ครอบคลุม 5 ลักษณะ ดังนี้

(1) Digital by Default หมายถึง การออกแบบระบบการให้บริการสาธารณะด้วยช่องทางดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบและมีประสิทธิภาพ คำนึงถึงทักษะและค่าใช้จ่ายของประชาชน รวมทั้งความคาดหวังของการจัดบริการสาธารณะที่ครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่มให้สามารถเข้าถึงบริการภาครัฐต่าง ๆ ที่ส่งผ่านด้วยระบบดิจิทัลหรือออนไลน์อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง

(2) Device-Agnostic and Mobile-Centric หมายถึง การออกแบบให้ประชาชนสามารถใช้งานผ่านมือถือและอุปกรณ์เทคโนโลยีต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก ซึ่งภาครัฐอาจมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการเข้าถึงบริการสาธารณะแบบเดิม ณ สำนักงาน ให้เป็นการบริการในรูปแบบระบบดิจิทัลที่ใช้งานได้อย่างราบรื่น

(3) User-Centered Service Design หมายถึง การออกแบบที่คำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้งานเป็นหลัก ภาครัฐต้องเชื่อมผสานข้อมูลระหว่างกัน เพื่อช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถดำเนินการเรื่องใด ๆ ให้เสร็จสมบูรณ์ในคราวเดียวกัน

(4) Digital form End to End หมายถึง การออกแบบและปรับเปลี่ยนกระบวนการรับบริการภาครัฐให้อยู่ในรูปของ e-Services ตั้งแต่ต้นจนจบ ควรจัดให้มีระบบเชื่อมต่อข้อมูลกลางเพื่อขอรับและส่งใบรับรองและเอกสารที่สามารถยืนยันในระบบได้ทันที

(5) Government as a Platform หมายถึง รัฐบาลเป็นช่องทางเชื่อมผสานความร่วมมือของภาคส่วนต่าง ๆ ให้เข้ามาร่วมกันพัฒนา e-Services ให้มีความหลากหลายและตอบสนองความต้องการของประชาชนมากขึ้น โดยมุ่งเน้นการเพิ่มผลผลิตของบริการที่ประชาชนจะได้รับเป็นหลัก อาทิเช่น การสร้างความร่วมมือกับภาคเอกชนที่มีศักยภาพสูง แอปพลิเคชัน หรือโมเดลการโต้ตอบของระบบ e-Services (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2564)

OECD (2006) อังใน ธนาพร เต็งรัตนประเสริฐ (2565) ให้ความหมายของการบริหารราชการแบบดั้งเดิม หมายถึงการกรอกเอกสารที่ไม่จำเป็น และปฏิบัติตามขั้นตอนของภาครัฐที่มีการกำหนดขั้นตอนมากเกินไป OECD และประเทศสมาชิกกว่า 30 ประเทศ นำแนวคิดการอำนวยความสะดวกในการให้บริการภาครัฐ และประเมินอุปสรรคในการให้บริการภาครัฐ เนื่องจากขั้นตอนของระบบราชการส่งผลให้การบริการภาครัฐมีประสิทธิภาพและระดับความพึงพอใจของประชาชนเพิ่มมากขึ้น

และได้ให้ความหมายของการอำนวยความสะดวกในการให้บริการภาครัฐใหม่ว่าเป็นนโยบายนำไปสู่การปรับปรุงประสิทธิภาพของการให้บริการภาครัฐ โดยการลดภาระการบริหารราชการ (Administrative burden) ลดข้อกำหนดที่เข้มงวดมากเกินไป ปรับโครงสร้าง

ให้มีความยืดหยุ่น และลดความซ้ำซ้อนองค์การ เปลี่ยนแปลงการสื่อสารกับประชาชน การพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลง

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การส่งเสริมให้ภาครัฐใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์ ทำให้การบริหารงานสะดวก สามารถลดต้นทุน และมีประสิทธิภาพของการบริหารงานมากขึ้น เกิดคำถามว่าเทคโนโลยีดิจิทัล สามารถทำให้การบริการของภาครัฐมีประสิทธิภาพได้หรือไม่ สามารถบรรลุเป้าหมายที่เหนือการบริการที่มีความเป็นกลาง ความเสมอภาค และความยุติธรรม ควบคู่ไปกับการจัดการองค์การที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้อย่างไร เสนอให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปฏิรูปภาครัฐ เพื่อปรับใช้กับขั้นตอนการบริหารของราชการให้มีประสิทธิภาพ โดยไม่ต้องเปลี่ยนความคิดพื้นฐานของการให้บริการที่มีความเท่าเทียม ยุติธรรม และเป็นธรรมสำหรับประชาชน ที่มีการทำธุรกรรมกับภาครัฐ และเทคโนโลยีดิจิทัลสามารถทำให้ระบบราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น (ธนาพร เต็งรัตนประเสริฐ, 2565)

จะเห็นได้ว่าการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ได้ปรับเปลี่ยนการให้บริการภาครัฐ โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือในการให้บริการประชาชนในการติดต่อสื่อสารและขอรับบริการจากภาครัฐ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดทรัพยากร และค่าใช้จ่าย ลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงการบริการจากภาครัฐ อีกทั้ง ทำให้ภาครัฐมีการผสมผสานข้อมูลกันระหว่างหน่วยงานเพื่อการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

2.1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการใช้แอปพลิเคชันในการให้บริการของภาครัฐ

สุพรรณณี รัตนโรจน์มงคล (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานธนาคารของรัฐขนาดใหญ่ โดยธนาคารนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เข้ามาใช้งานในองค์กร ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงระบบ และใช้งานรายการที่เกี่ยวข้องกับด้านทรัพยากรมนุษย์ สนับสนุนข้อมูลและ Dashboard ด้านทรัพยากรมนุษย์สำหรับผู้บริหารเพื่อการจัดการวางแผนและประกอบการตัดสินใจ ปรับปรุงกระบวนการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งานทัศนคติต่อการใช้งาน และสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยทัศนคติต่อการใช้งานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มากที่สุด และรองลงมาคือ การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน โดยมีการส่งผลไปในทิศทางเดียวกัน แต่สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกจะส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบ HR2020 ในทางตรงกันข้าม

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2564) กล่าวว่าความท้าทายที่ภาครัฐต้องเผชิญกับ การนำ e-Service มาใช้ในการบริหารงานภาครัฐ ได้แก่

1. การปรับบทบาทของภาครัฐให้เป็นผู้อำนวยความสะดวกทางด้านดิจิทัลแบบครบวงจร บางภารกิจของภาครัฐสามารถดำเนินการได้ทันที แต่ยังมีอีกหลายภารกิจที่มีข้อจำกัดทำให้ไม่สามารถปรับเปลี่ยนและดำเนินการให้เสร็จภายในเวลาอันสั้น โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ครอบคลุมกิจกรรมทั้งหมดของรัฐ เนื่องจากต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก อย่างไรก็ตามหากนำเทคโนโลยีมาใช้ในภาครัฐได้อย่างครอบคลุมจะเกิดประโยชน์ต่อประชาชนและประเทศชาติในระยะยาว คุ่มค่าแก่การลงทุน

2. ทักษะและความสามารถทางดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ ควรได้รับการพัฒนาทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ รองรับกับการเปลี่ยนแปลง ที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชน

3. การยกระดับความสามารถทางดิจิทัลของประเทศ ที่ต้องคำนึงถึงเรื่องกฎหมายหรือนโยบายสาธารณะ และเครื่องมือหรือกลไกในการขับเคลื่อนการให้บริการภาครัฐผ่านระบบ e-Service โดยการพิจารณาเพื่อนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐได้อย่างไร และจะส่งมอบบริการสาธารณะที่ดีและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

4. การสร้างการรับรู้และความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ในการจัดบริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน ภาครัฐต้องให้ความเชื่อมั่นว่าข้อมูลดังกล่าวจะถูกเก็บรักษาและการตรวจสอบที่ดี รวมถึงความรวดเร็ว ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญ การพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อช่วยลดหรือจำกัดข้อผิดพลาดด้านการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศได้อย่างสม่ำเสมอ เป็นการสร้างสมรรถนะทางเทคโนโลยี ทำให้ประชาชนเชื่อมั่นที่จะใช้บริการ e-Service ของภาครัฐเพิ่มมากขึ้น

จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้แอปพลิเคชันหรือเทคโนโลยีดิจิทัลของภาครัฐ มีปัจจัยในการทำให้การบริการภาครัฐผ่านทางเทคโนโลยีดิจิทัลมีประสิทธิภาพ การสร้างการรับรู้ให้กับประชาชน การสร้างความเชื่อมั่นในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล ความสะดวกรวดเร็ว การใช้งานที่ง่ายไม่ซับซ้อน อีกทั้งผู้บริหารภาครัฐและบุคลากรภาครัฐต้องมีทัศนคติที่ดีในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการภาครัฐ บุคลากรภาครัฐต้องมีศักยภาพในการเรียนรู้เทคโนโลยีให้ทันการณ์อีกด้วย

2.1.3 ผลลัพธ์ที่เกิดจากนโยบายการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้บริหารงานภาครัฐ

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ได้วิเคราะห์ผลประโยชน์ในการดำเนินงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ที่ไม่สามารถประเมินเป็นตัวเงินได้ มีดังนี้

1. ส่งเสริมความโปร่งใสและจำกัดการทุจริต กล่าวคือ การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลก่อให้เกิดความเชื่อใจ ระหว่างภาครัฐและประชาชน ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำกับดูแลภาครัฐมากขึ้น ทำให้เกิดการทุจริตลดลงได้ อีกทั้งเป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารของประชาชนกับหน่วยงานภาครัฐ หากพบปัญหาจากการเข้ารับบริการ เป็นการเพิ่มความโปร่งใสให้กับประเทศมากขึ้น
2. การสร้างโอกาสในการพัฒนาและสร้างสรรค์นวัตกรรม ปริมาณข้อมูลที่มีการเติบโตอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้เกิดการใช้ประโยชน์จากข้อมูล ประกอบกับแนวโน้มการเปิดเผยข้อมูลของภาครัฐที่สูงขึ้น เพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและสร้างโอกาสในการพัฒนานวัตกรรมและประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้น การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล จะทำให้เกิดแหล่งทรัพยากรใหม่ที่สามารถเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจได้
3. สร้างการมีส่วนร่วมของสังคมและท้องถิ่น การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลสามารถส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคสังคม เช่น ประชาชนมีความรู้ความสามารถและเข้าในบทบาทของภาครัฐมากขึ้น ลดความเหลื่อมล้ำด้านข้อมูลข่าวสาร และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน
4. การพัฒนาความสามารถด้านการแข่งขันและการให้บริการ การมีรัฐบาลดิจิทัลเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้กระบวนการกลายเป็นระบบอัตโนมัติ ลดระยะเวลาและขั้นตอนในการดำเนินการ จะทำให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น
5. เพิ่มประสิทธิภาพและให้ความสำคัญด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล การให้บริการศูนย์ประสานงานความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศภาครัฐ (G-CERT) ส่งผลให้ภาครัฐให้ความสำคัญด้านการรักษาความปลอดภัยสารสนเทศภาครัฐมากขึ้น ทำให้หน่วยงานภาครัฐมีมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยที่เป็นมาตรฐานเดียว ช่วยยกระดับการทำงานของหน่วยงานภาครัฐมากขึ้น
6. การบูรณาการการทำงานภาครัฐ การมีรัฐบาลดิจิทัล พบว่า ปฏิสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลและบุคคลภายนอก เช่น ภาคธุรกิจ หรือภาคประชาชน เพิ่มมากขึ้น ทำให้ลดความซ้ำซ้อนในการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ และทำให้ประหยัดงบประมาณของประเทศได้มากขึ้น จากการใช้ทรัพยากร ทั้งในส่วนของโครงสร้างพื้นฐานและข้อมูล
7. ส่งเสริมการดำเนินงานของรัฐบาลให้มีความยั่งยืน เป็นการส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานภาครัฐ ส่งเสริมความยั่งยืนในการพัฒนาประเทศ และมีส่วนช่วยลดมลภาวะด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ลดปริมาณการใช้กระดาษ

8. เพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการของภาครัฐให้ประชาชน ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของภาครัฐ ในการเข้าถึงข้อมูลและบริการต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐ ผ่านเว็บไซต์ ผ่านอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ และช่องทางอื่น ๆ (องค์การมหาชน) (2560)

การปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการประชาชนให้เป็นรูปแบบดิจิทัลอย่างสมบูรณ์ ปฏิรูปโครงสร้างและระบบการบริหารจัดการที่ยืดหยุ่นและเหมาะสมกับบริบทการพัฒนาประเทศ ภาครัฐจำเป็นต้องยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการ และพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในระดับสากลได้ ภาครัฐจำเป็นต้องทำงานในเชิงรุก และเน้นการมองภาพกว้าง มองการณ์ไกลในทุกมิติ โดยมีระบบการบริหารจัดการที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส การทำงานในระบบดิจิทัลเป็นการเชื่อมโยงและบูรณาการการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ เข้าด้วยกันเสมือนเป็นองค์กรเดียว เป็นการสร้างบริการใหม่ที่สอดคล้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ และขับเคลื่อนความต้องการของประชาชน เทคโนโลยีดิจิทัลสามารถขับเคลื่อนคนทุกระดับ หน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยยกระดับและพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ให้สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์อย่างไม่จำกัด ภาครัฐนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีความทันสมัย มาใช้อย่างเต็มศักยภาพในการปรับเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการบริหารราชการ โดยหน่วยงานภาครัฐ ต้องมีกลไกด้านโครงสร้างและมีวิธีการปฏิบัติราชการที่ยืดหยุ่น คล่องตัว สามารถตอบสนอง ความต้องการของภารกิจและการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล มีการเชื่อมโยงข้อมูลและกระบวนการร่วมกันเป็นระบบข้อมูลขนาดใหญ่ มีการพัฒนาสู่การเป็นรัฐบาล ที่โปร่งใส และคล่องตัว โดยนำภาคส่วนต่าง ๆ เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาบริการประชาชน การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลต้องได้รับการสนับสนุนในระดับนโยบาย เพื่อความต่อเนื่อง และจริงจัง โดยเน้นให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจและเกิดความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติราชการ และการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ

2.1.4 ความเป็นมาแอปพลิเคชัน ThaiD ของกรมการปกครอง

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มีภารกิจเพื่อให้ประชาชนมีความมั่นคง ปลอดภัย และให้เกิดความสงบสุขในสังคมอย่างยั่งยืน หนึ่งในภารกิจเกี่ยวกับการทะเบียนราษฎร บัตรประจำตัวประชาชน กฎหมายว่าด้วยสัญชาติ การทะเบียนอื่นที่อยู่ในความรับผิดชอบ รวมถึงการบริหารจัดการฐานข้อมูลกลางเพื่อการใช้ประโยชน์ร่วมกันทั้งภาครัฐและเอกชน กรมการปกครอง ได้จัดทำโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (DOPA-Digital ID) เพื่อสนับสนุนการบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการภาครัฐ ได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัยและน่าเชื่อถือ เป็นการให้บริการภาครัฐผ่านช่องทางออนไลน์

โดยมีระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลเป็นโครงสร้างพื้นฐานในการเข้าถึงบริการภาครัฐ โดยประชาชนไม่จำเป็นต้องเดินทางมายังหน่วยงานเพื่อพบเจ้าหน้าที่ เหตุผลสำคัญและความจำเป็นที่จะต้องมีการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล เนื่องจากเกิดกรณีการปลอมบัตรประจำตัวประชาชนหรือการสวมรอยนำบัตรประจำตัวประชาชนของผู้อื่นไปใช้ในการทำธุรกรรมกับภาครัฐหรือภาคเอกชน ภาครัฐจึงมีแนวคิดปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการประชาชนโดยใช้ช่องทางออนไลน์เพื่อทราบแน่ชัดว่าเป็นบุคคลนั้นจริง และระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลยังเป็นเครื่องมือในการยืนยันตัวตนของประชาชนเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ รวมทั้งการมีผลผูกพันทางกฎหมาย นอกจากนั้นแล้ว การให้บริการประชาชนผ่านทางเทคโนโลยีดิจิทัล สามารถลดภาระการเข้าถึงบริการจากภาครัฐของประชาชน เช่น ประหยัดเวลาการดำเนินการ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง อีกทั้งยังสามารถประหยัดงบประมาณภาครัฐได้อีกด้วย (วัชรพล แก้วเปรมกุล, 2564)

แอปพลิเคชัน ThaiD ได้พัฒนาระบบต่อเนื่องจากแอปพลิเคชัน D.DOPA และเปิดตัวการเริ่มใช้งานแอปพลิเคชัน เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2566 เพื่อรองรับการใช้งานของแอปพลิเคชันได้มากขึ้นถึง 60 ล้านคน เป็น Digital ID ให้กับคนไทยในการยืนยันตัวตนด้วยบัตรประชาชนอิเล็กทรอนิกส์ มีความปลอดภัยสูง และเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญที่จะเชื่อมต่อการยืนยันจากทุกภาคส่วนเข้าด้วยกัน เป็นมิติใหม่ของการทำธุรกรรม หรือการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชน แทนการยืนยันตัวตนแบบเดิมที่ประชาชนต้องแสดงบัตรประชาชนหรือเอกสารทางราชการ ช่วยให้การบริการภาครัฐและธุรกรรมออนไลน์มีความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ประชาชนสามารถลงทะเบียนด้วยตนเอง โดยไม่ต้องเดินทางไปลงทะเบียน ณ สำนักทะเบียน และแอปพลิเคชันมีระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งกรมการปกครอง ได้พัฒนาระบบเปรียบเทียบภาพใบหน้า (Face Verification Service) เพื่อให้หน่วยงานผู้ให้บริการด้านพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลใช้บริการ โดยการส่งเลขประจำตัวประชาชนพร้อมรูปภาพใบหน้าตามรูปแบบที่กรมการปกครองกำหนด เปรียบเทียบกับฐานข้อมูลอัตลักษณ์บุคคลของกรมการปกครอง และตอบกลับผลการเปรียบเทียบเป็นร้อยละของคะแนน ประชาชนสามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน Thai Digital Identity (ThaiD) หรือ ไทยดี ได้ทั้งระบบ Google Play และ iOS (ฐานเศรษฐกิจ, 2566)

2.1.5 การนำแอปพลิเคชัน ThaiD มาใช้ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566

สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง กำหนดให้วันที่ 14 พฤษภาคม พ.ศ. 2566 เป็นวันเลือกตั้งทั่วไปของประชาชนในการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร หลังจากมีพระราชกฤษฎีกายุบสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2566 ได้กำหนดให้มีการใช้สิทธิเลือกตั้งล่วงหน้าในวันที่ 7 พฤษภาคม พ.ศ. 2566 สำหรับประชาชนที่อยู่นอกพื้นที่ มีปัญหาเรื่องการเดินทาง หรือไม่สะดวกไปเลือกตั้งในเขตพื้นที่ที่ตนอาศัยอยู่ในบ้านตามทะเบียนบ้าน สามารถลงทะเบียนขอใช้สิทธิออกเสียงลงคะแนน

ก่อนวันเลือกตั้งนอกเขตการเลือกตั้ง ในวันที่ 25 มีนาคม – 9 เมษายน 2566 โดยวิธีการลงทะเบียนขอใช้สิทธิออกเสียงลงคะแนนก่อนวันเลือกตั้งนอกเขตเลือกตั้ง 4 วิธีการ ดังนี้

1. ยื่นคำขอลงทะเบียนขอใช้สิทธิเลือกตั้งผ่านสำนักงานเขต สำนักงานทะเบียนอำเภอ หรือสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น

2. ส่งคำขอทางไปรษณีย์ โฉนดถือวันประทับตราไปรษณีย์เป็นสำคัญ จ่าหน้าซองถึงนายทะเบียนอำเภอ หรือนายทะเบียนท้องถิ่น หรือผู้อำนวยการเขต

3. ช่องทางออนไลน์ ได้แก่ แอปพลิเคชัน ThaiD หรือแอปพลิเคชัน Smart Vote หรือ Web Application

การยื่นคำขอลงทะเบียนขอใช้สิทธิเลือกตั้งก่อนวันเลือกตั้งนอกเขตการเลือกตั้งผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD มีขั้นตอนดังนี้

1. ลงทะเบียนการใช้แอปพลิเคชัน หากประชาชนต้องการเลือกตั้งก่อนวันเลือกตั้งนอกเขตการเลือกตั้ง โดยดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน กด “ยอมรับ” ข้อตกลงและเงื่อนไขของการใช้แอปพลิเคชัน ThaiD

2. ใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ถ่ายด้านหน้าของบัตรประจำตัวประชาชน และด้านหลังของบัตรประจำตัวประชาชน

3. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและยืนยันความถูกต้องของข้อมูล

4. ใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ถ่ายใบหน้าของผู้ใช้ (เซลฟี)

5. สร้างรหัสผ่านแปดหลัก หลังจากสร้างรหัสผ่านแล้ว การลงทะเบียนการใช้แอปพลิเคชัน ThaiD เสร็จสิ้น

6. ใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียนเลือกเมนู “ระบบเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร (ส.ส.)”

7. จากนั้นเลือกเมนู “ลงทะเบียนของใช้สิทธิล่วงหน้านอกเขต” จากนั้นระบบจะลิงก์ไปยังระบบลงทะเบียนโดยไม่ต้องกรอกข้อมูลทะเบียนราษฎร เช่น ชื่อ ชื่อสกุล หรือหมายเลขประจำบ้าน (iLaw, 2566)

การยื่นคำขอลงทะเบียนขอใช้สิทธิเลือกตั้งก่อนวันเลือกตั้งนอกเขตการเลือกตั้งผ่านแอปพลิเคชัน Smart Vote มีขั้นตอนดังนี้

1. เข้าสู่ระบบบันทึกข้อมูลให้ครบถ้วนถูกต้อง ได้แก่

1.1 เลขประจำตัวประชาชน

1.2 ชื่อตัว - ชื่อสกุล

1.3 วัน เดือน ปีเกิด

1.4 หมายเลขหลังบัตรประจำตัวประชาชน

1.5 เลขรหัสประจำบ้าน 11 หลัก (เป็นหน้าแรกของเล่มสำเนาทะเบียนบ้าน)

1.6 สถานที่ที่ประสงค์จะใช้สิทธิเลือกตั้ง ก่อนวันเลือกตั้งนอกเขตการเลือกตั้ง เมื่อบันทึกข้อมูลข้างต้นถูกต้องครบถ้วน แล้วให้เลือก “รายการลงทะเบียนขอใช้สิทธิเลือกตั้ง”

2. ตรวจสอบข้อมูลที่ปรากฏว่าถูกต้องหรือไม่ และยืนยันการบันทึกข้อมูล หากตรวจสอบแล้วพบว่าข้อมูลที่ปรากฏถูกต้อง เลือกเมนู “รายการยืนยันการบันทึกข้อมูล”

3. เมื่อยืนยันการลงทะเบียนเสร็จสมบูรณ์ระบบจะแสดงแบบตอบรับเป็นหลักฐานประกอบการลงทะเบียน เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานประกอบการใช้สิทธิออกเสียงลงคะแนนนอกเขตเลือกตั้ง (สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง, 2566)

จะเห็นได้ว่าการใช้แอปพลิเคชัน ThaiD เมื่อลงทะเบียนใช้แอปพลิเคชันแล้ว ประชาชนไม่ต้องกรอกข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อทำธุรกรรมกับหน่วยงาน เนื่องจากแอปพลิเคชันสามารถใช้ในการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของผู้ใช้แอปพลิเคชัน โดยการสแกนใบหน้าของเจ้าของข้อมูล พร้อมทั้งกรอกรหัส 8 หลักที่เจ้าของข้อมูลเป็นผู้ตั้งด้วยตนเอง ซึ่งเป็นการทำธุรกรรมที่ไม่ต้องใช้เอกสาร สามารถทำธุรกรรมบนโทรศัพท์มือถือได้ด้วยตนเอง

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 ประสิทธิภาพของนโยบาย

OECD ให้ความหมายของการประเมินผล (Evaluation) การประเมินผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ของแผนงานหรือโครงการที่ดำเนินอยู่หรือเสร็จสมบูรณ์แล้ว เพื่อพิจารณาความสอดคล้องและการบรรลุวัตถุประสงค์ ประสิทธิภาพของการพัฒนา ประสิทธิภาพ ผลกระทบ และความยั่งยืนโดยมีรูปแบบการประเมินผล ดังนี้

1. การประเมินก่อนเริ่มดำเนินโครงการ (Ex-ant evaluation) คือการทำ Baseline survey โดยมีการหาหรือผู้บริหารหรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจนโยบายและกลุ่มเป้าหมายของประเทศ เพื่อทราบแนวทางของนโยบายและความพร้อมในการดำเนินงาน ทำให้เกิด ownership และ sustainability

2. การประเมินช่วงระหว่างดำเนินงานโครงการ (Mid-term evaluation) ตรวจสอบคุณภาพของโครงการ และคำแนะนำเพื่อการปรับเปลี่ยนผลการดำเนินงานให้มีความเหมาะสม

3. การประเมินช่วงก่อนสิ้นสุดโครงการ (Terminal evaluation) อยู่ในช่วงประมาณ 2-3 เดือน เพื่อพิจารณา ทบทวนปัญหาและอุปสรรค เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค สามารถดำเนินงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายที่กำหนดไว้

4. การประเมินโครงการหลังจบโครงการ (Ex-post evaluation) พิจารณาถึงผลกระทบและความยั่งยืนของโครงการเป็นหลัก เพื่อเสนอบทเรียนและข้อเสนอแนะ เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงการดำเนินงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

และได้ให้ประเด็นการพิจารณา หลักเกณฑ์เรื่องประสิทธิผล หมายความว่า การดำเนินโครงการบรรลุวัตถุประสงค์ของการดำเนินการหรือไม่ เปรียบเทียบผลการดำเนินงานของโครงการกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ว่าเป็นอย่างไร และประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายความว่า การดำเนินโครงการบรรลุวัตถุประสงค์อย่างไร ผลการดำเนินโครงการเมื่อเปรียบเทียบกับทรัพยากรที่ใช้ไปเป็นอย่างไร (กรมความร่วมมือระหว่างประเทศ, 2563)

William Dunn (1984 อ้างใน (ปิยะพงษ์ บุษบงก์, 2561) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ (effectiveness) กับ ประสิทธิภาพ (efficiency) ดังนี้

ประสิทธิผล (effectiveness) คือ ความสามารถในการบรรลุเป้าหมายของทางเลือกหรือการพิจารณาว่าทางเลือกนโยบายที่เลือกนั้นมีความสามารถในการบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้หรือไม่เพียงไร

ประสิทธิภาพ (efficiency) คือ ความสามารถในการสร้างผลผลิตโดยเปรียบเทียบกับต้นทุน เช่น เงิน เวลา หรือการพิจารณาความสามารถหรือความพยายามในการดำเนินการเพื่อสามารถบรรลุผลผลิต มักจะสะท้อนให้เห็นจากค่าใช้จ่ายและเวลาที่ใช้ไป ดังนั้น ตัวเลือกที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลต่อประสิทธิผลด้วย กล่าวคือ การกระทำที่ใช้ค่าใช้จ่ายและเวลาน้อยที่สุด (ประหยัดและรวดเร็ว)

ติน ปรัชญาพฤทธิ และไกรยุทธ ธารตยาคินันท์ (2537) ให้ความหมายประสิทธิภาพ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ประสิทธิภาพของค่าใช้จ่าย คือ การใช้ต้นทุนน้อยกว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น การใช้ต้นทุนอย่างคุ้มค่า กล่าวคือ ทำให้มาก เสียให้น้อย
2. ประสิทธิภาพทางการบริหาร หมายถึง วิธีการทำงานให้ง่ายขึ้น สะดวกสบาย รวดเร็ว การปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามระเบียบและขั้นตอน
3. ประสิทธิภาพของผลลัพธ์ หมายถึง การดำเนินการที่ได้กำไร หรือการทำงานภายในกำหนด หรือทำให้เกิดความพึงพอใจได้

จะเห็นได้ว่าประสิทธิภาพมีความแตกต่างกับประสิทธิผล กล่าวโดยสรุปว่า ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง การดำเนินงานโดยใช้ต้นทุนน้อย ให้ทันเวลาอย่างมีคุณภาพ ตามที่ได้กำหนดเป้าหมายไว้ หรือได้มากขึ้น ประสิทธิภาพ (effectiveness) หมายถึง ผลสำเร็จในการดำเนินงานตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์ ที่กำหนดไว้ในด้านคุณภาพและปริมาณ

2.2.2 แนวคิดภาระจากการเข้าถึงบริการ

ภาวิณี ช่วยประคอง (2565) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับภาระจากการเข้าถึงบริการ มุ่งประเด็นทำความเข้าใจจากภาระการเข้าถึงบริการที่เกิดจากรัฐบาลไทยได้ออกนโยบายมุ่งเป้าหมายที่ประชาชนผู้ได้รับผลกระทบในช่วงการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา - 19 รวมถึงผู้ด้อยโอกาสที่ต้องพึ่งพารัฐบาล เพื่อสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างปกติ ศึกษากรณี โครงการรณรงค์สำหรับผู้ไม่มีโทรศัพท์มือถือที่รับลงทะเบียน การเข้ารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ กล่าวว่า ประชาชนมีค่าใช้จ่ายต้องแบกรับนอกเหนือจากค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ที่หน่วยงานภาครัฐเป็นผู้กำหนด ยังมีค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนที่ต้องแบกรับ เช่น ค่าเสียโอกาสในการรอคอย หรือการต่อคิว ค่าเดินทางไปยังสำนักงานของหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งความรู้สึกไม่พอใจในการบริการ ความโกรธ หรือรู้สึกว่าถูกดูถูกเหยียดหยาม ล้วนเป็นต้นทุนหรือภาระที่ผู้รับบริการต้องแบกรับ จากการเข้ารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ต้นทุนทั้งหมดนี้เรียกว่า ภาระจากการเข้าถึงบริการ (Administrative burden)

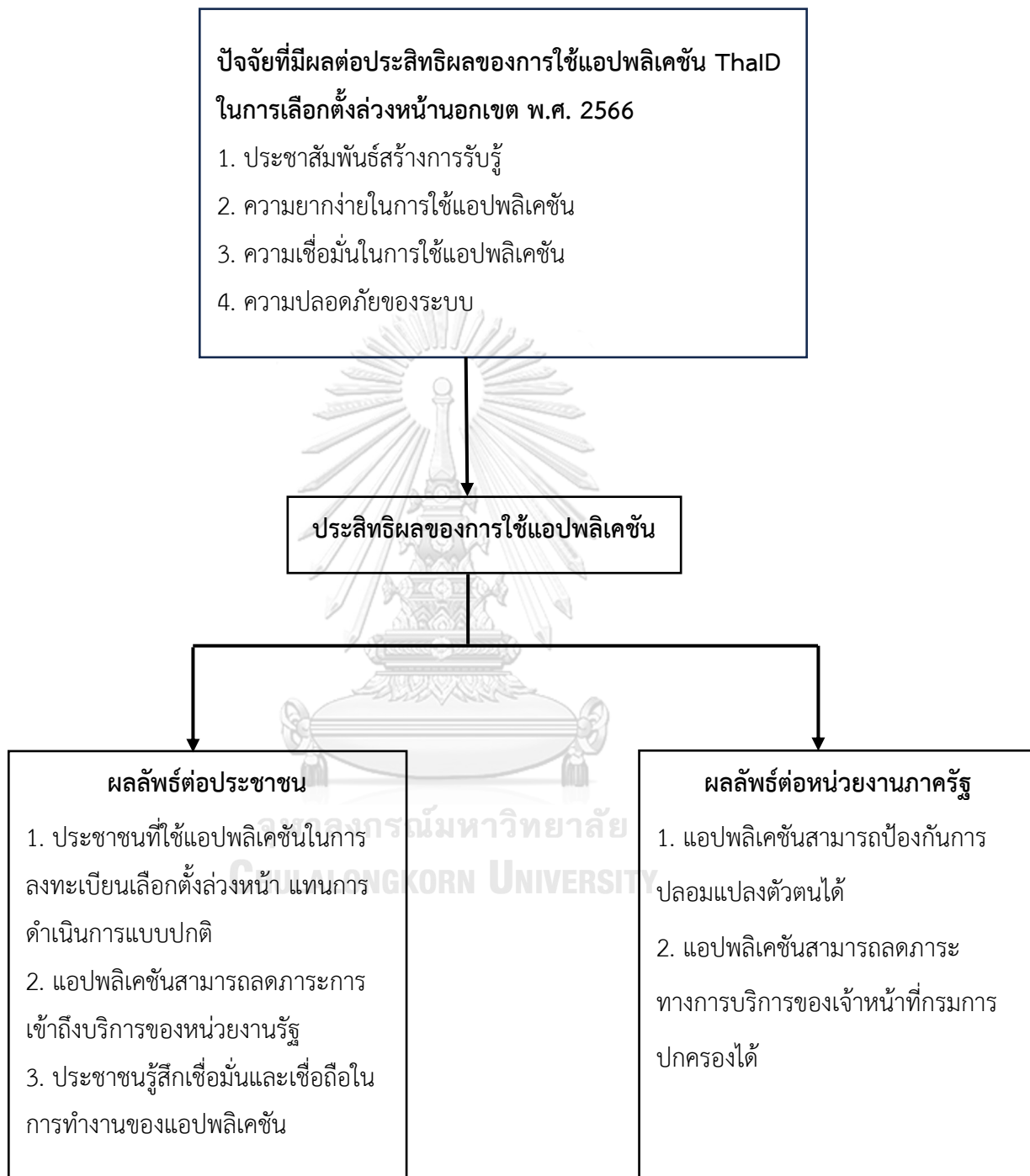
ภาระจากการเข้าถึงบริการ เริ่มมาจากความคิด ความเชื่อ และค่านิยมทางการเมือง ที่นักการเมืองเป็นผู้กำหนดนโยบาย ยึดถือหรือเป็นที่ยอมรับของสังคม ใช้หลักการออกนโยบายและการเมือง เป็นตัวกำหนดว่า “ใคร ได้รับอะไร เมื่อไหร่ และเพราะเหตุใด” การกำหนดนโยบายต้องคำนึงถึงความเป็นไปได้ของการนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง กลไกทั้งหมดของรัฐต้องมีความสามารถที่จะดำเนินนโยบายให้เกิดขึ้นจริง และดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ปัจจัยสำคัญของการออกแบบนโยบายที่กำหนดภาระจากการเข้าถึงบริการต้องพยายามลดภาระจากการเข้าถึงบริการให้น้อยที่สุด ผลลัพธ์ของการออกแบบนโยบายและนำนโยบายมาปฏิบัติการลดภาระจากการเข้าถึงบริการ อันได้แก่

1. ต้นทุนการเรียนรู้ มี 2 ประเภท ได้แก่ ต้นทุนของค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และต้นทุนค่าเสียโอกาส หมายความว่า ประชาชนต้องเดินทางไปยังสำนักงานเพื่อรับข่าวสารหรือทราบข้อกำหนดของนโยบายรัฐในการรับสวัสดิการ เช่น ตนเป็นกลุ่มเป้าหมายของนโยบายหรือไม่ ต้องใช้เอกสารอะไรบ้าง มีขั้นตอนการขอรับสวัสดิการจากรัฐอย่างไรบ้าง

2. ต้นทุนการปฏิบัติตามนโยบาย ได้แก่ ค่าเสียโอกาสในการใช้เวลาในการเดินทาง การรอคิว การลงทะเบียน เพื่อรับบริการจากรัฐตามข้อกำหนดของนโยบายภาครัฐ

3. ต้นทุนทางจิตวิทยา กล่าวคือ เกิดความไม่พึงพอใจ หรือเกิดความผิดหวังจากการบริการของเจ้าหน้าที่รัฐ ไม่ได้บริการด้วยความเห็นอกเห็นใจหรือถูกปฏิเสธการรับบริการ

2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งศึกษาเรื่องประสิทธิผลของการใช้แอปพลิเคชัน ThalD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566 แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ การวิจัยเชิงคุณภาพ แบ่งออกเป็น

3.1.1 บุคลากรของกรมการปกครองที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน แอปพลิเคชัน ThalD ในการเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566 และบุคลากรของกรมการปกครองที่ปฏิบัติหน้าที่การเลือกตั้งล่วงหน้า พ.ศ. 2566

3.1.2 ประชาชนที่ใช้แอปพลิเคชัน ThalD ในการเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566 การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ประชาชนที่ลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566

3.2. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Methods Research) ทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งให้ความสำคัญกับข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative data) จากการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นหลัก และมีการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative data) จากแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบสามเส้า (Triangulation) ด้วยการหาความสอดคล้องหรือความแตกต่างของข้อมูล

3.3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1. ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) โดยมีหัวข้อคำถามสัมภาษณ์ ดังต่อไปนี้

1.1 บุคลากรของกรมการปกครองที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน แอปพลิเคชัน ThalD ในการเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566 และบุคลากรของกรมการปกครองที่ปฏิบัติหน้าที่การเลือกตั้งล่วงหน้า พ.ศ. 2566

1.1.1 ข้อมูลส่วนตัว

1.1.2 ภาพรวมเกี่ยวกับการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า

1.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของแอป ThalD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า

1.1.4 ความสามารถในการบรรลุผลลัพธ์ที่คาดหวังของแอปในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า ฝั่งหน่วยงานภาครัฐ

1.1.5 ข้อเสนอแนะ

1.2 ประชาชนที่ใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ในการเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566

1.2.1 ข้อมูลส่วนบุคคลและการใช้แอปพลิเคชัน ThaiD

1.2.2 ภาพรวมเกี่ยวกับการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า

1.2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของแอปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า

1.2.4 ความสามารถในการบรรลุผลลัพธ์ที่คาดหวังของแอปในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า ฝั่งประชาชน

1.2.5 ข้อเสนอแนะ

3.3.2. ในส่วนของการวิจัยเชิงปริมาณ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้แบบสอบถามขนาดสั้นทาง Google Form เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล เป็นหัวข้อคำถาม ดังนี้

2.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1.1 อายุ

2.1.2 ระดับการศึกษา

2.1.3 อาชีพ

2.1.4 การรับรู้ของประชาชนของแอปพลิเคชัน ThaiD

2.1.5 ช่องทางการรับรู้ของประชาชนของแอปพลิเคชัน ThaiD

2.1.6 ความนิยมนแอปพลิเคชัน ThaiD หรือไม่

2.1.7 เหตุจำเป็นที่ต้องลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566

2.1.8 ใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566หรือไม่

- สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566

2.1.9 เหตุผลที่เลือกใช้อัปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566

2.1.10 ความยากง่ายของการใช้อัปพลิเคชัน ThaiD

2.1.11 ความเชื่อมั่นในแอปพลิเคชัน ThaiD

2.1.12 ปัญหาที่พบในการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD

2.1.13 ข้อเสนอแนะต่อกรมการปกครองเพื่อพัฒนาแอปพลิเคชัน ThaiD

- สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช่แอปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566

2.1.14 เหตุผลที่ไม่เลือกใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566

2.1.15 ลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566 ด้วยวิธีการใด

2.1.16 ความเชื่อมั่นในแอปพลิเคชัน ThaiD

2.1.17 ข้อเสนอแนะต่อกรมการปกครองเพื่อพัฒนาแอปพลิเคชัน ThaiD

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ ของกรมการปกครองที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานแอปพลิเคชัน ThaiD ในการเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566 และประชาชนที่ใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ในการเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566 เป็นจำนวน 10 คน ดังนี้

ลำดับ	ชื่อ	ตำแหน่ง
บุคลากรของกรมการปกครอง		
1	สิโรจน์	ผู้อำนวยการสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง
2	นิรุต	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
3	วรางค์	ปลัดอำเภอในจังหวัดเชียงราย
4	ชมจันทร์	ปลัดอำเภอในจังหวัดพะเยา
5	ลีลาวดี	ปลัดอำเภอในจังหวัดพะเยา
ประชาชนที่ใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ในการเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566		
6	กัญญา	ประชาชน (อายุ 31 ปี)
7	ประสิทธิ์	ประชาชน (อายุ 27 ปี)
8	กุลธิดา	ประชาชน (อายุ 30 ปี)

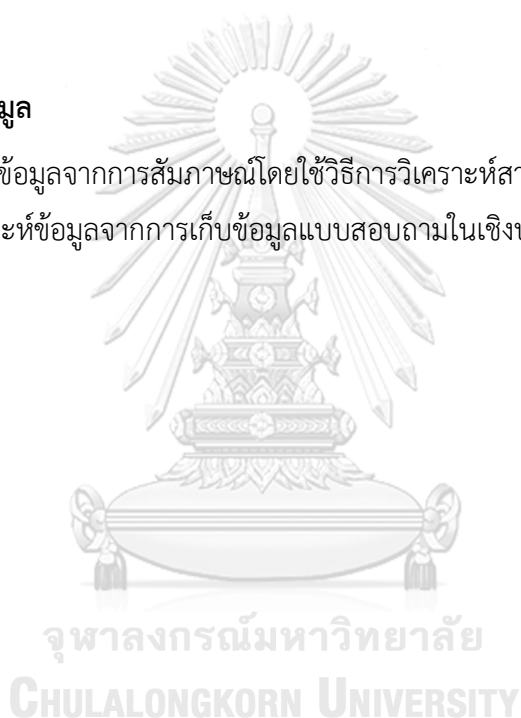
9	สุชาดา	ประชาชน (อายุ 45 ปี)
10	ไพบุลย์	ประชาชน (อายุ 30 ปี)

ตารางที่ 1 ตารางแสดงกลุ่มตัวอย่างสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

3.4.2 สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการกระจายแบบสอบถามใน Google Form ทางช่องทางออนไลน์ ในช่วงวันที่ 31 ตุลาคม ถึงวันที่ 7 พฤศจิกายน 2566 โดยให้ผู้ลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566 มาตอบเท่านั้น ได้รับการตอบกลับเป็นจำนวน 80 คน

3.5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์โดยใช้วิธีการวิเคราะห์สาระสำคัญ (Thematic analysis) ประกอบกับการวิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บข้อมูลแบบสอบถามในเชิงปริมาณ มาวิเคราะห์ร่วมกัน



บทที่ 4

ผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องประสิทธิผลของแอปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า พ.ศ. 2566 โดยการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เจ้าหน้าที่ของกรมการปกครอง จำนวน 5 คน และประชาชนผู้ใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ในการเลือกตั้งล่วงหน้า พ.ศ. 2566 จำนวน 5 คน และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการกระจายแบบสอบถามใน Google Form ทางช่องทางออนไลน์ โดยให้ผู้ลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566 มาตอบเท่านั้น ได้รับการตอบกลับเป็นจำนวน 80 คน นำมาวิเคราะห์เพื่อให้ได้คำตอบของงานวิจัยและเพื่อนำไปสรุปผลการศึกษา โดยผู้วิจัยจะอภิปรายข้อค้นพบจากการศึกษาโดยไล่เรียงจากข้อค้นพบจากการสัมภาษณ์ประกอบกับข้อค้นพบจากการตอบแบบสอบถามประกอบกัน ไล่เรียงไปในแต่ละประเด็น ซึ่งผู้วิจัยแบ่งประเด็นการอภิปรายผลการศึกษา ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัย
 - 4.1.1 อายุของกลุ่มตัวอย่างจากการสัมภาษณ์
 - 4.1.2 อายุของกลุ่มตัวอย่างจากการตอบแบบสอบถาม
 - 4.1.3 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างจากการสัมภาษณ์
 - 4.1.4 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างจากการตอบแบบสอบถาม
- 4.2 แอปพลิเคชัน ThaiD กับการลดภาระในการเข้าถึงบริการของประชาชน
 - 4.2.1 เหตุผลและความจำเป็นในการเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566
 - 4.2.2 การใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ในการเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566
 - 4.2.3 การรับรู้ของประชาชนต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ในลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566
 - 4.2.4 ระดับความยากง่ายของการใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566
 - 4.2.5 ความสามารถในการบรรลุผลลัพธ์ที่คาดหวังของแอปพลิเคชันในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566
 - 4.2.5 ปัญหาที่พบจากการใช้แอปพลิเคชัน ThaiD
 - 4.2.6 ข้อเสนอแนะต่อแอปพลิเคชัน ThaiD

- 4.3 แอปพลิเคชัน ThaiD ลดภาระทางการบริหารของเจ้าหน้าที่ของกรมการปกครอง
- 4.3.1 ความสามารถในการบรรลุผลลัพธ์ที่คาดหวังของแอปพลิเคชันในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566
- 4.3.2 ปัญหาที่พบในห้วงการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้าที่เกี่ยวข้องกับแอปพลิเคชัน
- 4.3.3 ข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ภาครัฐต่อแอปพลิเคชัน ThaiD
- 4.4 ความเชื่อมั่นและความปลอดภัยของแอปพลิเคชัน ThaiD
- 4.4.1 ความเชื่อมั่นของประชาชนในการรับบริการภาครัฐผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD
- 4.4.2 ความเชื่อมั่นของเจ้าหน้าที่ในการรับบริการภาครัฐผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD
- 4.4.3 ความปลอดภัยของแอปพลิเคชัน ThaiD

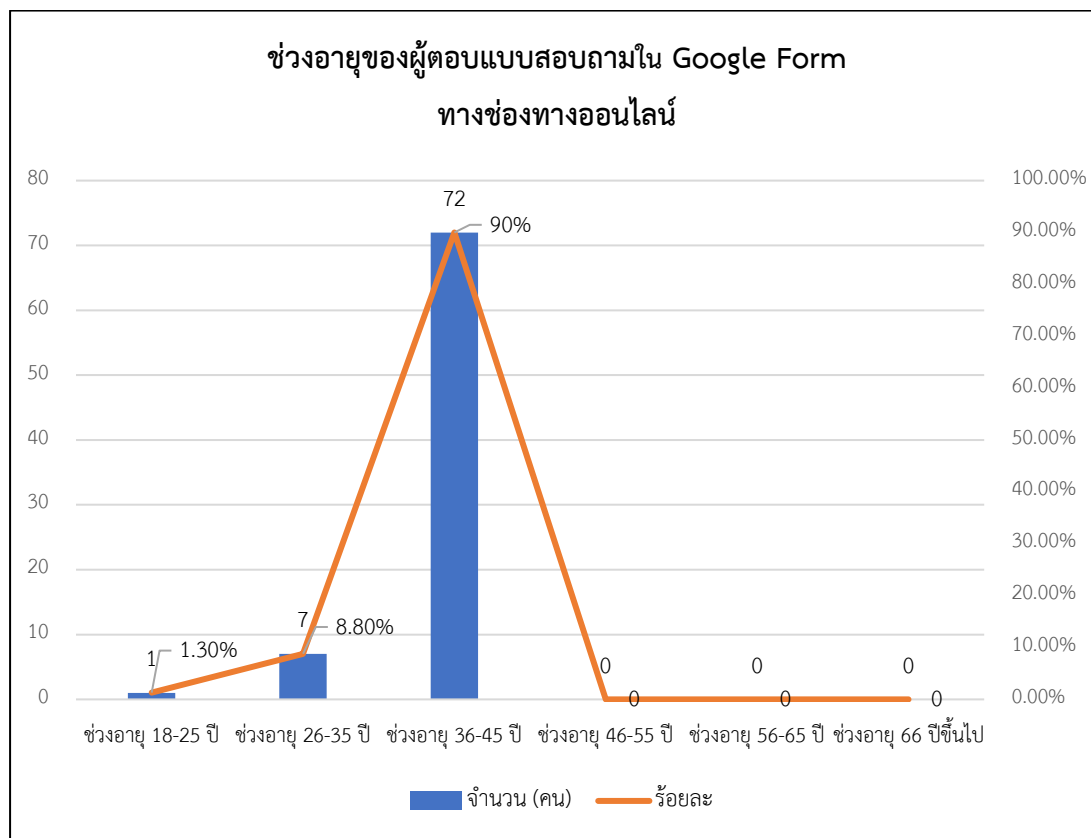
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัย

4.1.1 กลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์ เป็นประชาชนที่ใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า พ.ศ. 2566 จำนวน 5 คน มีช่วงอายุ 27-45 ปี ดังนี้

ประชาชนที่ใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ในการเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566		
1	กัญญา	ประชาชน (อายุ 31 ปี)
2	ประสิทธิ์	ประชาชน (อายุ 27 ปี)
3	กุลธิดา	ประชาชน (อายุ 30 ปี)
4	สุชาดา	ประชาชน (อายุ 45 ปี)
5	ไพบุลย์	ประชาชน (อายุ 30 ปี)

ตารางที่ 2 ตารางช่วงอายุกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์

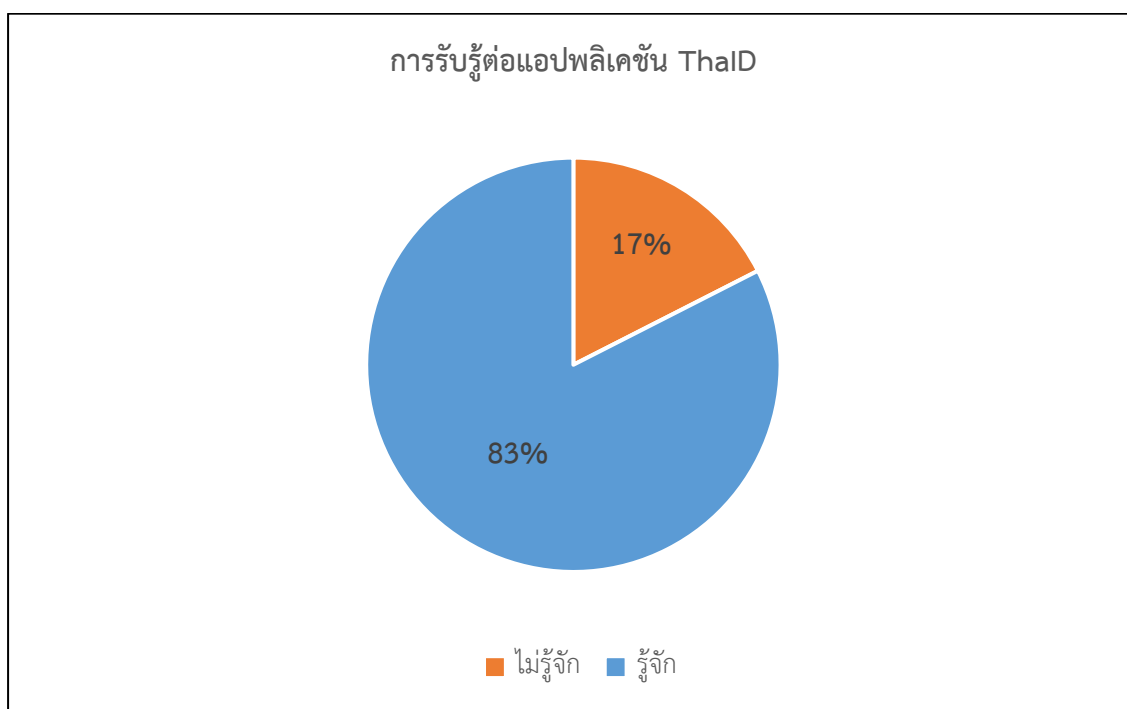
4.1.2 กลุ่มตัวอย่างจากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการกระจายแบบสอบถามใน Google Form ทางช่องทางออนไลน์ โดยให้ผู้ลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้าออกเขต พ.ศ. 2566 มาตอบเท่านั้น ได้รับการตอบกลับเป็นจำนวน 80 คน แบ่งช่วงอายุได้ดังนี้



ตารางที่ 3 แผนภูมิแท่งแสดงช่วงอายุกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

จะเห็นได้ว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามใน Google Form ทางช่องทางออนไลน์ ทั้งหมด 80 คน พบว่า กลุ่มประชาชนที่ลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้าออกเขต พ.ศ. 2566 จำนวนสูงสุด ได้แก่ ช่วงอายุ 36-45 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 90 รองลงมา ได้แก่ ช่วงอายุ 26-35 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 และช่วงอายุ 18-25 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ซึ่งจากการตอบแบบสอบถามไม่ปรากฏพบว่าประชาชนในช่วงอายุ 46 ปีขึ้นไป ที่ตอบแบบสอบถามออนไลน์

จากการตอบแบบสอบถามออนไลน์จำนวน 80 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม รู้จักแอปพลิเคชัน ThaiD คิดเป็นร้อยละ 82.5 และไม่รู้จักแอปพลิเคชัน ThaiD คิดเป็นร้อยละ 17.5 แสดงได้ตั้งกราฟด้านล่างสะท้อนว่าประชาชนส่วนใหญ่ในการตอบแบบสอบถามรับรู้ว่ามีบริการภาครัฐทางเทคโนโลยีดิจิทัลผ่านแพลตฟอร์มแอปพลิเคชัน ThaiD



ตารางที่ 4 แผนภูมิรูปภาพแสดงการรับรู้ต่อแอปพลิเคชัน ThaiD

ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น

4.1.3. กลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์ จำนวน 5 คน มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 2 คน และการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 2 คน ดังนี้

ประชาชนที่ใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ในการเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566			
1	กัญญา	ประชาชน (อายุ 31 ปี)	ปริญญาโท
2	ประสิทธิ์	ประชาชน (อายุ 27 ปี)	ปริญญาตรี
3	กุลธิดา	ประชาชน (อายุ 30 ปี)	ปริญญาโท
4	สุชาดา	ประชาชน (อายุ 45 ปี)	ปริญญาโท

5	ไพบูลย์	ประชาชน (อายุ 30 ปี)	ปริญญาตรี
---	---------	----------------------	-----------

ตารางที่ 5 ตารางแสดงระดับการศึกษากลุ่มตัวอย่างการสัมภาษณ์

4.1.4. กลุ่มตัวอย่างจากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการกระจายแบบสอบถามใน Google Form ทางช่องทางออนไลน์ ทั้งหมดจำนวน 80 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาจำนวนมากที่สุด คือ ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมา คือ ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 และลำดับสุดท้าย คือ ระดับการศึกษาปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 จากผู้ตอบแบบสอบถามไม่ปรากฏพบ ผู้มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) และอนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า สามารถจำแนกระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง แสดงได้ดังนี้

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)	0	0
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6)	0	0
อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า	0	0
ปริญญาตรี	48	60
ปริญญาโท	31	38.8
ปริญญาเอก	1	1.2

ตารางที่ 6 ตารางแสดงระดับการศึกษากลุ่มตัวอย่างจากผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 แอปพลิเคชัน ThaiD กับการลดภาระในการเข้าถึงบริการของประชาชน

4.2.1 เหตุผลและความจำเป็นในการเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566

คณะกรรมการการเลือกตั้งได้กำหนดให้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรไทยเป็นการทั่วไป พ.ศ. 2566 ในวันที่ 14 พฤษภาคม 2566 หลังมีการยุบสภาผู้แทนราษฎร นอกจากการเลือกตั้งตามวันที่คณะกรรมการการเลือกตั้งได้กำหนดเป็นการทั่วไปไว้แล้ว คณะกรรมการเลือกตั้งอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มีสิทธิลงคะแนนเลือกตั้งที่ไม่สามารถใช้สิทธิเลือกตั้ง

ณ เขตเลือกตั้งในวันเลือกตั้งตามที่ได้กำหนดไว้ เนื่องจากไม่ได้อาศัยอยู่ตามทะเบียนบ้านจริง หรืออาจติดธุระในวันเลือกตั้ง (14 พฤษภาคม 2566) สามารถลงคะแนนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต ได้ในวันที่ 7 พฤษภาคม 2566 จะเห็นได้จากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“เนื่องจากไม่สามารถเดินทางกลับไปยังภูมิลำเนาในวันเลือกตั้งจริงได้

เพราะทำงานอยู่ในกรุงเทพฯ”

คุณ สุชาดา (ประชาชน)

“วันเลือกตั้งจริง ติดธุระไม่สามารถไปเลือกตั้งที่หน่วยเลือกตั้งที่บ้านได้”

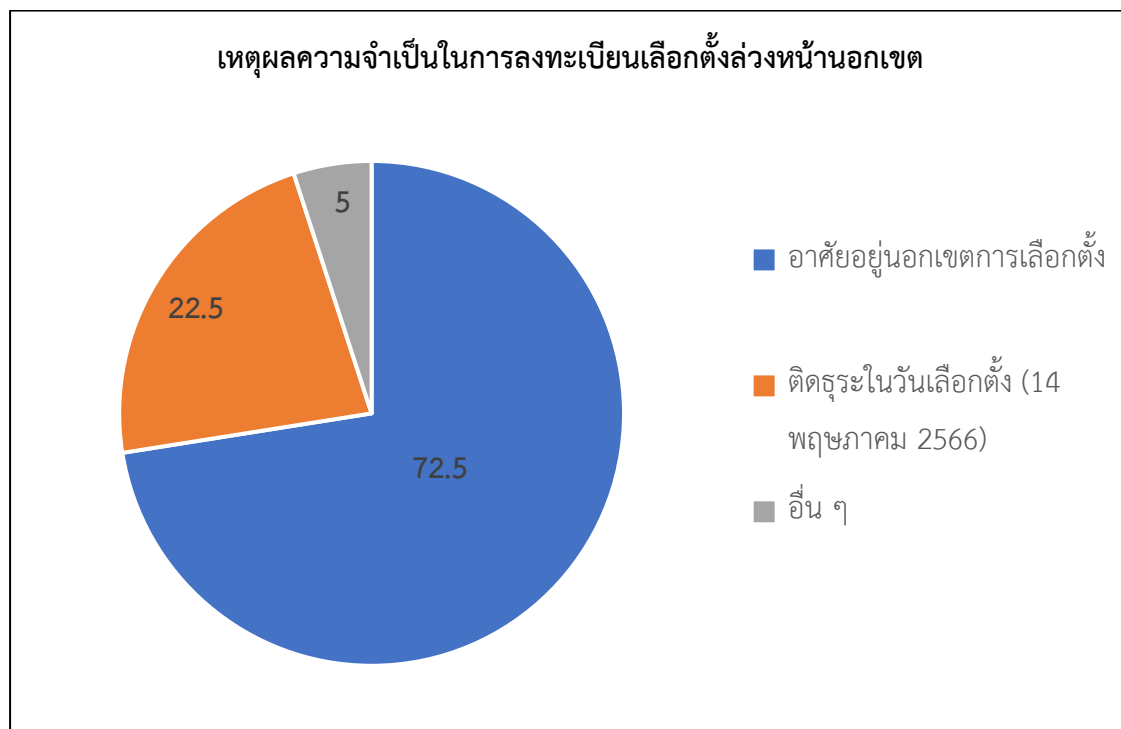
คุณ กัญญา (ประชาชน)

“เนื่องจากทำงานนอกเขตพื้นที่ที่มีสิทธิเลือกตั้ง และไม่สะดวกเดินทางไปใช้สิทธิในวันเลือกตั้ง”

คุณ กุลธิดา (ประชาชน)

จากการสัมภาษณ์ของคุณสุชาดาและคุณกุลธิดา ไม่สามารถลงคะแนนเลือกตั้ง ตามวันที่คณะกรรมการการเลือกตั้งได้กำหนดเป็นการทั่วไป (14 พฤษภาคม 2566) ได้เนื่องจาก ไม่ได้อาศัยอยู่ตามทะเบียนบ้าน เนื่องจากทำงานอยู่นอกพื้นที่ตามทะเบียนบ้าน และคุณกัญญา ติดธุระ ไม่สามารถลงคะแนนเลือกตั้งตามวันที่คณะกรรมการการเลือกตั้งได้กำหนดเป็นการทั่วไป ได้เช่นกัน จึงมีความจำเป็นต้องลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต

ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามพบว่า เหตุผลที่ประชาชนลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566 เนื่องจากอาศัยอยู่นอกเขตการเลือกตั้ง เป็นเหตุผลที่พบมากที่สุด (ร้อยละ 72.5) และรองลงมา คือ ติดธุระในวันเลือกตั้งจริงในวันที่ 14 พฤษภาคม 2566 (ร้อยละ 22.5) แสดงได้ดังนี้



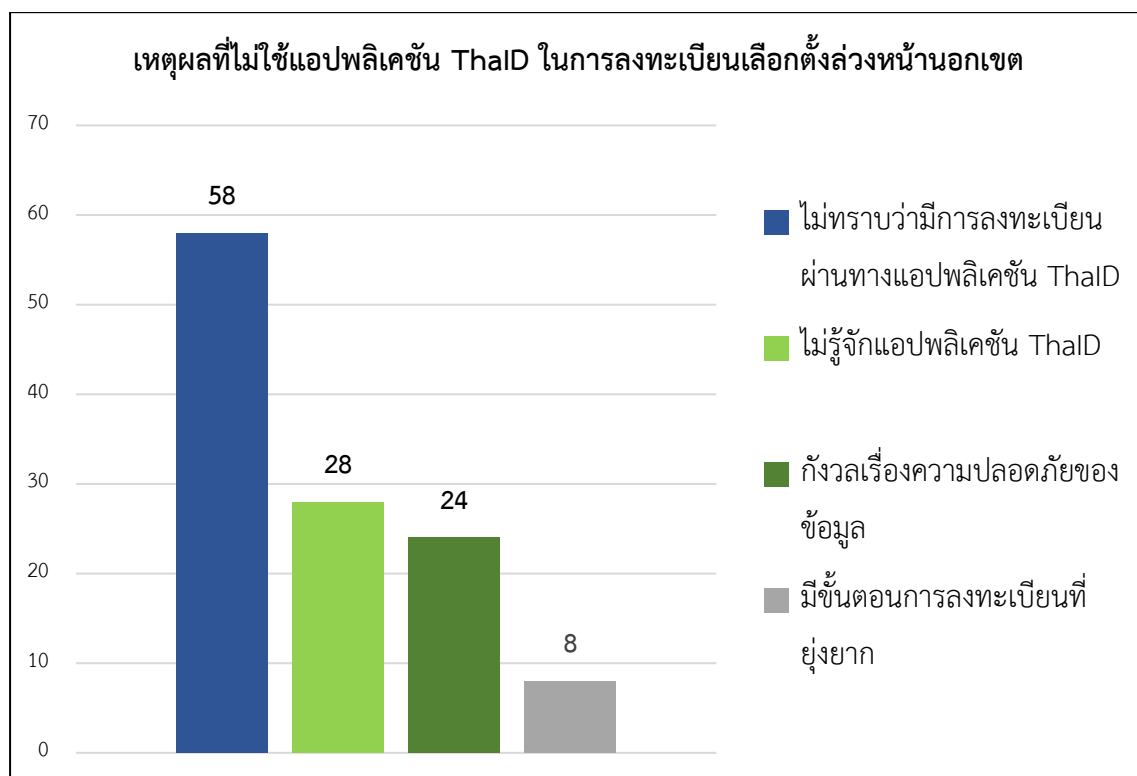
ตารางที่ 7 แผนภูมิวงกลมแสดงเหตุผลและความจำเป็นในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขตจากการตอบแบบสอบถาม

จากบทสัมภาษณ์ประกอบการตอบแบบสอบถาม จะเห็นได้ว่า ประชาชนที่ลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต มีเหตุผลและความจำเป็น ไม่สามารถใช้สิทธิเลือกตั้งในวันที่ 14 พฤษภาคม 2566 ที่คณะกรรมการการเลือกตั้งกำหนดให้เป็นวันเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ณ เขตเลือกตั้งตามภูมิลำเนาที่ตนมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านได้ เนื่องจากอาศัยอยู่นอกเขตการเลือกตั้งที่ตนมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน เป็นเหตุผลอันดับแรก และรองลงมา คือ ติดธุระในวันเลือกตั้งจริงในวันที่ 14 พฤษภาคม 2566 ไม่สามารถเดินทางไปเลือกตั้ง ณ เขตที่ตนมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านได้

4.2.2 การใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566

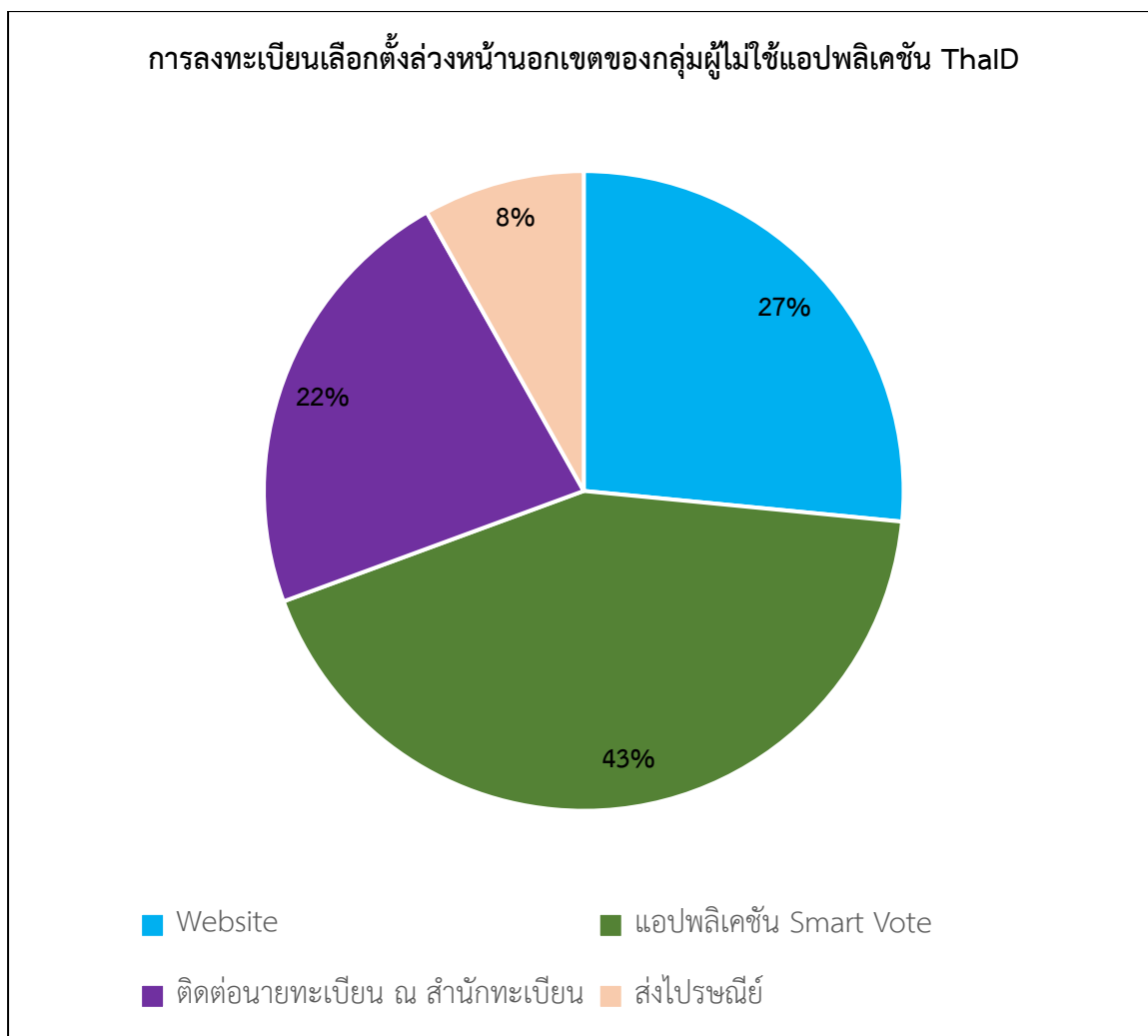
จากข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงไม่ถึงครึ่งหนึ่งที่ใช่แอปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต โดยจากทั้งหมดจำนวน 80 คน พบว่า มีจำนวนผู้ลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขตผ่านทางแอปพลิเคชัน ThaiD จำนวน 32 คน (ร้อยละ 40) และผู้ลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขตที่ไม่ใช่แอปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียน

จำนวน 48 คน (ร้อยละ 60) ซึ่งในจำนวนผู้ลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขตที่ไม่ใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียน พบว่าเหตุผลที่ไม่ใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต มากที่สุด คือ ไม่ทราบว่ามีการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขตผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ร้อยละ 58) เหตุผลรองลงมา คือ ไม่รู้จักแอปพลิเคชัน ThaiD (ร้อยละ 28) กังวลเรื่องความปลอดภัยของข้อมูล (ร้อยละ 24) และมีขั้นตอนการลงทะเบียนที่ยุ่งยาก (ร้อยละ 8) แสดงได้ดังนี้



ตารางที่ 8 แผนภูมิแท่งแสดงเหตุผลที่ไม่ใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต

และกลุ่มประชาชนที่ลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566 จำนวน 48 คน ที่ไม่ได้ใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พบว่า ลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขตจาก แอปพลิเคชัน Smart Vote มากที่สุด (ร้อยละ 43) วิธีการรองลงมา คือ ลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์ (ร้อยละ 27) ติดต่อมายทะเบียน ณ สำนักทะเบียน (ร้อยละ 22) ส่งไปรษณีย์ (ร้อยละ 8) และ แสดงได้ดังนี้



ตารางที่ 9 แผนภูมิแสดงการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขตของผู้ใช้แอปพลิเคชัน ThaiD จากการตอบแบบสอบถาม

4.2.3 การรับรู้ของประชาชนต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566

แอปพลิเคชัน ThaiD เปิดตัวให้ประชาชนไทยใช้งานแอปพลิเคชัน เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2566 โดยกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยเป็นผู้พัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล และหนึ่งในบริการของแอปพลิเคชัน ThaiD เปิดให้ประชาชนใช้บริการ คือ การลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขตโดยมีการประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้ให้แก่ประชาชนทราบในการให้บริการภาครัฐผ่านช่องทางดิจิทัล ทางสื่อโทรทัศน์ สื่อออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ เว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐ ป้ายประชาสัมพันธ์ หรือการประชาสัมพันธ์ผ่านทางผู้นำชุมชน เป็นต้น ดังจะเห็นได้จากบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ทราบว่ามีบริการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้าผ่านแอปพลิเคชัน

จากการประชาสัมพันธ์ของกรมการปกครอง”

คุณ สุชาติ (ประชาชน)

“รู้จากมีเพื่อนแนะนำให้ใช้แอปพลิเคชันลงทะเบียน”

คุณ ประสิทธิ์ (ประชาชน)

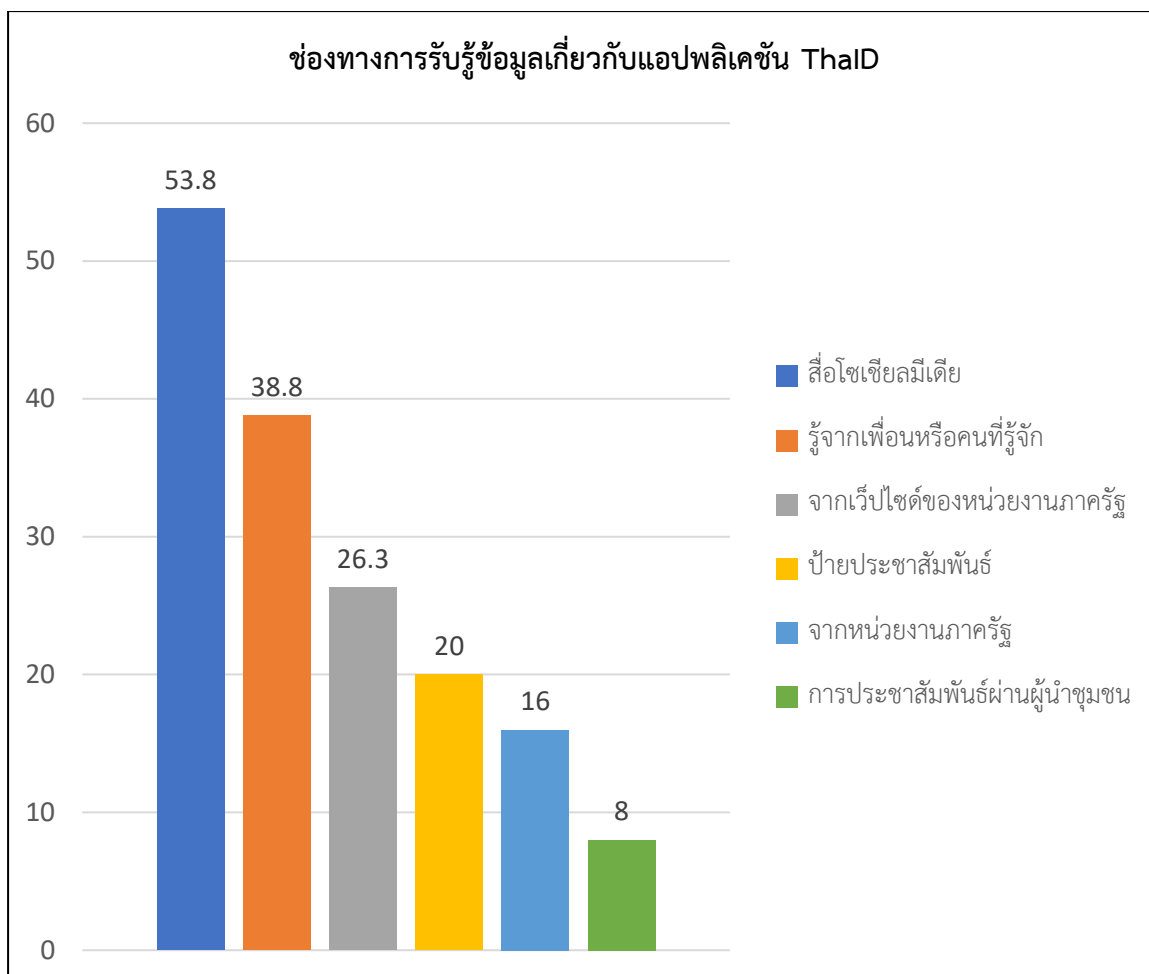
“เปิด google หาข้อมูลเกี่ยวกับการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า”

คุณ กัญญา (ประชาชน)

จากบทสัมภาษณ์ข้างต้น จะเห็นได้ว่า ประชาชนที่ใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต ทราบจากการประชาสัมพันธ์การให้บริการภาครัฐในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566 ผ่านทางแอปพลิเคชัน ThaiD จากการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ กรมการปกครอง จากเพื่อน และการค้นหาข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต

ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามพบว่า ประชาชนรับรู้ว่ามีบริการให้บริการภาครัฐผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน ThaiD จากสื่อโซเชียลมีเดีย พบมากที่สุด (ร้อยละ 53.8) รองลงมา รู้จากเพื่อนหรือคนที่รู้จัก (ร้อยละ 38.8) จากเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐ (ร้อยละ 26.3) ป้ายประชาสัมพันธ์จากหน่วยงานภาครัฐ (ร้อยละ 20) การประชาสัมพันธ์ผ่านผู้นำชุมชน (ร้อยละ 8) ซึ่งประชาชนแต่ละคนสามารถรับรู้การประชาสัมพันธ์การให้บริการภาครัฐผ่านทางแอปพลิเคชัน ThaiD ได้หลายช่องทาง สามารถแสดงได้ดังนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



ตารางที่ 10 แผนภูมิแท่งแสดงช่องทางการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน ThaiD

ข้อมูลข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าการประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ให้กับประชาชนทราบถึงการบริการภาครัฐผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD การสื่อสารให้ข้อมูลกับประชาชน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการภาครัฐผ่านแอปพลิเคชัน และจะเห็นได้ว่า จากการตอบแบบสอบถาม พบว่า มีจำนวนผู้ลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 60 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดนั้น เหตุผลที่พบมากที่สุดที่ไม่ใช่แอปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขตคือ ไม่ทราบว่าแอปพลิเคชัน ThaiD สามารถลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้าได้ ร้อยละ 58 และเหตุผลรองลงมา คือ ไม่รู้จักแอปพลิเคชัน ThaiD จำนวนร้อยละ 28 มีความกังวลเรื่องความปลอดภัยของข้อมูล ร้อยละ 24 และผู้วิจัยพบว่ากลุ่มประชาชนที่ลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566 จำนวน 48 คน ลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขตจาก แอปพลิเคชัน Smart Vote มากที่สุดจำนวนร้อยละ 43 รองลงมา คือ ลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์ร้อยละ 27 ติดต่อนายทะเบียน สำนักทะเบียน ร้อยละ 22 และทางไปรษณีย์ ร้อยละ 8 สอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่กรมการปกครอง ดังจะเห็นได้จากบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“อำเภอเมืองพะเยา ประชาชนยังใช้แอปพลิเคชัน ThaiD

ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขตน้อย เพราะแอปพลิเคชัน ThaiD เพิ่งเปิดเมื่อต้นปี ทำให้ประชาชนยังไม่รู้ว่าแอปพลิเคชัน ThaiD สามารถใช้ลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขตได้ ประชาชนผู้สูงอายุ ไม่กล้าใช้แอปพลิเคชัน เพราะยังยึดติดเอกสารราชการอยู่ และไม่มีความรู้เรื่องเทคโนโลยี จึงไม่เลือกใช้แอปพลิเคชัน”

คุณ ลีลาวดี (ปลัดอำเภอ)

จากบทสัมภาษณ์ของคุณลีลาวดีข้างต้น สะท้อนให้เห็นว่า การเปิดตัวแอปพลิเคชัน ThaiD เข้าเนื่องจากแอปพลิเคชันเปิดตัวการใช้งานเมื่อต้นปี พ.ศ. 2566 และคณะกรรมการการเลือกตั้งได้กำหนดให้มีการเลือกตั้งในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2566 ทำให้การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบไม่ทั่วถึง อาจเป็นปัจจัยที่ทำให้ประชาชนเลือกใช้แอปพลิเคชัน Smart Vote ของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งซึ่งเป็นแอปพลิเคชันที่ใช้ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขตอยู่แล้วในปี พ.ศ. 2562 และอีกประการหนึ่งสะท้อนให้เห็นว่า กลุ่มผู้สูงอายุยังมีความยึดติดในเรื่องเอกสารราชการ ยังขาดความรู้ในเรื่องของเทคโนโลยีดิจิทัล จึงยังไม่ยอมรับแอปพลิเคชัน ThaiD ประชาชนกลุ่มนี้จึงเลือกที่จะลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขตโดยการติดต่อนายทะเบียน ณ สำนักทะเบียนด้วยตนเอง

4.2.4 ระดับความยากง่ายของการใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566

ปัจจัยความยากง่ายเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการทางดิจิทัล หากแอปพลิเคชันมีฟังก์ชันที่ง่ายต่อการใช้งาน ผู้ใช้บริการย่อมเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ และเกิดการยอมรับในการให้บริการภาครัฐผ่านทางดิจิทัล แต่หากการใช้งานของแอปพลิเคชันมีความยุ่งยาก อาจทำให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการจากช่องทางอื่น ดังจะเห็นได้จากบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“แอปพลิเคชันใช้งานง่าย เพียงว่าเราต้องกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนถูกต้อง”

คุณ สุชาดา (ประชาชน)

“แอปพลิเคชันใช้งานยาก เนื่องจากจะต้องสลับหน้าไปมา
ระหว่างแอปพลิเคชัน ThaiD และเว็บไซต์ลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า
ทำให้รู้สึกงงกับการใช้งาน”

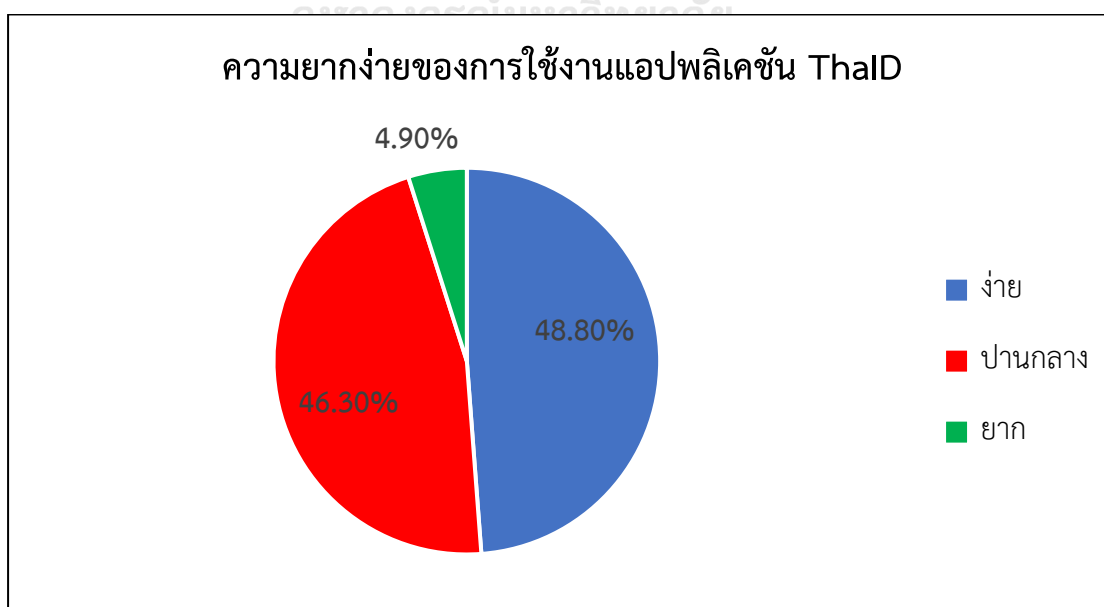
คุณ ประสิทธิ์ (ประชาชน)

“แอปพลิเคชันค้ำระหว่างการใช้งาน ทำให้ต้องเข้าระบบใหม่
ต้องกรอกข้อมูลใหม่ ถ้าแอปพลิเคชันเสถียรจะดีกว่านี้”

คุณ ไพบูลย์ (ประชาชน)

จากบทสัมภาษณ์ข้างต้น พบว่า แอปพลิเคชัน ThaiD ผู้ใช้บริการพบปัญหาจากการใช้บริการจากการให้สัมภาษณ์ของคุณประสิทธิ์ พบว่า แอปพลิเคชันใช้งานยาก เนื่องจากการสลับหน้าของแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ลงทะเบียนเลือกตั้ง และคุณไพบูลย์ พบว่า แอปพลิเคชันค้ำระหว่างการใช้งาน สะท้อนให้เห็นว่า กรมการปกครองซึ่งเป็นหน่วยดูแลและพัฒนาแอปพลิเคชัน ThaiD ควรพัฒนาระบบของแอปพลิเคชันให้มีความเสถียรมากขึ้น และพัฒนาฟังก์ชันให้ผู้บริการใช้งานง่ายขึ้น ประกอบกับ

ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามประเด็นความยาก ง่าย ของการใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า พ.ศ. 2566 โดยเรียงลำดับจากง่าย=1 ปานกลาง=2 และยาก=3 พบว่า ผู้ใช้ประเมินการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ระดับง่าย และปานกลาง ใกล้เคียงกัน ดังนี้ แอปพลิเคชันใช้งานง่าย ร้อยละ 48.8 ระดับปานกลาง 46.3 ระดับยาก 4.9 แสดงได้ดังนี้



ตารางที่ 11 แผนภูมิวงกลมแสดงความยากง่ายของการใช้แอปพลิเคชัน ThaiD

4.2.5 ความสามารถในการบรรลุผลลัพธ์ที่คาดหวังของแอปพลิเคชันในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต

แอปพลิเคชัน ThaiID พัฒนามาเพื่อเป็น Digital ID ของคนไทยในการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการพิสูจน์และยืนยันตัวตนก่อนเข้ารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชน ที่จำเป็นต้องพิสูจน์และยืนยันตัวตนก่อนเข้ารับบริการ โดยการนำแอปพลิเคชัน ThaiID มาใช้อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566 มีวัตถุประสงค์เพื่อ ลดภาระทางการบริหารแก่ประชาชน ลดภาระการเข้าถึงบริการจากหน่วยงานภาครัฐแก่ประชาชน เช่น ประหยัดเวลาในการดำเนินการ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยังหน่วยงานภาครัฐ ไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำซ้อน สามารถดำเนินการได้ด้วยตนเองตลอดเวลา ดังจะเห็นได้จากบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“กรมการปกครองได้พัฒนาแอปพลิเคชัน ThaiID จะทำให้ประชาชนได้ประโยชน์อย่างสูงสุด

เช่น การยื่นคำร้องทางดิจิทัลโดยไม่ต้องใช้กระดาษ ไม่ต้องเดินทางไปยังสำนักงาน

สามารถลงทะเบียนในแอปพลิเคชันได้ ทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการภาครัฐ”

คุณ สิโรจน์ (ผู้อำนวยการสำนักบริหารการทะเบียน)

ซึ่งความสามารถในการบรรลุผลลัพธ์ที่คาดหวังของแอปพลิเคชันในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566 พบว่า การลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต ผ่านทางแอปพลิเคชัน ThaiID เกิดผลลัพธ์แก่ประชาชน ดังนี้ การดำเนินการลงทะเบียนทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต มีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาในการดำเนินการ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง สามารถใช้บริการภาครัฐได้โดยไม่มีขีดจำกัดด้านเวลา ไม่ต้องกรอกข้อมูลส่วนตัวที่ซ้ำซ้อน มีความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของแอปพลิเคชัน ดังจะเห็นได้จากบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้าผ่านแอปพลิเคชัน สะดวก รวดเร็ว

ประหยัดเวลา เนื่องจากไม่ต้องกรอกข้อมูลส่วนตัว และไม่ต้องเปิดเว็บไซต์

ซึ่งอาจจะมีเว็บไซต์ลงทะเบียนปลอม

อีกทั้งไม่ต้องกรอกเลขประจำบ้านซึ่งต้องหาข้อมูลมากกรอกอีก”

คุณ กัญญา (ประชาชน)

“การลงทะเบียนผ่านแอปพลิเคชัน ช่วยอำนวยความสะดวกได้เป็นอย่างดี

นอกจากนี้ยังช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายอีกด้วย”

คุณ สุชาดา (ประชาชน)

“การลงทะเบียนผ่านแอปพลิเคชัน ทำให้ไม่ต้องเดินทางไปติดต่อทำธุรกรรมด้วยตนเอง

สามารถทำได้เองทุกที่ ทุกเวลา ประหยัดเวลาในการเดินทาง การติดต่อ

และประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อ”

คุณ กุลธิดา (ประชาชน)

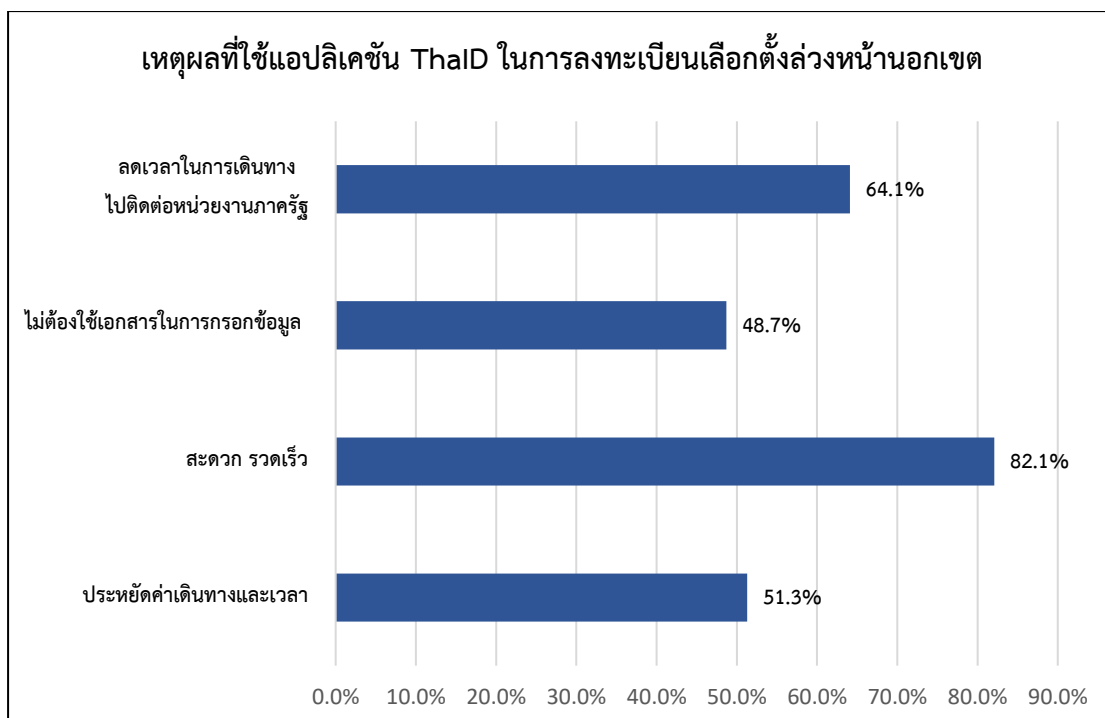
“ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว ตรวจสอบได้

ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปทางทำธุรกรรมกับสำนักทะเบียน”

คุณ ประสิทธิ์ ประชาชน

ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามผลลัพธ์จากการใช้แอปพลิเคชัน ThalD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566 พบว่า การลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขตมีความสะดวก รวดเร็ว มากที่สุด (ร้อยละ 82.1) และรองลงมา สามารถลดเวลาในการเดินทางไปติดต่อหน่วยงาน ภาครัฐ หน่วยงาน (ร้อยละ 64.1) ประหยัดค่าเดินทางและเวลา (ร้อยละ 51.3) ไม่ต้องใช้เอกสาร ในการกรอกข้อมูล (ร้อยละ 48.7) แสดงได้ดังนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



ตารางที่ 12 แผนภูมิแท่งแสดงเหตุผลที่ใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต

จากการสัมภาษณ์ประกอบกับการตอบแบบสอบถาม สะท้อนให้เห็นว่า แอปพลิเคชัน ThaiD สามารถลดภาระจากการเข้าถึงบริการของประชาชนจากหน่วยงานภาครัฐในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต ตามวัตถุประสงค์ของการให้บริการภาครัฐทางดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD

4.2.6 ปัญหาที่พบจากการใช้แอปพลิเคชัน ThaiD

จากการใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566 ของผู้ใช้งาน ผู้วิจัยพบว่า แอปพลิเคชัน ThaiD มีปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ เช่นกรณีคุณไพบูลย์ และคุณกัญญา ที่ให้สัมภาษณ์ว่า

“แอปพลิเคชันค้างระหว่างการใช้งาน ทำให้ต้องเข้าระบบใหม่

ต้องกรอกข้อมูลใหม่ ถ้าแอปพลิเคชันเสถียรจะดีกว่านี้”

คุณ ไพบูลย์ (ประชาชน)

“เนื่องจากจะต้องสลับหน้าไปมา ระหว่างแอปพลิเคชัน ThaiD

และเว็บไซต์ลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า ทำให้สับสนระหว่างการใช้งาน”

คุณ กัญญา (ประชาชน)

อีกทั้ง คุณสิโรจน์ ชี้ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นในห้วงเวลาการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต ว่าแอปพลิเคชันเกิดอุปสรรคเนื่องจากประชาชนลงทะเบียนในเวลาพร้อม ๆ กัน ช่วงท้ายของการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต ทำให้ระบบของแอปพลิเคชันมีปัญหา ดังจะเห็นได้จากบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ประเด็นปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นคือ การลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า มีการกำหนดห้วงเวลาในการลงทะเบียน แต่เนื่องจากจำนวนประชาชนลงทะเบียนพร้อม ๆ ในช่วงท้าย ทำให้เกิดอุปสรรคเล็กน้อย ทั้งนี้ก็สามารถแก้ปัญหาได้”

คุณ สิโรจน์ (ผู้อำนวยการสำนักบริหารการทะเบียน)

จากการตอบแบบสอบถามของประชาชนกลุ่มผู้ใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พบปัญหา ดังนี้

ปัญหาที่พบจากการใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า
1. การยืนยันใบหน้าและการใช้งานที่ค่อนข้างช้ายาก
2. เข้าใจยาก หัวข้อต่าง ๆ ในแอปพหยากร ไม่ตรงประเด็น ควรมีหัวข้อที่ชัดเจน แยกประเภท ทำให้ง่ายต่อการค้นหาข้อมูล/บริการ
3. เข้าหน้า login บ่อยเกินไป และเมนูไม่สะดวกในการใช้งาน
4. ระบบไม่เสถียร

ตารางที่ 13 ตารางแสดงปัญหาที่พบจากการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD

จากการสัมภาษณ์และการตอบแบบสอบถาม จะเห็นได้ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้งานของแอปพลิเคชัน ThaiD พบว่า รูปแบบของแอปพลิเคชันทำให้ผู้ใช้งานมีความสับสน ใช้งานยาก ระบบของแอปพลิเคชันไม่เสถียร เช่น แอปพลิเคชันค้าง อีกทั้งการเชื่อมต่อเว็บไซต์อื่น ๆ เพื่อทำธุรกรรมกับภาครัฐยังมีการเชื่อมต่อที่ไม่เสถียร สะท้อนปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้งานให้กับกรมการปกครองในฐานะผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน ThaiD เพื่อพัฒนา ปรับปรุง แอปพลิเคชัน ThaiD ให้ดียิ่งขึ้น

4.2.7 ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อแอปพลิเคชัน ThaiD

ข้อเสนอแนะที่พบจากการให้สัมภาษณ์ประชาชนผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566 จำนวน 5 คน ค้นพบข้อเสนอแนะ ดังนี้ ผู้ใช้งานมีความต้องการอยากให้แอปพลิเคชัน ThaiD เป็นแอปพลิเคชันกลางของหน่วยงานรัฐ ที่รวมการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ อยู่ในแอปพลิเคชัน ThaiD เพื่อลดการดาวน์โหลด แอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐลง การปรับปรุงรูปแบบของแอปพลิเคชันให้ทันสมัย มีความเสถียร เข้าใจง่ายมากขึ้น รวมทั้ง การพัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ดังจะเห็นได้จากบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ควรเพิ่มบริการต่าง ๆ เข้าไปในแอปพลิเคชัน เช่น การจองคิวใช้บริการออนไลน์ การทำ Q&A การทำศูนย์รวมข้อมูลข่าวสารของรัฐ และงานบริการอื่น ๆ ของภาครัฐไว้ในแอปเดียว เพราะแอปพลิเคชันนี้มีข้อมูลส่วนตัวของประชาชนอยู่แล้ว ควรจะนำทุกบริการของภาครัฐไว้ในแอปพลิเคชัน ThaiD เพื่อที่จะได้ไม่ต้องดาวน์โหลดหลาย ๆ แอปพลิเคชัน ของหลายๆกรม/กระทรวง”

คุณ กัญญา (ประชาชน)

“อยากให้พัฒนารูปแบบการใช้งานภายในแอปพลิเคชันให้มีความทันสมัย ทั้งในประเด็นของฟอนต์ สี การเข้าเมนูย่อยต่างๆ หรือการลิงค์ข้อมูลภายในแอปพลิเคชัน ไปสู่ลิงค์เว็บไซต์หลักต่างๆ ของกรมการปกครอง ให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น”

คุณ กุลธิดา (ประชาชน)

“พัฒนาการใช้งานแอปพลิเคชันให้มีความเสถียรภาพ ปลอดภัย ตรวจสอบได้ เพื่อเปลี่ยนเป็นการใช้บัตรประจำตัวประชาชนฉบับจริง ไปสู่ การใช้บัตรประจำตัวประชาชน แบบอิเล็กทรอนิกส์ 100% ”

คุณ ประสิทธิ์ (ประชาชน)

จากการตอบแบบสอบถามของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 80 คน พบข้อเสนอแนะต่อแอปพลิเคชัน ThaiD เสนอให้กรมการปกครองเพื่อพัฒนาแอปพลิเคชัน ThaiD ให้ดียิ่งขึ้น แสดงได้ดังนี้

ข้อเสนอแนะต่อกรมการปกครองเพื่อพัฒนาแอปพลิเคชัน ThaiD
1. พัฒนาความปลอดภัยของแอปพลิเคชันให้มากยิ่งขึ้น สร้างความเชื่อมั่นและสามารถใช้งานได้จริงโดยไม่ต้องใช้เอกสารสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาเอกสารอื่น ๆ ในการติดต่อ ราชการกับหน่วยงานต่าง ๆ โดยเฉพาะกรมการปกครอง
2. ควรพัฒนาระบบการลงทะเบียนให้สามารถดำเนินการครบทุกกระบวนการได้ภายในแอปพลิเคชันเดียว โดยไม่ต้องเชื่อมต่อไปยังลิงค์เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันใด ๆ อีก
3. ควรพัฒนารูปแบบแอปพลิเคชันให้มีความทันสมัย โดดเด่น น่าสนใจ และพัฒนาฟังก์ชันการใช้งาน ให้มีความหลากหลายมากขึ้น
4. เชื่อมโยงแอปพลิเคชันในการทำธุรกรรมกับหน่วยงานรัฐ เพิ่มขึ้น เช่น ที่ดิน ประกันสังคม หรือพัฒนาสังคมละความมั่นคงของมนุษย์ เป็นต้น เพื่อนอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมต่าง ๆ ต่อไป
5. สามารถใช้กับสิ่งที่จำเป็นในชีวิตประจำวันได้จริง เช่น ธนาคาร โรงพยาบาล จ่ายค่ารถ เป็นต้น
6. สร้างความเชื่อมั่นให้ประชาชนต่อความปลอดภัยในการลงข้อมูลส่วนตัว
7. ควรรวบรวมบริการทั้งหมดของรัฐ มาอยู่ในแอปพลิเคชันเดียว และควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน รู้จักมากกว่านี้

ตารางที่ 14 ตารางแสดงข้อเสนอแนะต่อแอปพลิเคชัน ThaiD

4.3 แอปพลิเคชัน ThaiD ลดภาระทางการบริหารของเจ้าหน้าที่กรมการปกครอง

4.3.1 ความสามารถในการบรรลุผลลัพธ์ที่คาดหวังของแอปพลิเคชันในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566

ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566 แอปพลิเคชัน ThaiD เป็นบริการบริการภาครัฐอีกช่องทางหนึ่งที่เปิดให้ประชาชนลงทะเบียน เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนการใช้บริการ ลดการกรอกข้อมูลที่ซ้ำซ้อนให้กับหน่วยงานภาครัฐ ในทางเดียวกันผู้วิจัยพบว่าจากการสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่กรมการปกครอง ให้สัมภาษณ์ไปในทิศทางเดียวกันว่า เมื่อมีแอปพลิเคชัน ThaiD เข้ามาให้บริการในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต สามารถลดภาระการบริหารของเจ้าหน้าที่กรมการปกครองได้ ได้แก่ ทำให้เจ้าหน้าที่ลดภาระในการรับเอกสารแบบกระดาษ ลดภาระการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร ส่งผลทำให้มีเวลาในการบริการประชาชนในด้านอื่น ๆ เพิ่มมากขึ้น ดังจะเห็นได้จากบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ช่วยลดภาระให้กับเจ้าหน้าที่ ในการรับลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้าเป็นอย่างมาก เพราะไม่ต้องรับเอกสารจากไปรษณีย์ เพื่อมาบันทึกในระบบ ลดความผิดพลาด หรือตกหล่นของรายชื่อผู้ลงทะเบียนใช้สิทธิ”

คุณวรารักษ์ (ปลัดอำเภอ)

“การลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้าในปี 2566 มีการเพิ่มช่องทางในการลงทะเบียนมากขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน แอปพลิเคชัน ThaiD เป็นอีกช่องทางหนึ่งของการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต แตกต่างจากปี 2562 ซึ่งมีการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า โดยการมายื่นคำร้องด้วยตนเอง หรือส่งเอกสารทางไปรษณีย์มายังสำนักทะเบียนที่ตนมีชื่ออยู่ แอปพลิเคชัน ThaiD สามารถลดภาระในการรับคำร้องขอใช้สิทธิเลือกตั้งล่วงหน้า และตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร ทำให้สามารถนำเวลาไปให้บริการประชาชนในด้านอื่น ๆ เพิ่มมากขึ้น”

คุณชมจันทร์ (ปลัดอำเภอ)

“แอปพลิเคชัน ThaiD เมื่อนำมาใช้ให้บริการประชาชนในการเลือกตั้งล่วงหน้าที่ผ่านมา ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถแนะนำประชาชนใช้แอปพลิเคชันในการลงทะเบียนได้ แทนการรับคำร้องเป็นเอกสาร เพื่อลดความผิดพลาดในการตรวจสอบเอกสาร

และเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการลงทะเบียน เพราะมีความรวดเร็ว

ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถบริการประชาชนในด้านอื่น ๆ ได้เพิ่มมากขึ้น”

คุณ ลีลาวดี (ปลัดอำเภอ)

4.3.2 ปัญหาที่พบในห้วงการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้าที่เกี่ยวข้องกับแอปพลิเคชัน

จากการสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่กรมการปกครองผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเลือกตั้งล่วงหน้า นอกเขต พบปัญหาเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ตัวอย่างเช่น กรณีของคุณลีลาวดี พบปัญหาว่า ประชาชนกลุ่มผู้สูงอายุ ยังมีความเชื่อมั่นในระบบเอกสาร ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าประชาชนบางส่วน ยังขาดความเข้าใจในด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ดังจะเห็นได้จากบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ประชาชนบางส่วน ซึ่งเป็นผู้สูงอายุยังมีความคิด ความเชื่อ

ในเรื่องของเอกสาร จะต้องได้รับเอกสารกลับบ้าน ลัก 1 ใบ

เพื่อเป็นการยืนยันว่าตนได้ลงทะเบียนสำเร็จแล้ว”

คุณ ลีลาวดี (ปลัดอำเภอ)

และจากการให้สัมภาษณ์ของคุณวรรงค์ พบปัญหาว่าประชาชนมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล และบางพื้นที่ประชาชนไม่มีโทรศัพท์มือถือ หรือมีแต่จาร์หัสไม่ได้ ดังจะเห็นได้จากบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ประชาชนที่มีความวิตกกังวลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของตนเองที่อาจรั่วไหลไปยังมิชฉาชีพ

และในพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ตามลำพัง ไม่มีสมาร์ตโฟน หรือมีแต่ใช้ไม่ถนัด

มีปัญหาในการจาร์หัสความปลอดภัย 8 หลัก”

คุณ วรรงค์ (ปลัดอำเภอ)

และจากการให้สัมภาษณ์ของคุณชมจันทร์ พบปัญหาว่าประชาชนไม่ทราบว่าแอปพลิเคชัน ThaiD สามารถลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขตได้ หรือไม่รู้วิธีการในการใช้แอปพลิเคชัน ดังจะเห็นได้จากบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ประชาชนบางส่วนไม่ทราบว่าแอปพลิเคชัน ThaiD สามารถลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้าได้

และประชาชนบางคนไม่รู้วิธีการใช้แอปพลิเคชัน ThaiD เจ้าหน้าที่ต้องช่วยลงทะเบียนให้”

คุณชมจันทร์ (ปลัดอำเภอ)

จากบทสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่กรมการปกครองข้างต้น สะท้อนว่าให้เห็นว่าการประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ให้กับประชาชนเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการใช้แอปพลิเคชันเป็นสิ่งสำคัญและเป็นความท้าทายของกรมการปกครอง เจ้าหน้าที่ของกรมการปกครองที่จะทำให้ประชาชนเชื่อมั่นในการใช้แอปพลิเคชัน อีกทั้งจำเป็นต้องประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงวิธีการใช้แอปพลิเคชัน หรือการบริการภาครัฐต่าง ๆ ในแอปพลิเคชัน มีอะไรบ้าง ส่งผลต่อการรับบริการของภาครัฐ การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างแท้จริง

4.3.3 ข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ภาครัฐต่อแอปพลิเคชัน ThaiD

ข้อเสนอแนะที่พบจากการให้สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่กรมการปกครอง พบว่าให้คำแนะนำไปในทิศทางเดียวกันว่า แอปพลิเคชันควรพัฒนาในการให้บริการประชาชนอย่างครอบคลุม การบริการจากหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ รวมถึงภาคเอกชน เช่น โรงพยาบาล ธนาคาร เป็นต้น เพื่อพัฒนาให้เป็นแอปพลิเคชันกลางให้ประชาชนใช้ในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ดังจะเห็นได้จากบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“หากในอนาคตมีการพัฒนาแอปพลิเคชันให้มีการใช้งานที่หลากหลาย

ครอบคลุมในการให้บริการไม่ว่าจะในหน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชน ก็จะเป็นประโยชน์ต่อประชาชน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ต้องขึ้นอยู่กับความเหมาะสม และปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการ”

คุณ วรพงศ์ (ปลัดอำเภอ)

“อยากเสนอแนะให้กับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาแอปพลิเคชัน

ว่าควรทำข้อตกลง MOU กับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพื่อให้แอปพลิเคชันเป็นแอปพลิเคชันกลาง

ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เช่น การรับบริการจากโรงพยาบาล

สวัสดิการต่าง ๆ บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เป็นต้น”

คุณ ลีลาวดี (ปลัดอำเภอ)

“อยากให้กรมการปกครองพัฒนาแอปพลิเคชัน ในการให้ประชาชนรับบริการจากหน่วยงาน

ภาครัฐอื่น ๆ เช่น โรงพยาบาล ธนาคาร เป็นต้น”

คุณ ชมจันทร์ (ปลัดอำเภอ)

4.4 ความเชื่อมั่นและความปลอดภัยของแอปพลิเคชัน ThaiD

เนื่องจากสถานการณ์ปัจจุบันในสังคมปรากฏข่าวการหลอกลวงจากมิจฉาชีพ ส่วนมากปรากฏพบเป็นการหลอกลวงผ่านช่องทางดิจิทัล ทำให้ประชาชนมีความกังวลในการใช้บริการต่าง ๆ ผ่านดิจิทัล เช่น การรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล การปลอมแปลงตัวบุคคล ซึ่งส่งผลกระทบต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ด้วย ดังจะเห็นได้จากบทสัมภาษณ์ของคุณสิโรจน์ ผู้อำนวยการสำนักบริหารการทะเบียน ว่า

“จากสถานการณ์ปัจจุบัน มีข่าวการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล
แต่ไม่ใช่ข้อมูลของกรมการปกครอง เนื่องจากกรมการปกครอง
มีระบบป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลดีพอสมควร
อย่างไรก็ตามแอปพลิเคชัน ThaiD ยังได้รับผลกระทบจากข่าวสารเหล่านี้”

คุณ สิโรจน์ (ผู้อำนวยการสำนักบริหารการทะเบียน)

4.4.1 ความเชื่อมั่นของประชาชนในการรับบริการภาครัฐผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD ของกรมการปกครอง

จากการให้สัมภาษณ์ของประชาชนที่ใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า ผู้วิจัยพบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นในแอปพลิเคชันค่อนข้างสูง โดยให้เหตุผลว่า แอปพลิเคชันมีระบบการรักษาความปลอดภัย เช่น การลงทะเบียนใช้งานแอปพลิเคชัน มีขั้นตอนการสแกนบัตรประจำตัวประชาชนด้านหน้าและด้านหลัง ขั้นตอนการสแกนใบหน้าเพื่อยืนยันตัวตน การตั้งรหัสผ่านส่วนตัวในการเข้าใช้งานแอปพลิเคชันทุกครั้ง และการป้องกันการ Caption หน้าจอ ซึ่งถือว่าเป็นการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลอย่างดี ดังจะเห็นได้จากบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เชื่อมั่นในแอปพลิเคชัน เพราะมีระบบรักษาความปลอดภัย
คือ เจ้าของข้อมูลจะต้องให้ความยินยอม โดยการใส่รหัส 8 หลัก
ตามที่เจ้าของข้อมูลตั้งไว้ ถ้าไม่ยินยอมหรือรหัสไม่ตรงกับที่ตั้งไว้ ก็ไม่สามารถเรียกดูข้อมูลได้
รวมทั้งยังสามารถตรวจสอบการเข้าถึงข้อมูลได้ด้วยตนเองจากเมนูประวัติ”

คุณ สุชาดา (ประชาชน)

“เชื่อมั่นในระดับหนึ่ง เพราะมีระบบรักษาความปลอดภัยระดับหนึ่ง
 เนื่องจากต้องใช้การยืนยันตัวตนโดยใช้รหัส 8 หลัก และใช้สแกนใบหน้าได้
 แต่ยังคงกังวล เพราะก่อนหน้านี้มีข่าวข้อมูลจากภาครัฐหลุดออกไปสู่สาธารณะ”

คุณ กัญญา (ประชาชน)

“เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการลงทะเบียนใช้งานแอปพลิเคชัน
 ต้องใช้การกรอกเลขหลังบัตรประจำตัวประชาชน การสแกนตัวบัตร และการสแกนใบหน้าเพื่อยืนยัน
 ตัวตนในการลงทะเบียน รวมถึงการตั้งรหัสส่วนตัวในการเข้าใช้งานแอปพลิเคชันทุกครั้ง
 และการป้องกันการ Captcha หน้าจอ เพื่อป้องกันความปลอดภัยของข้อมูล ถือว่าอยู่ในระดับดีมาก
 แต่ยังไม่ถึงมากที่สุด เนื่องจากมีช่องโหว่ในการใช้งานหลายอย่าง ที่ยังไม่สามารถแก้ไขได้
 เช่น การลงทะเบียนบัตร การสแกนบัตรและการสแกนใบหน้า หากมีการบังคับการลงทะเบียนใช้งาน
 ก็สามารถกระทำได้ โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเตียง กลุ่มผู้ด้อยโอกาส
 ถือเป็นกลุ่มที่ได้รับผลประโยชน์จากทางภาครัฐ ไม่ว่าจะเป็นการลงทะเบียนบัตรสวัสดิการ
 เบี้ยผู้สูงอายุ เบี้ยผู้พิการ จึงเป็นกลุ่มที่มักมีมิฉฉาชีพ สวมสิทธิอยู่เป็นประจำ”

คุณ กุลธิดา (ประชาชน)

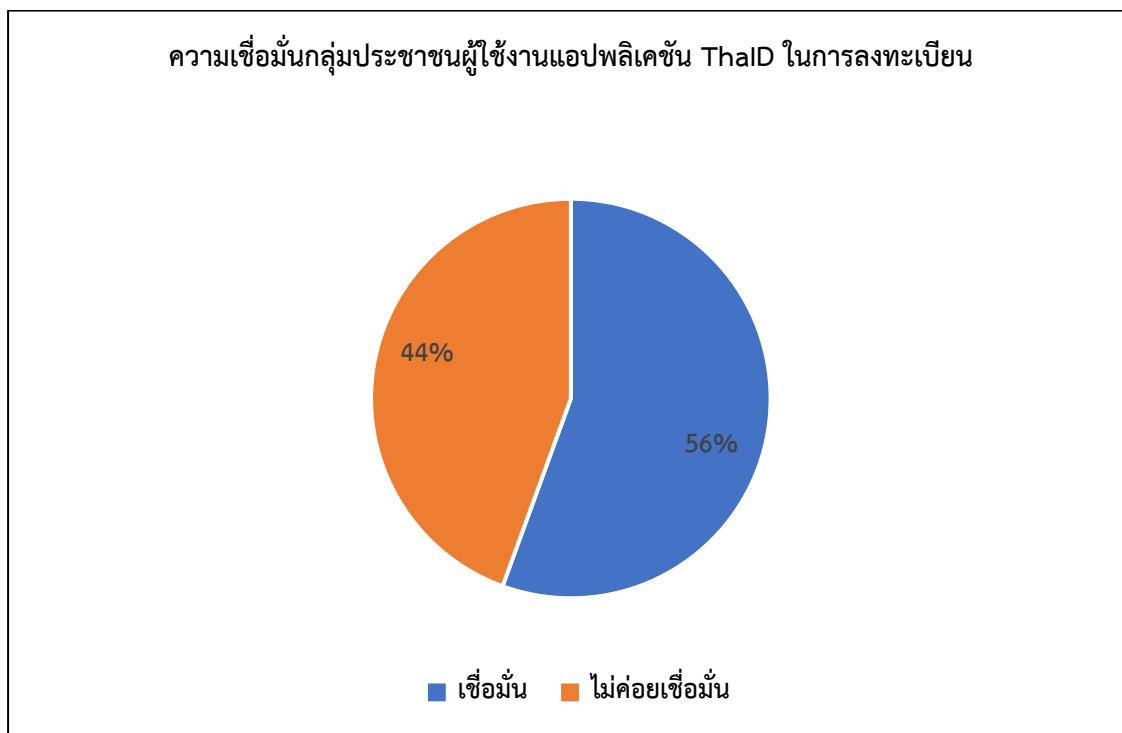
จากการตอบแบบสอบถามของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 80 คน พบว่า

(1) กลุ่มประชาชนผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566 จำนวน 32 คน พบว่า มีความเชื่อมั่นแอปพลิเคชัน ThaiD ร้อยละ 72 ไม่ค่อยเชื่อมั่น ร้อยละ 26 และไม่เชื่อมั่น ร้อยละ 2 แสดงได้ดังนี้



ตารางที่ 15 แผนภูมิวงกลมแสดงความเชื่อมั่นแอปพลิเคชัน ThaiD ของกลุ่มประชาชนผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า

(2) กลุ่มประชาชนผู้ที่ไม่ได้ใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า นอกเขต พ.ศ. 2566 จำนวน 48 คน พบว่า มีความเชื่อมั่นแอปพลิเคชัน ThaiD ร้อยละ 55 ไม่ค่อยเชื่อมั่น 44 แสดงได้ดังนี้



ตารางที่ 16 แผนภูมิวงกลมแสดงความเชื่อมั่นแอปพลิเคชัน ThaiD ของกลุ่มประชาชนผู้ไม่ใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า

4.4.2 ความเชื่อมั่นของเจ้าหน้าที่กรมการปกครองในการรับบริการภาครัฐผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD ของกรมการปกครอง

จากการให้สัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่กรมการปกครอง จำนวน 5 คน ผู้ให้สัมภาษณ์ให้สัมภาษณ์สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน พบว่า เจ้าหน้าที่กรมการปกครองมีความเชื่อมั่นแอปพลิเคชัน ThaiD สูงเพราะ แอปพลิเคชันพัฒนาจากกรมการปกครอง ซึ่งมีภารกิจในการดูแลรักษาข้อมูลของประชาชนคนไทยทั่วประเทศ ที่ผ่านมายังไม่ปรากฏว่าพบการรั่วไหลข้อมูลส่วนบุคคลจากกรมการปกครอง อีกทั้งแอปพลิเคชันมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลโดยการสแกนใบหน้าของเจ้าของข้อมูล และการตั้งรหัสผ่าน 8 หลัก ในการลงทะเบียนเข้าใช้งานแอปพลิเคชัน ดังจะเห็นได้จากบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“มีความเชื่อมั่นเป็นอย่างสูง เนื่องจากแอปพลิเคชันถูกพัฒนามาจากกรมการปกครอง มีภารกิจและหน้าที่ในการดูแลรักษาข้อมูลของคนไทยทั้งประเทศ เป็นผู้รักษาข้อมูลด้านความมั่นคงของประเทศ มีความปลอดภัยข้อมูลอย่างแน่นนอน และการเข้าใช้แอปพลิเคชันทุกครั้ง มีการกรอกรหัส 8 หลัก โดยที่รหัสจะซ้ำกันไม่ได้ หากพบว่ามีกรอกรหัสผ่านไม่ถูกต้อง หรือไม่ สามารถสแกนใบหน้าได้ ต้องมีการพิมพ์ลายนิ้วมือ ณ สำนักทะเบียนใกล้เคียง พร้อมกับสามารถตรวจสอบได้ว่าใช้งานเวลาใดบ้าง จะมีการแจ้งเตือนอยู่ตลอดเวลา และไปสามารถแคปหน้าจอได้”

คุณ ลีลาวดี (ปลัดอำเภอ)

“มีความเชื่อมั่น เพราะระบบการรักษาความปลอดภัยจากรหัส 8 หลัก มีความเหมาะสม และการลงทะเบียนครั้งแรกในการใช้ใบหน้ายืนยันตัวตน และบัตรประจำตัวประชาชนตัวจริงอีกด้วย”

คุณ วราภรณ์ (ปลัดอำเภอ)

“มีความเชื่อมั่นอย่างสูง เนื่องจากกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานที่เก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนคนไทยทั่วประเทศ การมีระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ต้องมีการดำเนินการด้วยความรอบคอบ ระมัดระวัง มีมาตรฐานความปลอดภัยสูงสุด”

คุณ ชมจินทร์ (ปลัดอำเภอ)

4.4.2 ความปลอดภัยของแอปพลิเคชัน ThaiD

แอปพลิเคชัน ThaiD มีระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งาน แอปพลิเคชัน ThaiD ผู้วิจัยพบว่า การลงทะเบียนใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD มีขั้นตอนการยืนยันตัวตนของเจ้าของข้อมูล โดยการถ่ายรูปหน้าและหลังบัตรประจำตัวประชาชนเพื่อเปรียบเทียบใบหน้าในระบบฐานข้อมูลของกรมการปกครองเพื่อพิสูจน์และยืนยันตัวตน เจ้าของข้อมูลตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องก่อนถึงจะยืนยันข้อมูล จากนั้นถ่ายรูปใบหน้าของเจ้าของบัตรประจำตัวประชาชนตั้งรหัสผ่านให้เหมือนกัน จำนวน 8 หลัก 2 ครั้งโดยเจ้าของข้อมูลเป็นผู้ตั้งเอง ระบบการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลมีการป้องกันการคัดลอกหน้าจอ โดยไม่สามารถคัดลอกหน้าจอจากแอปพลิเคชันได้ เป็นการรักษาความปลอดภัยในการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลและป้องกันการปลอมแปลงตัวตนได้เป็นอย่างดี ดังจะเห็นได้จากบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“แอปพลิเคชัน ThaiID ของกรมการปกครองมีความปลอดภัยในการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล
 ของประชาชนที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน โดยการลงทะเบียนใช้แอปพลิเคชัน ThaiID
 มีกระบวนการพิสูจน์และยืนยันตัวตน ได้แก่ ขั้นตอนการถ่ายบัตรประจำตัวบัตรประชาชนตัวจริง
 ทั้งด้านหน้า ด้านหลัง ขั้นตอนการสแกนใบหน้าของเจ้าของข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบพิสูจน์ใบหน้า
 กับฐานข้อมูลในบัตรประชาชน ซึ่งกรมการปกครองเป็นเจ้าของข้อมูลจากฐานข้อมูลของประชาชนคน
 ไทย และขั้นตอนการตั้งรหัสผ่าน 8 หลัก โดยเจ้าของข้อมูลเป็นผู้ตั้งรหัสเอง
 ที่ผ่านมายังไม่พบปัญหาการปลอมแปลงตัวตน ”

คุณ สิโรจน์ (ผู้อำนวยการสำนักบริหารการทะเบียน)

“ระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล มีการรักษาความปลอดภัยที่สูงมาก
 โดยจะพัฒนาตามมาตรฐาน และข้อมูลต่าง ๆ จะมีการเข้ารหัสทั้งการเก็บและรับส่ง
 ซึ่งการพัฒนาจะมีหน่วยงาน etda สพร. สกมช. ในการสนับสนุนมาตรฐานในด้านต่าง ๆ
 ยากต่อการปลอมแปลง เพราะว่าการติดตั้งแอปพลิเคชัน ThaiID ต้องพิสูจน์ตัวตนด้วยภาพใบหน้า
 ที่มีการทำ liveness detection คือวิธีการป้องกันการใช้รูปภาพได้”

คุณ นิรุต (นักวิชาการคอมพิวเตอร์)

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากข้อค้นพบการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกประกอบกับการตอบแบบสอบถาม เพื่อตอบคำถามวิจัย 2 ข้อ ได้แก่ แอปพลิเคชัน ThaiD ของกรมการปกครอง มีประสิทธิผลในการอำนวยความสะดวกประชาชนในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566 มากน้อยเพียงใด และปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566 เป็นอย่างไร ผู้วิจัยสามารถอภิปรายสรุปผลการศึกษาตามหัวข้อประเด็นคำถามงานวิจัย ได้ดังนี้

5.1.1 แอปพลิเคชัน ThaiD ของกรมการปกครอง มีประสิทธิผลในการอำนวยความสะดวกประชาชนในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566 มากน้อยเพียงใด

จากการศึกษา พบว่าการใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ในการเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566 มีประสิทธิผลค่อนข้างมากในประเด็นด้านการลดภาระจากการเข้าถึงบริการของประชาชน ได้แก่ ทำให้ประชาชนประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยังสำนักงานเพื่อลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต หรือการส่งไปรษณีย์ถึงนายทะเบียน ในการขอใช้สิทธิเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต ประหยัดเวลาในการดำเนินการลงทะเบียน มีความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนการกรอกข้อมูลซ้ำซ้อน เพราะแอปพลิเคชัน ThaiD เป็นแอปพลิเคชันพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล เจ้าของข้อมูลสามารถยืนยันตัวตนผ่านทางแอปพลิเคชัน เพื่อทำการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขตได้ ทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในข้อมูลที่ถูกต้องแก่ประชาชน และจากการศึกษาพบว่าทำให้บริการภาครัฐผ่านทางแอปพลิเคชัน ThaiD สะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจในการรับบริการของภาครัฐได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภาวิณี ช่วยประครอง (2564) ศึกษาการรับบริการจากรัฐ มักจะทำให้เกิดภาระหรือต้นทุนทางตรงหรือทางอ้อมแก่ผู้รับบริการ ในภาวะการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ประชาชนผู้ด้อยโอกาสไม่มีที่พึ่งต้องยินยอมแบกรับภาระ เพื่อให้ตนเองเข้าถึงและได้รับบริการ ซึ่งพบว่าภาระจากการเข้าถึงบริการแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ต้นทุนการเรียนรู้ ต้นทุนการปฏิบัติตามนโยบาย และต้นทุนทางจิตวิทยา ล้วนส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมบริการจากรัฐ การได้รับหรือถูกปฏิเสธการบริการ และคุณภาพของบริการ แม้จะมีการปรับปรุงขั้นตอนการรับลงทะเบียน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจใช้แนวทางการลดภาระจากการเข้าถึงบริการจากประสบการณ์ในต่างประเทศ เพื่อให้ผู้ด้อยโอกาสแบกรับภาระได้น้อยที่สุด และสามารถเข้าถึงความช่วยเหลือจากรัฐได้เช่นเดียวกับประชาชนกลุ่มอื่น ๆ อย่างเสมอภาคและเป็นธรรม

นอกจากนี้ยังพบว่าแอปพลิเคชัน ThaiID สามารถลดภาระทางการบริหารของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ลดภาระจากการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารแบบกระดาษที่ประชาชนเข้ามายื่นคำร้อง ลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต ณ สำนักทะเบียนหรือส่งทางไปรษณีย์ ลดความผิดพลาดของการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลประชาชน ส่งผลให้มีเวลาในการให้บริการประชาชน ในด้านอื่น ๆ เพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของวัชรพล แก้วเปรมกุศล (2564) ซึ่งศึกษาวิจัย การให้บริการภาครัฐผ่านทางดิจิทัล กรณีศึกษา โครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง (DOPA-Digital ID) พบว่า โครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง (DOPA-Digital ID) ทำให้เกิดประสิทธิภาพของการให้บริการภาครัฐ ด้านการลดขั้นตอนการให้บริการ การประหยัดทรัพยากร การลดค่าใช้จ่าย และทำให้เพิ่มผลผลิตภาพ การบริการภาครัฐ

ผลการศึกษายังพบอีกว่า ประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความเชื่อมั่นในแอปพลิเคชัน ThaiID สูง เนื่องจากแอปพลิเคชันมีระบบการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ การสแกนบัตรประจำตัวประชาชนด้านหน้าและด้านหลังของเจ้าของข้อมูล การสแกนใบหน้าของเจ้าของข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบกับฐานข้อมูลประชาชนของกรมการปกครอง การตั้งรหัสผ่าน 8 หลักโดยเจ้าของข้อมูลเป็นผู้ตั้งเอง 2 ครั้ง และไม่สามารถบันทึกภาพหน้าจอในขณะที่เปิดแอปพลิเคชันได้ ประกอบกับมีความเชื่อมั่นในหน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ กรมการปกครอง ซึ่งมีภารกิจในการดูแลรักษาข้อมูลของประชาชนคนไทยอยู่แล้วและยังไม่ปรากฏว่ามีข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหลจากกรมการปกครอง หรือยังไม่ปรากฏว่ามีการปลอมแปลงตัวตนผ่านแอปพลิเคชัน ThaiID สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนคนไทยเปิดใจในการรับการให้บริการภาครัฐผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล และมีความพึงพอใจค่อนข้างมากกับการลดภาระจากการเข้าถึงบริการที่เกิดขึ้น และสะท้อนให้เห็นว่าหากมีการผลักดันให้เกิดการให้บริการประชาชนผ่านทางดิจิทัลเพิ่มขึ้น น่าจะได้รับผลตอบแทนที่ดีจากประชาชน โดยเฉพาะกลุ่มวัยรุ่นถึงวัยผู้ใหญ่

อย่างไรก็ตามผลลัพธ์ที่คาดหวังต่อประชาชนในการใช้แอปพลิเคชัน ThaiID ลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต แทนการดำเนินการแบบปกติ เช่น การเดินทางไปยื่นคำร้องขอใช้สิทธิเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขตต่อนายทะเบียนอำเภอ ณ สำนักทะเบียน หรือการส่งคำร้องขอใช้สิทธิเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขตทางไปรษณีย์ อาจยังไม่บรรลุผลเท่าที่ควร เนื่องจากผลการวิจัยจากการตอบแบบสอบถามทั้งหมด 80 คน พบว่ามีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 60 ไม่ใช้แอปพลิเคชัน ThaiID ลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ใช้แอปพลิเคชัน ThaiID ลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขตสะท้อนให้เห็นว่าประชาชนเพียงส่วนน้อยที่ใช้แอปพลิเคชัน ThaiID ลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต และอาจเป็นประชาชนเพียงบางกลุ่มอายุเท่านั้นที่ใช้แอปพลิเคชัน ThaiID ลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต แทนการดำเนินการแบบปกติ ซึ่งอาจเป็นผลมา

จากการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ทั่วถึง ประกอบกับการเปิดตัวใช้งานของแอปพลิเคชันกับห้วงเวลา
ลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้ามีระยะเวลาที่สั้นเกินไปสำหรับการประชาสัมพันธ์

นอกจากนี้ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของแอปพลิเคชัน
ThalD ในการให้บริการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566 มีดังนี้

1. ปัจจัยด้านอายุ ส่งผลต่อการใช้แอปพลิเคชัน ThalD ในการลงทะเบียนเลือกตั้ง
ล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566 โดยจากการศึกษาพบว่า ประชาชนที่ให้สัมภาษณ์จำนวน 5 คน มีช่วงอายุ
27-45 ปี และประชาชนที่ตอบแบบสอบถามใน Google Form ทางช่องทางออนไลน์ ทั้งหมด 80 คน
พบว่า มีช่วงอายุ 36-45 ร้อยละ 90 ช่วงอายุ 26-35 ปี ร้อยละ 8.8 และช่วงอายุ 18-25 ปี
คิดเป็นร้อยละ 1.3 ไม่ปรากฏพบว่าประชาชนในช่วงอายุ 46 ปีขึ้นไป ที่ตอบแบบสอบถามออนไลน์

2. เหตุผลและความจำเป็นในการเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต จากการศึกษาพบว่า
ผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 5 คน ไม่สามารถใช้สิทธิเลือกตั้ง ณ เขตเลือกตั้งในวันเลือกตั้งที่กำหนดไว้
เนื่องจากไม่ได้อาศัยอยู่ตามทะเบียนบ้านจริงหรืออาจติดธุระในวันเลือกตั้ง (14 พฤษภาคม 2566)
และข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามพบว่า เหตุผลที่ประชาชนลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต
พ.ศ. 2566 เนื่องจากอาศัยอยู่นอกเขตการเลือกตั้ง เป็นเหตุผลที่พบมากที่สุด ร้อยละ 72.5
และรองลงมา คือ ติดธุระในวันเลือกตั้งจริงในวันที่ 14 พฤษภาคม 2566 ร้อยละ 22.5

3. การประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ให้ประชาชน จากการศึกษาพบว่า การให้บริการ
ภาครัฐในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566 ผ่านทางแอปพลิเคชัน ThalD
จากการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ กรมการปกครอง จากเพื่อน และการค้นหาข้อมูลบน
อินเทอร์เน็ต ซึ่งข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามทั้งหมด
จำนวน 80 คน พบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามรับรู้ว่ามีบริการภาครัฐผ่านช่องทาง
แอปพลิเคชัน ThalD จากสื่อโซเชียลมีเดีย พบมากที่สุด ร้อยละ 53.8 รองลงมา รู้จากเพื่อน
หรือคนที่รู้จัก ร้อยละ 38.8 จากเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐ ร้อยละ 26.3 ป้ายประชาสัมพันธ์
จากหน่วยงานภาครัฐ ร้อยละ 20 การประชาสัมพันธ์ผ่านผู้นำชุมชน ร้อยละ 8 และมีจำนวน
ผู้ลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขตผ่านทางแอปพลิเคชัน ThalD จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 40
ผู้ลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขตโดยวิธีอื่น ๆ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 60 ซึ่งในจำนวน
ผู้ลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขตโดยวิธีอื่น ๆ พบว่าเหตุผลที่ไม่ใช้แอปพลิเคชัน ThalD
ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขตมากที่สุด คือ ไม่ทราบว่ามีการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า
นอกเขตผ่านแอปพลิเคชัน ThalD ร้อยละ 58 สะท้อนให้เห็นว่าการประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้
ให้กับประชาชนทราบถึงการบริการภาครัฐผ่านแอปพลิเคชัน ThalD การสื่อสารให้ข้อมูลกับประชาชน
เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการภาครัฐผ่านแอปพลิเคชัน ThalD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า
นอกเขต พ.ศ. 2566

4. ปัจจัยความยากง่ายของการใช้แอปพลิเคชัน ThaiD จากการศึกษาพบว่า จากการตอบแบบสอบถามของประชาชนที่ใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้าออกเขต ประเมินความยากง่ายจากการใช้งาน พบว่า ใช้งานแอปพลิเคชัน ระดับง่าย และระดับปานกลาง มีสัดส่วนใกล้เคียงกัน ดังนี้ ง่าย ร้อยละ 48.8 ปานกลาง ร้อยละ 46.3 ยาก 4.9 สะท้อนให้เห็นว่า ความยากง่ายของการใช้แอปพลิเคชัน ส่งผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการทางดิจิทัล หากแอปพลิเคชันมีฟังก์ชันที่ง่ายต่อการใช้งาน ผู้ใช้บริการย่อมเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ และเกิดการยอมรับในการให้บริการภาครัฐผ่านทางดิจิทัล แต่หากการใช้งานของแอปพลิเคชัน มีความยุ่งยาก อาจทำให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการจากช่องทางอื่น

5. ความสามารถในการบรรลุความคาดหวังของแอปพลิเคชันของแอปพลิเคชัน ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้าออกเขต จากการศึกษาพบว่า จากการให้สัมภาษณ์ แอปพลิเคชัน ThaiD สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้าออกเขต พ.ศ. 2566 ประหยัดเวลาในการดำเนินการ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยังหน่วยงานภาครัฐ ไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำซ้อน สามารถดำเนินการได้ด้วยตนเองตลอดเวลา และจากการตอบแบบสอบถาม พบว่า การลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้าออกเขตมีความสะดวก รวดเร็ว มากที่สุด ร้อยละ 82.1 และรองลงมา สามารถลดเวลาในการเดินทางไปติดต่อหน่วยงานภาครัฐ ณ สำนักงาน ร้อยละ 64.1 ประหยัดค่าเดินทางและเวลา ร้อยละ 51.3 ไม่ต้องใช้เอกสารในการกรอกข้อมูล ร้อยละ 48.7

5.2.2 ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้าออกเขต พ.ศ. 2566 เป็นอย่างไร

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาที่พบจากการใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้าออกเขต ดังนี้

1. ระบบของแอปพลิเคชัน ThaiD ยังไม่เสถียร กล่าวคือ พบปัญหาระหว่างการใช้งาน เช่น แอปพลิเคชันกับเว็บไซต์การลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้าออกเขต สลับไปมา ทำให้เกิดความสับสนระหว่างการใช้งาน การยืนยันใบหน้าค่อนข้างยาก หัวข้อเมนูต่าง ๆ ในแอปพลิเคชันหายาก ไม่ชัดเจน ทำให้ยากต่อการใช้งาน

2. การประชาสัมพันธ์ของแอปพลิเคชัน แอปพลิเคชัน ThaiD เนื่องจากแอปพลิเคชัน ThaiD เปิดตัวในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2566 ประกอบกับคณะกรรมการการเลือกตั้ง ได้กำหนดให้มีการเลือกตั้งในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2566 การประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ให้กับประชาชนในการให้บริการภาครัฐผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลของกรมการปกครองยังไม่แพร่หลาย ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบว่ามีการให้บริการภาครัฐผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลของกรมการปกครอง ทำให้ประชาชนบางส่วนไปใช้

แอปพลิเคชัน Smart Vote ของคณะกรรมการการเลือกตั้ง และยังขาดการประชาสัมพันธ์การใช้งาน แอปพลิเคชันให้ประชาชนได้เข้าใจการใช้งานเพื่อเป็นคู่มือศึกษาในการใช้แอปพลิเคชัน

3. ประชาชนบางส่วนยังมีความกังวลในเรื่องของเทคโนโลยีดิจิทัล เนื่องจากสถานการณ์ปัจจุบันปรากฏข่าวสาร การหลอกลวงจากมิจฉาชีพทางดิจิทัลจำนวนมาก ทำให้ประชาชนมีความกังวลในการใช้งานแอปพลิเคชัน อีกทั้งประชาชนบางส่วนยังขาดความเข้าใจ เรื่องเทคโนโลยีดิจิทัลโดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุ ทำให้ประชาชนกลุ่มนี้ไม่เลือกใช้แอปพลิเคชัน

กล่าวโดยสรุป ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการใช้แอปพลิเคชัน ThalD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566 ได้แก่ ระบบของแอปพลิเคชันที่ไม่เสถียร มีรูปแบบเมนูการใช้งานยังไม่ทันสมัย และพบว่าแอปพลิเคชัน ThalD ได้เปิดตัวก่อนมีการเลือกตั้ง พ.ศ. 2566 ไม่นาน จึงส่งผลให้การประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ให้ประชาชนทราบไม่ทั่วถึง ทำให้ประชาชนไปใช้แอปพลิเคชัน Smart Vote ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้าเป็นจำนวนหนึ่ง เนื่องจากแอปพลิเคชัน Smart Vote เป็นช่องทางของการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า เมื่อ พ.ศ. 2562 มาก่อนแล้ว อีกประการหนึ่งพบว่าประชาชนมีความกังวลในการใช้แอปพลิเคชัน เนื่องจากสถานการณ์ปัจจุบันปรากฏข่าวหลอกลวงจากมิจฉาชีพทางดิจิทัลเป็นจำนวนมาก และมีข่าวการรั่วไหลของข้อมูลจากภาครัฐ ทำให้ประชาชนมีความกังวลในการตัดสินใจใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ThalD

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

งานวิจัยนี้แสดงให้เห็นถึงประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการภาครัฐ ส่งผลต่อการลดภาระจากการเข้าถึงบริการภาครัฐของประชาชนที่ต้องแบกรับต้นทุนของการขอรับบริการจากภาครัฐ เช่น ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เวลาที่ต้องเสียไป ประสบการณ์ในการเข้ารับบริการ ความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจในการบริการของเจ้าหน้าที่รัฐ กล่าวได้ว่า การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการภาครัฐ แทนวิธีการแบบเดิมที่รัฐได้กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ลดขั้นตอนในการดำเนินการ ลดการให้ข้อมูลซ้ำซ้อน ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภาวิณี ช่วยประคอง (2564) ศึกษาการรับบริการจากรัฐมักจะทำให้เกิดภาระหรือต้นทุน ทั้งทางตรงหรือทางอ้อมแก่ผู้รับบริการ ในภาวะการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ประชาชนผู้ด้อยโอกาสไม่มีที่พึ่งต้องยินยอมแบกรับภาระ เพื่อให้ตนเองเข้าถึงและได้รับบริการ ซึ่งพบว่าประชาชนแบกรับภาระจากการเข้าถึงบริการ ได้แก่ ต้นทุนการเรียนรู้ ต้นทุนการปฏิบัติตามนโยบาย และต้นทุนทางจิตวิทยา ล้วนส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมบริการจากภาครัฐ การได้รับหรือถูกปฏิเสธการบริการ และคุณภาพของบริการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจใช้แนวทาง

การลดภาระจากการเข้าถึงบริการจากประสบการณ์ในต่างประเทศ เพื่อให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงความช่วยเหลือจากรัฐได้เช่นเดียวกับประชาชนกลุ่มอื่น ๆ อย่างเสมอภาคและเป็นธรรม

อีกทั้งการให้บริการทางเทคโนโลยีดิจิทัล สามารถลดภาระทางการบริหารของเจ้าหน้าที่ เช่น ลดภาระจากการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารแบบกระดาษ ลดความแออัดของประชาชนในการขอรับบริการ สามารถลดความผิดพลาดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีเวลาในการอำนวยความสะดวก การบริการประชาชนในด้านอื่น ๆ เพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของวัชรพล แก้วเปรมกุล (2564) ซึ่งศึกษาวิจัย การให้บริการภาครัฐผ่านทางดิจิทัล กรณีศึกษา โครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง (DOPA-Digital ID) พบว่า โครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง (DOPA-Digital ID) ทำให้เกิดประสิทธิภาพของการให้บริการภาครัฐ ด้านการลดขั้นตอนการให้บริการ การประหยัดทรัพยากร การลดค่าใช้จ่าย และทำให้เพิ่มผลผลิตการบริการภาครัฐ

อนึ่ง การศึกษาวิจัยนี้ชี้ให้เห็นถึงอุปสรรคและปัญหาของการประชาสัมพันธ์การบริการภาครัฐ สร้างการรับรู้ให้กับประชาชน จากการพบว่า ประชาชนที่ใช้แอปพลิเคชัน ThalID ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต มีเพียงร้อยละ 40 ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้งานแอปพลิเคชัน Smart Vote ของคณะกรรมการการเลือกตั้งที่จะใช้ แอปพลิเคชัน ThalID สะท้อนให้เห็นว่าการประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ ความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการใช้งานของการให้บริการ การสร้างความเชื่อมั่น ความปลอดภัยของแอปพลิเคชัน ThalID จะส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและภาครัฐได้มากยิ่งขึ้น และปัญหาที่พบจากการใช้งานของประชาชน สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาของการบริการภาครัฐในการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไข ทำให้การบริการเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะทางนโยบาย

สำหรับข้อเสนอแนะทางนโยบาย ผู้วิจัยมีความเห็นดังนี้

(1) การพัฒนาประเทศด้วยการขับเคลื่อนเทคโนโลยีดิจิทัล โดยภาครัฐควรส่งเสริมให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล ส่งเสริมให้ประชาชนติดต่อสื่อสาร ทำธุรกรรม การเข้าถึงการบริการจากหน่วยงานภาครัฐผ่านการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ลดภาระการเข้าถึงการบริการแก่ประชาชน และลดภาระการบริหารงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ จะส่งผลให้ประหยัดงบประมาณแผ่นดิน

(2) การส่งเสริมและผลักดันให้แอปพลิเคชัน ThalID เป็นแอปพลิเคชันกลาง ในการรวบรวมการให้บริการจากหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานรวมถึงภาคเอกชน เช่น ด้านสวัสดิการการ รักษาพยาบาล ด้านสวัสดิการแห่งรัฐ การชำระเงินต่าง ๆ เป็นต้น เป็นการผสานบูรณาการข้อมูล

ระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเองและภาคเอกชน เพื่อลดขั้นตอนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน และลดการให้ข้อมูลที่ซ้ำซ้อนของประชาชน อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และก้าวสู่สังคมดิจิทัลอย่างแท้จริง

(3) การส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมใหม่ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการในรูปแบบใหม่ ๆ ที่เกิดคุณภาพมากขึ้น

5.4 ข้อจำกัดของงานวิจัยและข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในอนาคต

การศึกษาครั้งนี้มีข้อจำกัดในด้านการเก็บข้อมูล เนื่องจากงานวิจัยครั้งนี้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลของการนำแอปพลิเคชัน ThaiD ใช้ในการเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต พ.ศ. 2566 โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยและทำการเก็บข้อมูลหลังการเลือกตั้งล่วงหน้าจนถึง 6 เดือน จึงอาจทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์และผู้ตอบแบบสอบถามจำข้อมูลไม่ได้ หรือให้คำตอบที่ไม่ตรงกับความเป็นจริง เนื่องจากต้องนึกย้อนเหตุการณ์ไปเป็นเวลานาน นอกจากนี้งานวิจัยครั้งนี้มีการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative data) จากแบบสอบถามทางออนไลน์ ทำให้กลุ่มตัวอย่างไม่ครอบคลุมกลุ่มผู้สูงอายุ รวมถึงประชาชนที่ไม่คุ้นเคยกับการตอบแบบสอบถามทางออนไลน์ Google form ดังจะเห็นได้ว่าประชาชนที่ตอบแบบสอบถามอยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 46 ปี ทั้งหมด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 36-45 ปี ถึงร้อยละ 72 รวมทั้งผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ก็มีช่วงอายุที่ 27-45 ปี ไม่ครอบคลุมทุกช่วงวัยของอายุ จึงทำให้ข้อมูลอาจไม่รอบด้านหรือสมบูรณ์เท่าที่ควร

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในอนาคต ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ควรมีการวิจัยต่อเนื่องในเรื่องประสิทธิผลของการนำแอปพลิเคชัน ThaiD ในการให้บริการด้านอื่น ๆ ต่อไป เพื่อนำผลของการวิจัยที่ค้นพบไปใช้ในการพัฒนาแอปพลิเคชัน ThaiD ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้นในอนาคต

ภาคผนวก

ตัวอย่างคำถามสำหรับการสัมภาษณ์

1. คำถามสำหรับบุคลากรของกรมการปกครอง (5 คน)

ก. ข้อมูลส่วนบุคคลและบทบาทที่เกี่ยวข้องกับแอปพลิเคชัน ThaiD

1. ขอให้ท่านเล่าเกี่ยวกับตำแหน่งงานปัจจุบันของท่านในกรมการปกครอง
2. ในบทบาทปัจจุบันของท่าน ท่านต้องใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD เพื่อทำภารกิจใด อย่างไรบ้าง
3. โดยส่วนตัวแล้ว ท่านคิดอย่างไรกับแอปพลิเคชัน ThaiD

ข. ภาพรวมเกี่ยวกับการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า

4. การลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้าเมื่อเดือนพฤษภาคมที่ผ่านมา มีลักษณะเด่นอะไรที่แตกต่างจากการเลือกตั้งล่วงหน้าครั้งก่อน ๆ บ้าง
5. โดยรวมแล้ว ความท้าทายหลัก ๆ ของเจ้าหน้าที่กรมการปกครองในการจัดการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้าในครั้งนี่คืออะไร

ค. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของแอปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า

6. ใครเป็นผู้ตัดสินใจว่าจะใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า การตัดสินใจนั้นเกิดขึ้นช่วงเวลาใด
7. มีการประชาสัมพันธ์ประชาชนอย่างไรบ้าง (โปสเตอร์ในเว็บไซต์, วิทยุ, โทรทัศน์)

ขอดูโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ (มีการระบุถึงแอปพร้อมทั้งวิธีการลงทะเบียนหรือไม่)

8. (ถามเฉพาะผู้บริหาร) ณ ขณะที่มีการประชาสัมพันธ์แอปพลิเคชันเพื่อการเลือกตั้งล่วงหน้า มียอดดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน ThaiD เท่าไร

ประชาชนกลุ่มที่โหลดแอปพลิเคชันส่วนใหญ่มีลักษณะอย่างไร

9. โดยส่วนตัวแล้ว ท่านคิดว่าการใช้งานแอปพลิเคชันเพื่อลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้ามีความยากง่ายอย่างไร
10. ท่านคิดว่าประชาชนกลุ่มที่โหลดแอปพลิเคชันมีความเชื่อมั่นในการใช้งานแอปมากน้อยเพียงใด
11. (ตามที่ท่านเข้าใจ) แอปมีระบบรักษาความปลอดภัยอย่างไรบ้าง

ตัวท่านเองมีความเชื่อมั่นในการใช้แอปพลิเคชันเพื่อยืนยันตัวตนมากน้อยเพียงใด

ง. ความสามารถในการบรรลุผลลัพธ์ที่คาดหวังของแอปพลิเคชันในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า ฝั่งประชาชน

12. ยอดการใช้งานแอปพลิเคชันเพื่อลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า (ทั้งประเทศ/ในเขตเลือกตั้งของท่าน) เป็นเท่าไร คิดเป็นกี่เปอร์เซ็นต์
13. ประชาชนที่ลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้าผ่านแอปพลิเคชันส่วนใหญ่มีลักษณะอย่างไร
14. ประชาชนที่มาลงทะเบียนที่อำเภอหรือเขตตามปกติ มีความรู้ต่อการลงทะเบียนผ่านแอปพลิเคชันหรือไม่

หากรู้ เพราะเหตุใดจึงไม่ใช่ (กรุณายกตัวอย่าง)

หากไม่รู้ เพราะเหตุใดจึงไม่รู้

เจ้าหน้าที่เขตมีการประชาสัมพันธ์การใช้งานแอปพลิเคชัน ณ ที่อำเภอหรือเขตหรือไม่

15. ประชาชนที่ลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้าผ่านแอปพลิเคชันมีรูปแบบอย่างไรบ้างต่อการใช้งานแอป
16. มีข้อร้องเรียนอะไรบ้างจากประชาชนที่ลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้าผ่านแอปพลิเคชัน
17. ในภาพรวมท่านคิดว่าประชาชนพึงพอใจกับการใช้งานแอปเพื่อลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้าหรือไม่ เพราะเหตุใด

จ. ความสามารถในการบรรลุผลลัพธ์ที่คาดหวังของแอปพลิเคชันในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า ฝั่งหน่วยงานภาครัฐ

18. พบกรณีปลอมแปลงตัวตนผ่านการใช้งานแอปพลิเคชันในการเลือกตั้งล่วงหน้าหรือไม่? หากมี ช่วยเล่ารายละเอียด
19. หากเปรียบเทียบกับกรณียืนยันบัตรประชาชนที่อำเภอด้วยตนเองแล้ว ท่านคิดว่าการใช้งานแอปพลิเคชันมีความง่ายหรือยากต่อการปลอมแปลงมากกว่ากัน
20. ท่านคิดว่าแอปช่วยลดภาระหรืออำนวยความสะดวกให้เจ้าหน้าที่กรมการปกครองบ้างหรือไม่ เพราะเหตุใด (กรุณายกตัวอย่าง)
21. ท่านคิดว่าแอปพลิเคชันช่วยลดภาระหรืออำนวยความสะดวกให้หน่วยงานภาครัฐอื่นๆ บ้างหรือไม่ เพราะเหตุใด (กรุณายกตัวอย่าง)
22. ในภาพรวม ท่านคิดว่าแอปพลิเคชันเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของท่านเพียงใด

23. ในภาพรวม ท่านพึงพอใจกับการใช้งานแอปพลิเคชันในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า หรือไม่ เพราะเหตุใด

หากเปรียบเทียบกับการใช้งานแอปพลิเคชันในกรณีอื่น ๆ ท่านคิดอย่างไร

ฉ. ข้อเสนอแนะ

24. ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการนำแอปพลิเคชัน ThaiD มาใช้ในการเลือกตั้งล่วงหน้าครั้งต่อไป

หากเห็นด้วย ท่านจะเสนอแนะอะไรในการใช้งานแอปพลิเคชันเพื่อลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้าครั้งต่อไป

หากไม่เห็นด้วย เพราะเหตุใด

25. ท่านต้องการให้แอปพลิเคชัน ThaiD มีการปรับปรุงอย่างไรในภาพรวม

1. คำถามสำหรับประชาชนที่ใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ในการเลือกตั้งล่วงหน้า (5 คน)

ก. ข้อมูลส่วนบุคคลและการใช้แอปพลิเคชัน ThaiD

1. ขอให้ท่านเล่าเกี่ยวกับตัวท่านให้ฟังเล็กน้อย
2. ท่านโหลดแอปพลิเคชัน ThaiD ครั้งแรกเมื่อไร เพื่อทำอะไร
3. หลังจากที่โหลดครั้งแรก ท่านใช้แอปพลิเคชันทำอะไรอื่นอีกบ้าง
4. ความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชันของท่าน ประมาณกี่ครั้งต่อเดือน
5. ปัญหาสำคัญในการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD คืออะไร (กรุณายกตัวอย่าง)
6. โดยส่วนตัวแล้ว ท่านคิดอย่างไรกับแอปพลิเคชัน ThaiD

ข. ภาพรวมเกี่ยวกับการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า

7. เพราะเหตุใดท่านจึงต้องทำการเลือกตั้งล่วงหน้า
8. ก่อนการเลือกตั้งในปีี้ ท่านเคยลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้ามาก่อนหรือไม่ (หากเคย) ในปีก่อน ๆ ท่านพบปัญหาอะไรบ้างในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า (หากเคย) การลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้าเมื่อเดือนพฤษภาคมที่ผ่านมา มีลักษณะเด่นอะไรที่แตกต่างจากการเลือกตั้งล่วงหน้าครั้งก่อนบ้าง
9. ท่านหาข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้าอย่างไร

ท่านทราบได้อย่างไรว่าสามารถลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้าผ่านแอปพลิเคชันได้

ค. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของแอปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า

10. เพราะเหตุใดท่านจึงใช้ (ไม่ใช้) แอปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า
11. โดยส่วนตัวแล้ว ท่านคิดว่าการใช้งานแอปพลิเคชันเพื่อลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้ามีความยากง่ายอย่างไร
12. ตอนที่ลงทะเบียนผ่านแอปพลิเคชัน ท่านมีความเชื่อมั่นในการใช้งานแอปมากน้อยเพียงใด
13. ตามที่ท่านเข้าใจ แอปพลิเคชันมีระบบรักษาความปลอดภัยอย่างไรบ้าง
14. ท่านกลัวบ้างไหมว่าจะมีคนใช้แอปพลิเคชันมาแอบอ้างตัวตนว่าเป็นท่าน ในการใช้สิทธิเลือกตั้ง เพราะเหตุใด
- ง. ความสามารถในการบรรลุผลลัพธ์ที่คาดหวังของแอปพลิเคชันในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า ผู้ประชาชน
15. การลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้าผ่านแอปพลิเคชันมีข้อดีอย่างไรบ้าง
16. การลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้าผ่านแอปพลิเคชันช่วยให้ท่านประหยัดเงินและเวลาได้บ้างหรือไม่ อย่างไร
17. ท่านพบอุปสรรคอะไรบ้างในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้าผ่านแอปพลิเคชัน
18. ในภาพรวมท่านพึงพอใจกับการใช้งานแอปพลิเคชันเพื่อลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้าหรือไม่ เพราะเหตุใด

หากเปรียบเทียบกับการใช้งานแอปพลิเคชันในกรณีอื่น ๆ ท่านคิดอย่างไร

19. หากเปรียบเทียบกับกรณียื่นบัตรประชาชนที่อำเภอด้วยตนเองแล้ว ท่านคิดว่าการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้ามีข้อดีข้อเสียอะไรบ้าง
20. ท่านคิดว่าแอปพลิเคชันช่วยลดภาระหรืออำนวยความสะดวกให้เจ้าหน้าที่รัฐบ้างหรือไม่ เพราะเหตุใด

จ. ข้อเสนอแนะ

21. ในการเลือกตั้งล่วงหน้าครั้งต่อไป ท่านจะใช้แอปพลิเคชัน ThaiD หรือไม่ เพราะเหตุใด
(หากใช่) ท่านจะเสนอแนะอะไรในการใช้งานแอปพลิเคชันเพื่อลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้าครั้งต่อไป
22. ท่านต้องการให้แอปพลิเคชัน ThaiD มีการปรับปรุงอย่างไรในภาพรวม

ตัวอย่างคำถามสำหรับแบบสอบถามออนไลน์

คำถาม	ตัวเลือกคำตอบ
1. ท่านอายุเท่าไร	1. 18-25 ปี 2. 26-35 ปี 3. 36-45 ปี 4. 46-55 ปี 5. 56-65 ปี 6. 66 ปีขึ้นไป
2. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน	1. มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) 3. อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า 4. ปริญญาตรี 5. ปริญญาโท 6. ปริญญาเอก 7. อื่น ๆ
3. อาชีพของท่าน	1. นักเรียน นักศึกษา 2. ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างหน่วยงานรัฐ 3. พนักงานเอกชน 4. พนักงานรัฐวิสาหกิจ 5. เจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัว 6. อื่น ๆ
4. ท่านรู้จักแอปพลิเคชัน ThaiD หรือไม่	1. รู้จัก 2. ไม่รู้จัก
5. ท่านรู้จักแอปพลิเคชัน ThaiD จากช่องทางไหน	1. เว็บไซต์หน่วยงานภาครัฐ

(เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)	<ol style="list-style-type: none"> 2. สื่อโซเชียลมีเดีย เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ 3. สื่อโทรทัศน์ 4. สื่อวิทยุ 5. ป้ายประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ 6. ผู้นำชุมชน 7. เพื่อนหรือคนรู้จักบอกต่อ 8. อื่น ๆ
6. ท่านดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน ThaiD หรือไม่	<ol style="list-style-type: none"> 1. ดาวน์โหลด 2. ไม่ดาวน์โหลด
7. เหตุใดท่านต้องลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า นอกเขต	<ol style="list-style-type: none"> 1. อาศัยอยู่นอกเขตการเลือกตั้ง 2. ติดธุระในวันเลือกตั้ง (14 พฤษภาคม 2566) 3. อยู่ต่างประเทศ 4. อื่น ๆ
8. ท่านใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า นอกเขตที่ผ่านมาหรือไม่	<ol style="list-style-type: none"> 1. ใช่ 2. ไม่ใช่
9. สำหรับผู้ใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า	
9.1. เพราะเหตุใดท่านถึงเลือกใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า นอกเขต (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ลดเวลาในการเดินทางไปติดต่อหน่วยงานของรัฐ 2. สะดวก รวดเร็ว 3. ไม่ต้องใช้เอกสารในการกรอกข้อมูล 4. ประหยัดค่าเดินทางและเวลา 5. อื่น ๆ
9.2. แอปพลิเคชัน ThaiD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า นอกเขต มีความยากง่ายในการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ง่าย 2. ปานกลาง

ใช้งานอยู่ในระดับใด	3. ยาก
9.3. ท่านมีความเชื่อมั่นในแอปพลิเคชัน ThalD หรือไม่	1. เชื่อมั่น 2. ไม่ค่อยเชื่อมั่น 3. ไม่เชื่อมั่น
9.4. ปัญหาที่พบบ่อยระหว่างการใช้ออปพลิเคชัน ThalD	
9.5 ข้อเสนอแนะต่อกรมการปกครองเพื่อพัฒนาแอปพลิเคชัน ThalD	
10. สำหรับผู้ที่ไม่ใช้ออปพลิเคชัน ThalD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า	
10.1. เพราะเหตุใดท่านไม่ใช้ออปพลิเคชัน ThalD ในการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)	1. ไม่รู้จักแอปพลิเคชัน ThalD 2. กังวลเรื่องความปลอดภัยของข้อมูล 3. มีขั้นตอนการลงทะเบียนที่ยุ่งยาก 4. ไม่ทราบว่ามีการลงทะเบียนผ่านแอปพลิเคชัน ThalD 5. ดาวนโหลดแอปพลิเคชัน ThalD ไม่ได้ 6. อื่น ๆ
10.2. ท่านลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต ด้วยวิธีการใด	1. ติดต่อนายทะเบียน ณ สำนักทะเบียน 2. ทางไปรษณีย์ 3. แอปพลิเคชัน Smart Vote 4. อื่น ๆ
10.3. ท่านมีความเชื่อมั่นในแอปพลิเคชัน ThalD หรือไม่	1. เชื่อมั่น 2. ไม่ค่อยเชื่อมั่น 3. ไม่เชื่อมั่น
10.5 ข้อเสนอแนะต่อกรมการปกครองเพื่อพัฒนาแอปพลิเคชัน ThalD	

บรรณานุกรม

- (องค์การมหาชน), ส. (2560). รายงานผลการศึกษาการวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการดำเนินงานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (ฉบับเผยแพร่). <https://www.dga.or.th/wp-content/uploads/2021/03/%E0%B8%AA%E0%B8%A3%E0%B8%B8%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B2%E0%B8%A2%E0%B8%87%E0%B8%B2%E0%B8%99%E0%B8%A7%E0%B8%B4%E0%B9%80%E0%B8%84%E0%B8%A3%E0%B8%B2%E0%B8%B0%E0%B8%AB%E0%B9%8C%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%84%E0%B8%99%E0%B8%A1%E0%B8%84%E0%B9%88%E0%B8%B2-2560.pdf>
- iLaw. (2566). รู้จักแอป *ThalD* ยืนยันตัวตนเข้าเว็บหน่วยงานรัฐด้วยมือถือเครื่องเดียว <https://ilaw.or.th/node/6445>
- OECD. (2006). *Cutting Red Tape: National Strategies for Administrative Simplification*. OECD Publishing.
- กรมความร่วมมือระหว่างประเทศ. (2563). หลักการประเมินโครงการ. <https://tica-thaigov.mfa.go.th/th/content/%E0%B8%AB%E0%B8%A5%E0%B8%B1%E0%B8%81%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B9%80%E0%B8%A1%E0%B8%B4%E0%B8%99%E0%B8%9C%E0%B8%A5%E0%B9%82%E0%B8%84%E0%B8%A3%E0%B8%87%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3?cate=5f45ee2cb9d7b03242235743>
- ฐานเศรษฐกิจ. (2566). เปิด *ThalD* แสดงบัตรประชาชนยืนยันตัวตนผ่านแอป. <https://www.thansettakij.com/technology/technology/558879>
- ติน ปรัชญาพฤกษ์ และไกรยุทธ ชาติยาคินันท์. (2537). การประเมินการใช้เวลาของนักบริหารในราชการพลเรือน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. กรุงเทพฯ.
- ธนาพร เต็งรัตนประเสริฐ. (2565). ความท้าทายในการอำนวยความสะดวกการให้บริการภาครัฐแก่ภาคเอกชนและประชาชน และการเปลี่ยนผ่านสู่การให้บริการภาครัฐอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบเบ็ดเสร็จ. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, 20(2).
- ปิยะพงษ์ บุขบงก์. (2561). ถอดรหัสนโยบายสาธารณะและการวางแผน : เครื่องมือวิเคราะห์สำหรับศตวรรษที่ 21 (2 ed.). โครงการผลิตตำราฯ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง.
- ภาวิณี ช่วยประคอง. (2565). ได้อย่างก็ต้องเสียอย่าง: ภาระจากการเข้าถึงบริการในการลงทะเบียนโครงการเราชนะสำหรับประชาชนที่ไม่มีสมาร์ทโฟน. วารสารรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 7(1).
- วัชรพล แก้วเปรมกุศล. (2564). การให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล กรณีศึกษา โครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และ

ยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง (DOPA-Digital ID) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. กรุงเทพฯ.
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง. (2566). ขั้นตอนการลงทะเบียนขอใช้สิทธิเลือกตั้งล่วงหน้าในเขตเลือกตั้ง/นอก
เขตเลือกตั้ง. <https://thavote.info/c7>
สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2564). *Government e-Service* ยกระดับขีดความสามารถภาครัฐ
เพื่อให้บริการประชาชน. <https://www.eta.or.th/th/Useful-Resource/Digital-Service/The-Power-and-Development-of-Government-e-Services.aspx>
สุพรรณณี รัตนโรจน์มงคล. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของ
พนักงานของรัฐขนาดใหญ่ ABC มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].





จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายพีรพงษ์ หมั่นอินทร์ชัย
วัน เดือน ปี เกิด	29 กรกฎาคม 2536
สถานที่เกิด	จังหวัดเชียงใหม่
วุฒิการศึกษา	รัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ที่อยู่ปัจจุบัน	100 ม.7 ถ.เด่นห้า-ดงมะดะ ต.แม่กรณ์ อ.เมืองเชียงราย จ.เชียงราย 57000
ผลงานตีพิมพ์	-
รางวัลที่ได้รับ	-



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY