



การพัฒนาระบบคิวอัจฉริยะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการด้านทะเบียนราษฎร: กรณีศึกษา ที่ทำการปกครองอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา

ผู้จัดทำ นาย ธนายุทธ์ ศิลปวิสุทธิ์ รหัสนิสิต 651011072

สาขารัฐประศาสนศาสตร์ เอกการจัดการภาครัฐและกิจการระหว่างประเทศ

ที่มาและความสำคัญ

การให้บริการด้านทะเบียนราษฎรของที่ทำการปกครองอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา เป็นภารกิจที่ต้องให้บริการแก่ประชาชนจำนวนมากในแต่ละวัน แต่รูปแบบการจัดการคิวเดิมยังใช้บัตรคิวแบบทำมือและการเรียกคิวโดยเจ้าหน้าที่ ส่งผลให้เกิดความล่าช้า การตกล้นของคิว การเรียกคิวไม่เป็นลำดับ และความแออัดภายในพื้นที่ให้บริการ ผู้รับบริการไม่สามารถทราบสถานะคิวของตนเองได้อย่างชัดเจน ทำให้ไม่สามารถบริหารจัดการเวลาได้อย่างเหมาะสม ขณะเดียวกันเจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อมูลและจัดลำดับคิวด้วยตนเอง ส่งผลให้ภาระงานเพิ่มขึ้นและกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ดังนั้นจึงมีแนวคิดในการพัฒนาระบบคิวอัจฉริยะเพื่อนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการจัดการคิวมีความเป็นระบบ โปร่งใส ลดระยะเวลาการรอคอย และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการให้สอดคล้องกับแนวทางรัฐบาลดิจิทัล

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาแนวคิด หลักการ และสภาพปัญหาการจัดการคิวในการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร
2. เพื่อพัฒนาระบบคิวอัจฉริยะที่เหมาะสมกับหน่วยงานภาครัฐระดับอำเภอ

ผลการดำเนินงาน

การพัฒนาระบบคิวอัจฉริยะจะช่วยในการจัดลำดับคิวมีความเป็นระบบ ถูกต้อง และโปร่งใสมากยิ่งขึ้น ลดระยะเวลาการรอคอยและความแออัดภายในพื้นที่ให้บริการ ผู้รับบริการสามารถทราบสถานะคิวและบริหารจัดการเวลาได้อย่างเหมาะสม ขณะที่เจ้าหน้าที่สามารถลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน ลดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน และบริหารจัดการการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้คุณภาพการให้บริการโดยรวมดีขึ้นและประชาชนมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น

วิธีการดำเนินงาน

1. ศึกษาสภาพปัญหาและกระบวนการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรของที่ทำการปกครองอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา
2. รวบรวมข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัย และการสังเกตการปฏิบัติงานจริงของเจ้าหน้าที่
3. วิเคราะห์แนวคิดที่เกี่ยวข้อง เช่น การบริหารภาครัฐแนวใหม่ และรัฐบาลดิจิทัล
4. ออกแบบแนวทางการพัฒนาระบบคิวอัจฉริยะให้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน
5. วิเคราะห์ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นต่อประสิทธิภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

สามารถนำแนวทางการพัฒนาระบบคิวอัจฉริยะไปประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร ลดความแออัดและระยะเวลาการรอคอย สร้างความเป็นธรรมและความโปร่งใสในการรับบริการ ช่วยให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น รวมทั้งเป็นต้นแบบในการพัฒนาระบบบริการภาครัฐสู่รัฐบาลดิจิทัลในระดับพื้นที่

ประโยชน์ที่หน่วยงานได้รับ

หน่วยงานสามารถนำระบบคิวอัจฉริยะมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ เพิ่มความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และยกระดับภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นหน่วยงานที่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม



ขอบเขต

พี่เลี้ยงสถานประกอบการ นางสาว ปิยธิดา สุวรรณละออง ปลัดอำเภอ
อาจารย์ที่ปรึกษา อ.ดร. ปุณณวันต์ จิตประคอง

ระยะเวลาปฏิบัติงาน

3 พฤศจิกายน 2568 ถึง 20 กุมภาพันธ์ 2569

