หลักธรรมาภิบาลในการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร กรณีศึกษาสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

GOOD GOVERNANCE FOR PEOPLE SERVICE IN REGISTRATION AND CARDS: THE STUDY OF MUANG DISTRICT, DEPARTMENT OF REGISTRATION AND CARDS, CHEANGMAI PROVINCE

[1]อุดม กองตองกาย

[1]Udom Kongtongkai

มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น, ประเทศไทย

The Eastern University of Management and Technology

Kongtonkai.Udom.@gmail.com

Received : May 1, 2022; **Revised** : May 20, 2022; **Accepted** : May 25, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหลักธรรมมาภิบาลในการให้บริการประชาชนในด้านงานทะเบียนและบัตร กรณีศึกษา : อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่โดยการกำหนดขนาดของตัวอย่างได้จำนวน 343 คนเป็นประชากรที่ใช้เป็นประชาชนที่มีรายชื่อในทะเบียนสำมะโนครัวประชากรที่พักอาศัยอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มาวิเคราะห์ด้วยสถิติวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความถี่ ร้อยละ วิเคราะห์ความสัมพันธ์และความแปรปรวนระหว่างตัวแปร ซึ่งผลวิจัยพบว่าคุณภาพการบริการปะชาชนในด้านงานทะเบียนและบัตรโดยใช้หลักธรรมาภิบาล โดยภาพรวมทั้ง 4 องค์ประกอบ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 (SD = 0.49) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่าการบริการโดยใช้หลักการตรวจสอบ มีคุณภาพมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 รองลงมาคือหลักความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12ประชาชนมีความพึงพอใจในขั้นตอนการดำเนินงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 รองลงมา คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

[1] อาจารย์ ดร. หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น

4.29 ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม คุณภาพการให้บริการในด้านงานทะเบียนและบัตรโดยใช้หลักธรรมาภิบาล โดยภาพรวมทุกด้านที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ความพึงพอใจในการให้บริการในด้านงานทะเบียนและบัตรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: หลักธรรมาภิบาล ความพึงพอใจของประชาชน

Abstract

This quantitative research subjected to study good governance for people service in registration and cards: the study of Muang district, department of registration and cards, Cheangmai province. The sample were identified from 343 samples of the people who situated in Muang district, Cheangmai province. The statistical analysis are mean, standard deviation, frequency, percentage, correlation analysis and variance analysis. The results conclude that the mean of people service in in registration and cards, are high level for all components (4.2, SD=0.49). Besides, the mean of each component such as accountability service revealed high level at 4.16, transparency at 4.12. The mean of people satisfied on the service procedure and staffs' service, contributed at 4.46 and 4.29, respectively. However, service quality on in registration and cards by using good governance demonstrated statistically significant difference at .05.

Keywords: Good Governance and People Satisfaction

บทนำ

คำว่า “ธรรมาภิบาล” มีความหมายที่หลากหลายไม่มีความชัดเจนในรัฐศาสตร์ นโยบายสาธารณะ (Public Policy)และสังคมวิทยา (Sociology) เพื่ออธิบายสังคมเศรษฐกิจในลักษณะโครงสร้างแบบสูง-ต่ำ (Top-Down) ของรัฐบาลเพื่อการพัฒนา (Development) ในการศึกษานี้เป็นการศึกษาธรรมาภิบาลที่เริ่มการวิเคราะห์บทบาทและความรับผิดชอบ (Roles and responsibilities) เพื่อการวางแผนบริการ (Service planning) การนำเสนอเฉพาะกรณี (Specifically the Appraisal) และกรติดตาม (Monitoring) ในระดับรัฐบาลท้องถิ่น (Local Governance) กรณีของงานบริการประชาชนในด้านงานทะเบียนและบัตรของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในบริบทของการบริการ (Service context) เพื่อการวิเคราะห์ผลที่เกิดขึ้นแก่ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) คือประชาชนผู้ใช้บริการ

ฉะนั้น ธรรมาภิบาลจึงหมายถึงคุณภาพในการบริการการจัดการการตรวจสอบ (Accountability) เพื่อวัดประสิทธิผลของต้นทุนในการบริการสาธารณะ (Public service) เพราะธรรมาภิบาลจะต้องถูกออกแบบมาเพื่อปรับปรุงเงื่อนไขการเปลี่ยนแปลงและใช้ในสังคมและสิ่งแวดล้อม (Wilkin & Gobby,2020) ในขณะที่ วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยสัตย์ (2559) ได้กล่าวว่า จุดมุ่งหมายสำคัญของการก่อตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นอยู่ที่ การแบ่งอำนาจ กระจายอำนาจออกไปจากรัฐบาลกลาง ลงไปสู่องค์กรส่วนท้องถิ่นในการดูแลชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น นี้คือหลักการแท้และเป็นหลักการหนึ่งเดียวที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ละแห่งต้องนำไปหลักยึดสำหรับการปฏิบัติงาน หรือการบริหารจัดการองค์กรในแต่ละด้าน แล้วนำเอาผลผลิตที่เกิดขึ้นไปใช้เป็นตัวบ่งชี้ ในการประเมินระดับคุณภาพของการให้บริการว่าถูกใจประชาชนหรือไม่ รวมไปถึงการนำเอาไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุง หรือพัฒนาความสำเร็จขององค์กรให้ดีขึ้น หากแต่ตามสภาพความจริงดังกล่าวนี้ อยู่ในสภาพที่บิดเบือนไปจากข้อเท็จจริง มาตั้งแต่การควบคุมอำนาจของส่วนกลาง การไม่ยอมกระจายอำนาจจากส่วนกลาง โดยเฉพาะการจัดสรรงบประมาณ และการบริหารงานบุคคล ซึ่งนอกจากต้องประสบกับปัญหาการประพฤติมิชอบในการแต่งตั้งหรือโยกย้ายข้าราชการส่วนท้องถิ่นแล้ว ยังส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ต่ำลง อันเนื่องจากขาดการดูแลเอาใจใส่จากองค์กรทั้งในทางทฤษฎีและในทางปฏิบัติ เช่น การแพร่ระบาดของยาเสพติดในแต่ละชุมชน หรือปัญหาการเล่นพนันออนไลน์ในหมู่บ้าน รวมไปถึงปัญหาคุณภาพการจัดการศึกษา และการแก้ไขปัญหาด้านการยกระดับรายได้ของชุมชน อันเป็นรากฐานของการดำรงชีวิตของประชาชนทุกคนโดยไม่ละเว้น หากแต่มิได้รับการเอาใจใส่จากองค์กร

เพราะฉะนั้นปัญหาแท้ที่ควรแก่การนำเอามาวัดระดับคุณภาพบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แล้วเป็นที่พอใจของประชาชนได้หรือไม่นั้น ควรเกี่ยวข้องกับ อัตราความสำเร็จของการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่เน้นหลักธรรมาภิบาลและการยกระดับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลและระดับหลักธรรมาภิบาล ความพึงพอใจของประชาชนในงานด้านทะเบียนและบัตรของประชาชนในอำเมือง จังหวัดเชียงใหม่

2. เพื่อศึกษาระดับค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคล ระดับหลักธรรมาภิบาล และความพึงพอใจของประชาชนในงานด้านทะเบียนและบัตรของประชาชนในอำเมือง จังหวัดเชียงใหม่

3. เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล หลักธรรมาภิบาล และความพึงพอใจของประชาชนในงานด้านทะเบียนและบัตรของประชาชนในอำเมือง จังหวัดเชียงใหม่

4. เพื่อเสนอแนะแนวทางการบริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตรตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง หลักธรรมาภิบาลในการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร กรณีศึกษาสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีรายละเอียดขั้นตอนของการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีรายชื่อในทะเบียนสำมะโนครัว ประชากรที่พักอาศัยอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีรายชื่อในทะเบียนสำมะโนครัวประชากรที่พักอาศัยอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของตัวอย่างด้วยการใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนด ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ .05 จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 343 ตัวอย่าง และดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความน่าจะเป็น

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับหลักธรรมมาภิบาลในการให้บริการประชาชนในด้านงานทะเบียนและบัตร กรณีศึกษา : อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 5 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทบริการที่ใช้ โดยเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close ended question) ให้เลือกตอบในช่องที่กำหนด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามหลักธรรมมาภิบาลในการให้บริการประชาชนในด้านงานทะเบียนและบัตร กรณีศึกษา : อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) หลักนิติธรรม 2) หลักความโปร่งใส 3) หลักการมีส่วนร่วม 4) หลักการตรวจสอบ

ซึ่งแต่ละคำถามจะมีระดับคุณภาพการให้บริการ 5 ระดับ ได้แก่ ระดับคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด ระดับคุณภาพการให้บริการน้อย มีส่วนร่วมปานกลาง มีส่วนร่วมมาก และมีส่วนร่วมมากที่สุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

หาค่าสถิติพื้นฐาน ค่าร้อยละ โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคะแนนที่ได้จากการทดสอบวัดทักษะการจำแนกประเภทวิเคราะห์ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยก่อนทดลองและหลังทดลอง โดยใช้สูตร t-test แบบ Dependent Samples กำหนดค่าทีที่นัยสำคัญทางสถิติที่ .01

ผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง หลักธรรมาภิบาลในการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตรกรณีศึกษาสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ประกอบอาชีพเกษตรกรรม และมีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน ทั้งนี้ประเภทงานบริการด้านงานทะเบียนและบัตรที่ประชาชนมาใช้บริการมากที่สุดคือ งานบัตรประชาชน

2. คุณภาพการบริการปะชาชนในด้านงานทะเบียนและบัตรโดยใช้หลักธรรมาภิบาล โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ระดับคุณภาพการบริการปะชาชนในด้านงานทะเบียนและบัตรโดยใช้หลักธรร-มาภิบาล

หลักธรรมาภิบาล	$\overline{X}$	SD.	แปลความหมาย
1) หลักนิติธรรม	4.11	0.64	มีคุณภาพมาก
2) หลักความโปร่งใส	4.12	0.61	มีคุณภาพมาก
3) หลักการมีส่วนร่วม	4.11	0.54	มีคุณภาพมาก
4) หลักการตรวจสอบ	4.16	0.54	มีคุณภาพมาก
รวม	**4.12**	**0.49**	มีคุณภาพมาก

จากตาราง 1 พบว่า คุณภาพการบริการปะชาชนในด้านงานทะเบียนและบัตรโดยใช้หลักธรรมาภิบาลโดยภาพรวมทั้ง 4 องค์ประกอบ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 (SD = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า การบริการโดยใช้หลักการตรวจสอบ

มีคุณภาพมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 รองลงมาคือหลักความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ตามลำดับ

3. ประชาชนมีความพึงพอต่อการบริการด้านงานทะเบียนและบัตร ดังตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านงานทะเบียนและบัตร

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านงานทะเบียนและบัตร	$\overline{X}$	SD.	ความหมาย
1. ขั้นตอนการดำเนินงาน	4.46	3.77	ความพึงพอใจมาก
2. ค่าธรรมเนียม	4.16	0.75	ความพึงพอใจมาก
3. ระยะเวลาในการติดต่อ	4.17	0.74	ความพึงพอใจมาก
4. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.29	0.72	ความพึงพอใจมาก
รวม	**4.27**	**1.11**	ความพึงพอใจมาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอต่อการบริการด้านงานทะเบียนและบัตร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 (SD = 1.11) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในขั้นตอนการดำเนินงาน มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 รองลงมา คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29

4. คุณภาพการให้บริการในด้านงานทะเบียนและบัตรโดยใช้หลักธรรมาภิบาล ดังตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านงานทะเบียน จำแนกตามหลักธรรมาภิบาล โดยภาพรวมทุกด้าน

ตัวแปรและแหล่งความแปรปรวน		ss	df	MS	F	Sig.
ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระหว่างกลุ่ม	1059.76	36	29.44	2.543*	.000
	ภายในกลุ่ม	2384.54	206	11.58		
	รวม	3444.30	242			
ค่าธรรมเนียม	ระหว่างกลุ่ม	55.93	36	1.55	3.961*	.000
	ภายในกลุ่ม	80.81	206	0.39		

	รวม	136.74	242			
ระยะเวลาในการติดต่อ	ระหว่างกลุ่ม	48.85	36	1.36	3.280*	.000
	ภายในกลุ่ม	85.23	206	0.41		
	รวม	134.08	242			
การให้บริการเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	48.77	36	1.35	3.698*	.000
	ภายในกลุ่ม	75.48	206	0.37		
	รวม	124.26	242			

จากตารางที่ 3 พบว่า คุณภาพการให้บริการในด้านงานทะเบียนและบัตรโดยใช้หลักธรรมาภิบาล โดยภาพรวมทุกด้านที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ความพึงพอใจในการให้บริการในด้านงานทะเบียนและบัตรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง หลักธรรมาภิบาลในการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตรกรณีศึกษาสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. จากผลการศึกษาระดับคุณภาพการบริการปะชาชนในด้านงานทะเบียนและบัตรโดยใช้หลักธรรมาภิบาล พบว่าคุณภาพการบริการปะชาชนในด้านงานทะเบียนและบัตรโดยใช้หลักธรรมาภิบาล โดยภาพรวมทั้ง 4 องค์ประกอบ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 (SD = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า การบริการโดยใช้หลักการตรวจสอบ มีคุณภาพมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 รองลงมาคือหลักความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12อาจเนื่องมาจาก นโยบายของผู้บริหารได้เน้นให้การบริการประชาชนเป็นหลักยึดหลักธรรมาภิบาล ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎระเบียบ ไม่เลือกปฏิบัติ มีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน ประชาร่วมรับรู้ข้อมูลข่าวสารในการดำเนินงาน บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ ร่วมรับฟังข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในโครงการต่างๆ เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบ ร้องเรียนการทำงานของเจ้าหน้า เพื่อนำไปปรับปรุงในการดำเนินงานต่อไป

2. จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านงานทะเบียนและบัตร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอต่อการบริการด้านงานทะเบียนและบัตรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 (SD = 1.11) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในขั้นตอนการดำเนินงาน มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.46 รองลงมา คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29อาจเนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีการให้บริการที่ครบถ้วน โปรงใส เป็นรูปธรรมของการ ส่งผลให้เกิดความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือ งานบริการเกิดความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ สอดคล้องกับกับแนวคิดและทฤษฎีเรื่องคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ของ Parasuraman et al, (1985) และแนวคิดเรื่องความภักดีของ Bourdeau (2005) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือ

3. จากผลการศึกษาผลของการบริการด้านงานทะเบียนและบัตรโดยใช้หลักธรรมาภิบาลกับความพึงพอใจของประชาชน พบว่า คุณภาพการให้บริการในด้านงานทะเบียนและบัตรโดยใช้หลัก ธรรมาภิบาล โดยภาพรวมทุกด้าน ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ความพึงพอใจในการให้บริการในด้านงานทะเบียนและบัตรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ทุกด้านทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการให้บริการโดยใช้หลักธรรมมาภิบาล ด้านหลักนิติธรรม ที่เน้นให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการต่าง ๆ ของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ มีการให้บริการตามลำดับ ไม่บริการเป็นพิเศษกับคนคุ้นเคย ด้านหลักความโปร่งใส มีการกำหนดระยะเวลาในการให้เวลามีการปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่มีการขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนและประโยชน์ส่วนร่วม มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติให้ผู้รับบริการทราบ ประชาชนได้รับการชี้แจงในการแก้ปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ ด้านหลักการมีส่วนร่วม หน่วยงานมีช่องทางสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก ด้านหลักการตรวจสอบ หน่วยงานมีคณะกรรมการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ และมีคณะกรรมการจากชุมชนเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการในการวางแผนโครงการในการบริการประชาชน

ดังนั้น การนำเอาหลักนิติธรรมและด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจะต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในด้านนี้ ทางอำเภอเมืองเชียงใหม่ ควรมีการเน้นย้ำถึงนโยบายที่เน้นการให้บริการแก่ประชาชนเป็นหลัก การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นั้นจะต้องเน้นถึงประโยชน์แก่ประชาชนให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมระหว่างภาคประชาชนกับหน่วยงาน ได้แสดงความคิดเห็นอย่างแท้จริง

องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษา

การให้บริการประชาชนในด้านงานทะเบียนและบัตรโดยมุ่งเน้นการบริการโดยหลักธรรมาภิบาลเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ผลที่ได้จึงเป็นรายละเอียดของระดับความพึงพอใจของประชาชนในการมาใช้บริการงานทะเบียน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการบริการด้านงานทะเบียนและบัตร โดยนำผลที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไข พัฒนาการปฏิบัติงาน สามารถนำไปขยายผลการศึกษาในหัวข้อที่เกี่ยวกับการบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นหลักธรรมาภิบาล โดยนักวิชาการหรือนักวิจัยอาจขยายแนวคิดที่เป็นองค์ประกอบอื่นๆเพื่อการศึกษาวิจัยให้กว้างขวางยิ่งขึ้นได้

เอกสารอ้างอิง

วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยสัตย์. (2559). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี, วารสารบริหารท้องถิ่น*, 9(1), 83-99.

วีระศักดิ์ จินารัตน์ (2564). *ระเบียบวิธีวิจัยสมัยใหม่ (Modern Research Methodology).* อุบลราชธานี: สำนักพิมพ์ยงสวัสดิ์อินเตอร์กรุ๊ป

Murray, D. & Howat, G. (2002). *The relationship among service quality, Value, satisfaction, and future intention of customer at an Australian sport and leisure center.* Sport

Shekarau, I. (2010). Promotion of inter-ethnic harmony: A penecea for national development. Retrieved on January 14, 2012. From www. ibrahimshakarau.com / index.php.

Wilkins, A. &Gobby, B. (2020). Governance and educational leadership: Studies in education policy and politics. In S. Courtney, H. Gunter, R. Niesche and T. Trujillo (eds) Understanding educational leadership: Critical perspectives and approaches. Bloomsbury: London


วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์