

คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาล
ของสำนักงานเขตจตุจักร

นางสาวสุรางค์ลักษณ์ นุ่มนาค



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2563

Service Quality of the Civil Registration Section According
to the Good Governance Principles
of Chatuchak District Office

Miss Suranglak Numnak



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Managements Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2020

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาล
ของสำนักงานเขตจตุจักร

ผู้ศึกษา นางสาวสุรางค์ลักษณ์ นุ่มนาค **รหัสนักศึกษา** 2623001563 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม **ปีการศึกษา** 2563

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร (2) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร และ (4) เสนอแนะแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ประชาชนที่รับบริการจากฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร ระหว่างเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2564 ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณได้จากสูตรของคอกเรน ได้จำนวน 400 คน สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ และกลุ่มที่ 2 เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร จำนวน 3 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษาพบว่า (1) การให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3) ความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักรมีทิศทางบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (4) ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร คือ ควรกำหนดระเบียบ ข้อบังคับ แนวปฏิบัติที่ชัดเจนและปรับปรุงให้มีความทันสมัย ควรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. 2540 ให้มากยิ่งขึ้น และควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่ออำนวยความสะดวกประชาชน

คำสำคัญ คุณภาพการให้บริการ ธรรมาภิบาล สำนักงานเขตจตุจักร

Independent Study title: Service Quality of the Civil Registration Section According to the Good Governance Principles of Chatuchak District Office

Author: Miss Suranglak Numnak; **ID:** 2623001563; **Degree:** Master of Public Administration;

Independent Study advisor: Dr.Chamnian Rajphaetyakhom, Associate Professor;

Academic year: 2020

Abstract

The purposes of this study were (1) to study opinion on service level of the Civil Registration Section according to the good governance principles of Chatuchak District Office (2) to study opinion on service quality level of Chatuchak District Office (3) to study the relationship between service of the Civil Registration Section according to the good governance principles and service quality of Chatuchak District Office, and (4) to recommend development guidelines towards service quality of the civil registration section according to the good governance principles of Chatuchak District Office.

This study was a survey research. The population was divided into 2 groups. The first group was unknown numbers of customers who received service at the Civil Registration Section, Chatuchak District Office during July 2021. Sample size was calculated from Cochran's formula and obtained 400 samples with accidental sampling method. The second group was 3 officials who had been working for the Civil Registration Section, Chatuchak District Office with in-depth interview technique. The research instrument were a questionnaire and a structured interview form. Data analysis for quantitative research employed frequency, percentage, mean, standard deviation, T-test, and correlation coefficient. For qualitative research employed content analysis.

The results of the study revealed that (1) an overview of service level of the Civil Registration Section according to the good governance principles of Chatuchak District Office was at high level. (2) an overview of service quality of the Civil Registration Section of Chatuchak District Office was at high level (3) the relationship between service level and service quality of the Civil Registration Section Chatuchak District Office was at positively correlated at moderate level at statistically significant at 0.05 level, and (4) Recommendation for development guidelines towards service quality of the civil registration section according to the good governance principles of Chatuchak District Office were there should formulate laws, regulations, implementation guidelines clearly and up-to-date, disseminate more information to public according to Official information Act B.E.1997 as well as promote work awareness at full effort for public.

Keywords: Service Quality, Good Governance Principles, Chatuchak District Office

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลือและการสนับสนุนเป็นอย่างดียิ่งจากคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ได้กรุณาถ่ายทอดความรู้ ให้คำปรึกษา คำแนะนำเกี่ยวกับการศึกษา การค้นคว้าวิจัย ด้วยความกรุณายิ่ง ซึ่งผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง พร้อมทั้งตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากที่สุด

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.นพดล อุดมวิศวกุล กรรมการสอบการศึกษา ค้นคว้าอิสระ ที่ได้ให้แนวคิดและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ยิ่ง ในการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้การศึกษา ค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทองค์ความรู้ด้านรัฐประศาสนศาสตร์แก่ข้าพเจ้าตลอดระยะเวลาที่ศึกษาในสถาบันอันทรงเกียรติแห่งนี้

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ไม่อาจสำเร็จลุล่วงได้หากปราศจากความร่วมมือในการอนุเคราะห์จากข้าราชการที่ปฏิบัติงานในฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร และประชาชนผู้รับบริการที่สละเวลาตอบแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ซึ่งทุกคำตอบมีประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ จึงขอขอบคุณไว้ ณ ที่นี้ด้วย

สุรางค์ลักษณ์ นุ่มนาค

สิงหาคม 2564

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	6
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	6
สมมติฐานการศึกษา.....	8
ขอบเขตการศึกษา.....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	10
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	12
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	13
แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับธรรมาภิบาล.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการภาครัฐ.....	24
ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร.....	39
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	51
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	58
รูปแบบการศึกษา.....	58
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	59
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	61
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	66
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา.....	71

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	72
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลหลัก.....	73
ตอนที่ 2 การให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร.....	78
ตอนที่ 3 คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร.....	86
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลกับ คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร.....	92
ตอนที่ 5 ข้อมูลที่ได้จากข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....	95
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	102
สรุปการศึกษา.....	102
อภิปรายผล.....	114
ข้อเสนอแนะ.....	119
บรรณานุกรม.....	125
ภาคผนวก.....	132
ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือ.....	133
ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ.....	137
ค รายนามผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์เชิงลึก.....	139
ง ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ.....	141
จ แบบสอบถาม.....	145
ฉ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก.....	155
ประวัติผู้ศึกษา.....	160

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability).....	64
ตารางที่ 3.2 แสดงค่าการแปรผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Best,1977).....	70
ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	74
ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	74
ตารางที่ 4.3 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	75
ตารางที่ 4.4 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	76
ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้.....	77
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล ของสำนักงานเขตจตุจักร ในภาพรวม.....	78
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล ของสำนักงานเขตจตุจักร ด้านหลักนิติธรรม.....	80
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล ของสำนักงานเขตจตุจักร ด้านหลักคุณธรรม.....	81
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล ของสำนักงานเขตจตุจักร ด้านหลักความโปร่งใส.....	82
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล ของสำนักงานเขตจตุจักร ด้านหลักการมีส่วนร่วม.....	83
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล ของสำนักงานเขตจตุจักร ด้านหลักความรับผิดชอบ.....	84
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล ของสำนักงานเขตจตุจักร ด้านหลักความคุ้มค่า.....	85
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรสำนักงานเขตจตุจักร ในภาพรวม.....	86
ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค.....	87

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา.....	88
ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ.....	89
ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง.....	90
ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก.....	91
ตารางที่ 4.19 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จของคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test).....	93
ตารางที่ 4.20 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) โดยวิธี Pearson correlation ระหว่างธรรมาภิบาลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานเขตจตุจักร.....	94
ตารางที่ 4.21 แสดงค่าความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถาม (ปลายเปิด) ที่เกี่ยวข้องกับแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน ราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร ให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น.....	95

ฉ

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....7



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้ในกระทรวงหนึ่งให้เป็นหน้าที่ของปลัดกระทรวงที่จะต้องจัดให้ส่วนราชการภายในกระทรวงที่รับผิดชอบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการประชาชนร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎอื่นใด ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถาม ขอทราบข้อมูล ขออนุญาต หรือขออนุมัติในเรื่องใด ๆ ที่เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในกระทรวงเดียวกัน โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว (มาตรา 30) และในศูนย์บริการร่วมดังกล่าวจัดให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวต่าง ๆ และดำเนินการส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป โดยให้มีข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของทุกส่วนราชการในกระทรวง รวมทั้งแบบคำขอต่าง ๆ ไว้ให้พร้อมที่จะบริการประชาชนได้ ณ ศูนย์บริการร่วมให้เป็นหน้าที่ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องที่จะต้องจัดพิมพ์รายละเอียดของเอกสารหลักฐานที่ประชาชนจะต้องจัดทำในการขออนุมัติหรือขออนุญาตในแต่ละเรื่อง มอบให้แก่เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วม และให้เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมที่จะต้องแจ้งให้ประชาชนที่มาติดต่อได้ทราบในครั้งแรกที่มาติดต่อ และตรวจสอบว่าเอกสารหลักฐานที่จำเป็นดังกล่าวประชาชนได้ยื่นมาครบถ้วนหรือไม่ พร้อมทั้งแจ้งให้ทราบถึงระยะเวลาที่จะต้องใช้ในการดำเนินการในเรื่องนั้นในการยื่นคำร้องหรือคำขอต่อศูนย์บริการร่วม ให้ถือว่าเป็นการยื่นต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ทั้งหมดตามที่ระบุไว้ในกฎหมายแล้วในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง (มาตรา 31) พระราชกฤษฎีกาดังกล่าวยังได้กำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการนอกจากการจัดให้มีการประเมินผลแล้ว ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ เกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ ก.พ.ร. กำหนด (มาตรา 45) ประกอบกับนโยบายของรัฐบาลให้มีศูนย์ราชการสะดวก โดยนายกรัฐมนตรี (พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา) ได้มอบนโยบายในที่ประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2558 ให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง จัดให้มีศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและ

อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เป็นศัพท์ที่นำมาใช้เพื่ออธิบายกระแสการปฏิรูปภาครัฐเพื่อสร้างระบบการจัดการภาครัฐให้มีความทันสมัย มีประสิทธิภาพ ยิ่งขึ้นโดยยอมรับการใช้กลไกตลาดและการแข่งขันตามแบบของเอกชนมาใช้ในภาครัฐ ซึ่งเกิดขึ้นในประเทศอังกฤษ ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์และแคนาดาหรือประเทศในกลุ่มเวสต์มินสเตอร์ ตั้งแต่ช่วงทศวรรษที่ 1980 เป็นต้นมา ซึ่งในปัจจุบันการจัดการภาครัฐแนวใหม่ได้กลายเป็นกระแสแนวคิดที่มีผลกระทบต่อภาครัฐอย่างกว้างขวาง ก่อให้เกิดการปฏิรูประบบการจัดการภาครัฐของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ในภาพรวม การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) เป็นแนวคิดการปฏิรูปภาครัฐเพื่อสร้างระบบการบริหารจัดการให้มีความทันสมัย มีประสิทธิภาพ ยิ่งขึ้น โดยได้รับอิทธิพลสำคัญจากแนวคิดสำคัญ 4 แนวคิด คือ (1) แนวคิดทางเศรษฐศาสตร์หรือเศรษฐศาสตร์นีโอคลาสสิกเป็นแนวคิดให้รัฐใช้กลไกตลาด เน้นประสิทธิภาพและความคุ้มค่าของเงิน (2) แนวคิดจัดการนิยมเป็นแนวคิดการบริหารจัดการสมัยใหม่ เน้นผลสัมฤทธิ์ คุณภาพและหลักการความรับผิดชอบ (3) แนวคิดทางรัฐศาสตร์เป็นแนวคิดการปกครองร่วมสมัยให้ความสำคัญเรื่องประชาธิปไตยเน้นการมีส่วนร่วม โปร่งใส ตอบสนองความต้องการของประชาชนและกระจายอำนาจ (4) แนวคิดทางกฎหมายปกครองเน้นเรื่องหลักนิติรัฐ นิติธรรม รัฐบาลจะใช้อำนาจตามอำเภอใจและเกินขอบเขตที่กฎหมายกำหนดไม่ได้อย่างไรก็ตาม แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ที่กล่าวได้ว่าเป็นแนวคิดสำคัญและเป็นกระแสหลักในปัจจุบัน ได้แก่ แนวคิด “การบริหารจัดการที่ดี” หรือ “ธรรมาภิบาล” (Good Governance) โดยธนาคารโลกเป็นองค์กรระหว่างประเทศแรก ๆ ที่ได้ปรับใช้แนวคิดธรรมาภิบาล โดยได้กำหนดเป็นเงื่อนไขในการให้กู้ยืมเงินแก่ประเทศกำลังพัฒนาหลายครั้ง ซึ่งแนวคิดนี้ได้ปรากฏอยู่ในรายงานของธนาคารโลกในปี ค.ศ. 1989 เรื่อง “Sub - Sahara Africa: from Crisis to Sustainable Growth” ซึ่งธนาคารโลกอ้างแนวคิดนี้ขึ้นมาเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องความไร้ประสิทธิภาพและการคอร์รัปชันของรัฐบาลในประเทศกำลังพัฒนา โดยเฉพาะประเทศในแถบละตินอเมริกาและแอฟริกาที่มีปัญหาในการบริหารงานจนทำให้เกิดปัญหาเนื่องจากกู้เงินไปแล้วไม่สามารถหาเงินมาชำระคืนได้ ด้วยเหตุผลดังกล่าว ธนาคารโลกจึงได้ใช้ข้อกำหนดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล (Good Governance) เป็นเงื่อนไขสำคัญในการพิจารณาอนุมัติให้กู้เงิน

ในกรณีของประเทศไทย ได้มีการนำแนวคิดธรรมาภิบาลมาใช้ในภาคส่วนต่าง ๆ ซึ่งเกิดขึ้นในช่วงเวลาที่ประเทศไทยผ่านพ้นวิกฤติเศรษฐกิจในปี พ.ศ. 2540 โดยที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ถือได้ว่าเป็นรัฐธรรมนูญฉบับแรกที่ได้มีการวางหลักการเรื่องธรรมาภิบาลไว้ (Good Governance) โดยในแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐตามรัฐธรรมนูญ ในหมวดที่ 5 ได้กล่าวถึงการให้รัฐ จัดระบบงานของรัฐและระบบราชการให้มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบ

สนองความต้องการของประชาชนและให้มีการจัดมาตรฐานทางคุณธรรมจริยธรรมของข้าราชการ เพื่อป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันและเพื่อควมมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จึงอาจกล่าวได้ว่า มาตรการที่ปรากฏในรัฐธรรมนูญฉบับนี้ได้วางรากฐานของการพัฒนาธรรมาภิบาลของสังคมไทย

ในสมัยรัฐบาลนายชวน หลีกภัย ได้ออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 เพื่อกำหนดนโยบายและวางระเบียบปฏิบัติราชการเพื่อให้การจัดระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักกฎหมายและการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ให้สังคมสามารถมีส่วนร่วมและรับผิดชอบในระบบบริหารกิจการดังกล่าว ด้วยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและให้โอกาสตรวจสอบได้ตลอดจนขยายการให้บริการภาครัฐไปสู่ประชาชนอย่างรวดเร็วทั่วถึงและเป็นธรรม จนกระทั่งสมัยรัฐบาลพันตำรวจโท ทักษิณ ชินวัตร ได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 และมีผลบังคับใช้นับตั้งแต่วันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2545 เป็นต้นมา โดยสาระสำคัญของกฎหมายฉบับนี้ มีการนำแนวคิดธรรมาภิบาลมาใช้ด้วย โดยเฉพาะข้อความที่ปรากฏในมาตรา 3/1 ว่า “การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ควมมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน...”

ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับหลักธรรมาภิบาลซึ่งได้บัญญัติไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญ ซึ่งเป็นกฎหมายสูงสุดของประเทศ นอกจากนั้นยังได้นำมาบรรจุไว้ในส่วนที่ 4 ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ และยุทธศาสตร์ที่ 6 การบริหารจัดการในภาครัฐการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ และหลักธรรมาภิบาล ยังได้บรรจุไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) รัฐบาลเป็นผู้นำในการวางนโยบายขับเคลื่อนประเทศ การดำเนินนโยบายด้านต่าง ๆ ภายใต้กฎหมายเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม

กรุงเทพมหานคร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ แบ่งการปกครองออกเป็น 50 เขต โดยมีกฎหมายเฉพาะองค์การ คือ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารราชการของกรุงเทพฯ กรุงเทพมหานครมีความสำคัญในฐานะเป็นเมืองหลวงของประเทศไทย ได้รับการสถาปนาเป็นเมืองหลวง เมื่อวันที่ 21 เมษายน พ.ศ. 2325 และในปัจจุบันกรุงเทพมหานครมีบทบาทที่สำคัญ คือ เป็นศูนย์กลางการปกครองการศึกษา การคมนาคม ขนส่ง การเงิน การธนาคาร การพาณิชย์ การสื่อสาร ฯลฯ จึงทำให้มีการพัฒนาและเจริญเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในแต่ละช่วงเวลามีกรอบของการพัฒนาซึ่งได้มีการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอเพื่อให้มหานครแห่งนี้มีการพัฒนาที่สมดุลและน่าอยู่

อาศัยทั้งในปัจจุบันและในอนาคต กรุงเทพมหานคร จึงได้มีการจัดทำแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2556-2575) เพื่อใช้เป็นกรอบในการปรับปรุงบริการสาธารณะต่างๆ กำหนดประเด็นปัญหาที่ต้องได้รับการพัฒนาและแก้ไขในลำดับต้น ตลอดจนให้ความสำคัญในการลงทุนพัฒนาเมืองในระยะยาว ซึ่งกำหนดวิสัยทัศน์กรุงเทพมหานคร 2575 เป็นมหานครแห่งอาเซียน (Bangkok Vibrant of Asia) ในฐานะเป็นเมืองชั้นนำในด้านเศรษฐกิจ ภาคบริการ ความปลอดภัย ความสวยงาม สะดวกสบาย น่าอยู่ และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

สำนักงานเขตจตุจักร มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน มีฝ่ายปฏิบัติงานในการให้บริการ จำนวน 10 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายปกครอง ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายเทศกิจ ฝ่ายรายได้ ฝ่ายการคลัง ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฝ่ายโยธา ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และฝ่ายการศึกษา ตลอดจนงานที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ โดยมุ่งเน้นการนำนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานครมาปฏิบัติให้บรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนในทุก ๆ ด้าน

ฝ่ายทะเบียน มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานทะเบียนต่าง ๆ ได้แก่ การทะเบียนราษฎร งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนแรงงานต่างด้าว สัญชาติ ทะเบียนทั่วไป ได้แก่ ทะเบียนครอบครัวทะเบียนชื่อบุคคลการควบคุมดูแลศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) การจัดทำบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้งและการพิจารณากำหนดหน่วยเลือกตั้ง การดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบและหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย ซึ่งฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักรมีพื้นที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร จำนวน 5 แขวง ประกอบด้วย

- 1) แขวงลาดยาว มีพื้นที่ 10.690 ตร.กม. จำนวนประชากร 41,238 คน จำนวนบ้าน 28,431 หลัง
- 2) แขวงเสนานิคม มีพื้นที่ 2.826 ตร.กม. จำนวนประชากร 20,557 คน จำนวนบ้าน 18,283 หลัง
- 3) แขวงจันทรเกษม มีพื้นที่ 6.026 ตร.กม. จำนวนประชากร 38,438 คน จำนวนบ้าน 26,790 หลัง
- 4) แขวงจอมพล มีพื้นที่ 5.488 ตร.กม. จำนวนประชากร 33,058 คน จำนวนบ้าน 34,166 หลัง
- 5) แขวงจตุจักร มีพื้นที่ 7.878 ตร.กม. จำนวนประชากร 22,006 คน จำนวนบ้าน 13,682 หลัง

อำนาจหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับงานด้านทะเบียน มีดังนี้

1) งานทะเบียนราษฎร ได้แก่ การรับแจ้งการเกิด การตาย การย้ายที่อยู่ การเพิ่มชื่อเข้าทะเบียนบ้าน กำหนดเลขหมายประจำบ้าน แจ้งรื้อถอนบ้าน แก้ไขรายการทะเบียนราษฎร การจัดเก็บและทำลายเอกสารตามกฎหมาย งานทะเบียนคนต่างด้าว และบุคคลไม่มีสถานะทางทะเบียน ตลอดจนงานเลือกตั้ง

2) งานทะเบียนทั่วไป ได้แก่ การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนหย่า การจดทะเบียนรับรองบุตร การจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม การจดทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม การบันทึกฐานะแห่งครอบครัว การเปลี่ยนชื่อตัว เปลี่ยนชื่อรอง ตั้งชื่อสกุล ร่วมชื่อสกุล จำหน่ายชื่อสกุล รับรองการใช้ค่านำหน้านามหญิง คัดรับรองและตรวจสอบเอกสาร การจัดเก็บและทำลายเอกสารตามกฎหมาย

3) งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชนทุกประเภท

จะเห็นได้ว่าจำนวนประชากรในเขตพื้นที่ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานเขตจตุจักรมีจำนวนมาก การที่มีประชาชนในพื้นที่เป็นจำนวนมากอาจทำให้การให้บริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักรเกิดปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน อีกทั้งการดำเนินงานทะเบียนราษฎรดังกล่าวอาจไม่สะดวก รวดเร็ว และอาจเกิดความไม่โปร่งใสในการดำเนินงานได้ ซึ่งฝ่ายทะเบียนมีอำนาจหน้าที่ที่หลากหลาย คือ ให้บริการตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย ผู้ที่มาขอรับบริการมีทั้งหน่วยงานภาครัฐอื่น หน่วยงานเอกชน ประชาชนในพื้นที่และนอกเขตพื้นที่มาขอรับบริการเป็นจำนวนมาก ดังนั้น บุคลากรด้านงานทะเบียน (พนักงานเจ้าหน้าที่ และผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่นเขต) ต้องมีความรอบคอบ รอบรู้กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ต้องมีความเป็นกลาง ความยุติธรรม ความโปร่งใส มีการให้บริการด้วยความเต็มใจ ตลอดจนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อคนรอบข้างและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจากปัญหาที่ผ่านมาผู้ศึกษาซึ่งปฏิบัติหน้าที่อยู่ ณ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนยังขาดความรู้ความเข้าใจทางด้านกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ยังไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาขอรับบริการได้อย่างเต็มที่ บางครั้งการปฏิบัติงานมีความล่าช้า ทำให้ได้รับการร้องเรียนจากประชาชนผู้มาขอรับบริการบ่อยครั้ง

ดังนั้น จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร ซึ่งผลจากการศึกษาสามารถนำมาเป็นแนวทางในการให้บริการเพื่อให้เกิดการให้บริการประชาชนผู้รับบริการได้อย่างมีคุณภาพรวมทั้งนำข้อเสนอแนะมาใช้เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงหรือพัฒนาบุคคลให้สามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนดียิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร” ผู้ศึกษากำหนดวัตถุประสงค์หลักไว้ 4 ประการ ดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร

2.2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร

2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร

2.4 เพื่อเสนอแนะแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักรให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร” ผู้ศึกษาได้นำหลักธรรมาภิบาลตามกรอบแนวคิดระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2542 จำนวน 6 ประการ เป็นตัวแปรอิสระ (Independent Variable) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของระดับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร เป็นการตอบวัตถุประสงค์การศึกษาข้อที่ 1

ผู้ศึกษานำแนวคิดคุณภาพการให้บริการภาครัฐ ตามแนวคิดของจอห์น ดี. มิลเล็ท (Millett 1945 อ้างถึงใน กรมการปกครอง 2561, น. 7) มาปรับใช้โดยบูรณาการกับแนวคิดการจัดการสมัยใหม่ เช่น แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) เป็นตัวแปรตาม (Dependent Variable) เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร ซึ่งเป็นการตอบวัตถุประสงค์การศึกษาข้อที่ 2

เหตุผลในการกำหนดตัวแปรอิสระในการศึกษา เนื่องจากธรรมาภิบาล (good governance) นับเป็นกระแสที่ทุกภาคส่วนไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน ให้ความสนใจและนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานขององค์กรด้วยหลักธรรมาภิบาล ซึ่งประกอบด้วยหลักสำคัญ 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า เป็นความสอดคล้องกับความรู้สึกรู้สึกและความต้องการของสาธารณชน และสาธารณชนก็มีความคาดหวังให้ทุกภาคส่วนมีการปฏิบัติอย่างแท้จริง

เหตุผลในการกำหนดตัวแปรตามในการศึกษา เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการ โดยองค์การของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม การให้บริการขององค์การหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรง เพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็วและได้รับการบริการอย่างเสมอภาค



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร” ผู้ศึกษามีสมมติฐานการศึกษา คือ ระดับความสำเร็จของคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70

วิเคราะห์โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) ในเบื้องต้นได้กำหนดเป็นสมมติฐานว่าง (H_0) เป็นสมมติฐานทางเลือก (H_1) ของการศึกษาไว้ ดังนี้

H_0 : ระดับความสำเร็จของคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักรมีต่ำกว่าร้อยละ 70 ($\mu \leq 3.50$)

H_1 : ระดับความสำเร็จของคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักรมีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 ($\mu > 3.50$)

5. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร” ในครั้งนี้ ผู้ศึกษากำหนดขอบเขตการศึกษาซึ่งประกอบด้วยขอบเขตด้านเนื้อหา ขอบเขตด้านพื้นที่ ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ขอบเขตด้านตัวแปร และขอบเขตด้านระยะเวลา ไว้ดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร โดยวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมระดับความคิดเห็นของระดับของการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2542 จำนวน 6 ประการ และความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ตามแนวคิดของจอห์น ดี.มิลเล็ท (Millet 1945 อ้างถึงใน กรมการปกครอง 2561, น. 7)

5.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาในครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร เท่านั้น

5.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง มีดังนี้

5.3.1 ประชากร

ประชากรที่ทำการศึกษาผู้ศึกษาได้แบ่งประชากรออกเป็น 2 กลุ่ม ดังต่อไปนี้

- 1) ประชาชนที่มาใช้บริการจากฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร ระหว่างเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2564 ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน สำหรับการศึกษาเชิงปริมาณ
- 2) ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร จำนวน 18 ราย สำหรับการศึกษาเชิงคุณภาพ

5.3.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาผู้ศึกษาได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม ดังต่อไปนี้

- 1) การศึกษาเชิงปริมาณ ศึกษาจากตัวแทนของประชาชนที่มาใช้บริการจากฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร โดยเก็บตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการ ระหว่างเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2564 ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดประชากรของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชย์บัญชา 2549, น. 74) จึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างไว้ที่ 400 คน พร้อมดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)
- 2) การศึกษาเชิงคุณภาพ ศึกษาโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง โดยเลือกสัมภาษณ์แบบเจาะจง (Purposive Sampling) ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร จำนวน 3 ท่าน เป็นคำถามแบบปลายเปิด

5.4 ขอบเขตด้านตัวแปร

5.4.1 *ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)* ได้แก่ ธรรมาภิบาล ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2542 ประกอบด้วย

- 1) หลักนิติธรรม
- 2) หลักคุณธรรม
- 3) หลักความโปร่งใส
- 4) หลักการมีส่วนร่วม
- 5) หลักความรับผิดชอบ
- 6) หลักความคุ้มค่า

5.4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร ตามแนวคิดของจอห์น ดี.มิลเล็ท (1945 อ้างถึงในกรมการปกครอง 2561, น. 7) ประกอบด้วย

- 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค
- 2) การให้บริการอย่างทันเวลา
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก

5.5 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ตั้งแต่เดือนเมษายน 2564 ถึงเดือนกรกฎาคม 2564 รวมเป็นระยะเวลา 4 เดือน

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร” ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะที่สำคัญ ดังนี้

6.1 ธรรมาภิบาล หมายถึง หลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย 6 ข้อ โดยวัดจากทัศนคติของประชาชนที่มารับบริการจากฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร คือ

6.1.1 หลักนิติธรรม หมายถึง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่มีความเป็นธรรม สามารถควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามระเบียบ มีความเสมอภาคในการปฏิบัติ สามารถช่วยให้เกิดการพัฒนาการบริการ

6.1.2 หลักคุณธรรม หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม ถูกต้องตามมาตรฐานจรรยาบรรณวิชาชีพ ซื่อสัตย์ สุจริต ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

6.1.3 หลักความโปร่งใส หมายถึง การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารการดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ด้วยวิธีการและรูปแบบต่าง ๆ โดยปฏิบัติตาม พรบ. ข้อมูลข่าวสารเพื่อการเข้าถึงและรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนและตรวจสอบงบประมาณโครงการได้

6.1.4 หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือบุคลากรของสำนักงานเขตจตุจักรทุกระดับได้ร่วมรับรู้ ร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมตัดสินใจร่วมปฏิบัติหรือสนับสนุน ร่วมตรวจสอบ การปฏิบัติงานตามสิ่งที่ตนได้ร่วมตัดสินใจ

6.1.5 หลักความรับผิดชอบ หมายถึง ความมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ มีจิตสำนึกต่อหน้าที่ โดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนผู้รับบริการมีการยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ

6.1.6 หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริการอย่างรวดเร็วตามมาตรฐานการใช้วัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและมีการดูแลรักษาสภาพแวดล้อมเพื่อการบริการประชาชน

6.2 คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร มีมาตรฐานและตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มารับบริการให้เป็นไปตามความคาดหวังโดยศึกษาตามแนวคิดของ (Millett, 1945 อ้างถึงใน กรมการปกครอง 2561, น. 7) ซึ่งเป็นการวัดคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่

6.2.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การให้บริการประชาชนอย่างเป็นธรรมเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติและไม่เรียกรับผลประโยชน์ในทางมิชอบ

6.2.2 การให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินงานการจัดระบบการบริการในเรื่อง การติดป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ ระยะเวลาของการรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา หรือทันเหตุการณ์ตามที่ต้องการของประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานเขตจตุจักร

6.2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้มารับบริการ ความสะดวกในการเข้ารับบริการต่าง ๆ เช่น มีเก้าอี้ไว้สำหรับนั่งรอรับบริการ มีน้ำดื่มไว้บริการขณะรอรับบริการ มีห้องน้ำสุขาบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม มีสิ่งพิมพ์หรือเอกสารให้อ่านขณะรอรับบริการของสำนักงานเขตจตุจักร

6.2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่จำกัดตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด มีเจ้าหน้าที่ให้บริการสับเปลี่ยนหมุนเวียนทดแทนกันอย่างมีประสิทธิภาพ

6.2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก หมายถึง มีการจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์เพื่อชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการประชาชนในมิติต่าง ๆ แจกจ่ายให้แก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ มีการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ (Mobile Unit) ออกไปบริการประชาชนตามพื้นที่ต่าง ๆ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง มีการจัดหน่วยบริการออกไปให้บริการเฉพาะจุดเป็นครั้งคราวตามคำร้องขอของประชาชน เช่น การจดทะเบียนสมรส การทำบัตรประจำตัวประชาชน และมีการพัฒนาการบริการประชาชนด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการจูงใจเข้ารับบริการล่วงหน้าผ่านแอปพลิเคชันหรือระบบออนไลน์

7. ประโยชน์ที่ได้รับ

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร” ผู้ศึกษามีความคาดหวังประโยชน์ในการศึกษา ดังนี้

7.1 สำนักงานเขตจตุจักร สามารถนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการศึกษามาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาล ให้ประสบความสำเร็จ มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

7.2 สำนักงานเขตอื่น ๆ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร สามารถนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ ไปปรับเป็นแนวทางพิจารณาดำเนินการเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาล ในหน่วยงานให้ประสบความสำเร็จยิ่งขึ้นได้



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษา เรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร” ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ เพื่อประมวลแนวคิด ทฤษฎีและผลงานศึกษาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

1. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับธรรมาภิบาล
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการภาครัฐ
3. ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับธรรมาภิบาล

ธรรมาภิบาล หรือ “Good Governance” เป็นแนวคิดที่ถือได้ว่าเป็นมิติหนึ่งของกระบวนทัศน์ใหม่ (new paradigm) ของการบริหารภาครัฐซึ่งมีจุดกำเนิดเริ่มต้นขึ้นในช่วงปลายทศวรรษที่ 1980 (ราว ค.ศ. 1989) กระทั่งได้กลายมาเป็นกระแสแนวคิดหลักที่ใช้ในแวดวงการบริหารรัฐกิจที่แพร่กระจายไปในหลาย ๆ ประเทศทั่วโลกอย่างรวดเร็วในเวลาต่อมา โดยมีองค์ประกอบหลักที่สำคัญ ดังนี้คือ การเน้นบทบาทของผู้บริหารภาครัฐในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการที่มีคุณภาพสูงตามที่ประชาชนต้องการ การสนับสนุนให้เกิดความเป็นอิสระในการบริหารงานแต่ละระดับมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การลดการควบคุมของราชการส่วนกลาง การเรียกร้องความสามารถในการปฏิบัติงานทั้งในระดับบุคคลและองค์กร และการใช้เรื่องนี้เป็นเกณฑ์ในการวัดผลการปฏิบัติงานและให้ผลตอบแทน การตระหนักเห็นความสำคัญของการจัดให้มีทรัพยากรบุคคลและเทคโนโลยี ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถปฏิบัติงานจนบรรลุผลได้ตามเป้าหมาย และการเปิดกว้างให้มีการแข่งขันโดยพิจารณาว่าจุดมุ่งหมายของงานภาครัฐในแบบใดที่ยังควรกระทำโดยส่วนราชการและส่วนใดที่ควรปล่อยให้ภาคเอกชนเป็นผู้ดำเนินการแทน ทั้งนี้ เพื่อต้องการให้การบริหารจัดการทรัพยากรต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างบรรลุผลสัมฤทธิ์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน และเพื่อความเจริญก้าวหน้าของประเทศ (วิชวิรัชนิภาวรรณ 2551, น. 18)

1.1 ความเป็นมาของธรรมาภิบาล

แนวคิดธรรมาภิบาล (Good Governance) ที่ปรากฏอยู่โดยทั่วไปทั้งในแวดวงการเมือง แวดวงการบริหารจัดการ แวดวงธุรกิจเอกชน และแวดวงการศึกษา ในระยะหลังมานี้ มีการนำมาใช้และอ้างอิงอยู่เป็นประจำในสาขาวิชารัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสาขาวิชาพัฒนา บริหารโดยมักปรากฏควบคู่กันไปกับแนวคิดและศัพท์วิชาการการจำพวกประชาธิปไตยประชาสังคม การมีส่วนร่วมของประชาชน สิทธิมนุษยชน และการพัฒนาสังคมที่ยั่งยืนในช่วงทศวรรษที่แล้ว (เอเจอร์ แซม 2545, น. 25) แนวคิดนี้มีจุดกำเนิดเริ่มต้นขึ้นในช่วงปลายทศวรรษที่ 1980 เป็นต้นมา แต่ถึงกระนั้นก็ตาม ในทศวรรษส่วนใหญ่เหล่านั้นก็ยังคงเชื่อว่าแนวคิดธรรมาภิบาลเกิดขึ้นมานานกว่านั้น มากแล้ว ดังที่ UNESCAP แสดงทรรศนะอย่างน่าสนใจไว้ว่า “แนวคิดธรรมาภิบาลมิได้เป็นแนวคิดใหม่ ประการใด หากแต่เป็นแนวคิดที่เก่าแก่ที่ติดเทียมกับอารยธรรมของมวลมนุษย์”

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าบรรดานักวิชาการจะให้การยอมรับว่าแนวคิดเรื่องธรรมาภิบาล ก่อตัวขึ้นมานานแล้ว แต่แนวคิดดังกล่าวก็เพิ่งจะมาได้รับการรื้อฟื้นเมื่อไม่นานมานี้ ซึ่งมีการให้ความหมาย ที่แตกต่างไปจากเดิมค่อนข้างมาก โดยเริ่มจากเมื่อธนาคารโลกซึ่งถือเป็นสถาบันทางการเงินระหว่าง ประเทศได้นำแนวคิดธรรมาภิบาลไปปรับใช้เป็นเงื่อนไขให้เงินกู้ยืมแก่ประเทศกำลังพัฒนาหลายครั้ง (Imran Sharif Chaudhry and others, 2009: 339) แนวคิดนี้ได้ปรากฏอยู่ในรายงานของธนาคารโลก ที่ชื่อ “Sub-Sahara Africa : from Crisis to Sustainable Growth” ในปี ค.ศ. 1989 ธนาคารโลกอ้าง แนวคิดนี้ขึ้นมาเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องความไร้ประสิทธิภาพและการคอร์รัปชันของรัฐบาลในประเทศ กำลังพัฒนา โดยเฉพาะประเทศในแถบละตินอเมริกาและแอฟริกาที่มีปัญหาในการบริหารงานจนทำให้เกิดปัญหา เนื่องจากกู้เงินธนาคารโลกไปแล้วไม่สามารถหาเงินมาชำระคืนได้ (นฤมล ทับจุมพล 2546, น. 61) ด้วยเหตุผลดังกล่าว ธนาคารโลกจึงได้ใช้ธรรมาภิบาล (Good Governance) เป็นเงื่อนไขสำคัญ ในการพิจารณาอนุมัติให้กู้โดยมีเป้าหมายเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการภาครัฐให้ดียิ่งขึ้น ยึดหลัก นิติธรรมรวมทั้งการขจัดคอร์รัปชันในประเทศเหล่านั้นให้หมดสิ้นไป (ชัชวาล ทัดศิริช 2550, น. 69)

ธนาคารโลกยังได้กำหนดนิยามธรรมาภิบาลเอาไว้ว่า คือ แนวทางการใช้อำนาจเพื่อ การบริหารทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศโดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อจุดมุ่งหมายทางด้าน การพัฒนา นิยามนี้ให้ความสำคัญกับมิติที่สำคัญ 3 ด้านด้วยกันคือ

- 1) ประเภทของระบอบการเมือง
- 2) กระบวนการใช้อำนาจหน้าที่เพื่อการบริหารทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อจุดมุ่งหมายทางด้านการพัฒนา
- 3) ชีตความสามารถของรัฐบาลในการกำหนดนโยบายและการดำเนินการตามนโยบาย อย่างมีประสิทธิภาพ (เอเจอร์ แซม 2545, น. 31)

สำหรับองค์ประกอบของธรรมาภิบาล (Good Governance) ที่ธนาคารโลกเห็นว่าทุกองค์การหรือหน่วยงานควรริบเร่งสร้างให้เกิดขึ้น มีดังนี้คือ

- 1) ความน่าเชื่อถือและมีกฎเกณฑ์ที่ชัดเจน (Accountability)
- 2) ความโปร่งใส (Transparency)
- 3) การมีส่วนร่วม (Participation)
- 4) ความสามารถคาดการณ์ได้ (Predictability)
- 5) การปฏิสัมพันธ์ระหว่างหลักการทั้ง 4 ประการข้างต้น (ยุค ศรีอาริยะ 2548, น. 46-47) ซึ่งจะต้องมีความเชื่อมโยงสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

จากที่กล่าวมา ธนาคารโลกได้ผูกโยงแนวคิดธรรมาภิบาลเข้ากับการพัฒนาประเทศ (Development) หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าธนาคารโลกใช้แนวคิดธรรมาภิบาลเป็นสูตร (Formula) ในการพัฒนาประเทศสู่ความก้าวหน้าอย่างยั่งยืน

ในกรณีของประเทศไทยได้มีการนำเอาแนวคิดธรรมาภิบาลเข้ามาใช้ในภาคส่วนต่าง ๆ ในช่วงเวลาที่ไทยผ่านพ้นวิกฤติเศรษฐกิจในปี 2540 ดังปรากฏข้อความในบทวิเคราะห์บทหนึ่ง ที่นับว่าเป็นการสะท้อนภาพเหตุการณ์ได้อย่างชัดเจนว่า ท่ามกลางวิกฤตทางเศรษฐกิจทำให้พบข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งนั่นคือ วิกฤตเศรษฐกิจในปี 2540 มิได้มีสาเหตุมาจากวิกฤตเศรษฐกิจของโลกดังเช่นที่เคยเป็นมาในอดีต เพราะจากภาพรวมเศรษฐกิจโลกในปี 2540 จะเห็นได้ว่ามีแนวโน้มดีขึ้น ดังนั้น ปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจไทยจึงน่าจะมีสาเหตุมาจากกลไกและการบริหารจัดการเศรษฐกิจและสังคมภายในประเทศเอง จากข้อสรุปดังกล่าวทำให้เกิดกระแสตื่นตัวเรียกร้องให้มีการสร้างระบบบริหารจัดการที่ดีหรือที่รู้จักกันทั่วไปว่า “ธรรมาภิบาล” ให้เกิดขึ้นอย่างแท้จริงในประเทศ (ปารีชาติ เทพอารักษ์ และคนอื่นๆ 2546, น. 67)

1.2 ความหมายของธรรมาภิบาล

ธรรมาภิบาล ยังคงเป็นศัพท์ที่มีความหมายกว้างขวางและหลากหลายขึ้นอยู่กับบริบทของผู้ให้ความหมายหรือคำจำกัดความเป็นสำคัญ โดยที่ผู้ให้ความหมายหรือคำจำกัดความแต่ละคนหรือหน่วยงานมักมีความพยายาม ที่จะแสดงจุดยืนหรือมุมมองของตนที่มีต่อเรื่องนี้ในแง่มุมต่าง ๆ โดยนำเสนอผ่านกรอบแนวคิดอย่างง่าย ๆ หรือบางทีก็อธิบายผ่านกรอบแนวคิดที่กว้างขวางครอบคลุมองค์ประกอบด้านต่าง ๆ อย่างสลับซับซ้อน

ธนาคารโลก (World Bank) เป็นองค์การแรก ๆ ที่สร้างวาทกรรมว่าด้วยเรื่องธรรมาภิบาลขึ้นมา ดังที่ปรากฏในรายงานเรื่อง “Sub-Sahara Africa: from Crisis to Sustainable Growth” ตีพิมพ์ในปี ค.ศ.1989 โดยธนาคารโลกให้ความหมายของธรรมาภิบาลไว้ว่า “การใช้อำนาจในการบริหารจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคมเพื่อการพัฒนาของประเทศ” นัยของธนาคารโลกเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ

อำนาจและการใช้อำนาจ กล่าวอย่างถึงที่สุดแล้วความหมายดังกล่าวมุ่งเน้นไปที่การใช้อำนาจเพื่อให้เกิดการพัฒนาประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคม

ธนาคารเพื่อการพัฒนาเอเชีย (Asian Development Bank: ADB) (Asian Development Bank 1999, p. 3) นำเสนอความหมายของธรรมาภิบาล (Good Governance) ไว้ในรายงานเรื่อง “Governance: Sound Development Management” ธรรมาภิบาลที่ปรากฏในรายงานฉบับนี้มีความหมายเดียวกับที่ให้ไว้โดยธนาคารโลกที่ว่า “การใช้อำนาจในการบริหารจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคมเพื่อการพัฒนาประเทศ” โดยธนาคารเพื่อการพัฒนาแห่งเอเชียได้เสนอข้อคิดเห็นเพิ่มเติมว่า จากความหมายที่กล่าวมานี้ สะท้อนให้เห็นว่าธรรมาภิบาลเกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริหารจัดการกระบวนการพัฒนาทั้งในทางรัฐและเอกชน นอกจากนี้ ธนาคารเพื่อการพัฒนาแห่งเอเชีย ยังให้ความเห็นอีกว่า แม้ว่าเรื่องนโยบายจะมีความสำคัญต่อการพัฒนา แต่แนวคิดธรรมาภิบาลของธนาคารได้ให้ความสำคัญไปที่การบูรณาการส่วนต่าง ๆ เพื่อการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

Dictionary of Development Studies (วิทยากร เชียงกุล 2550, 61-62) ให้คำจำกัดความของ Good Governance ว่า ธรรมาภิบาลการปกครองที่ดี คือ การมีรัฐบาลที่มีกระบวนการทำงานอย่างโปร่งใส (transparency) มีเหตุผลที่อธิบายรองรับได้ (accountability) เคารพสิทธิมนุษยชน และหลักการประชาธิปไตย ใช้จ่ายงบประมาณการทหารไม่เกินตัวและนักการเมืองตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้เลือกตั้ง ไม่มีการคอร์รัปชันหรือหาผลประโยชน์ทับซ้อนเพื่อตัวเองและพรรคพวก

องค์การสหประชาชาติ (United Nations) (อ้างถึงใน สถาบันพระปกเกล้า 2546, น. 7) ได้ให้ความสำคัญกับธรรมาภิบาล (Good Governance) เป็นอย่างมากเพราะถือว่าเป็นหลักการพื้นฐานในการสร้างความเป็นอยู่ของคนในสังคมทุกประเทศให้มีการพัฒนาที่เท่าเทียมกันและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น การดำเนินการนี้ต้องเกิดจากความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อกระจายอำนาจให้เกิดความโปร่งใส ธรรมาภิบาลคือ การมีส่วนร่วมของประชาชน และสังคมอย่างเท่าเทียมกัน มีคำตอบพร้อมเหตุผลที่สามารถชี้แจงกันได้

ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์ (อ้างถึงใน ภาณี ขนธิปกรณ์ และธีระพงษ์ มาลัยทอง 2546, น. 28) กล่าวว่า ธรรมาภิบาลเป็นการมุ่งหวังให้การดำเนินงานของภาครัฐมีประสิทธิภาพ โปร่งใสและสามารถทำให้บรรลุเป้าหมายได้ส่วนครึ้นพล สถิติวิทยานันท์ (2547, น. 15) ให้ความหมายไว้ว่า ธรรมาภิบาลหมายถึง โครงสร้างและกระบวนการบริหารจัดการที่ดี มีความโปร่งใส มีการวางกฎเกณฑ์ ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรประกอบต่าง ๆ ของสังคมโดยให้ภาคส่วนต่าง ๆ ของสังคมเข้ามีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงาน ตลอดจนการตรวจสอบและการประเมินผลเพื่อให้ทุกคนในสังคมเข้ามีส่วนร่วมในการวางแผน การดำเนินงาน ตลอดจนการตรวจสอบและการประเมินผลเพื่อให้ทุกคนในสังคมอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข

ในขณะที่สุเมธ นิ่มนวล (2552, น. 26) ซึ่งได้ให้ความหมายของธรรมาภิบาลไว้ว่า ธรรมาภิบาล มาจากคำว่า ธรรมะ บวกกับ อภิบาล แปลว่า การดูแลปกครองโดยใช้ธรรมะเป็นเครื่องช่วย ในด้านการบริหารจัดการ ธรรมาภิบาล หมายถึง การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)

จากความหมายหรือคำนิยามของธรรมาภิบาล (Good Governance) ตามที่กล่าวมานั้น สามารถสะท้อนให้เห็นถึงลักษณะสำคัญของแนวคิดนี้ ซึ่งมีอยู่อย่างน้อย 6 ประการด้วยกัน กล่าวคือ

1) ธรรมาภิบาลเป็นทั้งแนวคิดทั่ว ๆ ไปจนถึงระดับอุดมการณ์และมีขอบเขตที่เป็นอุดมคติหรือเพื่อฝันหรือที่ต้องการอยากจะเป็นและเป็นขอบเขตที่สามารถนำมาปฏิรูปให้เป็นจริงในชีวิตประจำวันได้

2) ธรรมาภิบาลเป็นทั้งเหตุและผลหรือเป็นทั้งวิธีการในการปฏิบัติ (means) และเป็นเป้าหมาย (aims) หรือผลลัพธ์ที่การปฏิบัติมุ่งหวังให้เกิดขึ้น

3) ธรรมาภิบาลเป็นแนวคิดและการกระทำในเชิงบวกหรือคุณความดีตามคุณธรรมที่มีการพัฒนามากแล้วของมวลมนุษยชาติ สิ่งนี้จึงมีมานานแล้วในสังคมไทยและสังคมโลก

4) ธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์เกือบแยกไม่ออกกับประชาธิปไตย ซึ่งแนวคิดและวิวัฒนาการทางการเมืองของตะวันตก และกำลังเป็นกระแสการเมืองสำคัญของโลกยุคนี้

5) ธรรมาภิบาลเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับระเบียบกฎเกณฑ์หรือกติกาที่ถูกออกแบบขึ้นมาใช้ในสังคม โดยที่สมาชิกในสังคมให้การยอมรับมีสมมติฐานในแง่ที่ดีกว่าระเบียบกฎเกณฑ์หรือกติกาต่าง ๆ เหล่านี้จะมีส่วนสำคัญที่ช่วยนำพาให้บ้านเมืองมีการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประชาชนมีความเป็นดีอยู่ดี ตลอดทั้งจัดปัญหาต่าง ๆ และดำรงไว้ซึ่งความยุติธรรมโดยมุ่งหวังให้สมาชิกที่อยู่ภายในสังคมอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข

6) ธรรมาภิบาลเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจในการจัดสรรหรือบริหารจัดการทรัพยากรต่าง ๆ ได้แก่ เงิน คน วัสดุอุปกรณ์ ทั้งนี้โดยมีเป้าหมายเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมให้มีการพัฒนาที่เจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืนมั่นคงและมีคุณภาพและประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

จากการศึกษาความหมายของธรรมาภิบาล (Good Governance) ทั้งหมดข้างต้น ทำให้เห็นได้ว่า ธรรมาภิบาล (Good Governance) จัดเป็นอีกแนวคิดหนึ่งในทางสังคมศาสตร์ที่มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้หลากหลายประการขึ้นอยู่กับรูปแบบการปกครอง วัฒนธรรม วัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งเน้นของแต่ละประเทศ หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีส่วนร่วมในการผลักดันให้นำแนวคิดนี้ไปใช้ เป็นสำคัญ ซึ่งยากต่อการยอมรับเป็นแนวทางเดียวกันได้

1.3 องค์ประกอบของธรรมาภิบาล

หลักธรรมาภิบาลตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2542 ให้ความสำคัญกับหลักการสำคัญ 6 ประการ คือ

- 1) หลักนิติธรรม (Rule of Laws)
- 2) หลักคุณธรรม (Ethics)
- 3) หลักความโปร่งใส (Transparency)
- 4) หลักความมีส่วนร่วม (Participation)
- 5) หลักความรับผิดชอบ (Accountability)
- 6) หลักความคุ้มค่า (Value of Money)

1.3.1 แนวปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล

การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลมีหลักการที่เป็นแนวทางเพื่อให้ผู้ปฏิบัติยึดเป็นแนวดำเนินการไปในทิศทางเดียวกัน ไม่เกิดปัญหาเลือกปฏิบัติหรือมีหลายมาตรฐานสำหรับแนวปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล (ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2542) ได้เสนอไว้ ดังนี้

1) ด้านหลักนิติธรรม (Rule of Laws) หมายถึง การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจ หรืออำนาจของตัวบุคคล จะต้องคำนึงถึงความเป็นธรรมและความยุติธรรม รวมทั้งมีความรัดกุมและรวดเร็วด้วย การตราเป็นกฎหมาย กฎข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรมเป็นที่ยอมรับของสังคม ตลอดจนต้องมีการบังคับใช้ และปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับอย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ โดยหลักการสำคัญอันเป็นสาระสำคัญของ“หลักนิติธรรม” ประกอบด้วย 7 หลักการ คือ หลักการแบ่งแยกอำนาจ หลักการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ หลักความรับผิดชอบด้วยกฎหมายของฝ่ายตุลาการและฝ่ายปกครองความชอบด้วยกฎหมายในทางเนื้อหา หลักความเป็นอิสระของผู้พิพากษา หลัก “ไม่มีความผิดและไม่มีโทษโดยไม่มีกฎหมาย” และหลักความเป็นกฎหมายสูงสุดของรัฐธรรมนูญ

2) ด้านหลักคุณธรรม (Ethics) หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้อง ดึงมาการส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้บุคลากรมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ยึดมั่น อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริต ยึดมั่นในความถูกต้อง ดึงมาการส่งเสริมให้มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ยึดมั่น อดทน มีระเบียบวินัย สุจริต ซึ่งหลักคุณธรรมประกอบด้วยหลักการสำคัญ 3 หลักการ คือ หน่วยงานปลอดการทุจริต หน่วยงานปลอดจากการทำผิดวินัยและหน่วยงานปลอดจากการทำผิดมาตรฐานวิชาชีพนิยม และจรรยาบรรณองค์ประกอบของคุณธรรมหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ปลอดจากคอร์รัปชันหรือมีคอร์รัปชันน้อยลง การฉ้อราษฎร์บังหลวงหรือ corruption โดยรวมหมายถึง การทำให้เสียหาย

การทำลาย หรือการละเมิดจริยธรรม กฎหมายสำหรับพิชภัยของคอร์ปชั่นได้สร้างความเสียหายและความเดือดร้อนและเป็นพฤติกรรมที่ส่งผลในทางลบต่อคุณธรรมของการบริหารจัดการอย่างร้ายแรง

3) ด้านหลักความโปร่งใส (Transparency) หมายถึง ความโปร่งใสมีความหมายตรงข้ามหรือเกือบตรงข้ามกับการทุจริตคอร์ปชั่น มีความหมายในเชิงลบความโปร่งใสเป็นคำศัพท์ที่ให้แง่บวกในเชิงบวก และให้ความสนใจในเชิงสงบสุข ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและเข้าใจง่าย และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องอย่างชัดเจน สร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใสดังตรงไปตรงมา ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

4) ด้านหลักความมีส่วนร่วม (Participation) กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องและมีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) เป็นกระบวนการสื่อสารสองทางที่มีเป้าหมายโดยรวมเพื่อที่จะให้เกิดการตัดสินใจที่ดีขึ้นและได้รับการสนับสนุนจากสาธารณชน ซึ่งเป้าหมายของกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องและมีส่วนได้ส่วนเสียก็คือ การให้ข้อมูลต่อสาธารณชนและให้สาธารณชนแสดงความคิดเห็นต่อโครงการหรือกิจกรรมที่หน่วยงานดำเนินการ การมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาเพื่อหาทางออกที่ดีที่สุดสำหรับทุก ๆ คน สอดคล้องกับคำกล่าวของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2551) และไอริสมาเรียน (Marion, 2002, pp. 1-2) ที่ว่าการปฏิบัติที่เป็นประชาธิปไตยแบบให้ทุกกลุ่มมีส่วนร่วมที่เรียกว่า ประชาธิปไตยแบบพหุภาคี (pluralism democracy) เป็นการส่งเสริมให้เกิดความเป็นธรรม ความรู้ และสติปัญญาของเขามีการเปิดรับฟังความคิดเห็น และมีความเข้าใจในเรื่องที่เขาสนใจนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงกระบวนการในที่สุดสำหรับการมีส่วนร่วมในสถานศึกษา หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมรับรู้ ร่วมเสนอและร่วมตัดสินใจในปัญหาสำคัญต่าง ๆ ของสถานศึกษาซึ่งค่านิยมหลักสำหรับการปฏิบัติเพื่อกระบวนการมีส่วนร่วมประกอบไปด้วยการที่บุคลากรควรมีความคิดเห็นในการตัดสินใจอันเกี่ยวข้องกับการกระทำที่มีผลกระทบต่อพวกเขาควรมีข้อมูลที่ผู้เข้าร่วมต้องการเพื่อใช้ในการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงและกระบวนการการมีส่วนร่วมควรสื่อสารถึงผู้เข้าร่วมถึงวิธีการที่ความคิดเห็นของพวกเขาอันมีผลต่อการตัดสินใจ มีการระบุว่าพวกเขาจะเข้าร่วมได้อย่างไร ควรสื่อสารถึงความสำเร็จในกระบวนการต่าง ๆ ที่บรรลุเป้าหมายอันเป็นความต้องการของผู้มีส่วนร่วมทั้งหมด

5) ด้านหลักความรับผิดชอบ (Accountability) การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาตระหนักในสิทธิและหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาการบริหารจัดการ การกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างและความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตนเอง บุคคลที่เป็นข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงาน และ

เจ้าหน้าที่อื่น ๆ ของรัฐมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนรวมทั้งการสร้างระบบการรับฟังความคิดเห็นและเคารพความคิดเห็นที่แตกต่าง สรุปลงได้ว่า หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การตระหนักในหน้าที่ มีจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อหน่วยงานการเอาใจใส่ในปัญหาและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา รับฟังและเคารพ ในความคิดเห็นที่แตกต่างแล้วดำเนินการตามกฎหมายและกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน

6) ด้านหลักความคุ้มค่า (Utility) เป็นการบริหารจัดการการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ จำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม การกำหนดกรอบหน้าที่ของบุคลากรในหน่วยงาน การปรับเปลี่ยน โครงสร้างองค์กร การกำหนดตำแหน่งหรืออัตราข้าราชการพนักงานหรือลูกจ้างให้พอเหมาะกับงานใน หน้าที่ความรับผิดชอบโดยคำนึงถึงการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐาน การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด คุ้มค่า สร้างสรรค์และการบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลกพร้อมทั้งรักษาและพัฒนา ทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืนด้วยการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์ สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยรณรงค์ให้มีความประหยัดใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างคุ้มค่าและรักษาทรัพยากรธรรมชาติ ให้สมบูรณ์ยั่งยืน

1.4 ความสำคัญของธรรมาภิบาลต่อการปฏิรูประบบราชการไทย

การปฏิรูประบบการบริหารงานภาครัฐในช่วงเวลาที่ผ่านมาและที่กำลังดำเนินการอยู่ใน ปัจจุบันก็เพื่อต้องการสร้างวิสัยทัศน์ใหม่ทางการบริหารจัดการที่เน้นการสร้างระบบการบริหารจัดการที่ดี หรือที่เรียกว่า ธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งให้ความสำคัญกับประชาชน โดยที่ถือประชาชน เป็นเป้าหมายหรือหัวใจสำคัญของการดำเนินงานมากกว่าในอดีตที่ผ่านมา

ความสำคัญของธรรมาภิบาล (Good Governance) ที่มีผลต่อการปฏิรูประบบราชการ เห็นได้จากความสำเร็จที่เกิดขึ้นในหลายประเทศภายหลังจากการนำเอาแนวคิดมาใช้ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ในกรณีของประเทศไทยมีการนำเอาแนวคิดธรรมาภิบาล (Good Governance) มาใช้อยู่โดยทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของภาครัฐนั้น มีการตรากฎหมายขึ้นมารองรับเพื่อนำไปสู่การบังคับใช้อย่าง ได้ผลเป็นรูปธรรม เช่น

1.4.1 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ถือได้ว่าเป็นรัฐธรรมนูญ ฉบับแรกที่ได้มีการวางหลักการในเรื่องธรรมาภิบาล (Good Governance) เอาไว้รวมทั้งแนวนโยบาย พื้นฐานแห่งรัฐตามรัฐธรรมนูญ ในหมวดที่ 5 เป็นครั้งแรกที่กล่าวถึงการให้รัฐจัดระบบงานของรัฐและ ระบบราชการให้มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และให้มีการจัดมาตรฐานทาง คุณธรรมจริยธรรมของข้าราชการเพื่อป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันและเพื่อควมมีประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน จึงอาจกล่าวได้ว่ามาตรการที่ปรากฏในรัฐธรรมนูญฉบับนี้ ซึ่งได้วางรากฐานของการพัฒนา ธรรมาภิบาลของสังคมไทยไว้สามารถสรุปออกเป็นประเด็น ๆ พอสังเขปได้ ดังนี้ คือ (1) ส่งเสริม และคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน (2) การปฏิรูประบบราชการ(3) การปฏิรูปศาลและระบบ

ตรวจสอบ (4) การปฏิรูประบบผู้แทน (5) การจัดความทุจริตในบ้านเมือง (ปัญหา ฉายะจินดาวงศ์ และรัชนี้ ภูตระกูล 2546, น. 3)

1.4.2 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 เป็นกฎหมายที่เกิดขึ้นในรัฐบาลนายชวน หลีกภัย เป็นนายกรัฐมนตรี เพื่อกำหนดนโยบายและวางระเบียบปฏิบัติราชการเพื่อให้การจัดระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักกฎหมายและการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ให้สังคมสามารถมีส่วนร่วมและรับผิดชอบในระบบบริหารกิจการดังกล่าวด้วยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและให้โอกาสตรวจสอบได้ ตลอดจนขยายการให้บริการภาครัฐไปสู่ประชาชนอย่างรวดเร็วทั่วถึงและเป็นธรรม พร้อมกันนั้น ก็ได้กำหนดหลักการในการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีหรือธรรมาภิบาลไว้ 6 ประการ คือ (1) หลักนิติธรรม (2) หลักคุณธรรม (3) หลักความโปร่งใส (4) หลักความมีส่วนร่วม (5) หลักความรับผิดชอบต่อสังคมและ (6) หลักความคุ้มค่า

1.4.3 พระราชบัญญัติระเบียบการบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 เป็นกฎหมายที่เกิดขึ้นในสมัยรัฐบาลพันตำรวจโททักษิณ ชินวัตร เป็นนายกรัฐมนตรี รัฐบาลในขณะนั้นได้ดำเนินการผลักดันกฎหมายว่าด้วยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 เป็นผลสำเร็จและให้มีผลบังคับใช้นับตั้งแต่วันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2545 เป็นต้นมา โดยสาระสำคัญของกฎหมายฉบับนี้มีการนำเอาแนวคิดธรรมาภิบาลมาปรับใช้ด้วย โดยเฉพาะข้อความที่ปรากฏในมาตรา 3/1 ว่า “การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน...”

1.4.4 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กล่าวได้ว่า หลังจากรัฐบาลออกพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 และในปีต่อมาจึงได้ออกพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 อีกด้วย เป็นเหตุให้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2542 มีอันต้องถูกยกเลิกการบังคับใช้โดยปริยาย ซึ่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดขอบเขตแบบแผนและแนวทางการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาล (Good Governance) โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen centered) ซึ่งการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาล ได้แก่ การปฏิบัติราชการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหลัก ดังต่อไปนี้ คือ (1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์

(6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ (7) มีการประเมินการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

1.4.5 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ระบุเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล ไว้ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ 2552, น. 5) หมวด 4 มาตรา 74 วรรคหนึ่ง “บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐวิสาหกิจ หรือเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวมอำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” เป็นต้น

1.4.6 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560

มาตรา 65 ได้บัญญัติไว้ว่า “รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่าง ๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกันเพื่อให้เกิดเป็นพลังผลักดันร่วมกันไปสู่ เป้าหมายดังกล่าว การจัดทำ การกำหนดเป้าหมาย ระยะเวลาที่จะบรรลุเป้าหมาย และสาระที่พึงมีในยุทธศาสตร์ชาติ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ ทั้งนี้ กฎหมายดังกล่าวต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม และการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนทุกภาคส่วนอย่างทั่วถึงด้วย”

จะเห็นได้ว่า ธรรมาภิบาล (Good Governance) เป็นหลักเกณฑ์การบริหารจัดการบ้านเมืองตามแนวทางธรรมาธิปไตยซึ่งเป็นการบริหารจัดการบ้านเมืองที่มีความเป็นธรรม มีเกณฑ์ที่ดีในการบำรุงรักษาบ้านเมืองและสังคมให้มีการพัฒนาครอบคลุมทุกภาคส่วนของสังคม รวมทั้งมีการจัดระบบองค์กรให้กลไกต่าง ๆ ในส่วนราชการ องค์กรของรัฐ รัฐบาล การบริหารราชการส่วนภูมิภาค และท้องถิ่น ตลอดจนองค์กรอิสระ องค์กรเอกชน กลุ่มชมรมและสมาคมต่าง ๆ ทั้งที่เป็นนิติบุคคลเอกชน และภาคประชาสังคม ดังนั้น ธรรมาภิบาลจึงเป็นแนวทางในการจัดระเบียบ เพื่อให้สังคมของประเทศสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุขและตั้งอยู่ในความถูกต้องเป็นธรรม

1.4.7 แนวคิดระบบราชการ 4.0 ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

เพื่อรองรับต่อยุทธศาสตร์ “ไทยแลนด์ 4.0” ภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก (Better Governance, Happier Citizens) ในการนี้ หมายความว่า ระบบราชการไทยจะต้องปฏิรูปขนานใหญ่ เพื่อให้สามารถเป็นที่ไว้วางใจ และเป็นฟังของประชาชนได้อย่างแท้จริง กล่าวคือ

1) เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government) ต้องมีความเปิดเผยโปร่งใสในการทำงาน โดยบุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการ หรือมีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน และสามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้ ตลอดจนเปิดกว้างให้กลไกหรือภาคส่วนอื่น ๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาสังคมได้เข้ามามีส่วนร่วม และโอนถ่ายภารกิจที่ภาครัฐ

ไม่ควรดำเนินการเองออกไปให้แก่ภาคส่วนอื่น ๆ เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการแทน โดยการจัดระเบียบความสัมพันธ์ในเชิงโครงสร้างให้สอดคล้องกับการทำงานแนวระนาบในลักษณะของเครือข่าย มากกว่าตามสายการบังคับบัญชาในแนวดิ่ง ขณะเดียวกันก็ยังคงเชื่อมโยงการทำงานในภาครัฐด้วยกันเองให้มีเอกภาพ และสอดคล้องประสานกันไม่ว่าจะเป็นราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น

2) ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) ต้องทำงานในเชิงรุกและมองไปข้างหน้า โดยตั้งคำถามกับตนเองเสมอว่า ประชาชนจะได้อะไร มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยไม่ต้องรอให้เข้ามาติดต่อขอรับบริการ หรือร้องขอความช่วยเหลือจากทางราชการ (Proactive Public Services) รวมทั้งใช้ประโยชน์จากข้อมูลภาครัฐ (Big Government Data) และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน (Personalized หรือ Tailored Services) พร้อมทั้งอำนวยความสะดวก โดยมีการเชื่อมโยงกันเองของทางราชการเพื่อให้บริการได้เสร็จสิ้นในจุดเดียว ประชาชนสามารถเรียกใช้บริการของทางราชการได้ตลอดเวลาตามความต้องการของตนและผ่านการติดต่อได้หลายช่องทางผสมผสานกัน ทั้งการติดต่อมาด้วยตนเอง เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย หรือแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ

3) มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government) ต้องทำงานอย่างเตรียมการณไวล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่มและประยุกต์ องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน เพื่อสร้างคุณค่า มีความยืดหยุ่นและความสามารถในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันเวลา ตลอดจนเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงและปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็นสำนักงานสมัยใหม่ รวมทั้งทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติราชการและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทของตนในส่วนของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องได้รับการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ทางความคิด (mindset) ให้ตนเองมีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ (Public Entrepreneurship) เพิ่มทักษะให้มีสมรรถนะที่จำเป็นและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนอันจะช่วยให้สามารถแสดงบทบาทของการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (change leader) เพื่อสร้างคุณค่า (public value) และประโยชน์สุขให้แก่ประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, www.opdc.go.th, สืบค้น เมื่อวันที่ 28 เมษายน 2564)

2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการภาครัฐ

“การให้บริการ” อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐโดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริหาร (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวความคิดเกี่ยวกับ “การให้บริการ” ได้แก่

Millett (1945 อ้างถึงใน กรมการปกครอง, 2561, หน้า 7) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ ได้แก่

1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสិทธิเท่าเทียมกัน ทั้งทางกฎหมายและทางการเมืองและการให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งเชื้อชาติ ผิวหรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) จะไม่มีงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ การให้บริการมีความเหมาะสมเพียงพอและปลอดภัยตามมาตรฐาน ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบายในการมาติดต่อราชการ เกิดความประทับใจ พึงพอใจต่อการให้บริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอมีการศึกษาอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญ คืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

เบญจมา แจ่มฉาย (2559, น. 6) การบริการ หมายถึง การแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่มีสามารถจับต้องได้หรือไม่ สามารถจับต้องได้เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวัง

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2553 อ้างถึงใน เบญจภา แจ้งเวชฉาย 2559, น. 6) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มิตัวตน จับต้องไม่ได้และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการโดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการหรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

Katz & Brenda (1973 อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสัมพันธ์สกุล 2538, น. 8) ได้ศึกษาการบริการประชาชนเห็นว่าหลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐประกอบด้วยหลัก 3 ประการ คือ

1) การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้ โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องนอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2) การให้บริการในลักษณะที่เป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

3) การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

ประสิทธิ์ พรธพิสุทธิ์ (2540 อ้างถึงใน ศิริวรรณ วุ่นจินา 2554, น. 22-23) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี คือ การรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพอใจ รักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือ พัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และเป็นไปด้วยความเสมอภาค และได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่าต้องยึดหลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ครบถ้วน รวดเร็ว และเสมอภาค ทั้งนี้จะต้องลดขั้นตอน ลดเวลา ลดโต๊ะ เจ้าหน้าที่ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งอาจใช้หลักการให้บริการใน 2 ลักษณะ คือ

1) การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ การให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกันทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดและต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียว โดยผู้มาติดต่อใช้เวลาน้อย และเกิดความพึงพอใจ

2) การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย มีอุปกรณ์เพียงพอ จนทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็วประหยัดเวลา ประหยัดคน โดยจะต้องมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน ถึงขั้นตอน ระยะเวลา ดำเนินการต่าง ๆ สำหรับลักษณะของการบริการที่ดีจะทำให้ประทับใจประชาชน นอกจากตัวเจ้าหน้าที่จะมีคุณสมบัติดีแล้วบริการที่ให้กับประชาชน จะต้องเป็นบริการที่ดีด้วย ซึ่งคุณลักษณะที่ดีมีดังนี้

- (1) สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง งานมีประสิทธิภาพ
- (2) ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการให้ความเป็นกันเอง เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- (3) ใช้กฎหมาย ระเบียบที่ง่าย ไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่ายลดขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ
- (4) มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี
- (5) ทำงานตรงเวลา
- (6) สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อม สามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้องไม่ไกลนัก หรือควรรวมการให้บริการไว้ในจุดเดียว
- (7) บริการด้วยความเสมอภาค เพื่อสร้างความพอใจให้กับประชาชนพยายามสนองตอบตามที่ประชาชนต้องการให้เป็นที่ประทับใจ
- (8) ไม่เรียกร้อยสิ่งใด ๆ จากประชาชน
- (9) มีเจ้าหน้าที่เพียงพอได้รับการฝึกฝนมาด้วยความชำนาญ เจ้าหน้าที่ระดับล่างสามารถตัดสินใจได้ในบางเรื่อง
- (10) ให้บริการก่อน และหลังเวลาราชการ หรือให้บริการในวันหยุด
- (11) สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ว่ามีปัญหาที่ใด

เมื่อมีปัญหาสามารถค้นหากฎหมาย และระเบียบได้ทันที จากที่กล่าวมาแล้วทั้งหมดสรุปได้ว่า การบริการที่ดีจะต้องมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

- 1) สะดวกและรวดเร็ว การติดต่อของประชาชนจะต้องสะดวกไม่สลับซับซ้อน ทั้งในด้านการจัดสำนักงานและแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่จะต้องกรอกเมื่อมีปัญหาประชาชนสามารถพบปะหรือสอบถามได้เสมอและเมื่อได้รับเรื่องราวของประชาชนแล้วจะต้องรีบดำเนินการโดยเร็ว ถ้าเรื่องใดไม่สามารถดำเนินการให้ได้ในขณะนั้นต้องชี้แจงให้ทราบถึงสาเหตุ
- 2) สมบูรณ์และถูกต้องการทำงานใด ๆ อย่างเร่งด่วนรวดเร็วจะก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ง่าย ในกรณีเช่นนี้ เราจะแก้ไขด้วยการศึกษาระเบียบแบบแผน ตลอดจนข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น ๆ ให้ชัดเจน เมื่อมีเรื่องราวมาถึงก็สามารถตัดสินใจดำเนินการให้ได้ทันทีไม่ต้องลังเล เปิดดูระเบียบกฎหมาย ซึ่งจะก่อให้เกิดความล่าช้า งานที่ต้องสมบูรณ์ถูกต้องเป็นการคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชนด้วย
- 3) ทัวถึงการบริการจะต้องให้ทั่วถึงแก่ผู้มาติดต่อทุกระดับมิใช่เลือกปฏิบัติ ให้บริการเฉพาะบุคคลที่มีฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจที่ดีเท่านั้น แต่จะต้องให้ความสำคัญอย่างทั่วถึงโดยปราศจากความลำเอียง

4) เป็นธรรมต้องให้บริการอย่างเป็นธรรม เช่น ให้บริการตามลำดับของผู้มาถึงก่อนหลัง มิให้มีการใช้อภิสิทธิ์ ลัดชั้นตอน หรือลัดคิวให้แก่บุคคลบางคน ปล่อยปละละเลย บุคคลบางคน โดยเฉพาะผู้ที่ต้องการศึกษา ควรจะให้ความสนใจช่วยบริการให้เป็นพิเศษ จากการพิจารณา แนวคิดเกี่ยวกับการใช้ บริการสาธารณะข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้น คือ การสร้างความพอใจ ให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

จากแนวคิดดังกล่าวของความหมายของการให้บริการที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่าการให้บริการ คือ การปฏิบัติหรือดำเนินการที่คนกลุ่มหนึ่งจะเสนอให้คนอีกกลุ่มหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริการให้พอใจในบริการ (Satisfactory Service) ให้พิจารณาได้จาก 5 ประการ คือ

- 1) การบริการอย่างเท่าเทียมกัน
- 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 5) การให้บริการอย่างทั่วหน้า/ก้าวหน้า

2.1 การสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)

ณัฐปคัลภ์ ญาณมโนวิศิษฏ์ (2555, น. 79-181) กล่าวว่า “ระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี” เกิดขึ้นจากความต้องการให้มีการบริหารจัดการของสังคมที่ดีเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชนและภาคประชาชนและแนวคิดนี้ได้มีการบัญญัติศัพท์ศัพท์ขึ้นมาหลายคำ ได้แก่ “ธรรมาภิบาล” “ธรรมรัฐ” และ “ระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี” เป็นต้น

หลักการของธรรมาภิบาลหรือระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ประกอบด้วย

- 1) การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Public Participation)
- 2) การมีกระบวนการที่โปร่งใส (Transparency)
- 3) การพร้อมรับการตรวจสอบ (Accountability)
- 4) ความชอบธรรมในการใช้อำนาจ (Political Legitimacy)
- 5) การมีกฎหมายที่ยุติธรรมและชัดเจน (Fair Legal Framework)
- 6) การบริหารที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effectiveness and Efficiency)

เมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นว่าหลักธรรมาภิบาลหรือระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เป็นการสร้างเงื่อนไขในการใช้อำนาจเพื่อให้การปกครองบ้านเมืองเป็นไปเพื่อความสุขของประชาชนและความสมานฉันท์ของสังคมนั่นเอง

หลักการสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ตามระเบียบสำนัก
รัฐมนตรี พ.ศ. 2542 ประกอบด้วย

- 1) หลักนิติธรรม
- 2) หลักคุณธรรม
- 3) หลักความโปร่งใส
- 4) หลักการมีส่วนร่วม
- 5) หลักความรับผิดชอบ
- 6) หลักความคุ้มค่า

2.2 การบริการประชาชนสู่ความเป็นเลิศ

การบริการประชาชนของภาครัฐเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นพร้อมกับการมีรัฐเหตุผล
สำคัญของการมีรัฐเพื่อกำหนดกติกาในการอยู่ร่วมกันของผู้คนในรัฐโดยมีเป้าหมายสำคัญก็คือ
ความมั่นคงแห่งรัฐและความอยู่ดีกินดีของประชาชน ดังนั้นรัฐจึงมีหน้าที่ต้องจัดบริการที่หลากหลาย
เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนตั้งแต่เกิดจนถึงตาย

หลักสำคัญของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีฉบับดังกล่าว ได้แก่

1) เปลี่ยนวิธีการปฏิบัติราชการให้เป็นระบบเปิด โดยให้หน่วยงานของรัฐประกาศ
ให้ประชาชนทราบว่าการไปติดต่อให้เจ้าหน้าที่ของรัฐดำเนินการเรื่องใด ๆ เจ้าหน้าที่ของรัฐจะใช้เวลา
ดำเนินการแล้วเสร็จเมื่อใด มีขั้นตอนดำเนินการอย่างไรจะต้องใช้เอกสารหลักฐานอย่างไรบ้างและ
หากจะเสียค่าดำเนินการต้องเสียเป็นเงินเท่าไร

2) เพื่อให้การพิจารณาของเจ้าหน้าที่ของรัฐมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้
โดยเฉพาะคำขอที่ไม่สามารถดำเนินการให้ได้จะต้องแจ้งเป็นหนังสือและระบุเหตุผลประกอบโดย
ละเอียดให้ผู้ยื่นคำขอรับทราบ

3) ปรับปรุงการบริการรัฐ โดยคำนึงถึงความสะดวกของประชาชนเป็นสำคัญ
ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ได้กำหนดวิธีการปฏิบัติราชการให้หน่วยงานของรัฐ
จัดบริการประชาชนให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และแนวทางที่กำหนด ดังนี้

1) หน่วยงานของรัฐต้องดำเนินการตามคำขอของประชาชนให้แล้วเสร็จภายใน
หนึ่งวันทำการ เพื่อความอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนพร้อมกับแจ้งระยะเวลาดำเนินการให้
ประชาชนทราบ

2) งานบริการประชาชนที่ไม่อาจดำเนินการให้เสร็จภายในหนึ่งวันทำการหน่วยงาน
ของรัฐนั้นต้องออกระเบียบเพื่อกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานในเรื่องนั้น ๆ

3) ระยะเวลาที่กำหนดในระเบียบกำหนดขั้นตอนต้องไม่เกิน 90 วัน

4) ระเบียบกำหนดขั้นตอนที่ออกแล้ว ต้องประกาศให้ประชาชนได้รับทราบ

5) คำขอใดที่หน่วยงานของรัฐต้องพิจารณาร่วมกันหลายหน่วยงานต้องประสานเพื่อออกระเบียบให้สอดคล้องกัน

6) หน่วยงานบางแห่งสามารถนำรายได้จากการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการบริการประชาชนนอกเวลาทำการไปปรับปรุงการบริการประชาชนได้โดยตกลงกับกระทรวงการคลัง

7) ในกรณีที่ไม่ปฏิบัติตามระเบียบนี้โดยไม่มีเหตุผลอันควร ให้ถือว่าเป็นการกระทำผิดทางวินัย

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสรุปว่า การให้บริการกับประชาชนในฐานะผู้รับบริการ คือ การให้ในสิ่งที่ประชาชนส่วนใหญ่ต้องการและมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องที่ต้องคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมของประชาชนเป็นหลัก โดยอาศัยหลักการบริการธรรมาภิบาลหรือหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดีและสิ่งที่สำคัญที่สุดก็คือการมีส่วนร่วมของประชาชน

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังของประชาชน

มีที่มาจากแนวคิด “การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management หรือ CRM)” ซึ่งหมายถึงการนำวิธีการสร้าง รักษาและขยายความสัมพันธ์กับลูกค้า มาเป็นแนวคิดหลักในการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการ (ลูกค้า) ขณะเดียวกันก็เป็นการสร้างคุณค่าให้กับองค์กร เนื่องจากลูกค้าผู้ใช้บริการของหน่วยงานภาครัฐ แม้ไม่ได้เป็นผู้ให้ผลประโยชน์ด้านการสร้างผลกำไรเช่นเดียวกับหน่วยงานเอกชน แต่ผู้ใช้บริการก็เป็นผู้ที่สามารถให้คำติชม ซึ่งส่งผลต่อการสร้างภาพลักษณ์ให้แก่องค์กรนั้น ๆ ดังนั้นผู้ให้บริการและผู้รับบริการจึงมีประโยชน์ต่อกันและกันในการสร้างความพึงพอใจเพื่อที่จะมีความสัมพันธ์ต่อกันและกันตลอดไป (วิพุธ อ่องสกุล 2548, น. 9 อ้างถึงใน กรมการปกครอง 2561, น. 4)

กิจกรรมของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เป็นการประสานระหว่างการใช้บุคลากร อุปกรณ์ เทคโนโลยีและกระบวนการ ซึ่งโดยทั่วไปนอกจากลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจะต้องการสินค้าหรือบริการที่ตรงกับความต้องการแล้วยังต้องการการอำนวยความสะดวก เพื่อให้ได้รับบริการที่รวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วน อบอุ่นและมีการเอาใจใส่ สนใจและได้รับประโยชน์สูงสุด ดังนั้น “การให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ” จะต้องตอบสนองได้มากกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้รับบริการอาจจะแสดงความต้องการโดยการพูด บอกล่าวหรืออาจจะเกิดจากการตั้งสมมุติฐานของผู้ให้บริการ โดยความคาดหวังของลูกค้าแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

1) ด้านบุคคล ผู้รับบริการหวังจะได้รับการต้อนรับดูแลอย่างกระตือรือร้น นอบน้อม พุดจาไพเราะ ให้ความช่วยเหลืออย่างจริงจังและจริงใจมีความรู้ในเรื่องที่จะให้บริการอย่างแท้จริง สามารถชี้แจงตอบข้อสงสัยหรือช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างชัดเจน

2) ด้านสถานที่ เครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้เห็นหรือสัมผัสกับสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด ทันสมัย มีป้ายแสดงวิธีการติดต่อพื้นที่ การให้บริการอย่างชัดเจนและเพียงพอที่จะอำนวยความสะดวกได้

3) ด้านกระบวนการ ผู้รับบริการต้องการได้รับความเชื่อมั่นว่าการดำเนินการนั้น ๆ เป็นไปอย่างมีขั้นตอนเป็นระบบสามารถปฏิบัติได้ตามสัญญาที่ให้ไว้มีความซื่อสัตย์สุจริตและเป็นธรรม ไม่คดโกงหรือเอาเปรียบผู้รับบริการและสังคม

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546, น. 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจ ความชอบใจ ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า Satisfaction

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558, น. 10) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ว่าเป็นความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงานทั้งการให้บริการและการรับบริการในทุกสถานการณ์ทุกสถานที่

Hornby (2000 อ้างถึงใน หทัยรัตน์ บันลือ 2556, น. 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

Kotler & Armstrong (2008 อ้างถึงใน เบญจภา แจ่มเวชฉาย 2559, น. 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสินค้าหรือการบริการ

ลักษณะความพึงพอใจ มีนักวิชาการได้กล่าวไว้ ดังนี้

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558, น. 11) ลักษณะของความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกทางบวกของบุคคลหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจที่รู้สึกได้ในขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

Gronroos (1990 อ้างถึงใน เบญจภา แจ่มเวชฉาย 2559, น. 15) กล่าวว่าความพึงพอใจในการบริการ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1) องค์ประกอบด้านการรับรู้ถึงคุณภาพของสินค้า หรือการบริการ คือ การที่ผู้รับบริการจะรับรู้ได้ว่าสินค้าหรือการบริการที่ได้รับมีลักษณะตามคำมั่นสัญญาของกิจกรรมหรือการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นอย่างน้อยเพียงใดจึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ คือ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมอย่างน้อยเพียงใด ในการที่จะส่งมอบบริการให้กับลูกค้าสิ่งเหล่านี้จึงเกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง

Millet (2012 อ้างถึงใน เบญชภา แจ้งเวชฉาย, 2559, น. 16) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานของที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกรให้บริการผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาถ้าไม่มีการตรงเวลาจะนำมาซึ่งการสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) ซึ่ง Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจขององค์กรที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากคามหมายของความพึงพอใจในการบริการที่กล่าวมาแล้วพอจะสรุปได้ว่าการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินการใด ๆ เพื่อเป็นการให้ความสะดวกแก่บุคคลอื่นซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้แต่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับได้และสามารถทำให้เกิดความประทับใจหรือความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการได้ซึ่งหลักการให้บริการประกอบไปด้วยการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลาการให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น

ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจเมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด

แนวคิดของ Aday & Anderson (1975, น. 52) ได้แสดงให้เห็นถึงแนวคิดพื้นฐาน 6 ประการเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่

- 1) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับบริการ ได้แก่ การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการและความสะดวกที่ได้รับในสถานบริการ
- 2) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ ได้แก่ การได้รับบริการทุกประเภทในสถานบริการหนึ่ง คือ ผู้รับบริการสามารถขอรับบริการได้ตามความต้องการ
- 3) ความพึงพอใจต่อการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ได้แก่ การแสดงอัธยาศัยทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ และแสดงความสนใจห่วงใยผู้รับบริการ
- 4) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ได้แก่ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่ควรได้รับ
- 5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ได้แก่ คุณภาพของการบริการทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับในทัศนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
- 6) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อมาใช้บริการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการต้องเสียไปเมื่อมาขอรับบริการ

แนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจจะเกิดขึ้นจากความคาดหวังหรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม

แนวคิดเรื่องการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมของประชาชนเกิดมาจากความเชื่อที่ว่า การพัฒนาที่ดีที่สุดและถาวรที่สุดนั้นควรจะเกิดจากพลังและขีดความสามารถของประชาชนที่ผนึกกำลังร่วมกันพัฒนา รวมทั้งการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมกันอย่างมากที่สุดในการวางแผนพัฒนาชุมชนของตนเอง จะทำให้สามารถพัฒนาตรงกับความต้องการของประชาชน ทำให้ประชาชนมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนา และมีความรู้สึกเป็นเจ้าของผลผลิตการพัฒนา นั้นด้วย (เจษฎา นกน้อย และคณะ 2550, น. 99) โดยเป็นเรื่องที่ได้รับอิทธิพลมาจากแนวคิด

ประชาธิปไตยในแนวใหม่ซึ่งประกอบด้วยอย่างน้อย 2 แนวคิดที่สำคัญ คือ แนวคิดประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม และแนวคิดชุมชนนิยม

1) แนวคิดประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม (Participatory Democracy) เป็นแนวคิดที่ตั้งอยู่บนหลักการพื้นฐานเกี่ยวกับการส่งเสริมให้ประชาชนได้มีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองโดยตรงและดูแลปกครองตนเอง โดยเรียกร้องให้ทบทวนและเปลี่ยนแปลงกระบวนการนโยบายสาธารณะเสียใหม่เพื่อเปิดให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนในการเสนอวาระนโยบายและกำหนดนโยบายให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของตน รวมทั้งสามารถเข้าร่วมในการนำนโยบายไปปฏิบัติและการประเมินผลนโยบายเพื่อให้มั่นใจถึงความสุจริตถูกต้อง เป็นธรรมและสัมฤทธิ์ผล

2) แนวคิดชุมชนนิยม (Communitarianism) แนวคิดในเรื่องชุมชนนิยมตั้งอยู่บนพื้นฐานความคิดของการยอมรับศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์และการคงอยู่ร่วมกัน

การบริหารจัดการภาครัฐในช่วง 10 ปีที่ผ่านมาและในปัจจุบัน เห็นได้อย่างชัดเจนว่าให้ความสำคัญกับประชาชนเป็นอย่างมาก คือยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางนอกเหนือจากรัฐธรรมนูญแล้ว ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ได้เขียนไว้ชัดเจนว่าในการบริหารราชการแผ่นดินต้องให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน ดังข้อความที่ปรากฏในกฎหมายฉบับดังกล่าวว่า “การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน...”

2.5.1 ความหมายของการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม

ความหมายของการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม (Participative Management) มีผู้ให้ไว้ดังนี้

ทาคาโนบุ ฮองโง (อ้างถึงในอรอนงค์ คำแหง 2548, น. 14) แสดงความเห็นไว้ว่า การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม คือสถานการณ์ที่ทุกคนกำลังทำงานอยู่และได้ช่วยกันถ่ายทอดความคิดเห็นในเชิงบริหารให้แก่กันและกันทราบและตระหนักรู้ว่า ตนเองจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารด้วย

จารุพงศ์ พลเดช (2546, น. 1) (อ้างถึงใน ธงชัย รัตนเจียมรังสี 2547, น. 26) กล่าวว่า การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม (Participative Management) คือ กระบวนการของการให้คนในองค์กรหรือในทีมงานมีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการตัดสินใจ ใช้ความคิดสร้างสรรค์และความเชี่ยวชาญในการบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดจากการบริหาร

นางพะงา บุญปักษ์ (2549, น. 16) ให้ความหมายของการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมไว้ว่า การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการบริหารจัดการอย่างหนึ่งซึ่งผู้ปฏิบัติในองค์กรมีส่วนร่วมในการวางแผน การตัดสินใจ แสดงความคิดเห็น ร่วมทำร่วมรับผิดชอบร่วมกับผู้บริหารเพื่อบริหารจัดการงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม (Participative Management) หมายถึง กระบวนการดำเนินงานที่เปิดโอกาสให้บุคลากรภายในหน่วยงานเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินงาน การปฏิบัติดำเนินการ การจัดสรรผลประโยชน์ และการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2.5.2 คุณสมบัติของการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม

การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมเป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมในการบริหารในปัจจุบัน เพราะสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องประชาธิปไตยและสิทธิมนุษยชน ซึ่งเป็นกระแสที่มีความสำคัญยิ่งในปัจจุบัน (ทิพวรรณ จันทรสติย์ 2546, น. 15) โดยเฉพาะในการขับเคลื่อนและดำเนินกิจกรรมการทำงานในองค์กรเป็นไปโดยราบรื่นและมีประสิทธิภาพสามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้นั้นย่อมต้องพึ่งพาการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมจากทรัพยากรด้านบุคคลในองค์กร โดยมีการจัดระเบียบหรือการวางแผนการดำเนินงานภายในองค์กรและการประสานกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน (อรอนงค์ คำแหง 2548, น. 27)

กล่าวได้ว่า คุณสมบัติที่สำคัญของการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมมีดังนี้ (ทิพวรรณ จันทรสติย์ 2546, น. 15)

- 1) เป็นกระบวนการของการให้ผู้ที่บังคับบัญชามีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจ
- 2) เป็นการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงของบุคคล
- 3) ใช้ความคิดสร้างสรรค์และความเชี่ยวชาญในการแก้ปัญหาของการบริหาร
- 4) ผู้บริหารแบ่งอำนาจหน้าที่ให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา
- 5) ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนเกี่ยวข้องอย่างแท้จริง

2.5.3 กระบวนการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม

ถวิลวดี บุรีกุล (2551, น. 254) กล่าวว่ากระบวนการมีส่วนร่วมโดยทั่วไปจะประกอบด้วยการมีส่วนร่วมในการวางแผน การมีส่วนร่วมของการปฏิบัติ/ดำเนินงาน การมีส่วนร่วมในการจัดสรรผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล

กระบวนการมีส่วนร่วมสามารถจัดแบ่งขั้นตอนง่ายๆ ดังนี้

ขั้นที่ 1 มีส่วนร่วมในการวางแผน ประกอบด้วย การรับรู้ เข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการวางแผนและการวางแผนกิจกรรม

ขั้นที่ 2 มีส่วนร่วมในการปฏิบัติ/ดำเนินการ ประกอบด้วย การเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในกิจกรรมต่าง ๆ และการตัดสินใจ

ขั้นที่ 3 มีส่วนร่วมในการจัดสรรผลประโยชน์เป็นการมีส่วนร่วมในการจัดสรรผลประโยชน์หรือผลของกิจกรรมหรือผลของการตัดสินใจที่เกิดขึ้น

ขั้นที่ 4 มีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลเกี่ยวข้องกับความพยายามที่จะประเมินประสิทธิผลของโครงการ กิจกรรมต่าง ๆ และพิจารณาวิธีการที่จะดำเนินการต่อเนื่องต่อไป ประชาชนจะเข้ามาเกี่ยวข้องกับการคิดเกณฑ์ในการประเมินโครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ ด้วย ซึ่งผลของกระบวนการประเมินนี้จะกลายเป็นปัจจัยนำเข้าไปในกระบวนการมีส่วนร่วมขั้นที่ 1 ซึ่งเป็นขั้นตอนของการวางแผนต่อไป

2.5.4 ประโยชน์ของการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม

การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมมีประโยชน์ดังนี้ (ประทาน คงฤทธิศึกษากร 2529, น. 164 และสมยศ นาวิการ (2525, น. 25-27)

- 1) ช่วยทำให้การบริหารงานบรรลุวัตถุประสงค์
- 2) ช่วยให้เกิดการทำงานในลักษณะของการมีความรับผิดชอบร่วมกัน เพราะถือว่าการตัดสินใจมาจากมติของกลุ่มหรือที่ประชุมได้พิจารณาหรือตัดสินใจร่วมกัน
- 3) ช่วยให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นไปโดยราบรื่น
- 4) ช่วยให้ผู้ร่วมงานเกิดความยอมรับต่อผลของความเปลี่ยนแปลงอันเกิดจากการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจดังกล่าว
- 5) ช่วยให้เกิดความผูกพันระหว่างบุคลากรกับองค์กรมากขึ้น
- 6) ช่วยให้การบริหารงานของผู้บังคับบัญชามีความง่ายขึ้นเพราะผู้ใต้บังคับบัญชายอมรับการเปลี่ยนแปลงและไว้วางใจฝ่ายบริหารมากขึ้น
- 7) ช่วยให้การตัดสินใจทางการบริหารมีคุณภาพมากขึ้น
- 8) ช่วยให้การติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรระดับสูงกับองค์กรระดับล่างดีขึ้น
- 9) ช่วยให้เกิดการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

กล่าวโดยสรุป การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม (Participative Management) หมายถึง กระบวนการดำเนินงานที่เปิดโอกาสให้บุคลากรภายในหน่วยงานเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินงาน การปฏิบัติ/ดำเนินการ การจัดสรรผลประโยชน์และการติดตามประเมินผลการดำเนินงานเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมจึงจัดเป็นแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) แนวคิดหนึ่งที่เป็นการนำเสนอเอาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานมาใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการบริหารจัดการงาน โดยเน้นการมีส่วนร่วมของคนในองค์กรหรือทีมงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริหาร การบริหารแบบมีส่วนร่วมเป็นการเปิดโอกาสให้คนในองค์กรในฐานะสมาชิกขององค์กรมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารตั้งแต่การมีส่วนร่วมคิด ตัดสินใจร่วมวางแผน ร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบ ร่วมรับประโยชน์และมีส่วนในการติดตามผล และในกรณีมีส่วนร่วมของคนในองค์กรในแต่ละอย่างนั้นมีความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจ และเสริมแรงในการทำงานของผู้ปฏิบัติหรือทีมงาน โดยเฉพาะในการมีส่วนร่วมตัดสินใจ และมีส่วนร่วมในการวางแผน ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจของการบริหารแบบมีส่วนร่วม รัฐมีหน้าที่ที่จะส่งเสริมการมีส่วนร่วมและสร้างบรรยากาศให้เกิดกระบวนการมีส่วนร่วมจะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน พึ่งตนเองได้และมีความยุติธรรมทางสังคม (นางพวงา บุญปักษ์ 2549, น. 27)

2.6 การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ อธิบายว่า การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) หมายถึง การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น

รูปแบบของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีได้หลายรูปแบบที่สำคัญ คือ

1) รูปแบบที่ 1 การนำหลายหน่วยงานมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน เป็นการนำงานหลายขั้นตอนที่ต้องผ่านหลายหน่วยงานมารวมกันไว้ให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ซึ่งประโยชน์ที่เกิดขึ้นคือ ช่วยลดระยะเวลาของการให้บริการให้น้อยลง กล่าวคือ แทนที่จะมีการส่งต่องานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ ซึ่งจะต้องใช้เวลาในการเดินทางของเอกสารระหว่างหน่วยงานมาก ก็เป็นการนำเจ้าหน้าที่ของหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาทำงานรวมอยู่ที่จุดเดียวกันเพื่อให้การส่งต่องานเป็นไปด้วยความรวดเร็วทันที

2) รูปแบบที่ 2 กระจายอำนาจมาให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ เป็นการกระจายอำนาจไปให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการแทนทั้งหมด โดยมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวทำหน้าที่ให้บริการเบ็ดเสร็จทั้งหมด ซึ่งรูปแบบนี้จะแตกต่างจากรูปแบบแรก คือ ขณะที่รูปแบบแรกนั้นยังมีเจ้าหน้าที่ของหลายหน่วยงานยังให้บริการตามหน้าที่

ที่รับผิดชอบอยู่ เพียงแต่นำเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมาทำงานให้บริการรวมอยู่ ณ สถานที่เดียวกันแต่รูปแบบนี้จะมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเดียวที่ทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จทั้งหมด โดยใช้วิธีการให้หน่วยงานอื่นๆ กระจายอำนาจมาให้ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่หลายคน ตัวอย่างของรูปแบบนี้ เช่น การให้บริการของธนาคาร เป็นต้น

3) รูปแบบที่ 3 การปรับปรุงและออกแบบใหม่ในการให้บริการ รูปแบบนี้อาจใช้วิธีการปรับลดหรือยุบรวมขั้นตอน (Reprocess) หรือการสร้างใหม่ (Redesign) ด้วยการนำแนวคิดต่อไปนี้มาใช้ ได้แก่ แนวคิดของการปรับปรุงงานให้ง่าย (Work Simplification) ที่ให้ความสำคัญต่อหลักการพื้นฐานที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ การขจัด (eliminate) การรวม (combine) การจัดการใหม่ (rearrange) และการทำให้ง่ายขึ้น (simplify)

แนวคิดการรีปรับระบบ (Reengineering) นำเสนอโดย Hammer and Champy ที่ให้ความสำคัญกับการนำคิดใหม่ขึ้นพื้นฐาน (fundamental) มีการออกแบบธุรกิจใหม่อย่างใหญ่ (dramatic) แบบถอนรากถอนโคนหรือปฏิวัติ (radical) โดยมองครอบคลุมธุรกิจทั้งระบบ (entire business system) ให้ความสำคัญต่อตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ คือ ต้นทุน คุณภาพ เงินลงทุน การบริการ และความรวดเร็วในการดำเนินงาน

ในรูปแบบที่สามนี้จะมีความแตกต่างจากในสองรูปแบบแรก คือ ขณะที่สองรูปแบบแรกยังคงขั้นตอนและวิธีการการให้บริการแบบเดิมไว้ ขณะที่รูปแบบนี้จะเน้นหาทางปรับปรุงขั้นตอนเดิมที่มีอยู่หรือออกแบบใหม่เพื่อให้มีประสิทธิภาพของการให้บริการเพิ่มขึ้น เช่น ตัดลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป ยุบรวมขั้นตอนให้มาเป็นขั้นตอนเดียวกัน การออกแบบขั้นตอนและวิธีการให้บริการแบบใหม่ที่แตกต่างและดีกว่าเดิม

4) รูปแบบที่ 4 การสามารถให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที

การให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที ถือได้ว่าเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการนำแนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จหรือ One Stop Service มาใช้ เพียงแต่ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการที่ประชาชนเผชิญหน้าเห็นโดยตรง แต่ประชาชนผู้รับบริการสามารถติดต่อกับเว็บไซต์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้จัดทำขึ้นมาตามกระบวนการและวิธีการที่กำหนดไว้จนกระทั่งบริการแล้วเสร็จ

2.7 การบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (อ้างถึงใน เทิดไท้ แสนหล้า 2557, น. 16-17) อธิบายว่า หลักเกณฑ์ที่สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ มีดังนี้

1) หลักว่าด้วยความเสมอภาค ผู้ที่มีได้มีจุดมุ่งหมายที่จะทำบริการสาธารณะขึ้น เพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน

2) หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง หลักบริการสาธารณะมีความจำเป็นสำหรับประชาชน หากมีการหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้

3) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่ตื้นจะต้งสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครอง ที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะรวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้าถึงวิวัฒนาการของความต้องการของประชาชนด้วย

คุณภาพของการบริการ

ชลิตา ศรมณี (2558, น. 133) อธิบายว่า คุณภาพของการบริการ (Service Quality) คือ ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า หรือ ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า และ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว ผู้ป่วยได้รับบริการที่มีคุณภาพก็คือ ไม่เสี่ยงต่อการดูแลรักษาที่ไม่ได้มาตรฐานหรือถูกปล่อยปละละเลย

ปัจจัยคุณภาพของบริการ คือ คุณลักษณะทางคุณภาพของบริการ มุ่งเน้นที่บุคลิกภาพ หรือลักษณะพิเศษของการให้บริการ หรือมุ่งเน้นที่หน่วยวัดอื่นๆ เช่น ความรวดเร็ว ความสะอาด เป็นต้น

ปัจจัยที่ลูกค้ามักอ้างถึงคุณภาพบริการ มี 10 ปัจจัย คือ

- 1) ความน่าเชื่อถือได้ในมาตรฐานการให้บริการ
- 2) สามารถตอบสนองความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
- 3) มีความสามารถในการให้บริการอย่างรอบรู้ถูกต้องเหมาะสมและเชี่ยวชาญจริงจัง
- 4) การเข้าถึงง่ายและไม่ยุ่งยากในการให้บริการ
- 5) ความมีมารยาทดีและสุภาพอ่อนน้อมของผู้ให้บริการ
- 6) มีความสามารถในการสื่อความและทำให้ลูกค้ามีความเข้าใจได้ชัดเจน
- 7) มีความน่าเชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ
- 8) มีความมั่นคงปลอดภัยและทำให้ลูกค้าอบอุ่นสบายใจในขณะที่ใช้บริการ
- 9) มีความเข้าอกเข้าใจในลูกค้าและเอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
- 10) สามารถสัมผัสได้และรับรู้ได้ทางกายภาพของการให้บริการ

Linder และ Brooks (อ้างถึงใน รัฐศิรินทร์ วังกานนท์, 2558, น. 15) อธิบายว่า การที่หน่วยงานราชการจะเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง (High Performance Organization) ได้นั้น จะต้องประกอบด้วยคุณลักษณะหรือแนวทางสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ การมุ่งเน้นที่ผู้รับบริการ (Client-centered)

- 1) การมุ่งเน้นที่ผลผลิตและผลลัพธ์ (Outcome-oriented)
- 2) สามารถชี้แจงและรับผิดชอบ (Accountable)
- 3) มีความคิดสร้างสรรค์และมีความยืดหยุ่น (Innovative and flexible)
- 4) พร้อมที่จะทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น (Open and collaborative)
- 5) มีความมุ่งมั่น (Passionate)

จากแนวคิดดังกล่าวอาจสรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนเป็นการสร้างระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มาขอรับบริการด้วยความพึงพอใจ สร้างความเป็นธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ เป็นการพัฒนาการให้บริการของภาครัฐที่ทำให้เกิดความรวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย และเป็นการส่งเสริมการพัฒนาประเทศอีกทางหนึ่งด้วย

3. ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร

รายงานผลการศึกษา โครงการศึกษาและพัฒนาสารสนเทศเพื่อบริหารจัดการยุทธศาสตร์การพัฒนากรุงเทพมหานคร (2557, น. 133) ให้นิยาม การบริการของกรุงเทพ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร และกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินกิจการในเขตกรุงเทพมหานครให้บริการประชาชน/ผู้ขอรับบริการ ประกอบด้วยภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1) การทะเบียนตามที่กฎหมายกำหนด การป้องกันสาธารณภัย
- 2) การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- 3) การควบคุมความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย
- 4) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- 5) การผังเมือง การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำ
- 6) การวิศวกรรมจราจร การขนส่ง การควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ และที่จอดรถ
- 7) การดูแลรักษาที่สาธารณะ การควบคุมอาคาร และการขออนุญาต
- 8) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- 9) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
- 10) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมท้องถิ่น
- 11) การสาธารณสุขโรค การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว การรักษาพยาบาล

- 12) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
- 13) การจัดการศึกษา สาธารณูปการ การสังคมสงเคราะห์ ส่งเสริมการกีฬา
- 14) การส่งเสริมการประกอบอาชีพ การพาณิชย์ของกรุงเทพมหานคร
- 15) หน้าที่อื่นๆ ตามที่กฎหมายระบุ

ช่องทางการให้บริการของกรุงเทพมหานคร หมายถึง ช่องทางที่ผู้ขอรับบริการและประชาชนสามารถเข้ามาติดต่อรับบริการจากกรุงเทพมหานคร เพื่อดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องตามที่กฎหมายกำหนด ช่องทางการให้บริการของกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน ที่ควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ เช่น

- 1) การให้บริการที่สำนักงานเขต 50 เขต การให้บริการที่ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service, Bangkok Express, Bangkok Service Center)
- 2) การให้บริการโดยหน่วยบริการเคลื่อนที่ของกรุงเทพมหานคร (Bangkok mobile unit)
- 3) การให้บริการผ่านหน่วยบริการของภาคเอกชน เช่น การชำระค่าธรรมเนียมผ่านธนาคารต่าง ๆ ตู้เบิกจ่ายเงินอัตโนมัติ (ATM) และเคาน์เตอร์บริการการให้บริการผ่านระบบออนไลน์

3.1 รูปแบบการให้บริการของฝ่ายทะเบียน

สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ (อ้างถึงใน บพิต รัตนบุรี 2552, น. 30) ได้กล่าวถึงกรุงเทพมหานคร ที่เปิดให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One stop service) และนำระบบคิวเข้ามาช่วยในการให้บริการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 ที่สำนักงานเขตราชเทวีเป็นแห่งแรก และได้ขยายผลการให้บริการกับทุกสำนักงานเขต จนครบ 50 สำนักงานเขต ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 โดยการบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1) เพื่อให้บริการหลายอย่างได้ ณ จุด ๆ เดียว
- 2) เพื่อให้การติดต่อระหว่างประชาชนกับกรุงเทพมหานคร ณ สำนักงานเขตเป็นไปอย่างเรียบร้อย สะดวก และรวดเร็ว
- 3) เพื่อให้บรรยากาศในการติดต่อประสานงานเป็นไปอย่างราบรื่น มีอัธยาศัย ยิ้มแย้มแจ่มใส
- 4) เพื่อเสริมสร้างศักยภาพของข้าราชการกรุงเทพมหานคร ในการบริการของข้าราชการกรุงเทพมหานครในการบริการ

- 5) เพื่อปรับระบบบริหารจัดการภายในสำนักงานเขต ให้สอดคล้องกับการให้บริการในยุคโลกาภิวัตน์
- 6) เพื่อให้สำนักงานเขตเป็นฐานหลักที่สามารถรับการให้บริการต่อประชาชนได้ทุกรูปแบบฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักรได้เปิดให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One stop service) และนำระบบคิวเข้ามาช่วยในการให้บริการงานทะเบียนตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 จนถึงปัจจุบัน

3.2 การปรับปรุงการบริการของฝ่ายทะเบียน

เขตไท แสนหล้า (2557, น. 38-39) ได้อธิบายถึงการให้บริการงานทะเบียนของฝ่ายทะเบียน แบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ นับว่าประสบความสำเร็จทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ การลดขั้นตอน ลดระยะเวลาปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริการงานทะเบียนของฝ่ายทะเบียนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของฝ่ายทะเบียน คือ “ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยใจ โปร่งใสถ่วงหน้า สร้างศรัทธาประชาชน” ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร ได้ปรับปรุงกระบวนการบริการประชาชนที่ผ่านมา ดังนี้

- 1) มีการจัดบริการต้อนรับส่วนหน้า ให้คำแนะนำในการตรวจสอบเอกสารการทะเบียน
- 2) มีการให้คำแนะนำ นัดหมาย และให้บริการข้อมูลงานทะเบียนทางโทรศัพท์ และทาง internet
- 3) มีการบริการงานทะเบียนนอกเวลาราชการ เช่น บริการโดยไม่พักกลางวัน บริการต่อเนื่องหลังเวลาเลิกงาน 16.00 น.
- 4) มีการบริการเชิงรุก บริการงานทะเบียนแก่ประชาชนนอกสำนักงาน
- 5) มีการทำงานทดแทนเสริมกันได้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ หรือแก้ไขปัญหาการขาดแคลนเจ้าหน้าที่
- 6) มีการปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อลดขั้นตอนการบริการ เช่น การรวมขั้นตอนการตรวจสอบเอกสาร และการสอบสวนบัตรประจำตัวประชาชนไว้ในขั้นตอนเดียวกัน เป็นต้น
- 7) มีการจัดทำโครงการ “จอด คัด จร” เพื่อบริการช่องทางด่วนพิเศษเกี่ยวกับการคัดและรับรองทะเบียนราษฎร โดยผู้เข้ารับบริการสามารถขับรถเข้ามาที่ช่องทางด่วนเพื่อรับบริการคัดและรับรองทะเบียนราษฎร โดยผู้ใช้บริการไม่ต้องลงจากรถ
- 8) จัดตั้งจุดบริการด่วนมหานครบริเวณสถานีรถไฟฟ้า BTS หมอชิต เพื่อบริการทำบัตรประจำตัวประชาชน

3.3 ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

ในการให้บริการงานทะเบียนต้องปฏิบัติหน้าที่ภายใต้กฎหมาย ระเบียบ ของทางราชการ ได้แก่

- 1) พระราชบัญญัติจดทะเบียนครอบครัว พ.ศ. 2478
- 2) พระราชบัญญัติชื่อบุคคล พ.ศ. 2505
- 3) พระราชบัญญัติสัญชาติ พ.ศ. 2508
- 4) พระราชบัญญัติรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม พ.ศ. 2522
- 5) พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม
- 6) พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534
- 7) ระเบียบสำนักทะเบียนกลางว่าด้วยการจัดทำทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2535
- 8) ระเบียบกรมการปกครองว่าด้วยการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2538 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม
- 9) ระเบียบกรมการปกครองว่าด้วยการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2554
- 10) พระราชบัญญัติค่านำหน้านามหญิง พ.ศ. 2551 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติมทุกฉบับ
- 11) พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558
- 12) หนังสือสั่งการเกี่ยวกับงานทะเบียนและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

3.4 ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร

คำว่า “จตุจักร” หมายถึง สี่รอบราศี ซึ่งในปีที่พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร มีพระชนมพรรษาครบ 4 รอบ กรุงเทพมหานคร ได้ดำเนินการจัดสร้างสวนจตุจักรเพื่อเป็นอนุสรณ์และสิริมงคล ซึ่งพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ได้โปรดเกล้าฯ พระราชทานชื่อว่า “สวนจตุจักร” เมื่อวันที่ 8 มกราคม พ.ศ.2519 กรุงเทพมหานครจึงได้นำชื่ออันเป็นมงคลนี้มาเป็นชื่อของเขตที่ตั้งใหม่ในปี พ.ศ.2532

สำนักงานเขตจตุจักร เป็นหน่วยงานหนึ่งของกรุงเทพมหานคร แต่เดิมเขตจตุจักรก็คือแขวงลาดยาว ซึ่งเป็นเขตปกครองในพื้นที่ของเขตบางเขน เนื่องจากท้องที่เขตบางเขนมีพื้นที่รับผิดชอบเป็นจำนวน 173.81 ตารางกิโลเมตร ซึ่งมีพลเมืองอาศัยอยู่หนาแน่น และมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น พื้นที่บางแขวงอยู่ห่างไกลจากสำนักงานเขต โดยเฉพาะแขวงลาดยาวซึ่งเป็นแขวงหนึ่งในจำนวน 9 แขวงของเขตบางเขน มีประชากรหนาแน่นและมีความเจริญสูง เพื่อประสิทธิภาพในการบริการประชาชนและการบริหารงาน จึงได้มีการแบ่งพื้นที่เขตบางเขนออกเป็น 3 เขต คือ เขตบางเขน เขตดอนเมือง และเขตจตุจักร โดยให้แขวงลาดยาวทั้งหมดเป็นพื้นที่การบริหารของเขตจตุจักร และ

แยกมาเปิดที่ทำการสำนักงานเขตบางเขน สาขาจตุจักร ณ อาคาร เลขที่ 1678/1-4 ระหว่างซอย พหลโยธิน 30 กับซอยพหลโยธิน 32 เมื่อวันที่ 17 เมษายน พ.ศ.2532 จนกระทั่งจัดตั้งขึ้นเป็น สำนักงานเขตจตุจักร ตามประกาศกระทรวงมหาดไทยเมื่อวันที่ 4 กันยายน 2532 ต่อมาได้รับ งบประมาณจากกรุงเทพมหานครเป็นเงิน 144,548,068.- บาท เพื่อสร้างอาคารที่ทำการถาวร โดยเป็นอาคาร 9 ชั้น พร้อมด้วยชั้นใต้ดินและชั้นดาดฟ้า ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 5 ซอยวิภาวดีรังสิต 34 เปิดให้บริการประชาชนตั้งแต่วันที่ 4 กันยายน 2538 เป็นต้นมา

3.4.1 ข้อมูลทั่วไปของเขต

เขตจตุจักร มีขนาดพื้นที่ 32.908 ตารางกิโลเมตร พื้นที่โดยทั่วไป เป็นที่ราบ มีคูคลองสายเล็กสายน้อยหลายสาย มีประชากรจากการสำรวจเมื่อเดือน ธันวาคม 2556 จำนวน 160,948 คน (ชาย 75,600 คน, หญิง 85,348 คน) ปัจจุบันเขตจตุจักรได้จัดขนาดพื้นที่แขวงของ จตุจักรให้มีความเหมาะสมขึ้นจากเดิมที่มีเพียงแขวงลาดยาว ได้มีการแบ่งเขตพื้นที่แขวงใหม่เป็น 5 แขวง ได้แก่ แขวงลาดยาว แขวงเสนานิคม แขวงจันทระเกษม แขวงจอมพล และแขวงจตุจักร

3.4.2 อาณาเขตพื้นที่

ทิศเหนือ	ติดต่อแขวงทุ่งสองห้อง แขวงตลาดบางเขน เขตหลักสี่ และแขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร
ทิศใต้	ติดต่อเขตพญาไท เขตดินแดง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร
ทิศตะวันออก	ติดต่อแขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน และแขวงจระเข้บัว เขตลาดพร้าวกรุงเทพมหานคร
ทิศตะวันตก	ติดต่อคลองเปรมประชากร เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

3.4.3 คำขวัญของสำนักงานเขตจตุจักร

จักรหนึ่งจักพัฒนาคุณภาพชีวิต
จักรหนึ่งจักพิชิตความทุกข์เข็ญ
จักรหนึ่งจักปลูกต้นไม้ให้ร่มเย็น
จักรหนึ่งจักมุ่งเน้นบริการ

3.4.4 วิสัยทัศน์สำนักงานเขตจตุจักร

เมืองน่าอยู่ คู่ธุรกิจทันสมัย
ใส่ใจบริการ ส่งเสริมการท่องเที่ยว

3.4.5 อำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตจตุจักร

1) สำนักงานเขต

มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการปกครอง การทะเบียน การจัดทำแผนพัฒนาเขต การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสาธารณสุขปศุสัตว์ และการก่อสร้างอื่น ๆ การสาธารณสุขการ การส่งเสริมการฝึกและประกอบอาชีพ การส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดการศึกษา การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิต การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การจัดให้มีพิพิธภัณฑสถาน การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การส่งเสริมกีฬา การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ การคุ้มครอง ดูแลบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การวิศวกรรมจราจร การดูแลรักษาที่สาธารณะ การควบคุมอาคาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ การจัดเก็บรายได้ การบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครหรือกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร และหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

(1) ฝ่ายปกครอง

อำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการปกครอง การทะเบียนปกครอง (ได้แก่ ทะเบียนพินัยกรรม ทะเบียนมรดก ทะเบียนสมรส ทะเบียนพาณิชย์ ทะเบียนมัสยิดอิสลาม ทะเบียนศาลเจ้า ทะเบียนสัตว์พาหนะ ทะเบียนนิติกรรม) การฌาปนกิจสงเคราะห์ การช่วยเหลือผู้ประสบภัย การสอบสวนรับรองบุคคล การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การเลือกตั้ง การทำประชามติและประชาพิจารณ์ การจัดทำแผนพัฒนาเขต การคุ้มครองผู้บริโภค การบริหารและบริการข้อมูลข่าวสารของราชการ การบริหารงานบุคคลและสวัสดิการ การประชาสัมพันธ์ การรับเรื่องร้องทุกข์ การสื่อสารและรับส่งวิทยุ การประชุม งานอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน งานลูกเสือชาวบ้าน งานมวลชน งานเขตเคลื่อนที่ งานสภาเขต งานราชการส่วนภูมิภาค งานทะเบียนพาณิชย์ งานยุทธศาสตร์ นโยบาย และแผนการติดตามประเมินผล งานบริหารงานทั่วไป งานสารบรรณและธุรการ งานช่วยอำนวยความสะดวกและเลขานุการ งานพิธีการ งานดูแลและรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และยานพาหนะกลาง

งานสารสนเทศ งานราชการประจำทั่วไปของสำนักงานเขต งานที่ไม่ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการใดโดยเฉพาะและหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

(2) ฝ่ายทะเบียน

มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการทะเบียนราษฎร ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนแรงงานต่างด้าว สัญชาติ ทะเบียนทั่วไป (ได้แก่ ทะเบียนครอบครัว ทะเบียนชื่อ บุคคล) การควบคุม ดูแลศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) (เดิม) ซึ่งปัจจุบันสำนักงานเขตจัดตั้งเป็น 1 ใน 8 เขตนำร่องศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (Bangkok Service Center) การจัดทำบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้ง และการพิจารณากำหนดหน่วยเลือกตั้ง การดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบ และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

(3) ฝ่ายโยธา

มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการก่อสร้าง การซ่อมแซม และการปรับปรุงโรงเรียน ถนน ตรอก ซอย ทางเท้า ผิวจราจร สิ่งสาธารณประโยชน์และสะพานคนเดินข้าม การอนุญาต ตัดคั่นหินทางเท้า การพิจารณาอนุญาตกระทำการต่างๆ ในที่สาธารณะของหน่วยงานสาธารณสุขภาค การจัดหาและการจัดกรรมสิทธิ์ที่ดินและอสังหาริมทรัพย์อย่างอื่นเพื่อกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่หรือเพื่อประโยชน์สาธารณะอย่างอื่นโดยวิธีตกลงซื้อขาย การขออนุญาตและการจัดซื้อโดยวิธีปรองดองตามมติคณะรัฐมนตรี การดูแลรักษาที่สาธารณะและที่ของเอกชนที่ยินยอมให้ประชาชนใช้ประโยชน์ร่วมกัน การบำรุงดูแลรักษา คู คลอง ทางหรือท่อระบายน้ำ สะพานข้ามคลอง การป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมร่วมมือกับสำนักผังเมืองในการวางแผนและจัดทำผังเมืองประเภทต่าง ๆ การควบคุมอาคารตามที่ได้รับมอบหมาย การประกาศเขตเพลิงไหม้และผังเฉพาะกิจ การตรวจสอบและควบคุมการใช้ประโยชน์ที่ดิน การกำหนดพื้นที่ที่จะจัดรูปที่ดินกรณีที่เป็นพื้นที่เฉพาะภายในเขต ประธานสำนักจราจรและขนส่งในการจัดทำ ติดตั้ง ซ่อมแซมและดูแลรักษาความสะอาด ป้ายชื่อซอย ป้ายจราจร และกระจกมองโค้ง การทาสีขอบคั่นหิน การทาสี ติเส้น รวมถึงเส้นทแยงเหลือง การจัดทำคันชะลอความเร็ว การติดตั้ง guard-rail อุปกรณ์ประกอบถนนและทางจักรยาน และรวมถึงการสำรวจ ออกแบบ หรือประมาณราคาเพื่อขอบประมาณ การบริหารงบประมาณ การจัดหาพัสดุ การควบคุมการก่อสร้าง ซ่อมแซม ปรับปรุงหรือบำรุงรักษาตามสัญญาหรืออำนาจหน้าที่ที่รับผิดชอบด้วยและหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

(4) ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการสุขภาพอาหาร การสุขภาพ สถานประกอบการประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การสุขภาพตลาด สถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร การสุขภาพสิ่งแวดล้อม การสุขภาพทั่วไปให้ได้มาตรฐานทางสุขภาพและถูกสุขลักษณะ การควบคุมดูแลการจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ การควบคุมมลพิษ การพัฒนา ควบคุมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม การเสริมสร้างศักยภาพผู้บริโภคและสร้างหรือขยายเครือข่ายการมีส่วนร่วมในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุขการกำจัดแมลงและสัตว์นำโรค การควบคุมการเลี้ยงหรือปล่อยสัตว์ การควบคุมจัดการ กำจัด ห้าม ป้องกันและระงับเหตุรำคาญที่อาจเกิดหรือเกิดขึ้นในที่สาธารณะหรือสถานที่เอกชน การอนุญาตให้ใช้เครื่องขยายเสียง การออกใบอนุญาตสุสานและฌาปนสถาน สถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิง การปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายต่าง ๆ เช่น กฎหมายว่าด้วยอาหาร การใช้สารระเหย คุ้มครองผู้ไม่สูบบุหรี่ โรงงาน เป็นต้น และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

(5) ฝ่ายรายได้

มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินการจัดเก็บรายได้ของกรุงเทพมหานคร (ได้แก่ ภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ ค่าเช่า ค่าบริการ และรายได้อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย) การสืบทรัพย์สินผู้ค้างชำระภาษีที่อยู่ในพื้นที่เขต การดำเนินคดีแก่ผู้ค้างภาษี การจัดทำทะเบียนควบคุมการจัดเก็บรายได้ การจัดทำสถิติการจัดเก็บรายได้แต่ละประเภท การรายงานการจัดเก็บภาษี และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

(6) ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ

มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย การรักษาสภาพสิ่งแวดล้อมการเก็บขนมูลฝอย (ยกเว้นมูลฝอยในแม่น้ำเจ้าพระยาเรือท่องเที่ยวและเรือสินค้า) การสุขาภิบาลสิ่งปฏิกูล การจัดเก็บค่าธรรมเนียม การเก็บขนมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การปลูกดูแลและบำรุงรักษาต้นไม้ การพิจารณาอนุญาตตัดและขุดย้ายต้นไม้ในที่สาธารณะ การจัดทำแผนการปลูกต้นไม้และพื้นที่สีเขียวในพื้นที่เขตที่รับผิดชอบ การดูแลรักษาความสะอาดบริเวณโบราณสถาน สถานที่ที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์และสถาปัตยกรรม การสนับสนุนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

(7) ฝ่ายการศึกษา

มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณและธุรการทั่วไป การงบประมาณการเงิน การบัญชีและพัสดุ การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการศึกษาภาคบังคับ พ.ศ. 2545 งานกิจกรรมนักเรียนในสถานศึกษา (ได้แก่ จัดตั้งกลุ่มลูกเสือ เนตรนารีและยุวกาชาด แต่งตั้งผู้บังคับบัญชา แต่งตั้งผู้บังคับบัญชาลูกเสือและยุวกาชาด การทะเบียนลูกเสือและยุวกาชาด) ตรวจสอบเยี่ยมโรงเรียน จัดพิธีการ

และกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน ดำเนินการเกี่ยวกับการเจ้าหน้าที่ สวัสดิการ เครื่องราชอิสริยาภรณ์ และบำเหน็จบำนาญของข้าราชการครู และลูกจ้างของโรงเรียน และข้าราชการครูในฝ่ายการศึกษา การเลือกตั้ง อ.ก.ก.ข้าราชการครู การเลือกตั้งกรรมการครูสภา การนิเทศการศึกษา การดำเนินการเกี่ยวกับการส่งข้าราชการครูเข้ารับการศึกษา การประชุมสัมมนา การนิเทศและตรวจเยี่ยม การสนับสนุนงานวิชาการ วิจัย ประเมินผลโครงการและเผยแพร่ผลงานข้อมูลทางการศึกษา จัดทำรายงาน และเผยแพร่การประสานงานวิชาการระหว่างโรงเรียน กลุ่มโรงเรียน ดำเนินงานศูนย์วิชาการเขต และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

(8) ฝ่ายการคลัง

มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานงบประมาณ การเงิน การบัญชี และการพัสดุ ที่เบิกจ่ายจากเงินงบประมาณกรุงเทพมหานคร เงินอุดหนุนรัฐบาล เงินนอกงบประมาณและเงินอื่นใด (ได้แก่ การรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การนำส่งเงินต่อคลังกรุงเทพมหานคร การเก็บรักษาเงิน การจัดทำสรรพบัญชีและทะเบียนต่าง ๆ การตรวจสอบหลักฐานการจ่าย การจัดทำงบเดือนแสดงรายการจ่ายเงินของหน่วยงาน การจัดทำรายงานทางการเงินตามระยะเวลาที่กำหนด การวิเคราะห์รายงานทางการเงินเพื่อการบริหาร การตรวจสอบรายงานทางการเงินของหน่วยงาน การจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี การควบคุมการจัดทำแผนการใช้จ่ายเงินเพื่อการบริหาร การบริหารงบประมาณ การติดตามผลการดำเนินงานด้านงบประมาณ การจัดหาและควบคุมพัสดุ การควบคุมทรัพย์สิน การบริหารการเงินการคลังภาครัฐสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์) การปฏิบัติงานตามโครงการจัดระบบข้อมูลและรายงานระบบคอมพิวเตอร์ของกรุงเทพมหานคร (MIS) จำนวน 9 ระบบงาน (ได้แก่ ระบบงานงบประมาณ ระบบงานการเงิน ระบบงานบัญชี ระบบบัญชีทรัพย์สิน ระบบงานจัดซื้อ ระบบงานจัดจ้าง ระบบงานเงินเดือน ระบบงานบริหารคลังพัสดุกลาง ระบบงานบริหารน้ำมันเชื้อเพลิงและหล่อลื่น) การบริหารข้อมูลและรายงานภาพรวมของงบประมาณ การเงิน การคลัง การพัสดุและทรัพย์สินของหน่วยงาน และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

(9) ฝ่ายเทคนิค

มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร การควบคุมดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การส่งเสริมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การส่งเสริมสนับสนุนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานนิติการทั่วไป งานเกี่ยวกับคดี และการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคดี และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

(10) ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินการพัฒนาชุมชน และสังคมทั้งทางด้านกายภาพ เศรษฐกิจ สังคม อนามัย และคุณภาพชีวิต เช่น การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน การเสริมสร้างศักยภาพของผู้นำชุมชน องค์กรชุมชนและเครือข่ายชุมชน การพัฒนาสภาพแวดล้อมและที่อยู่อาศัย การจัดให้มีองค์กรประชาชนในรูปแบบคณะกรรมการชุมชน การส่งเสริมสนับสนุนและจัดตั้งสหกรณ์ชุมชน กองทุนพัฒนาชุมชน กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง การปรับปรุงชุมชน การรื้อย้ายชุมชน การประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อจัดหาที่อยู่ชั่วคราว การส่งเสริมอาชีพ การจัดหาแหล่งจำหน่ายผลผลิต การดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์ฝึกอาชีพ การจัดตั้งศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัว การดำเนินการเกี่ยวกับยาเสพติด การสงเคราะห์สตรี ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส และผู้ประสพภัย การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพและส่งเสริมความประพฤติเด็ก การควบคุมดูแลการดำเนินงานสถานรับเลี้ยงเด็กและสถานสงเคราะห์ ศูนย์เยาวชน ห้องสมุด บ้านหนังสือ ศูนย์กีฬา และลานกีฬา การดำเนินการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ การให้บริการและจัดกิจกรรมนันทนาการด้านดนตรี กีฬา ห้องสมุด ฯลฯ งานสภาเยาวชนเขต การอนุรักษ์ส่งเสริมเผยแพร่ ฟื้นฟู บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น งานสภาวัฒนธรรมเขต งานพิพิธภัณฑสถานท้องถิ่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การสนับสนุนและประสานการดำเนินงานร่วมกับเครือข่ายด้านวัฒนธรรม นันทนาการและการท่องเที่ยว การให้คำปรึกษาแนะนำทางวิชาการเกษตรและสภาพแวดล้อมเพื่อการเกษตร การดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตร และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

2) โรงเรียนประถมศึกษา

มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยบริหารงานโรงเรียนให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการและของโรงเรียน และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

3) โรงเรียนมัธยมศึกษา

มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานระดับมัธยมศึกษา โดยบริหารงานโรงเรียนให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการและของโรงเรียนและหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

4) อำนาจหน้าที่ของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักร

ฝ่ายทะเบียน มีอำนาจหน้าที่ให้บริการเกี่ยวกับการทะเบียนราษฎร ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนแรงงานต่างด้าว สัญชาติ ทะเบียนทั่วไป (ได้แก่ ทะเบียนครอบครัว ทะเบียนชื่อบุคคล) การควบคุมดูแลศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) การจัดทำบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้ง และการพิจารณากำหนดหน่วยเลือกตั้ง การดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบและหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย การให้บริการประชาชน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มงานหลัก ดังนี้ (คู่มือติดต่อราชการสำนักงานเขตจตุจักร)

(1) งานทะเบียนราษฎร ประกอบด้วย

- ก. การรับแจ้งการเกิด
- ข. การรับแจ้งการตาย
- ค. การแจ้งย้ายที่อยู่
- ง. การขอมีบ้านเลขที่
- จ. การแจ้งรื้อถอนบ้าน
- ฉ. การขอเพิ่มชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้าน
- ช. การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในสูติบัตร มรณบัตร และทะเบียนบ้าน
- ซ. การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเกี่ยวกับสัญชาติ เนื่องจากลง

รายการผิดพลาด

- ณ. การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร
- ญ. กระบวนการกำหนดหน่วยเลือกตั้ง
- ฎ. กระบวนการจัดทำบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้ง

(2) งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ประกอบด้วย

- ก. การขอมีบัตร
 - ก) การขอมีบัตรเป็นครั้งแรกกรณีขอมีบัตรมีอายุครบ 7 ปี
 - ข) การขอมีบัตรเป็นครั้งแรกกรณีไม่มีหลักฐาน หรือขอมีบัตร

บริบูรณ์ (มีหลักฐาน)

เกินกำหนด

- ค) การขอมีบัตรกรณีเป็นบุคคลได้รับการเพิ่มชื่อในทะเบียน

บ้าน (ท.ร.14) หรือแจ้งเกิดเกินกำหนด

ง) การขอมีบัตรกรณีเป็นบุคคลได้รับการยกเว้น หรือบุคคลซึ่งมีอายุเกินเจ็ดสิบปี

(กรณีมีหลักฐานแสดงการเป็นบุคคลผู้ได้รับการยกเว้นไม่ต้องมีบัตร หรือกรณีอายุเกินเจ็ดสิบปี)

จ) การขอมีบัตรกรณีไม่มีหลักฐานแสดงการเป็นผู้ได้รับการยกเว้นไม่ต้องมีบัตร

ฉ) การขอมีบัตรกรณีเป็นบุคคลซึ่งพ้นสภาพได้รับการยกเว้น

ช) การขอมีบัตรกรณีเป็นบุคคลซึ่งได้สัญชาติไทย หรือได้กลับคืนสัญชาติไทยตามกฎหมายว่าด้วยสัญชาติหรือตามคำพิพากษาอันถึงที่สุดของศาล (การได้สัญชาติไทยกรณีอื่นๆ นอกจากการแปลงสัญชาติเป็นไทย หรือได้กลับคืน สัญชาติไทย)

ข. การขอมีบัตรใหม่

ก) การขอมีบัตรใหม่กรณีบัตรเดิมหมดอายุ

ข) การขอมีบัตรใหม่กรณีบัตรเดิมสูญหายหรือถูกทำลาย

ค. การขอเปลี่ยนบัตร

ก) การขอเปลี่ยนบัตรกรณีบัตรเดิมชำรุดในสาระสำคัญ

ข) การขอเปลี่ยนบัตรกรณีเปลี่ยนชื่อตัว – ชื่อสกุล

ค) การขอเปลี่ยนบัตรกรณีเปลี่ยนที่อยู่ใหม่ตามหลักฐาน

ทะเบียนบ้านและบัตรเดิมยังไม่หมดอายุ

ง) การขอเปลี่ยนบัตรกรณีอื่น ๆ เช่น การเปลี่ยนบัตรกรณีเปลี่ยนคำนำหน้านาม

ง. การขอมีบัตรประจำตัวคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทย

ก) การขอมีบัตรของคนต่างด้าวซึ่งได้รับอนุญาตให้มีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักรตามกฎหมาย ว่าด้วยคนเข้าเมือง

ข) การขอมีบัตรประจำตัวแรงงานต่างด้าวหลบหนีเข้าเมือง สัญชาติพม่า ลาว และกัมพูชา ที่ได้รับอนุญาตให้อยู่ในราชอาณาจักรชั่วคราวระหว่างรอส่งกลับเพื่อทำงาน

ค) การขอมีบัตรประจำตัวบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียน

จ. การตรวจ คัดและรับรองสำเนารายการเกี่ยวกับบัตร

(3) งานทะเบียนทั่วไป ประกอบด้วย ดังนี้

- ก. การขอเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อรอง
- ข. การขอตั้งชื่อสกุล
- ค. ขอร่วมใช้ชื่อสกุล
- ง. การจดทะเบียนสมรส
- จ. การจดทะเบียนหย่า
- ฉ. การจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม
- ช. การจดทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม
- ซ. การจดทะเบียนบันทึกฐานะแห่งครอบครัว
- ฌ. การบันทึกเพิ่มเติมในทะเบียนครอบครัว
- ญ. การตรวจ คัดและรับรองสำเนาทะเบียนครอบครัว หรือการรับรองรายการจากฐานข้อมูลทะเบียนครอบครัว
- ฎ. การออกหนังสือรับรองการใช้คำนำหน้านามหญิงภายหลังการจดทะเบียนสมรสหรือสิ้นสุดการสมรส หรือการบันทึกฐานะแห่งครอบครัว
- ฏ. การขอใบแทนหนังสือสำคัญ
- ฐ. การทำสำเนาและรับรองสำเนารายการในฐานข้อมูลทะเบียนชื่อบุคคล

(4) งานธุรการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบรรณและธุรการทั่วไป งานการเงิน การงบประมาณ การพัสดุ การประชาสัมพันธ์ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร” ผู้ศึกษาได้ทำการสำรวจและประมวลผลงานศึกษาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสนับสนุนประเด็นการศึกษา ดังนี้

พระสุวิทย์ คำมูล (2550) ทำศึกษาเรื่อง “การนำนโยบายการบริหารงานกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ความแตกต่างของระดับความสำเร็จของการนำนโยบายการบริหารงานกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร (2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความสำเร็จในการนำนโยบายการบริหารงานกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร (3) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการนำนโยบายการบริหารงานกิจการบ้านเมืองที่ดีไปสู่การปฏิบัติของสำนักงานเขต

กรุงเทพมหานคร และ (4) เพื่อพัฒนาแนวทางการนำระบบหลักการนำนโยบายการบริหารงานกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับความสำเร็จของการนำนโยบายการบริหารงานกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตชั้นใน ชั้นกลาง และ ชั้นนอกของกรุงเทพมหานครไม่มีความแตกต่างกัน (2) มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัยในกลุ่มตัวแปรของแนวคิดของแวนมิเตอร์และแวนฮอนน์ ได้แก่ ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย ปัจจัยด้านลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัยในกลุ่มตัวแปรด้านการพัฒนาองค์การของวอร์เดซ จันทรศร ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม ปัจจัยด้านความผูกพันและการยอมรับ ต่างมีอิทธิพลต่อระดับความสำเร็จของการนำหลักการการบริหารงานกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร (3) ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญคือเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ไม่มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในสำนักงานเขต จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่องานที่ท้าทาย แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร ผู้บริหารระดับสูงของกรุงเทพมหานครและสำนักงานเขตควรให้ความสำคัญกับการนำหลักการการบริหารงานกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในทุกหน่วยงาน ทุกองค์กรและข้าราชการในทุกระดับ ควรส่งเสริมให้มีการรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากรในสำนักงานเขต และควรเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็น ควรมีการพัฒนาบุคลากร เช่น มีการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะ มีทัศนคติและความรู้สึกที่ดีต่อนโยบายรวมทั้งในเรื่องของคุณธรรมจริยธรรม ควรส่งเสริมจัดหางบประมาณซื้อวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มความเร็ว ความถูกต้อง แม่นยำ และสามารถตรวจสอบได้อย่างเที่ยงตรง ควรส่งเสริมและสนับสนุนการนำอุปกรณ์ที่มีอยู่กลับมาใช้ใหม่ ควรส่งเสริมให้ปฏิบัติงานเป็นทีม ให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมแก้ปัญหาอันนำมาซึ่งความสำเร็จจากการนำนโยบายไปปฏิบัติ เพื่อพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ในระดับกรุงเทพมหานคร ระดับสำนักงานเขตและระดับหน่วยงาน ทั้งนี้เพื่อเพิ่มความชัดเจนในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

ภูษวรรณ เชื้อนทา (2552) ได้ศึกษา ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า 1. ปัญหาในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ที่สำคัญคือ ปัญหาด้านบุคลากร สำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรไม่เพียงพอ ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานในการให้บริการเครื่องถ่ายเอกสารมีไม่เพียงพอ ปัญหาด้านระบบงาน/กระบวนการดำเนินงาน คือ การให้บริการตามระบบบัตรคิวยังไม่มี และปัญหาด้านอาคารสถานที่อำเภอแม่สายมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอแก่ผู้มารับบริการ 2. แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนัก

ทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ที่สำคัญ คือ ด้านบุคลากรควรจัดให้มีอัตราเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานควรมีการให้บริการเครื่องถ่ายเอกสารอย่างเพียงพอ ด้านระบบงาน/กระบวนการดำเนินงาน ควรจัดให้มีที่กบัตร์คิวในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร และด้านอาคารสถานที่ ควรจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอแก่ผู้มารับบริการ

ปวิชชา ธรรมรังศรี (2558, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพและคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประชากรคือประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 246 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามชนิดมาตราประมาณค่า 5 ระดับและแบบตรวจสอบรายการ ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติถดถอยพหุผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่มีผลต่อที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากและคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับดี 2) ปัจจัยด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความเป็นรูปธรรมของบริการความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สุดใจ ธรรมจันทร์ (2559, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียน อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียน อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียน อำเภอเขาสวนกวางจังหวัดขอนแก่น 3) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียน อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 371 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที ค่าเอฟ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 5 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์โดยการตีความสร้างข้อสรุปผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียน อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่นโดยรวม อยู่ใน

ระดับมาก 2) ผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียน โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน ที่ตั้งไว้ 3) แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะ คือ (1) เจ้าหน้าที่ต้องมีความพึง พอใจมีใจรักในการบริการประชาชน เปรียบประชาชนทุกคนที่มารับบริการดุจญาติของเราเอง (2) พัฒนาองค์ความรู้ในการปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่ที่มีความเพียรพยายามและมีความอดทนอดกลั้น ต่อสภาวะต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติหน้า (3) ควบคุม ตรวจสอบตราการทำงานของเจ้าหน้าที่และจัด เจ้าหน้าที่ดูแลไถ่ถามความต้องการของประชาชนที่มารับบริการ(4) ผู้ปฏิบัติงานต้องคอยเตือน ตนเองอยู่เสมอว่า ประชาชนคือบุคคลสำคัญที่จะต้องให้ความสนใจ ดูแลทุกข์สุขผู้ที่มารับบริการ เอาใจ เขามาใส่ใจเรา

เถลิงเกียรติ ผันผอน (2560, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับธรรมาภิบาลในการ ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความ คิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีต่อธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้บริการมีต่อธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี จำแนกตามประเภทการให้บริการกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ใช้บริการทั้งภายในและภายนอกสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีรวม 300 คน แบ่งเป็นใช้บริการทั้งภายในสำนักงาน 251 คน ภายนอกสำนักงาน 41 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ รวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม(Questionnaire) ประเภทคำถามปลายปิด (Closed form) ลักษณะ เป็นตัวเลขวมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ .82 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าความถี่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการ ทดสอบค่าที่ ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนที่ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีเห็นว่า ธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีทั้งในรายด้านและภาพรวมส่วน ใหญ่อยู่ในระดับมากหมายความว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีมีธรรมาภิบาลในการให้บริการ สูง โดยมีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 3.97 และ 0.34 ตามลำดับเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนที่ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีโดยเรียงลำดับ จากมากไปหาน้อยได้แก่หลักนิติธรรม หลักคุณธรรมหลักความคุ้มค่า หลักความโปร่งใส หลักการมี ส่วนร่วม และหลักความรับผิดชอบ 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้บริการมีต่อ ธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีจำแนกตามประเภทการให้บริการ คือ ภายในสำนักงานและภายนอกสำนักงานทดสอบด้วยสถิติ t-test พบว่าค่าเฉลี่ยของทั้งสองกลุ่มไม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และอยู่ในระดับมาก ซึ่งหมายความว่ากลุ่ม ผู้รับบริการ (ประชาชน) ที่มีประเภทการเข้ารับบริการต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการ ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน

ชนภมณ ชิวเจริญกุล และพิชิต รัชตพิบูลภพ (2560, น. 66) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีและเพื่อเปรียบเทียบระดับการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี จำนวน 385 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการวิจัยพบว่า 1) การให้บริการ ประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.764) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านคุณภาพของการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมากทุกด้าน (\bar{X} = 3.616, \bar{X} = 3.616, \bar{X} = 3.878, \bar{X} = 3.855) 2) ผลการเปรียบเทียบระดับการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีจำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคลพบว่าประชาชนที่มีอายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการ จังหวัดนนทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกันในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้าน คุณภาพของการให้บริการ และประชาชนที่มี เพศ และสถานภาพแตกต่างกัน มีการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ชาติชัย อุดมกิจมงคล (2561, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องอิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดสกลนคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษากระบวนการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลและประสิทธิผลการบริหารงาน 2) ศึกษาอิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่มีต่อประสิทธิผลการบริหารงาน 3) หาแนวทางพัฒนาการบริการงานตามหลักธรรมาภิบาลที่มีต่อประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดสกลนคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็น พนักงานเทศบาลตำบลของเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร ทั้งหมด 65 แห่ง จำนวน 334 คน จากจำนวนประชากร 2007 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและสถิติ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression) โดยวิธีการแบบขั้นตอน (Stepwise) กำหนดระดับทางสถิติที่ระดับ .05ผลการวิจัยพบว่า 1) การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนครในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.64) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านหลักนิติธรรม (\bar{X} = 3.73) รองลงมาคือ ด้านหลักการมีส่วนร่วม (\bar{X} = 3.71) ด้านหลักความโปร่งใส (\bar{X} = 3.64) ด้านหลักความคุ้มค่า (\bar{X} = 3.63) ด้านหลักความรับผิดชอบ (\bar{X} = 3.60) และ

ด้านหลักคุณธรรม (\bar{X} = 3.49) 2) ประสิทธิภาพการบริหารงานของเทศบาลตำบลในเขต จังหวัดสกลนครในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.63) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีประสิทธิผล การบริหารงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ย มากที่สุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ (\bar{X} = 3.66) รองลงมาคือ ด้านการพัฒนางาน (\bar{X} = 3.65) ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ (\bar{X} = 3.61) และด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ (\bar{X} = 3.60) 3. วิเคราะห์อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดสกลนคร พบว่า ปัจจัยบางประการของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริหารงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล 5 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านหลักความคุ้มค่า มีค่าสัมประสิทธิ์มากที่สุดเท่ากับ 0.55 รองลงมาคือ ด้านหลักความรับผิดชอบ มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.16 ด้านหลักคุณธรรม มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.14 ด้านความโปร่งใส มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.10 และด้านหลักการมีส่วนร่วมมีค่าสัมประสิทธิ์น้อยที่สุดเท่ากับ 0.09 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ หรือ ตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตาม (R^2) เท่ากับ 0.88 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์เท่ากับ 0.94 และ 4. แนวทางการพัฒนาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลมีจำนวน 3 ด้าน คือ 1) ด้านหลักคุณธรรม 2) ด้านหลักความรับผิดชอบ และ 3) ด้านหลักความคุ้มค่า

วันวิสา แยมกระจ่าง และชลิดา แสนวิเศษ (2561, น. 235) ได้ทำการศึกษาเรื่องการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดลพบุรี สระบุรี และสิงห์บุรี ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1. การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลในจังหวัดลพบุรี สระบุรี และสิงห์บุรี ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ หลักคุณธรรม หลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วมหลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่ามีระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2. ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดลพบุรี สระบุรี และสิงห์บุรี ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการมีระดับการให้บริการสาธารณะในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3. การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลในจังหวัดลพบุรี สระบุรี และสิงห์บุรีปัจจัยที่มีผล 4 องค์ประกอบ ได้แก่ หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วมหลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่าสูงขึ้นทำให้ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะสูงขึ้น ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะได้แก่ หลักนิติธรรมและหลักคุณธรรม

สุกานดา เกิดชัย และนิรินธนา บุษปฤกษ์ (2561, น. 97) ได้ทำการศึกษาเรื่องธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการตามทัศนคติของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งสาขาในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า 1) ทัศนคติของลูกค้าต่อระดับธรรมาภิบาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณารายข้อหลักคุณธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมา คือ หลักความคุ้มค่า หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม

หลักความรับผิดชอบ และหลักนิติธรรม ตามลำดับ 2) ทักษะคติของลูกค้านำระดับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณารายข้อ ด้านความเป็นรูปธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล 3) ธรรมชาติกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการศึกษางานวิจัย ผู้ศึกษาได้สังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อหาองค์ประกอบเกี่ยวกับการศึกษาธรรมชาติและคุณภาพการให้บริการ สรุปได้ว่าหลักธรรมชาติประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ หลักคุณธรรม หลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อสังคม ส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นเกิดจากความพึงพอใจที่เป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกด้านทัศนคติ ความพึงพอใจที่แสดงผลออกมาด้านการบริการในการวัดความพึงพอใจสามารถวัดได้ 5 ด้าน คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก อันเป็นผลมาจากค่านิยมต่าง ๆ ด้านความเชื่อมั่นหรือเชื่อถือขององค์การบุคลากรและมูลเหตุชักจูงใจในการนำมาซึ่งการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นความพึงพอใจ คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ความถูกต้องครบถ้วนของการบริการ ความสนใจและอัธยาศัยของผู้ให้บริการ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร” ผู้ศึกษากำหนดวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร และเพื่อศึกษาปัญหาและเสนอแนะแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักรให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น โดยมีขั้นตอนการดำเนินการศึกษาให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1. รูปแบบการศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

สำหรับหัวข้อต่าง ๆ เหล่านี้มีรายละเอียดที่ผู้ศึกษาจะนำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

1. รูปแบบการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบผสมวิธี (Mixed Method) ประกอบด้วย การศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นการศึกษาแบบภาคตัดขวาง (Cross Sectional Study) เนื่องจากเป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในช่วงเวลาหนึ่งพร้อมกันทั้งหมดเพียงครั้งเดียวเท่านั้น

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้มีประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

2.1 ประชากร

ประชากรที่ทำการศึกษาผู้ศึกษาได้แบ่งประชากรออกเป็น 2 กลุ่ม ดังต่อไปนี้

2.1.1 ประชาชนที่มาใช้บริการจากฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร ระหว่างเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2564 ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน สำหรับการศึกษาระหว่าง

2.1.2 ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร จำนวน 18 ราย สำหรับการศึกษาระหว่าง

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาผู้ศึกษาได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม ดังต่อไปนี้

2.2.1 การศึกษาเชิงปริมาณ ศึกษาจากตัวแทนของประชาชนที่มารับบริการจากฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร โดยเก็บตัวอย่างจากประชาชนที่มารับบริการ ระหว่างเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2564 ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดประชากรของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชย์บัญชา 2549, น. 74) จึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างไว้ที่ 400 คน พร้อมดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

2.2.2 การศึกษาเชิงคุณภาพ ศึกษาโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก โดยเลือกการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง โดยเลือกสัมภาษณ์แบบเจาะจง (Purposive Sampling) ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ความสามารถทางด้านการศึกษาของสำนักงานเขตจตุจักรจำนวน 3 ท่าน เป็นคำถามแบบปลายเปิด โดยใช้การสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว

2.2.3 ขั้นตอนการกำหนดของกลุ่มตัวอย่าง

ในขั้นแรกนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ โดยนำสูตรไม่ทราบขนาดประชากรของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชย์บัญชา 2549, น. 74) ทั้งนี้ สำหรับเหตุผลที่เลือกใช้สูตรดังกล่าวเนื่องจากผู้ศึกษาไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน มีสูตรดังนี้

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{E^2}$$

- เมื่อ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 P คือ สัดส่วนของประชากรที่ผู้ศึกษากำลังสุ่ม 0.50
 Z คือ ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้ศึกษากำหนดไว้ Z มีค่าเท่ากับ 1.96
 ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 (ระดับ 0.05)
 E คือ ค่าความผิดพลาดสูงสุดที่เกิดขึ้น = 0.05

จากสูตรข้างต้น นำมาใช้ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจากประชากร ซึ่งเป็นประชาชนที่มาใช้บริการจากฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร ระหว่างเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2564 สามารถนำมาแทนค่าลงในสูตรได้ ดังนี้

$$n = \frac{(0.50)(1-0.50)(1.96)^2}{(0.05)^2}$$

$$n = 384.16$$

ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อยจำนวน 384 คน จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละ โดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อความสะดวกในการประเมินผลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน ซึ่งถือได้ว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนด คือ ไม่น้อยกว่า 384 ตัวอย่าง

2.2.4 ขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง

- 1) การศึกษาเชิงปริมาณ ผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accident Sampling) โดยสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการจากฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร ระหว่างเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2564 จนครบตามจำนวน 400 คน
- 2) การศึกษาเชิงคุณภาพ ศึกษาโดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความสามารถทางการทะเบียนของสำนักงานเขตจตุจักร จำนวน 3 ท่าน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 แบบสอบถาม

ซึ่งสร้างขึ้นจากการประมวลแนวคิด ทฤษฎีและผลงานศึกษาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้ในการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร โดยมีรายละเอียดของโครงสร้างและขั้นตอนการดำเนินการดังต่อไปนี้

3.1.1 โครงสร้างของแบบสอบถาม การศึกษาครั้งนี้ให้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยแบบสอบถามมีทั้งแบบปลายปิด (Closed form) และแบบปลายเปิด (Open form) ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ ซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) หรือเป็นคำถามแบบปลายปิด (Closed-ended question) มีข้อคำถามทั้งสิ้นจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร โดยนำหลักธรรมาภิบาล 6 ประการ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2542 ประกอบด้วย 1) หลักนิติธรรม 2) หลักคุณธรรม 3) หลักความโปร่งใส 4) หลักการมีส่วนร่วม 5) หลักความรับผิดชอบ 6) หลักความคุ้มค่า ในส่วนนี้แบบสอบถามมีลักษณะเป็นข้อความเชิงบวกเป็นคำถามแบบปลายปิด (Closed-ended question) ซึ่งกำหนดให้แบบผู้ตอบเลือกตอบ (Check List) ตามรายละเอียดที่กำหนดให้ กำหนดมาตรวัดประมาณค่า 5 ตัวเลือก (Rating Scale) ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด มีข้อคำถามทั้งสิ้น จำนวน 22 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร ประกอบด้วย 5 ประการ ได้แก่ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการอย่างทันเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก ในส่วนนี้แบบสอบถามมีลักษณะเป็นข้อความเชิงบวก เป็นคำถามแบบปลายปิด (Closed-ended question) ซึ่งกำหนดให้ผู้ตอบเลือกตอบ (Check List) ตามรายการที่กำหนดให้ กำหนดมาตรวัดประมาณค่า 5 ตัวเลือก (Rating Scale) ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด มีข้อคำถามทั้งสิ้นจำนวน 17 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักรให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น ในส่วนนี้แบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended question) ซึ่งกำหนดให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นได้อย่างเป็นอิสระภายใต้รายการที่กำหนดมาให้ในแต่ละข้อ มีข้อคำถามทั้งสิ้นจำนวน 1 ข้อ

3.1.2 ขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม

ในการสร้างแบบสอบถามข้างต้นของการดำเนินการที่สำคัญดังนี้ (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์ 2547, น. 113-121)

1) **ขั้นเตรียมข้อมูล** คือ การพิจารณากรอบแนวคิดและทฤษฎี รวมทั้งงานศึกษาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยได้ทำการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีรวมทั้งงานศึกษาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมากำหนดเป็นตัวแปรในการศึกษาโดยยึดวัตถุประสงค์ของการศึกษาเป็นกรอบสำคัญในการศึกษาทำให้ได้ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย (1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ หลักธรรมาภิบาลตามกรอบแนวคิดระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2542 จำนวน 6 ประการ (2) ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ คุณภาพการให้บริการภาครัฐ ตามแนวคิดของ จอห์น ดี. มิลเล็ต (John D. Millet 1954, p. 4) (1945 อ้างถึงใน กรมการปกครอง 2561, น. 7) มาปรับใช้โดยบูรณาการกับแนวคิดการจัดการสมัยใหม่

2) **ขั้นเลือกชนิดหรือรูปแบบของคำถาม** กล่าวคือ เมื่อได้แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาแล้ว จึงได้พิจารณาเลือกชนิดหรือรูปแบบของคำถามประเภทปลายปิด (Closed-ended question) และคำถามประเภทปลายเปิด (Open-ended question) เพื่อให้ง่ายแก่การตอบและเพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนยิ่งขึ้น

3) **ขั้นกำหนดคำถามที่ต้องการถาม** เรียงตามเรื่องที่ต้องการถามจากมากที่สุดลงมา หมายความว่า หลังจากได้กำหนดชนิดหรือรูปแบบของคำถามแล้ว ในลำดับต่อมาได้นำแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่กำหนดไว้มาแปลงเป็นคำถามโดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาเป็นสำคัญ ซึ่งกำหนดคำถามเรียงตามเรื่องที่ต้องการถามจากมากที่สุดลงมา (เรียงตามตัวแปรตามและตัวแปรอิสระ) ในขั้นนี้ได้นำเอาแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่ได้ทำการศึกษามาบูรณาการใช้เป็นตัวชี้วัด สร้างเป็นข้อคำถามในแต่ละข้อ

4) *ขั้นยกร่างแบบสอบถาม* ในขั้นตอนนี้ ได้จัดแบ่งการยกร่างแบบสอบถาม ออกเป็น 4 ส่วนได้แก่

ส่วนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ในส่วนนี้จะพิจารณา จากตัวแปรที่ศึกษาแล้วนำมาสร้างเป็นข้อคำถาม เนื่องจากส่วนนี้เป็นข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงหรือ ใช้แบบตรวจสอบรายการ (Check List) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบประกอบด้วยข้อคำถาม เกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ มีข้อคำถามทั้งสิ้นจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของ สำนักงานเขตจตุจักร โดยนำหลักธรรมาภิบาล 6 ประการ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2542 เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่ตอบ วัตถุประสงค์ของการศึกษา ในส่วนนี้ได้ทำการจัดแบ่งเนื้อหาออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามตัวแปรที่ศึกษา เนื่องจากส่วนนี้เป็นข้อคำถามในส่วนของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ง่ายต่อการตอบ ใน ส่วนนี้แบบสอบถามมีลักษณะเป็นข้อความเชิงบวกเป็นคำถามแบบปลายปิด (Closed-ended question) ซึ่งกำหนดให้แบบผู้ตอบเลือกตอบ (Check List) ตามรายละเอียดที่กำหนดให้ กำหนด มาตรฐานวัดประมาณค่า 5 ตัวเลือก (Rating Scale) ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด มีข้อคำถามทั้งสิ้นจำนวน 22 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน ราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักรเพื่อใช้วิเคราะห์หาปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการงาน ทะเบียนราษฎร ในส่วนนี้แบบสอบถามมีลักษณะเป็นข้อความเชิงบวก เป็นคำถามแบบปลายปิด (Closed-ended question) ซึ่งกำหนดให้ผู้ตอบเลือกตอบ (Check List) ตามรายการที่กำหนดให้ กำหนดมาตรฐานวัดประมาณค่า 5 ตัวเลือก (Rating Scale) ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและ น้อยที่สุด มีข้อคำถามทั้งสิ้นจำนวน 17 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ส่วนนี้เป็น ข้อคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended question) ที่เปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็น ได้อย่างเป็นอิสระ

5) *ขั้นตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ* ในขั้นนี้ดำเนินการต่อเนื่องจาก ขั้นยกร่างแบบสอบถามกล่าวคือ เมื่อยกร่างแบบสอบถามเสร็จ ผู้ศึกษาก็ได้นำแบบสอบถามไปเสนอ ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) พิจารณาถึงความเหมาะสมของ ประเด็นคำถามในแต่ละข้อ และปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ เมื่อดำเนินการ ปรับปรุงจนแล้วเสร็จ ก็ได้จัดส่งให้ท่านพิจารณาอีกครั้ง เมื่อเห็นว่าไม่มีข้อแก้ไขใด ๆ แล้ว ได้นำ แบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับตัวแทนกลุ่มตัวอย่างที่มีความคล้ายคลึงกับตัวแทนกลุ่ม ตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน ในขั้นนี้ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการจากฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต

จตุจักร ต่อจากนั้นนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อตรวจสอบว่า ข้อคำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการตลอดจนมีความเหมาะสมหรือมีความยากง่ายเพียงใด โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha-Coefficient) ในที่นี้ใช้โปรแกรม สถิติสำเร็จรูปในการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น

ในการแปลค่าผลความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค โดยหลักการจะต้องมีค่า 0.7 ขึ้นไป จึงจะถือว่าใช้ได้ แบบสอบถามทั้งหมด 39 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.965 มีรายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
ตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร (ตัวแปรตาม)	0.886
ตัวแปรด้านหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร (ตัวแปรอิสระ)	0.954
ได้แก่	
- หลักนิติธรรม	0.810
- หลักคุณธรรม	0.777
- หลักความโปร่งใส	0.776
- หลักการมีส่วนร่วม	0.741
- หลักความรับผิดชอบ	0.758
- หลักความคุ้มค่า	0.718

6) *ขั้นจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์* กล่าวคือ หลังจากที่ได้ นำแบบสอบถาม ซึ่งสร้างขึ้นไปทดลองใช้กับตัวแทนกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับตัวแทนกลุ่มตัวอย่างจริง คือ ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตบางซื่อ จำนวน 30 คน และนำมา วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น จนกระทั่งว่าได้แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับสูงดังกล่าว ใน ลำดับสุดท้ายผู้ศึกษาจึงได้ดำเนินการจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ขึ้นเพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวแทนกลุ่มตัวอย่างจริงต่อไป

3.2 แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview)

การศึกษาเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview Form) แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ส่วนที่ 2 ประเด็นคำถามเพื่อแนวทางการพัฒนาธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร มีประเด็นคำถามเกี่ยวกับ

1) ท่านมีแนวทางการส่งเสริมธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร ด้านหลักนิติธรรม อย่างไร

2) ท่านมีแนวทางการส่งเสริมธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร ด้านหลักคุณธรรม อย่างไร

3) ท่านมีแนวทางการส่งเสริมธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร ด้านหลักความโปร่งใส อย่างไร

4) ท่านมีแนวทางการส่งเสริมธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร ด้านหลักการมีส่วนร่วม อย่างไร

5) ท่านมีแนวทางการส่งเสริมธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร ด้านหลักความรับผิดชอบ อย่างไร

6) ท่านมีแนวทางการส่งเสริมธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร ด้านหลักความคุ้มค่า อย่างไร

ส่วนที่ 3 ประเด็นคำถาม แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร มีประเด็นคำถามเกี่ยวกับ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค

2) การให้บริการอย่างทันเวลา

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้ศึกษาได้เลือกใช้เครื่องมือในการศึกษา โดยการสร้างแบบสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นการสนทนาที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้ข้อมูลตามที่กำหนดไว้ล่วงหน้า โดยจะมีผู้สัมภาษณ์เป็นผู้ตั้งคำถาม และผู้ถูกสัมภาษณ์จะเป็นผู้ตอบคำถาม ผู้สัมภาษณ์จะเป็นผู้จดบันทึก ใช้เทปบันทึกเสียงบันทึกคำตอบของคำถามต่าง ๆ ผู้ศึกษาได้ใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระตรวจแก้ไข และมีผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบและพิจารณาคุณภาพของเครื่องมือ (รายชื่อดังปรากฏในภาคผนวก ข)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหลาย ๆ แหล่งทั้งจากเอกสาร ประเภทต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือตำรา พจนานุกรม สารานุกรม คู่มือ รายงานประจำปีและสื่อสิ่งพิมพ์ รูปแบบอื่นๆ ตลอดจนสื่อออนไลน์ซึ่งจัดเป็นข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลจากบทความทางวิชาการ รายงานผลการศึกษา วิทยานิพนธ์ และการแจกแบบสอบถามเพื่อศึกษาความคิดเห็นของระดับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร และเพื่อศึกษาปัญหาและเสนอแนะแนวทางการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักรให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสองประเภทดังกล่าวมีวิธีดำเนินการดังต่อไปนี้

4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิทั้งจากวรรณกรรมปฐมภูมิและแบบสอบถาม กล่าวคือ การเก็บข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่จัดเป็นวรรณกรรมปฐมภูมิ ได้แก่ บทความทางวิชาการ รายงานผลการศึกษาและวิทยานิพนธ์ การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนนี้มีวิธีดำเนินการที่สำคัญ คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีและผลงานศึกษาต่าง ๆ จากนั้นนำมาประมวล วิเคราะห์ และสังเคราะห์เพื่อใช้สร้างเป็นเครื่องมือการศึกษาสำหรับเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างโดยตรง ซึ่งผู้ศึกษาได้ดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลดังกล่าวโดยใช้เครื่องมือหลักคือแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นและผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือแล้ว โดยมีวิธีดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

4.1.1 ในเบื้องต้นหลังจากได้แบบสอบถามซึ่งผ่านการตรวจสอบคุณภาพและนำไปทดลองใช้แล้ว ผู้ศึกษาจะดำเนินการขอหนังสือราชการจากทางสาขาวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อส่งไปยังผู้อำนวยการเขตจตุจักร เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

4.1.2 จากนั้นผู้ศึกษานำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากทางสาขาฯ พร้อมแบบสอบถามแจกให้กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามให้ตัวแทนกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มารับบริการจากฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร

4.1.3 รวบรวมแบบสอบถามแบบปลายปิดที่ได้รับกลับคืนมาลงรหัสเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และแปลผล โดยนำเสนอผลในรูปของสถิติพร้อมทั้งคำบรรยาย ส่วนแบบสอบถามแบบปลายเปิดจะนำมาจัดระเบียบข้อมูลแยกหมวดหมู่ตามตัวแปรและนำไปวิเคราะห์ในรูปแบบการพรรณนาบรรยาย (Descriptive Analysis) ต่อไป

4.1.4 การสัมภาษณ์ เป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) โดยเลือกสัมภาษณ์ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร จำนวน 3 ท่าน โดยใช้การสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (รายชื่อตั้งปรากฏในภาคผนวก ค)

การบันทึกระหว่างสัมภาษณ์ จะทำการบันทึกในสองลักษณะ คือ การบันทึกเสียง ซึ่งจะบันทึกตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งการสัมภาษณ์แล้วเสร็จ และการบันทึกด้วยการจด ซึ่งผู้สัมภาษณ์จะทำการบันทึกประเด็นสำคัญที่ได้จากผู้ถูกสัมภาษณ์

การถอดเทปและตรวจสอบความถูกต้อง นำบทสัมภาษณ์มาพิมพ์เป็นบันทึกและทบทวนเนื้อหาทั้งหมดนำมาจัดระเบียบข้อมูลและนำไปวิเคราะห์ในรูปแบบการพรรณนาบรรยาย (Descriptive Analysis) ต่อไป

4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ข้อมูลทุติยภูมิซึ่งเป็นข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ นั้น การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนนี้มีวิธีดำเนินการที่สำคัญ คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษาจากวรรณกรรมทุติยภูมิต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือตำรา พจนานุกรม สารานุกรม คู่มือ รายงานประจำปี และสื่อสิ่งพิมพ์รูปแบบอื่น ๆ ตลอดจนสื่อออนไลน์ นำมาประมวล วิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อใช้สร้างเป็นเครื่องมือสำหรับการศึกษา นอกจากนี้ยังได้นำไปใช้เป็นประเด็นสนับสนุน/โต้แย้งข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาในหัวข้อการอภิปรายผลการศึกษาต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ก่อนการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุดในเบื้องต้น และเมื่อเห็นว่าข้อมูลมีความถูกต้องและสมบูรณ์แล้ว ผู้ศึกษาจึงนำข้อมูลดังกล่าวมาทำการวิเคราะห์เป็นลำดับต่อไป โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data Analysis) และ 2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data Analysis) มีรายละเอียด ดังนี้

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data Analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้ศึกษาได้นำเอาโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปมาใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิเคราะห์ข้อมูลเป็นข้อมูลเชิงปริมาณใน 2 รูปแบบ คือ การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

5.1.1 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ด้วยสถิติเชิงพรรณนามีอยู่ 2 ส่วน ดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (แบบสอบถามส่วนที่ 1) จะวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) พร้อมนำเสนอผลในรูปของตารางและการบรรยาย

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร (แบบสอบถามส่วนที่ 2) และคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร (แบบสอบถาม ส่วนที่ 3) จะวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และนำเสนอผลในรูปของตารางและการบรรยาย ทั้งนี้ ได้กำหนดค่าน้ำหนักของการให้คะแนนสำหรับคำตอบจากแบบสอบถามไว้ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มาก

ระดับ 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง น้อย

ระดับ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

และได้กำหนดการแปลผลระดับการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร ซึ่งมีสูตรในการคำนวณ เพื่อหาช่วงห่างของข้อมูลในแต่ละชั้น (อันตรภาคชั้น) ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ค่าพิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{(5-1)}{5}$$

$$= 0.8$$

จากการแทนค่าตามสูตรดังกล่าวข้างต้น เห็นได้ว่าช่วงห่างของข้อมูลในแต่ละอันตรภาคชั้นมีค่าเท่ากับ 0.8 ดังนั้นระดับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร (ตัวแปรตาม) จึงแสดงผลได้ 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.20 – 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.40 – 4.19 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.60 – 3.39 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.80 – 2.59 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.79 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ต่ำสุด

และระดับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อระดับการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร (ตัวแปรอิสระ) สามารถแสดงผลได้ใน 5 ระดับเช่นกัน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.20 – 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.40 – 4.19 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.60 – 3.39 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.80 – 2.59 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.79 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ต่ำสุด

5.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

1) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล กับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร โดยใช้การคำนวณค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) การแปรผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Best 1977) มีรายละเอียดปรากฏในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 แสดงค่าการแปรผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	การแปรระดับความสัมพันธ์
0.00 – 0.20	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก
0.21 – 0.50	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
0.51 – 0.80	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
0.81 – 1.00	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

2) การวิเคราะห์สมมติฐานการศึกษา ที่ว่า “ระดับความสำเร็จของคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70” โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) ซึ่งจะต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไข 2 ประการ (เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2551, น. 87) คือ

$$(1) = \frac{\text{Sig. (2-tailed)} < 0.05}{2}$$

$$(2) t > 0$$

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data Analysis)

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ จะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอผลในรูปแบบการพรรณนาบรรยาย ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพในส่วนนี้จะเป็นการสรุปประเด็นจากแบบสอบถามส่วนที่ 4 และจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิดโดยการจัดกลุ่มข้อความที่มีความเกี่ยวข้องกันและนำเสนอข้อมูลด้วยการบรรยาย นอกจากนี้ยังได้นำค่าสถิติเข้ามาช่วยในการวิเคราะห์อีกด้วย ซึ่งได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อให้ทราบความถี่และร้อยละของผู้ตอบที่มีต่อข้อคำถามนั้น ๆ โดยมีแนวทางในการดำเนินการที่สำคัญดังต่อไปนี้

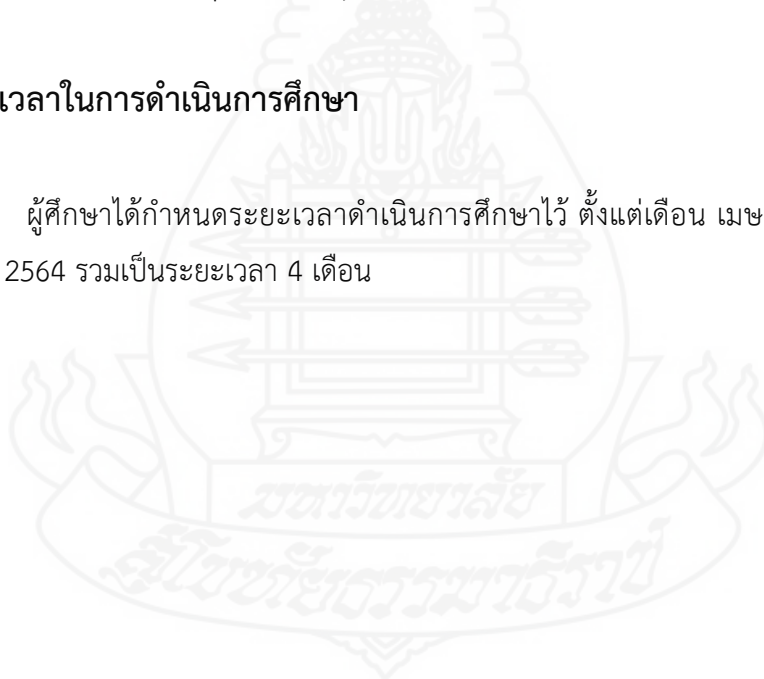
1) ในลำดับแรก นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาจากแบบสอบถามที่มีข้อความแบบปลายเปิดมาทำการจัดระเบียบข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์เพื่อหาคำตอบให้กับวัตถุประสงค์ของการศึกษาข้อที่ 4 ที่ว่าด้วยการศึกษาปัญหาและเสนอแนะแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักรให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

2) ลำดับต่อจากนั้น จะทำการตรวจสอบปริมาณของข้อมูลที่ได้ว่ามีน้ำหนักเพียงพอที่จะตอบวัตถุประสงค์การศึกษาชัดเจนหรือไม่ อย่างไร จากนั้นผู้ศึกษาก็จะได้นำข้อมูลดังกล่าวมาทำการวิเคราะห์ในรูปแบบการพรรณนาบรรยาย (Descriptive Analysis) เป็นลำดับต่อไป นอกจากนี้ ยังได้นำค่าสถิติเข้ามาช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ เพื่อให้ทราบความถี่และร้อยละของผู้ตอบที่มีต่อข้อความนั้น ๆ ด้วย

3) นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยเลือกสัมภาษณ์เจาะจง (Purposive Sampling) ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ความสามารถทางด้านการทะเบียนของสำนักงานเขตจตุจักร จำนวน 3 ท่าน มาพิมพ์เป็นบันทึกและทบทวนเนื้อหาทั้งหมด นำมาจัดระเบียบข้อมูลในรูปแบบการพรรณนาบรรยาย (Descriptive Analysis)

6. ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

ผู้ศึกษาได้กำหนดระยะเวลาดำเนินการศึกษาไว้ ตั้งแต่เดือน เมษายน 2564 ถึงเดือน กรกฎาคม 2564 รวมเป็นระยะเวลา 4 เดือน



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร” ในครั้งนี้ใช้รูปแบบการศึกษาแบบผสมวิธี ประกอบด้วยการศึกษาเชิงปริมาณและการศึกษาเชิงคุณภาพ เป็นการศึกษาแบบภาคตัดขวาง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย 1. แบบสอบถาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มารับบริการ ระหว่างเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2564 จำนวน 400 คน โดยเก็บข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร และระดับการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร 2. แบบสัมภาษณ์ โดยเลือกสัมภาษณ์เจาะจงข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่โดยตรงเกี่ยวกับงานทะเบียนของสำนักงานเขตจตุจักร จำนวน 3 ท่าน เพื่อศึกษาปัญหาและเสนอแนะแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักรให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

การดำเนินการดังกล่าวสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลหลัก
- ตอนที่ 2 การให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร
- ตอนที่ 3 คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร
- ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร
- ตอนที่ 5 ข้อมูลที่ได้จากข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับหัวข้อต่าง ๆ เหล่านี้มีรายละเอียดที่ผู้ศึกษาจะนำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญ ดังนี้

- | | |
|-----------|--|
| n | แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม |
| \bar{x} | แทน ค่าเฉลี่ย |
| SD | แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |
| t | แทน การทดสอบค่าที (t-test) |

Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติในการทดสอบสมมติฐาน
H_0	แทน	สมมติฐานว่าง (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานทางเลือก (Alternative Hypothesis)
SUMGG	แทน	ผลรวมจตุรภาค
SUMSQ	แทน	ผลรวมคุณภาพการบริการ
X_1	แทน	ด้านหลักนิติธรรม
X_2	แทน	ด้านหลักคุณธรรม
X_3	แทน	ด้านหลักความโปร่งใส
X_4	แทน	ด้านหลักการมีส่วนร่วม
X_5	แทน	ด้านหลักความรับผิดชอบ
X_6	แทน	ด้านหลักความคุ้มค่า
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลหลัก

1.1 ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ในส่วนนี้เป็นข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการจากฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร โดยเก็บตัวอย่างจากประชาชนที่มารับบริการระหว่างเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2564 จำนวน 400 คน โดยเก็บรวบรวมจากแบบสอบถามในส่วนที่ 1 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป มีผลการวิเคราะห์ที่จำแนกตามข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 5 ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของค่าความถี่และค่าร้อยละ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางพร้อมทั้งคำบรรยาย มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.1-4.5

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

n = 400

สถานภาพทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	203	50.75
หญิง	197	49.25
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลด้านเพศ ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนที่มารับบริการจากฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร ระหว่างเดือนกรกฎาคม 2564 จำนวน 400 ราย ด้านเพศพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.75 และเพศหญิงจำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.25

ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

n = 400

สถานภาพทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	1	0.25
20 – 30 ปี	40	10.00
31 - 40 ปี	109	27.25
41- 50 ปี	40	10.00
51 – 60 ปี	98	24.50
มากกว่า 60 ปี	112	28.00
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลด้านอายุ ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนที่มารับบริการจากฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร ระหว่างเดือนกรกฎาคม 2564 จำนวน 400 ราย ด้านอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมาอายุ 31-40 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.25 อายุ 51-60 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 อายุ 20-30 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10 อายุ 41-50 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

n = 400

สถานภาพทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	18	4.50
มัธยมศึกษาตอนต้น	40	10.00
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	29	7.25
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	52	13.00
ปริญญาตรี	161	40.25
สูงกว่าปริญญาตรี	100	25.00
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.3 แสดงข้อมูลระดับการศึกษาสูงสุด ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนที่มารับบริการจากฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร ระหว่างเดือนกรกฎาคม 2564 จำนวน 400 ราย ด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25 รองลงมาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 และประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

n = 400

สถานภาพทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	22	5.50
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	29	7.25
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	101	25.25
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	75	18.75
นักเรียน/นักศึกษา	35	8.75
รับจ้างทั่วไป	58	14.50
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	80	20.00
เกษตรกร/ประมง	0	0
ว่างงาน	0	0
อื่นๆ	0	0
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.4 แสดงข้อมูลอาชีพ ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนที่มาใช้บริการจากฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร ระหว่างเดือนกรกฎาคม 2564 จำนวน 400 ราย ด้านอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.25 รองลงมา แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 รับจ้างทั่วไป จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

n = 400

สถานภาพทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	55	13.75
10,001 - 15,000 บาท	98	24.50
15,001 - 20,000 บาท	65	16.25
20,001 - 25,000 บาท	23	5.75
25,001 - 30,000 บาท	121	30.25
ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป	38	9.50
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลอาชีพ ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนที่มารับบริการจากฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร ระหว่างเดือนกรกฎาคม 2564 จำนวน 400 ราย ด้านรายได้พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ 25,001-30,000 บาท จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 รองลงมา 10,001-15,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 15,001-20,000 บาท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 และ 20,001-30,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 ตามลำดับ

1.2 ผู้ให้ข้อมูลหลัก ประกอบด้วย ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนโดยตรงของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักร จำนวน 3 ท่าน รายชื่อปรากฏตามภาคผนวก ค

ตอนที่ 2 การให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร

การให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร หมายถึง การให้บริการ อันเกิดจากแนวคิดตามหลักธรรมาภิบาล โดยยึดถือหลักธรรมาภิบาลตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2542 จำนวน 6 ประการ ได้แก่ 1) หลักนิติธรรม 2) หลักคุณธรรม 3) หลักความโปร่งใส 4) หลักการมีส่วนร่วม 5) หลักความรับผิดชอบต่อ 6) หลักความคุ้มค่า ซึ่งเก็บรวบรวมจากแบบสอบถามในส่วนที่ 2 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษา ข้อ 1 ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 400 คน จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปสามารถแบ่งการนำเสนอผลออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

2.1 การให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักรในภาพรวม

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร โดยยึดถือหลักธรรมาภิบาลตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2542 จำนวน 6 ประการ ได้แก่ 1) หลักนิติธรรม 2) หลักคุณธรรม 3) หลักความโปร่งใส 4) หลักการมีส่วนร่วม 5) หลักความรับผิดชอบต่อ 6) หลักความคุ้มค่า แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ในรูปแบบตารางพร้อมทั้งคำบรรยาย มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร ในภาพรวม

ด้านที่	การให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล ของสำนักงานเขตจตุจักร	ระดับการให้บริการ			
		\bar{x}	SD.	การแปรผล	ลำดับที่
1	ด้านหลักนิติธรรม	3.89	0.76	มาก	4
2	ด้านหลักคุณธรรม	3.97	0.70	มาก	3
3	ด้านหลักความโปร่งใส	4.02	0.58	มาก	2
4	ด้านหลักการมีส่วนร่วม	4.12	0.70	มาก	1
5	ด้านหลักความรับผิดชอบต่อ	3.97	0.81	มาก	3
6	ด้านหลักความคุ้มค่า	3.89	0.81	มาก	4
เฉลี่ยรวม		3.98	0.63	มาก	

n = 400

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.98 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ด้านหลักการมีส่วนร่วมมีระดับการให้บริการสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.12 ระดับการให้บริการรองลงมา คือ ด้านหลักความโปร่งใสอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.02 ด้านหลักคุณธรรมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.97 ด้านหลักความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.97 และน้อยที่สุดคือด้านหลักนิติธรรมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.89 และด้านหลักความคุ้มค่าอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.89 ตามลำดับ

2.2 การให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักรจำแนกตามรายด้าน

เมื่อแยกพิจารณาออกเป็นรายด้าน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร โดยยึดถือหลักธรรมาภิบาลตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2542 จำนวน 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า มีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

2.2.1 ด้านหลักนิติธรรม

หลักนิติธรรม หมายถึง สำนักงานเขตจตุจักร มีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่มีความเป็นธรรม สามารถควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามระเบียบ มีความเสมอภาคในการปฏิบัติ สามารถช่วยให้เกิดการพัฒนาการบริการ แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ในรูปแบบตารางพร้อมทั้งคำบรรยายมีรายละเอียดตามตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร ด้านหลักนิติธรรม

n = 400

ข้อ	ด้านหลักนิติธรรม	ระดับการให้บริการ			
		\bar{x}	SD.	การแปรผล	ลำดับที่
1	กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของสำนักงานเขตจตุจักร มีความเป็นธรรม	4.24	0.85	มากที่สุด	1
2	กฎระเบียบข้อบังคับของสำนักงานเขตจตุจักร สามารถควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ให้เป็นไปตามกฎระเบียบหรือข้อบังคับ	3.83	0.93	มาก	3
3	กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของสำนักงานเขตจตุจักร มีความเสมอภาคในการปฏิบัติ	4.01	0.86	มาก	2
4	กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของสำนักงานเขตจตุจักร สามารถช่วยให้เกิดการพัฒนาการบริการ	3.48	1.10	มาก	4
เฉลี่ยรวม		3.89	0.94	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักรด้านหลักนิติธรรมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.89 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของสำนักงานเขตจตุจักรมีความเป็นธรรม มีระดับการให้บริการสูงที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมา กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของสำนักงานเขตจตุจักร มีความเสมอภาคในการปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 กฎระเบียบข้อบังคับของสำนักงานเขตจตุจักร สามารถควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ให้เป็นไปตามกฎระเบียบหรือข้อบังคับอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 และน้อยที่สุด คือ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของสำนักงานเขตจตุจักร สามารถช่วยให้เกิดการพัฒนาการบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.48 ตามลำดับ

2.2.2 ด้านหลักคุณธรรม

หลักคุณธรรม หมายถึง สำนักงานเขตจตุจักรมีการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม ถูกต้องตามมาตรฐานจรรยาบรรณวิชาชีพ ซื่อสัตย์ สุจริต ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ในรูปแบบตารางพร้อมทั้งคำบรรยายมีรายละเอียดตามตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร ด้านหลักคุณธรรม

n = 400

ข้อที่	ด้านหลักคุณธรรม	ระดับการให้บริการ			
		\bar{x}	SD.	การแปรผล	ลำดับที่
5	เจ้าหน้าที่ของของสำนักงานเขตจตุจักรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม	3.84	0.91	มาก	4
6	เจ้าหน้าที่ของของสำนักงานเขตจตุจักรปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง ตามมาตรฐานจรรยาบรรณวิชาชีพ	4.01	0.88	มาก	2
7	เจ้าหน้าที่ของของสำนักงานเขตจตุจักรทำงานอย่างซื่อสัตย์ สุจริต	3.95	0.85	มาก	3
8	เจ้าหน้าที่ของของสำนักงานเขตจตุจักร ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน	4.09	0.86	มาก	1
เฉลี่ยรวม		3.97	0.87	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักรด้านหลักคุณธรรมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.97 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ของของสำนักงานเขตจตุจักร ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน มีระดับการให้บริการสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.09 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ของของสำนักงานเขตจตุจักรปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง ตามมาตรฐานจรรยาบรรณวิชาชีพ อยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 4.01 เจ้าหน้าที่ของของสำนักงานเขตจตุจักร ทำงานอย่างซื่อสัตย์ สุจริต อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.95 และน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ของของสำนักงานเขตจตุจักรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.84 ตามลำดับ

2.2.3 ด้านหลักความโปร่งใส

หลักความโปร่งใส หมายถึง สำนักงานเขตจตุจักรมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร การดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ด้วยวิธีการและรูปแบบต่าง ๆ โดยปฏิบัติตามพรบ.ข้อมูลข่าวสารเพื่อการเข้าถึงและรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนและตรวจสอบงบประมาณโครงการได้ แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ในรูปแบบตารางพร้อมทั้งคำบรรยายมีรายละเอียดตามตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร ด้านหลักความโปร่งใส

n = 400

ข้อที่	ด้านหลักความโปร่งใส	ระดับการให้บริการ			
		\bar{x}	SD.	การแปรผล	ลำดับที่
9	สำนักงานเขตจตุจักร เปิดเผยข้อมูลข่าวสารสำคัญที่ประชาชนควรรู้	4.20	0.84	มากที่สุด	2
10	สำนักงานเขตจตุจักร ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้วยวิธีการและรูปแบบต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ ปิดประกาศ สื่อสังคมออนไลน์	4.01	1.19	มาก	3
11	สำนักงานเขตจตุจักร ปฏิบัติตาม พรบ. ข้อมูลข่าวสารเพื่อการเข้าถึงและรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน	3.59	0.97	มาก	4
12	ประชาชนสามารถติดตามและตรวจสอบงบประมาณโครงการ การจัดซื้อจัดจ้างได้	4.28	0.82	มากที่สุด	1
เฉลี่ยรวม		4.02	0.95	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักรด้านหลักความโปร่งใสอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.02 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ประชาชนสามารถติดตามและตรวจสอบงบประมาณโครงการ การจัดซื้อจัดจ้างได้ มีระดับการให้บริการสูงที่สุดในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 รองลงมา คือ สำนักงานเขตจตุจักร เปิดเผยข้อมูลข่าวสารสำคัญที่ประชาชนควรรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 สำนักงานเขตจตุจักร ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้วยวิธีการและรูปแบบต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ ปิดประกาศ สื่อสังคมออนไลน์ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.01 และน้อยที่สุด คือ สำนักงานเขตจตุจักร ปฏิบัติตาม พรบ. ข้อมูลข่าวสาร เพื่อการเข้าถึงและรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.59 ตามลำดับ

2.2.4 ด้านหลักการมีส่วนร่วม

หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง สำนักงานเขตจตุจักรมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือบุคลากรของสำนักงานเขตจตุจักรทุกระดับได้ร่วมรับรู้ ร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมตัดสินใจร่วมปฏิบัติหรือสนับสนุน ร่วมตรวจสอบ การปฏิบัติงานตามสิ่งที่ตนได้ร่วมตัดสินใจ แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ในรูปแบบตารางพร้อมทั้งคำบรรยาย มีรายละเอียดตามตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร ด้านหลักการมีส่วนร่วม

n = 400

ข้อที่	ด้านหลักการมีส่วนร่วม	ระดับการให้บริการ			
		\bar{x}	SD.	การแปรผล	ลำดับที่
13	สำนักงานเขตจตุจักร เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเป็นคณะกรรมการในการดำเนินงานตามแผน/โครงการของหน่วยงาน	3.80	0.90	มาก	3
14	สำนักงานเขตจตุจักร เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมเสนอแนะข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ	4.27	0.81	มากที่สุด	2
15	สำนักงานเขตจตุจักร สนับสนุนเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้	4.28	0.84	มากที่สุด	1
เฉลี่ยรวม		4.12	0.85	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักรด้านหลักการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.12 เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า สำนักงานเขตจตุจักร สนับสนุนเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้ มีระดับการให้บริการสูงที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 รองลงมา คือ สำนักงานเขตจตุจักร เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมเสนอแนะข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.27 น้อยที่สุด คือ สำนักงานเขตจตุจักร เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเป็นคณะกรรมการในการดำเนินงานตามแผน/โครงการของหน่วยงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.80 ตามลำดับ

2.2.5 ด้านหลักความรับผิดชอบ

หลักความรับผิดชอบ หมายถึง สำนักงานเขตจตุจักรมีความมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ มีจิตสำนึกต่อหน้าที่ โดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน ผู้รับบริการมีการยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ในรูปแบบตารางพร้อมทั้งคำบรรยาย มีรายละเอียดตามตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร ด้านหลักความรับผิดชอบ

n = 400

ข้อที่	ด้านหลักความรับผิดชอบ	ระดับการให้บริการ			
		\bar{x}	SD.	การแปรผล	ลำดับที่
16	เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตจตุจักรมีความมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ	4.10	0.85	มาก	1
17	เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตจตุจักร มีจิตสำนึกต่อหน้าที่เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน	3.94	0.98	มาก	2
18	เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตจตุจักร ยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ	3.85	1.07	มาก	3
เฉลี่ยรวม		3.97	0.96	มาก	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักรด้านหลักความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.97 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตจตุจักรมีความมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ มีระดับการให้บริการสูงที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10 เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตจตุจักร มีจิตสำนึกต่อหน้าที่เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.94 และน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตจตุจักร ยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.85 ตามลำดับ

2.2.6 ด้านหลักความคุ้มค่า

หลักความคุ้มค่า หมายถึง สำนักงานเขตจตุจักรมีการบริการอย่างรวดเร็วตามมาตรฐานการใช้วัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและมีการดูแลรักษาสภาพแวดล้อมเพื่อการบริการประชาชนแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ในรูปแบบตารางพร้อมทั้งคำบรรยาย มีรายละเอียดตามตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร ด้านหลักความคุ้มค่า

n = 400

ข้อที่	ด้านหลักความคุ้มค่า	ระดับการให้บริการ			
		\bar{x}	SD.	การแปรผล	ลำดับที่
19	เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตจตุจักรบริการอย่างมีมาตรฐานรวดเร็วตามมาตรฐาน	3.95	0.94	มาก	1
20	เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตจตุจักร มีการใช้วัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	3.88	0.97	มาก	2
21	สำนักงานเขตจตุจักรใช้งบประมาณอย่างสมเหตุสมผลและเหมาะสม	3.88	0.95	มาก	2
22	สำนักงานเขตจตุจักร มีการดูแลรักษาสภาพแวดล้อมเพื่อการบริการประชาชน	3.83	0.98	มาก	3
เฉลี่ยรวม		3.89	0.96	มาก	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักรด้านหลักความคุ้มค่าอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.89 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตจตุจักรบริการอย่างมีมาตรฐานรวดเร็วตามมาตรฐาน มีระดับการให้บริการสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.95 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตจตุจักร มีการใช้วัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.88 สำนักงานเขตจตุจักรใช้งบประมาณอย่างสมเหตุสมผลและเหมาะสม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.88 และน้อยที่สุด คือ สำนักงานเขตจตุจักร มีการดูแลรักษาสภาพแวดล้อมเพื่อการบริการประชาชน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.83 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร

ข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์ในส่วนนี้เป็นข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร ซึ่งเก็บรวบรวมจากแบบสอบถามในส่วนที่ 3 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาข้อที่ 2 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 400 คน และตัวแปรที่น่ามาศึกษาในเรื่องคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร ในครั้งนี้ประกอบด้วย 5 ประการ ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป ขอนำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 2 ประเด็น ดังนี้

3.1 คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักรในภาพรวม

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร ประกอบด้วย 5 ประการ ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ในรูปแบบตารางพร้อมทั้งคำบรรยาย มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร ในภาพรวม

ด้านที่	คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานเขตจตุจักร	ระดับการให้บริการ			
		\bar{x}	SD.	การแปรผล	ลำดับที่
1	การให้บริการอย่างเสมอภาค	3.74	0.87	มาก	4
2	การให้บริการอย่างทันเวลา	3.85	0.82	มาก	3
3	การให้บริการอย่างเพียงพอ	3.57	0.94	มาก	5
4	การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.18	0.95	มาก	1
5	การให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก	4.03	1.01	มาก	2
เฉลี่ยรวม		3.87	0.92	มาก	

n = 400

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.87 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีระดับการให้บริการสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 รองลงมา คือ การให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุกอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.03 การให้บริการอย่างทันเวลาอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.85 การให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.74 และน้อยที่สุดคือการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.57 ตามลำดับ

3.2 คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักรจำแนกตามรายด้าน

เมื่อแยกพิจารณาออกเป็นรายด้าน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร ตามแนวคิดของจอห์น ดี.มิลเล็ท (Millett 1945 อ้างถึงใน กรมการปกครอง 2561, น. 7) ซึ่งเป็นการวัดคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก มีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

3.2.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค

การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง สำนักงานเขตจตุจักรมีการให้บริการประชาชนอย่างเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติและไม่เรียกรับผลประโยชน์ในทางมิชอบ แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ในรูปแบบตารางพร้อมทั้งคำบรรยายมีรายละเอียดตามตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ข้อที่	การให้บริการอย่างเสมอภาค	ระดับการให้บริการ			
		\bar{x}	SD.	การแปรผล	ลำดับที่
23	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เช่น การบริการโดยใช้ระบบคิว ก่อน-หลัง ตามลำดับ หรือการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมตามอัตราที่กฎหมายกำหนด	3.69	1.02	มาก	3
24	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ	3.71	0.95	มาก	2
25	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เรียกรับผลประโยชน์ในทางมิชอบ	3.83	1.00	มาก	1

n = 400

เฉลี่ยรวม	3.74	0.99	มาก
-----------	------	------	-----

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.74 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเป็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เรียกรับผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีระดับการให้บริการสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.83 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.71 และน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เช่น การบริการโดยใช้ระบบคิว ก่อน-หลัง ตามลำดับ หรือการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมตามอัตราที่กำหนด อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.69 ตามลำดับ

3.2.2 การให้บริการอย่างทันเวลา

การให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง สำนักงานเขตจตุจักรมีกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินงาน การจัดระบบการบริการในเรื่อง การติดป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ ระยะเวลาของการรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา หรือทันเหตุการณ์ ตามที่ความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานเขตจตุจักร แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ในรูปแบบตารางพร้อมทั้งคำบรรยายมีรายละเอียดตามตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

ข้อที่	การให้บริการอย่างทันเวลา	ระดับการให้บริการ			
		\bar{x}	SD.	การแปรผล	ลำดับที่
26	สำนักงานเขตจตุจักรมีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3.66	0.99	มาก	3
27	สำนักงานเขตจตุจักรมีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง โดยผู้ที่มาก่อนได้รับบริการก่อน	4.08	0.92	มาก	1
28	สำนักงานเขตจตุจักรมีความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	3.80	0.97	มาก	2
เฉลี่ยรวม		3.85	0.96	มาก	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร ด้านการให้บริการอย่างทันเวลาอยู่ใน ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.85 เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ สำนักงานเขตจตุจักรมีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง โดยผู้ที่มาก่อนได้รับการก่อน มีระดับการ ให้บริการสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 รองลงมา คือ สำนักงานเขตจตุจักรมีความ รวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.80 และน้อยที่สุด คือ สำนักงานเขตจตุจักรมีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.66 ตามลำดับ

3.2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ

การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง สำนักงานเขตจตุจักรมีช่องทางการ ให้บริการที่เหมาะสม ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้มารับบริการ ความสะดวกในการเข้ารับบริการ ต่าง ๆ เช่น มีเก้าอี้ไว้สำหรับนั่งรอรับบริการ มีน้ำดื่มไว้บริการขณะรอรับบริการ มีห้องน้ำสุขาบริการ อย่างเพียงพอและเหมาะสม มีสิ่งพิมพ์หรือเอกสารให้อ่านขณะรอรับบริการของสำนักงานเขตจตุจักร แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ในรูปแบบตารางพร้อม ทั้งคำบรรยายมีรายละเอียดตามตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานเขตจตุจักร ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ข้อที่	การให้บริการอย่างเพียงพอ	ระดับการให้บริการ			
		\bar{x}	SD.	การแปรผล	ลำดับที่
29	ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม	3.40	1.18	มาก	4
30	เก้าอี้สำหรับรอรับบริการมีความเพียงพอ เหมาะสม	3.62	1.02	มาก	2
31	มีน้ำดื่มไว้บริการขณะรอรับบริการ	3.71	1.02	มาก	1
32	มีห้องน้ำสุขาบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม	3.54	1.09	มาก	3
เฉลี่ยรวม		3.57	1.08	มาก	

n = 400

จากตารางที่ 4.16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร ด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ใน ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.57 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามี น้ำดื่มไว้บริการขณะรอรับบริการ มีระดับการให้บริการสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.71 รองลงมา คือ แก้วน้ำสำหรับรอรับบริการมีความเพียงพอเหมาะสม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.62 มีห้องน้ำสุขาบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.54 และน้อยที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.40 ตามลำดับ

3.2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง สำนักงานเขตจตุจักรมีการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง ไม่จำกัด ตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด มีเจ้าหน้าที่ให้บริการสับเปลี่ยน หมุนเวียนทดแทนกันอย่างมีประสิทธิภาพ แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า เบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ในรูปแบบตารางพร้อมทั้งคำบรรยายมีรายละเอียดตามตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานเขตจตุจักร ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ข้อที่	การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระดับการให้บริการ			
		\bar{x}	SD.	การแปรผล	ลำดับที่
33	เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่จำกัด	4.20	1.21	มากที่สุด	2
34	เจ้าหน้าที่ให้บริการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.30	0.97	มากที่สุด	1
35	เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถสับเปลี่ยนหมุนเวียน ทดแทนกันอย่างมีประสิทธิภาพ	4.06	1.13	มาก	3
เฉลี่ยรวม		4.18	1.10	มาก	

จากตารางที่ 4.17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ใน ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามี เจ้าหน้าที่ให้บริการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด มีระดับการให้บริการสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่จำกัด อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 และน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถสับเปลี่ยนหมุนเวียนทดแทนกัน อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.06 ตามลำดับ

3.2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก

การให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก หมายถึง สำนักงานเขตจตุจักรมีการจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์เพื่อชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการประชาชนในมิติต่าง ๆ แจกจ่ายให้แก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ มีการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ (Mobile Unit) ออกไปบริการประชาชนตามพื้นที่แขวงต่าง ๆ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง มีการจัดหน่วยบริการออกไปให้บริการเฉพาะจุดเป็นครั้งคราวตามคำร้องขอของประชาชน เช่น การจดทะเบียนสมรส การทำบัตรประจำตัวประชาชน และมีการพัฒนาการบริการประชาชนด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการจูงใจเข้ารับบริการล่วงหน้าผ่านแอปพลิเคชันหรือระบบออนไลน์ แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ในรูปแบบตารางพร้อมทั้งคำบรรยายมีรายละเอียดตามตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก

ข้อที่	การให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก	ระดับการให้บริการ			
		\bar{x}	SD.	การแปรผล	ลำดับที่
36	มีการจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์เพื่อชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการประชาชนในมิติต่าง ๆ แจกจ่ายให้แก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ	4.00	1.13	มาก	3
37	มีการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ (Mobile Unit) ออกไปบริการประชาชนในพื้นที่ชุมชนต่าง ๆ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง	4.00	1.19	มาก	3
38	มีการจัดหน่วยบริการออกไปให้บริการเฉพาะจุดเป็นครั้งคราวตามคำร้องขอของประชาชน อาทิ การจดทะเบียนสมรส การทำบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น	4.08	1.15	มาก	1
39	มีการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น การจูงใจรับบริการผ่านแอปพลิเคชัน	4.03	1.20	มาก	2
เฉลี่ยรวม		4.03	1.17	มาก	

n = 400

จากตารางที่ 4.18 พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือ เชิงรุก อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.03 เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความ คิดเห็นว่า มีการจัดหน่วยบริการออกไปให้บริการเฉพาะจุดเป็นครั้งคราวตามคำร้องขอของประชาชน อาทิ การจดทะเบียนสมรส การทำบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น มีระดับการให้บริการสูงที่สุดในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 รองลงมา คือ มีการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น การจองคิวรับบริการผ่านแอปพลิเคชัน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.03 และน้อยที่สุด คือ มีการ จัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์เพื่อชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการประชาชนในมิติต่าง ๆ แจกจ่ายให้แก่ ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 และมีการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ (Mobile Unit) ออกไปบริการประชาชนในพื้นที่ชุมชนต่าง ๆ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลกับ คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของ สำนักงานเขตจตุจักร” ผู้ศึกษามีสมมติฐานการศึกษา คือ ระดับความสำเร็จของคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 เพื่อ ตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาข้อที่ 3

ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานดังกล่าว ผู้ศึกษาจะได้แสดงให้เห็นถึงความละเอียด ของผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

4.1 การทดสอบสมมติฐาน: ระดับความสำเร็จของคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน ราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70

ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการศึกษา “ระดับ ความสำเร็จของคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงาน เขตจตุจักร ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70” วิเคราะห์โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) ในเบื้องต้นได้กำหนดเป็น สมมติฐานว่าง (H_0) เป็นสมมติฐานทางเลือก (H_1) ของการศึกษาไว้ดังนี้

H_0 : ระดับความสำเร็จของคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลัก ธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักรมีต่ำกว่าร้อยละ 70 ($\mu \leq 3.50$)

H_1 : ระดับความสำเร็จของคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลัก ธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักรมีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 ($\mu > 3.50$)

ในการปฏิเสธ H_0 จะต้องมีเงื่อนไข 2 ประการ คือ (เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2551, น. 87)

$$1) = \frac{\text{Sig.}(2\text{-tailed}) < 0.05}{2}$$

$$2) t \text{ ที่ได้จากการทดสอบ} > 0$$

ผลการวิเคราะห์โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จของคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test)

ตัวแปร	n	\bar{x}	SD	Std.Error Mean	t	Sig. (2-tailed)	Sig. (1-tailed)
ความสำเร็จคุณภาพการให้บริการ	400	3.87	0.586	0.029	12.728	.000*	.000*

*P<0.05

จากตารางที่ 4.19 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จของคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ดังกล่าวแปลผล พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความสำเร็จของคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร มีค่าเฉลี่ย 3.87 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.586 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 0.029 และเมื่อนำมาทดสอบค่าที (t-test) เพื่อทดสอบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความสำเร็จของคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 โดยมีเกณฑ์การแปลผล คือ $\text{sig.}(2\text{-tailed})/2 < 0.5$ และ $t > 0$

ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่าของ t เท่ากับ 12.728 มีค่า significance ของการทดสอบทางเดียวเท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 ซึ่งนั่นหมายความว่าปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งยอมรับสมมติฐาน H_1 ที่กล่าวว่าระดับความสำเร็จของคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักรมีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลกับ คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) โดยวิธี Pearson correlation ระหว่างธรรมาภิบาลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร

ตัวแปร	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของธรรมาภิบาล ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร							
	SUMSQ	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	SUMGG
Mean	3.87	3.89	3.97	4.02	4.12	3.97	3.89	3.98
S.D.	0.586	0.763	0.698	0.579	0.703	0.809	0.812	0.626
SUMSQ	1	0.565**	0.536**	0.719**	0.528**	0.534**	0.585**	0.666**
X ₁		1	0.737**	0.633**	0.661**	0.670**	0.646**	0.845**
X ₂			1	0.706**	0.758**	0.706**	0.662**	0.881**
X ₃				1	0.689**	0.604**	0.604**	0.796**
X ₄					1	0.721**	0.700**	0.875**
X ₅						1	0.813**	0.887**
X ₆							1	0.864**
SUMGG								1

จากตารางที่ 4.20 พบว่า การให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.666$) เมื่อเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ

- 1) ด้านหลักความโปร่งใส มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.719$)
- 2) ด้านหลักความคุ้มค่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.585$)
- 3) ด้านหลักนิติธรรม มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.565$)

โดยสรุปผลว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร มีทิศทางบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งหากสำนักงานเขตจตุจักรเพิ่มการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลมากขึ้น ก็จะส่งผลให้คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักรสูงขึ้นตามไปด้วย

ตอนที่ 5 ข้อมูลที่ได้จากข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ในส่วนของประเด็นข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักรให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น ได้นำข้อมูลจากส่วนที่ 4 ของแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ เพื่อตอบวัตถุประสงค์การศึกษาข้อที่ 4 ในส่วนนี้มีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด ซึ่งกำหนดให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นได้อย่างเป็นอิสระภายใต้รายการที่กำหนดมาให้ มีรายละเอียดตามตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถาม (ปลายเปิด) ที่เกี่ยวข้องกับแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักรให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

ข้อ	แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาล	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
หลักนิติธรรม			
1.	ควรกำหนดระเบียบ ข้อบังคับ แนวปฏิบัติที่ชัดเจนและมีความทันสมัย	42	17.64
2.	ควรส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานโดยยึดถือกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ อย่างเคร่งครัด	26	10.92
หลักคุณธรรม			
3.	ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน	25	10.50
4.	ควรให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียม เหมาะสมตามสถานภาพของผู้รับบริการ	18	7.56

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ข้อ	แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ตามหลักธรรมาภิบาล	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
หลักความโปร่งใส			
5.	ควรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. 2540 ให้มากยิ่งขึ้น	26	10.92
6.	ควรเปิดโอกาสและช่องทางให้สาธารณชนสามารถตรวจสอบ การดำเนินงานได้ทุกขั้นตอน	12	5.04
7.	ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้วยวิธีการและรูปแบบต่าง ๆ เช่น สื่อสังคมออนไลน์ ให้มากยิ่งขึ้น	11	4.62
หลักการมีส่วนร่วม			
8.	ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมเสนอแนะข้อคิดเห็น ที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการในช่องทางต่าง ๆ ให้มากยิ่งขึ้น	18	7.56
หลักความรับผิดชอบ			
9.	ควรมอบหมายภาระหน้าที่รับผิดชอบให้ชัดเจน	14	5.88
10.	ควรปลูกฝังค่านิยมเรื่องความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่และสาธารณะ	13	5.46
หลักความคุ้มค่า			
11.	ควรยกเลิกขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความรวดเร็วยิ่งขึ้น	21	8.82
12.	ควรใช้จ่ายงบประมาณและใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างคุ้มค่า เกิดประโยชน์สูงสุด	12	5.04
รวม		238	100

จากตารางที่ 4.21 กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักรให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

สรุปได้ 12 ประเด็น โดยสรุปจากข้อคิดเห็นจำนวนทั้งหมด 238 ข้อคิดเห็น สามารถแยกพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 6 ด้าน ได้ดังนี้

ด้านหลักนิติธรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะควรกำหนดระเบียบข้อบังคับ แนวปฏิบัติที่ชัดเจนและมีความทันสมัย ร้อยละ 17.64 ควรส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานโดยยึดถือกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด ร้อยละ 10.92

ด้านหลักคุณธรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ร้อยละ 10.50 ควรให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียม เหมาะสมตามสถานะภาพของผู้รับบริการ ร้อยละ 7.56

ด้านหลักความโปร่งใส พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะควรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. 2540 ให้มากยิ่งขึ้น ร้อยละ 10.92 ควรเปิดโอกาสและช่องทางให้สาธารณะสามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้ทุกขั้นตอน ร้อยละ 5.04 ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้วยวิธีการและรูปแบบต่าง ๆ เช่น สื่อสังคมออนไลน์ ให้มากยิ่งขึ้น ร้อยละ 4.62

ด้านหลักการมีส่วนร่วม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมเสนอแนะข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการในช่องทางต่าง ๆ ให้มากยิ่งขึ้น ร้อยละ 7.56

ด้านหลักความรับผิดชอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะ ควรมอบหมายภาระหน้าที่รับผิดชอบให้ชัดเจน ร้อยละ 5.88 ควรปลูกฝังค่านิยมเรื่องความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่และสาธารณะ ร้อยละ 5.46

ด้านหลักความคุ้มค่า พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะ ควรยกเลิกขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความรวดเร็วยิ่งขึ้น ร้อยละ 8.82 ควรใช้จ่ายงบประมาณและใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างคุ้มค่า เกิดประโยชน์สูงสุด ร้อยละ 5.04

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

ผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยเลือกสัมภาษณ์เจาะจง ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนโดยตรงของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักร จำนวน 3 ท่าน ได้ข้อมูลดังต่อไปนี้

- 1) แนวทางการพัฒนาธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร
 - (1) ด้านหลักนิติธรรม

จัดให้มีการประชุมประจำเดือนทุกๆ เดือน ประชุมกลุ่มย่อย รวมถึงการประชุมหัวหน้ากลุ่มงานในฝ่ายทะเบียน สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเข้ารับการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน การสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้และความชำนาญ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

(2) ด้านหลักคุณธรรม

มีการให้บริการที่เสมอภาค เป็นธรรมสำหรับประชาชนทุก ๆ คนอย่างเท่าเทียมกัน มีการจัดขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน มีการปรับทัศนคติ ค่านิยม ในการให้บริการ การสร้างความภาคภูมิใจในการเป็นข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ดี ปรับเปลี่ยนทัศนคติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง กำหนดนโยบายในเรื่องคุณธรรมเพื่อเป็นมาตรฐานแนวทางปฏิบัติและค่านิยมสำหรับข้าราชการและบุคลากรขององค์กรให้ยึดถือและปฏิบัติควบคู่กับกฎระเบียบ ข้อบังคับอื่น ๆ

(3) ด้านหลักความโปร่งใส

มีการจัดหน่วยงานประชาสัมพันธ์เพื่อให้รายละเอียดของหน่วยงานได้ทั้งระบบ เพื่อทำความเข้าใจกับประชาชนในส่วนของารับเรื่องร้องเรียน โดยหน่วยงานภาครัฐควรมีกระบวนการจัดการที่ดีและมีการตามเรื่องร้องทุกข์อย่างจริงจัง

ควรมีการเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน สะดวก รวดเร็ว โดยควรมีการวัดผลประเมินผลเพื่อให้ทราบถึงประเด็นในการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาวิธีการดำเนินงานภายในองค์กรที่จะนำไปสู่แนวทางการพัฒนาความโปร่งใสในการดำเนินงานให้สูงขึ้น และควรมีการนำมาตรฐานสากลมาใช้เพื่อสร้างความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ในการให้บริการประชาชนระบบตรวจสอบภายใน การสำรวจกระบวนการที่อาจก่อความเสี่ยงในการทำงานและการกระทำทุจริต

(4) ด้านหลักการมีส่วนร่วม

เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าร่วมตรวจสอบ ติดตามโครงการกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายในแผนพัฒนาหรือแผนการดำเนินงาน สรุปผลการดำเนินงานประจำปี พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ให้กว้างขวางและทั่วถึงทั้งทางเว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ มีการพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแก่ประชาชน การรับฟังความคิดเห็น การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม รวมทั้งพัฒนาทักษะและศักยภาพของข้าราชการ ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับควบคู่กันไปด้วย และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยคำนึงถึงการจัดกิจกรรมที่เหมาะสม เพื่อสร้างโอกาสให้กลุ่มประชาชนที่มีข้อจำกัดในด้านเวลา อาชีพ รายได้ มีโอกาสเข้ามาส่วนร่วม ด้วยการสร้างแรงจูงใจ การให้ข้อมูลข่าวสารในทุกรูปแบบเพื่อให้ประชาชนรับรู้ในสิทธิคุณค่า ผลประโยชน์และมีโอกาสมีส่วนร่วมเพิ่มมากขึ้น

(5) ด้านหลักความรับผิดชอบ

ควรมีการพัฒนาทักษะและศักยภาพของข้าราชการรวมถึงผู้ปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแก่ประชาชน การรับฟังความคิดเห็นเพื่อที่จะนำข้อมูลต่าง ๆ ไปสู่กระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ความต้องการของประชาชน เช่น การตั้งกล่องรับความคิดเห็นและแบบสอบถามความพึงพอใจจากประชาชน ผู้รับบริการเป็นการเปิดรับข้อมูลย้อนกลับซึ่งเปรียบเสมือนเสียงสะท้อนจากผู้รับบริการ

ส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรมด้านต่างๆ ทุกคน มีการใช้ระบบการจัดการความรู้ ฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีการแลกเปลี่ยน ปรึกษาหารือกันเพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน สร้างจิตสำนึกและปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่มีใจรักบริการ มีความรักเมตตาช่วยเหลือเกื้อกูลและมีความสามัคคีกัน

(6) ด้านหลักความคุ้มค่า

บริหารจัดการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่มีความจำเป็นเร่งด่วนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ให้มีการใช้ทรัพยากร วัสดุอุปกรณ์ร่วมกัน เพื่อลดค่าใช้จ่ายของหน่วยงาน มีการศึกษารายละเอียดการของงบประมาณรายจ่ายประจำปีว่าสิ่งใดมีความจำเป็นมากและสำคัญ จัดทำสถิติรายละเอียดอย่างชัดเจนและเหมาะสม เพื่อให้การของงบประมาณเกิดประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่า ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก

2) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร

(1) การให้บริการอย่างเสมอภาค

ส่งเสริมบุคลากรทุกคนได้เข้ารับการอบรม ฝึกประสบการณ์ เพื่อให้มีความชำนาญ เชี่ยวชาญในการบริการงานทะเบียนราษฎร และมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และทำการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง มีการปรับปรุงป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นผัง ขั้นตอน ระยะเวลา ป้ายประชาสัมพันธ์ให้ทันสมัย เป็นรูปแบบเดียวกันและมีความชัดเจน เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับทราบขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลามาตรฐานของการให้บริการในแต่ละกระบวนการ หลักฐานที่ต้องนำมาแสดง และอัตราค่าธรรมเนียม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ มีการประชุมและอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำทุก ๆ เดือน อีกทั้งยังมีการกำชับเรื่องความเต็มใจให้บริการและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีอัธยาศัยดี มีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

(2) การให้บริการอย่างทันเวลา

มีการนำแนวทางการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จหรือเรียกว่า One-Stop Service มาปรับใช้ในการให้บริการเกิดความรวดเร็ว ทันเวลาหรือทันเหตุการณ์เป็นไปตามความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ

ติดป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ ระยะเวลาของการรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เพื่อให้ประชาชนเข้าใจในขั้นตอนการรับบริการและการเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ ความชำนาญให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลาหรือทันเหตุการณ์ ตามที่ความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ เพิ่มช่องบริการช่องทางบริการด่วนพิเศษ Express Service สำหรับพระภิกษุ คนชรา คนพิการ การแจ้งรับการตายและการคัดสำเนาทะเบียนบ้าน

ควรมีการสร้างมาตรฐานในการให้บริการ การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการและการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

(3) การให้บริการอย่างเพียงพอ

จัดสถานที่ให้บริการอย่างเป็นสัดส่วน มีห้องน้ำที่สะอาดถูกสุขอนามัย มีการจัดบริการน้ำดื่มสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการ และมีพนักงานรักษาความปลอดภัยช่วยบริการอำนวยความสะดวกการจอดรถของประชาชนที่มาใช้บริการ

มีการเชื่อมเป็นเครือข่ายข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และมีระบบคิวโดยมีเป้าหมายในการขยายปริมาณงานและเพิ่มคุณภาพในการให้บริการ ลดขั้นตอนการติดต่อ อำนวยความสะดวกในการขอใช้บริการ เสริมสร้างความเป็นธรรมให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติเพิ่มความมั่นใจกับประชาชน

พื้นที่ให้บริการมีการออกแบบผังงานให้มีจุดประชาสัมพันธ์ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นก่อนเข้ารับบริการ มีแผนผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม มีการสำรวจจุดเสี่ยงและจัดทำป้ายแจ้งเตือน เช่น ทางลาด ทางต่างระดับ มีสถานที่อำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น มีที่จอดรถเพียงพอ มีน้ำดื่มบริการ มีห้องน้ำเพียงพอและสะอาดถูกสุขลักษณะ มีแสงสว่างที่เพียงพอ มีรถเข็นสำหรับบริการคนพิการ มีหนังสือพิมพ์และนิตยสารไว้สำหรับบริการประชาชน

(4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

เจ้าหน้าที่มีการให้บริการโดยไม่ปิดพักเที่ยง โดยจะใช้วิธีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนทดแทนกัน เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการรับ มีนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาปรับใช้ เช่น การขอคัดและรับรองทะเบียนราษฎรผ่านระบบออนไลน์ มีกระบวนการขยายเวลาให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน เช่น การให้บริการในวันอาทิตย์ และจัดเจ้าหน้าที่บริการส่วนหน้าเพื่อให้คำแนะนำในการติดต่อขอรับบริการ มีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์การยื่นเอกสาร/หลักฐานประกอบการขอรับบริการติดตั้งในจุดต่าง ๆ บริเวณที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน

มีการออกแบบระบบงาน มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการให้ง่ายต่อการให้บริการ มีการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น มีช่องทางบริการพิเศษสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ มีการแบ่งแยกงานตามลักษณะงานที่ยากและง่าย โดยมีช่องทางบริการด่วนสำหรับงานที่สั้นและง่าย เช่น การคัดรับรองทะเบียนบ้าน มีการจัดทำคำสั่งมอบหมายผู้รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประสานงานและมีช่องทางติดต่อที่ชัดเจน มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม มีจุดแรกรับเพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำ จัดเตรียมเอกสาร การกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดระยะเวลาการรอคิว

(5) การให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก

ควรมีการนำระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมการให้บริการด้านการทะเบียน ฐานข้อมูลการทะเบียนและระบบการพิสูจน์ยืนยันตัวบุคคลเป็นเครื่องมือสำคัญในการทำให้ประชาชนมีทางเลือกในการขอรับบริการงานทะเบียนที่หลากหลายช่องทาง หลากหลายรูปแบบ ซึ่งเหมาะสมกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อโควิด 19 ในปัจจุบัน

มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบร้องเรียนผ่านช่องทาง Online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการ เช่น การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน 24 ชั่วโมง ติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line ติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน 1 ชั่วโมง เป็นต้น

มีการจัดหน่วยบริการเชิงรุกนอกสถานที่ ในลักษณะต่าง ๆ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ออกไปให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนในพื้นที่ชุมชน การออกไปจดทะเบียนสมรสนอกสถานที่ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการในพื้นที่ของตน

บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร” มีวัตถุประสงค์คือ

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร
4. เพื่อเสนอแนะแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักรให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

ซึ่งในการนำเสนอผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์ดังกล่าว แบ่งออกได้เป็น 3 ประเด็น คือ สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับดังต่อไปนี้

1. สรุปการศึกษา

ผู้ศึกษากำหนดแนวทางในการสรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์การศึกษา

1.1 วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ใช้รูปแบบการศึกษาแบบผสมวิธี ประกอบด้วยการศึกษาเชิงปริมาณและการศึกษาเชิงคุณภาพประกอบกัน มีวิธีดำเนินการศึกษาให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวแล้ว ดังนี้

1.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ทำการศึกษาผู้ศึกษาได้แบ่งประชากรออกเป็น 2 กลุ่ม ดังต่อไปนี้ 1) ประชาชนที่มาใช้บริการจากฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร ระหว่างเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2564 ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน สำหรับการศึกษาเชิงปริมาณ และ 2) ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร จำนวน 3 ราย สำหรับการศึกษาเชิงคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาผู้ศึกษาได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่มดังต่อไปนี้

1) ตัวแทนของประชาชนที่มารับบริการจากฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร โดยเก็บตัวอย่างจากประชาชนที่มารับบริการ ระหว่างเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2564 ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดประชากรของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549, หน้า74) จึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างไว้ที่ 400 คน ใช้การศึกษาเชิงปริมาณ ศึกษาจากพร้อมดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

2) ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับงานทะเบียนโดยตรงจำนวน 3 ราย เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก เลือกโดยวิธีเจาะจง เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

1.1.2 เครื่องมือการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

1.1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ส่วน ซึ่งเป็นข้อมูลปฐมภูมิ จากการสอบถามโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์รายบุคคลเชิงลึก และข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1.1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยวิเคราะห์ข้อมูลเป็นข้อมูลเชิงปริมาณใน 2 รูปแบบ คือ

(1) การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา

โดยใช้การแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอผลในรูปของตารางและการบรรยาย

(2) การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน

ใช้การทดสอบค่าที และการคำนวณค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน การแปรผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา

1.2 ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร” ในครั้งนี้ แบ่งการนำเสนอผลการศึกษาเป็น 5 ประเด็น คือ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2. การให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร 3. คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร 4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร 5. ข้อมูลที่ได้จากข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ทั้งนี้ ได้คำนึงถึงความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการศึกษาเป็นหลัก โดยมีผลสรุปตามลำดับดังนี้

1.2.1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนที่มารับบริการจากฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักร ระหว่างเดือนกรกฎาคม 2564 จำนวน 400 ราย มีรายละเอียดดังนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุมากกว่า 60 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ และมีรายได้ 25,001-30,000 บาท

ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์จำนวน 3 คน ประกอบด้วย

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 เพศหญิง อายุ 50 ปี ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครอง ปฏิบัติการ อายุราชการ 25 ปี

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 เพศชาย อายุ 42 ปี ตำแหน่งพนักงานปกครองชำนาญงาน อายุราชการ 13 ปี

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 เพศหญิง อายุ 48 ปี ตำแหน่งพนักงานปกครองชำนาญงาน อายุราชการ 19 ปี

1.2.2 การให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.98 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านหลักการมีส่วนร่วมมีระดับการให้บริการสูงที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.12 ระดับการให้บริการรองลงมา คือ ด้านหลักความโปร่งใส และน้อยที่สุดคือ ด้านหลักนิติธรรม และด้านหลักความคุ้มค่า ซึ่งในแต่ละด้านมีรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

1) *ด้านหลักนิติธรรม* เป็นเรื่องเกี่ยวกับการมีความเป็นธรรม สามารถควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามระเบียบ มีความเสมอภาคในการปฏิบัติ สามารถช่วยให้เกิดการพัฒนาการบริการ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักรด้านหลักนิติธรรมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.89 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า กฎ ระเบียบ

ข้อบังคับของสำนักงานเขตจตุจักรมีความเป็นธรรม มีระดับการให้บริการสูงที่สุดในระดับมากที่สุด รองลงมา มีความเสมอภาคในการปฏิบัติ และน้อยที่สุด คือ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของสำนักงานเขตจตุจักร สามารถช่วยให้เกิดการพัฒนาการบริการ

2) *ด้านหลักคุณธรรม* เป็นเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม ถูกต้องตามมาตรฐานจรรยาบรรณวิชาชีพ ชื่อสัตย์ สุจริต ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักรด้านหลักคุณธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.97 -เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตจตุจักร ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน มีระดับการให้บริการสูงที่สุดในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตจตุจักร ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง ตามมาตรฐานจรรยาบรรณวิชาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตจตุจักรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม อยู่ในระดับมากที่สุด

3) *หลักความโปร่งใส* เป็นเรื่องเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารการดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ด้วยวิธีการและรูปแบบต่าง ๆ โดยปฏิบัติตาม พรบ. ข้อมูลข่าวสารเพื่อการเข้าถึงและรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนและตรวจสอบงบประมาณโครงการ ได้ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักรด้านหลักความโปร่งใสอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.02 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ประชาชนสามารถติดตามและตรวจสอบงบประมาณโครงการ การจัดซื้อจัดจ้างได้ มีระดับการให้บริการสูงที่สุดในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ สำนักงานเขตจตุจักร เปิดเผยข้อมูลข่าวสารสำคัญที่ประชาชนควรรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด สำนักงานเขตจตุจักร ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้วยวิธีการและรูปแบบต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ ปัดประกาศ สื่อสังคมออนไลน์ อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุด คือ สำนักงานเขตจตุจักร ปฏิบัติตาม พรบ. ข้อมูลข่าวสาร เพื่อการเข้าถึงและรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด

4) *หลักการมีส่วนร่วม* เป็นเรื่องเกี่ยวกับการเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือบุคลากรของสำนักงานเขตจตุจักรทุกระดับได้ร่วมรับรู้ ร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมตัดสินใจร่วมปฏิบัติหรือสนับสนุน ร่วมตรวจสอบ การปฏิบัติงานตามสิ่งที่ตนได้ร่วมตัดสินใจ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักรด้านหลักการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า สำนักงานเขตจตุจักร สนับสนุนเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้ มีระดับการให้บริการสูงที่สุดในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ สำนักงานเขตจตุจักร

เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมเสนอแนะข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ และน้อยที่สุดคือ สำนักงานเขตจตุจักร เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเป็นคณะกรรมการในการดำเนินงานตามแผน/โครงการของหน่วยงาน

5) *หลักความรับผิดชอบ* เป็นเรื่องเกี่ยวกับความมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ มีจิตสำนึกต่อหน้าที่ โดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนผู้รับบริการมีการยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักรด้านหลักความรับผิดชอบต่ออยู่ในระดับมาก-เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเป็นหน้าที่ที่สำนักงานเขตจตุจักรมีความมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ มีระดับการให้บริการสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตจตุจักร มีจิตสำนึกต่อหน้าที่เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตจตุจักรยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ

6) *หลักความคุ้มค่า* เป็นเรื่องเกี่ยวกับการบริการอย่างรวดเร็วตามมาตรฐานการใช้วัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและมีการดูแลรักษาสภาพแวดล้อมเพื่อการบริการประชาชน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักรด้านหลักความคุ้มค่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเป็นหน้าที่ที่สำนักงานเขตจตุจักรบริการอย่างมีมาตรฐานรวดเร็วตามมาตรฐาน มีระดับการให้บริการสูงที่สุดอยู่ในระดับรองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตจตุจักร มีการใช้วัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และน้อยที่สุดคือ สำนักงานเขตจตุจักรมีการดูแลรักษาสภาพแวดล้อมเพื่อการบริการประชาชน

1.2.3 คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร

จากการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร ซึ่งประกอบด้วย 5 ประการ ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีระดับการให้บริการสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ การให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก และน้อยที่สุดคือการให้บริการอย่างเพียงพอ

ส่วนคุณภาพการให้บริการ แต่ละด้านมีรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

1) *การให้บริการอย่างเสมอภาค* เป็นเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน อย่างเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติและไม่เรียกรับผลประโยชน์ในทางมิชอบ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เรียกรับผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีระดับการให้บริการสูงที่สุดในระดับมาก รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ และน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เช่น การบริการโดยใช้ระบบคิว ก่อน-หลัง ตามลำดับ หรือการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมตามอัตราที่กฎหมายกำหนด

2) *การให้บริการอย่างทันเวลา* เป็นเรื่องเกี่ยวกับการมีกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินงาน การจัดระบบการบริการในเรื่อง การติดป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ ระยะเวลาของการรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา หรือทันเหตุการณ์ ตามที่ต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานเขตจตุจักร ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร ด้านการให้บริการอย่างทันเวลาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า สำนักงานเขตจตุจักรมีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง โดยผู้ที่มาก่อนได้รับบริการก่อน มีระดับการให้บริการสูงที่สุดในระดับมาก รองลงมา คือ สำนักงานเขตจตุจักร มีความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด และน้อยที่สุด คือ สำนักงานเขตจตุจักรมี การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

3) *การให้บริการอย่างเพียงพอ* เป็นเรื่องเกี่ยวกับการมีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้มารับบริการ ความสะดวกในการเข้ารับบริการต่าง ๆ เช่น มีเก้าอี้ไว้สำหรับนั่งรอรับบริการ มีน้ำดื่มไว้บริการขณะรอรับบริการ มีห้องน้ำสุขาบริการอย่างเพียงพอ และเหมาะสม มีสิ่งพิมพ์หรือเอกสารให้อ่านขณะรอรับบริการของสำนักงานเขตจตุจักร ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร ด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า มีน้ำดื่มไว้บริการขณะรอรับบริการ มีระดับการให้บริการสูงที่สุดในระดับมาก รองลงมา คือ เก้าอี้สำหรับรอรับบริการมีความเพียงพอ เหมาะสม และน้อยที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม

4) *การให้บริการอย่างต่อเนื่อง* เป็นเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่จำกัด ตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด มีเจ้าหน้าที่ให้บริการสับเปลี่ยนหมุนเวียนทดแทนกันอย่างมีประสิทธิภาพ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด มีระดับการให้บริการสูงที่สุดอยู่ในระดับ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่จำกัด และน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถสับเปลี่ยนหมุนเวียนทดแทนกันอย่างมีประสิทธิภาพ

5) *การให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก* เป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์เพื่อชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการประชาชนในมิติต่าง ๆ แจกจ่ายให้แก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ มีการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ (Mobile Unit) ออกไปบริการประชาชนตามพื้นที่แขวงต่าง ๆ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง มีการจัดหน่วยบริการออกไปให้บริการเฉพาะจุดเป็นครั้งคราวตามคำร้องขอของประชาชน เช่น การจดทะเบียนสมรส การทำบัตรประจำตัวประชาชน และมีการพัฒนาการบริการประชาชนด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการจูงใจเข้ารับบริการล่วงหน้าผ่านแอปพลิเคชันหรือระบบออนไลน์ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า มีการจัดหน่วยบริการออกไปให้บริการเฉพาะจุดเป็นครั้งคราวตามคำร้องขอของประชาชน อาทิ การจดทะเบียนสมรส การทำบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น มีระดับการให้บริการสูงที่สุดอยู่ในระดับ รองลงมา คือ มีการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น การจูงใจรับบริการผ่านแอปพลิเคชัน และน้อยที่สุด คือ มีการจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์เพื่อชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการประชาชนในมิติต่าง ๆ แจกจ่ายให้แก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ

1.2.4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร

ผลการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จของคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) ผลการศึกษาพบว่า ระดับความสำเร็จของคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 โดยมีเกณฑ์การแปลผล คือ $\text{sig.}(2\text{-tailed})/2 < 0.5$ และ $t > 0$

ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่าของ t เท่ากับ 12.728 มีค่า significance ของการทดสอบทางเดียวเท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 ซึ่งนั่นหมายความว่า ปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งยอมรับสมมติฐาน H_1 ที่กล่าวว่ารระดับความสำเร็จของคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักรมีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร

การให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.666$) เมื่อเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ

- 1) ด้านหลักความโปร่งใส มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.719$)
- 2) ด้านหลักความคุ้มค่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.585$)
- 3) ด้านหลักนิติธรรม มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.565$)

โดยสรุปผลว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร มีทิศทางบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งหากสำนักงานเขตจตุจักรเพิ่มการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลมากขึ้น ก็จะส่งผลให้คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักรสูงขึ้นตามไปด้วย

1.2.5 ข้อมูลที่ได้จากข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักรให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น สรุปได้ 12 ประเด็น โดยสรุปจากข้อคิดเห็นจำนวนทั้งหมด 238 ข้อคิดเห็นสามารถแยกพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 6 ด้าน ได้ดังนี้

ด้านหลักนิติธรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะควรกำหนดระเบียบ ข้อบังคับ แนวปฏิบัติที่ชัดเจนและมีความทันสมัย และควรส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานโดยยึดถือกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด

ด้านหลักคุณธรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และควรให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียม เหมาะสมตามสถานะภาพของผู้รับบริการ

ด้านหลักความโปร่งใส พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะควรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. 2540 ให้มากยิ่งขึ้น ควรเปิดโอกาสและช่องทางให้สาธารณะสามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้ทุกขั้นตอน และควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้วยวิธีการและรูปแบบต่าง ๆ เช่น สื่อสังคมออนไลน์ ให้มากยิ่งขึ้น

ด้านหลักการมีส่วนร่วม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมเสนอแนะข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการในช่องทางต่าง ๆ ให้มากยิ่งขึ้น

ด้านหลักความรับผิดชอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะควรมอบหมายภาระหน้าที่รับผิดชอบให้ชัดเจน และควรปลูกฝังค่านิยมเรื่องความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่และสาธารณะ

ด้านหลักความคุ้มค่า พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะควรยกเลิกขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความรวดเร็วยิ่งขึ้น และควรใช้จ่ายงบประมาณและใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างคุ้มค่า เกิดประโยชน์สูงสุด

1.2.6 ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยเลือกสัมภาษณ์เจาะจงข้าราชการผู้ปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนโดยตรงของสำนักงานเขตจตุจักร จำนวน 3 ท่าน โดยเนื้อหาของคำถามครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษาข้อ 4 สรุปได้ดังนี้

1) แนวทางการพัฒนาธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร

(1) ด้านหลักนิติธรรม

จัดให้มีการประชุมประจำเดือนทุกๆ เดือน ประชุมกลุ่มย่อย รวมถึงการประชุมหัวหน้ากลุ่มงานในฝ่ายทะเบียน สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเข้ารับการฝึกอบรมศึกษาดูงาน การสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้และความชำนาญ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

(2) ด้านหลักคุณธรรม

มีการให้บริการที่เสมอภาค เป็นธรรมสำหรับประชาชนทุก ๆ คน อย่างเท่าเทียมกัน มีการจัดขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน มีการปรับทัศนคติ ค่านิยม ในการให้บริการ การสร้างความภาคภูมิใจในการเป็นข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ดี ปรับเปลี่ยนทัศนคติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง กำหนดนโยบายในเรื่องคุณธรรมเพื่อเป็นมาตรฐานแนวทางปฏิบัติและค่านิยมสำหรับข้าราชการและบุคลากรขององค์กรให้ยึดถือและปฏิบัติควบคู่กับกฎระเบียบ ข้อบังคับอื่น ๆ

(3) *ด้านหลักความโปร่งใส*

มีการจัดหน่วยงานประชาสัมพันธ์เพื่อให้รายละเอียดของหน่วยงานได้ทั้งระบบ เพื่อทำความเข้าใจกับประชาชนในส่วนของ การรับเรื่องร้องเรียน โดยหน่วยงานภาครัฐควรต้องมีกระบวนการจัดการที่ดีและมีการตามเรื่องร้องทุกข้ออย่างจริงจัง

ควรมีการเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน สะดวก รวดเร็ว โดยควรมีการวัดผลประเมินผลเพื่อให้ทราบถึงประเด็นในการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาวิธีการดำเนินงานภายในองค์กรที่จะนำไปสู่แนวทางการพัฒนาความโปร่งใสในการดำเนินงานให้สูงขึ้น และควรมีการนำมาตรฐานสากลมาใช้เพื่อสร้างความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ในการให้บริการประชาชนระบบตรวจสอบภายใน การสำรวจกระบวนการงานที่อาจก่อความเสี่ยงในการทำงานและการกระทำทุจริต

(4) *ด้านหลักการมีส่วนร่วม*

เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าร่วมตรวจสอบ ติดตามโครงการ กิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายในแผนพัฒนาหรือแผนการดำเนินงาน สรุปผลการดำเนินงานประจำปีพร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ให้กว้างขวางและทั่วถึงทั้งทางเว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ มีการพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแก่ประชาชน การรับฟังความคิดเห็น การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม รวมทั้งพัฒนาทักษะและศักยภาพของข้าราชการ ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับควบคู่กันไปด้วย และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยคำนึงถึงการจัดกิจกรรมที่เหมาะสม เพื่อสร้างโอกาสให้กลุ่มประชาชนที่มีข้อจำกัดในด้านเวลา อาชีพ รายได้ มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วม ด้วยการสร้างแรงจูงใจ การให้ข้อมูลข่าวสารในทุกรูปแบบเพื่อให้ประชาชนรับรู้ในสิทธิ คุณค่า ผลประโยชน์และมีโอกาสมีส่วนร่วมเพิ่มมากขึ้น

(5) *ด้านหลักความรับผิดชอบ*

ควรมีการพัฒนาทักษะและศักยภาพของข้าราชการรวมถึงผู้ปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแก่ประชาชน การรับฟังความคิดเห็น เพื่อที่จะนำข้อมูลต่าง ๆ ไปสู่กระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ความต้องการของประชาชน เช่น การตั้งกล่องรับความคิดเห็นและแบบสอบถามความพึงพอใจจากประชาชน ผู้รับบริการเป็นการเปิดรับข้อมูลย้อนกลับซึ่งเปรียบเสมือนเสียงสะท้อนจากผู้รับบริการ

ส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรมด้านต่างๆ ทุกคน มีการใช้ระบบการจัดการความรู้ฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีการแลกเปลี่ยน ปรีกษาหารือกันเพื่อแก้ไขปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน สร้างจิตสำนึกและปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่มีใจรักบริการ มีความรักเมตตาช่วยเหลือเกื้อกูลและมีความสามัคคีกัน

(6) ด้านหลักความคุ้มค่า

บริหารจัดการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่มีความจำเป็นเร่งด่วนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ให้มีการใช้ทรัพยากร วัสดุ อุปกรณ์ร่วมกัน เพื่อลดค่าใช้จ่ายของหน่วยงาน มีการศึกษารายละเอียดการของงบประมาณรายจ่าย ประจำปีว่าสิ่งใดมีความจำเป็นมากและสำคัญ จัดทำสถิติรายละเอียดอย่างชัดเจนและเหมาะสม เพื่อให้การของงบประมาณเกิดประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่า ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะ เป็นหลัก

2) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงาน เขตจตุจักร

(1) การให้บริการอย่างเสมอภาค

ส่งเสริมบุคลากรทุกคนได้เข้ารับการอบรม ฝึกประสบการณ์ เพื่อ มีความชำนาญ เชี่ยวชาญในการบริการงานทะเบียนราษฎร และมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และทำการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง มีการปรับปรุงป้าย ประชาสัมพันธ์ แผ่นผัง ขั้นตอน ระยะเวลา ป้ายประชาสัมพันธ์ให้ทันสมัย เป็นรูปแบบเดียวกันและ มีความชัดเจน เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับทราบขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลามาตรฐานของ การให้บริการในแต่ละกระบวนการ หลักฐานที่ต้องนำมาแสดง และอัตราค่าธรรมเนียม เพื่อให้เกิด ประโยชน์ต่อผู้รับบริการ มีการประชุมและอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำทุก ๆ เดือน อีกทั้งยังมีการกำกับเรื่องความเต็มใจให้บริการและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มี อัจฉริยะดี มีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

(2) การให้บริการอย่างทันเวลา

มีการนำแนวทางการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จหรือเรียกว่า One-Stop Service มาปรับใช้ในการให้บริการเกิดความรวดเร็ว ทันเวลาหรือทันเหตุการณ์เป็นไปตาม ความต้องการของประชาชนที่มารับบริการ

ติดป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ ระยะเวลาของการรับ บริการ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เพื่อให้ประชาชนเข้าใจในขั้นตอนการรับบริการและการ เตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ ความชำนาญให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา หรือทันเหตุการณ์ ตามที่ความต้องการของประชาชนที่มารับบริการ เพิ่มช่องบริการช่องทางบริการด่วน พิเศษ Express Service สำหรับพระภิกษุ คนชรา คนพิการ การแจ้งรับการตายและการคัดสำเนา ทะเบียนบ้าน

ควรมีการสร้างมาตรฐานในการให้บริการ การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการและการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

(3) การให้บริการอย่างเพียงพอ

จัดสถานที่ให้บริการอย่างเป็นสัดส่วน มีห้องน้ำที่สะอาดถูกสุขอนามัย มีการจัดบริการน้ำดื่มสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการ และมีพนักงานรักษาความปลอดภัยช่วยบริการอำนวยความสะดวกการจราจรของประชาชนที่มาใช้บริการ

มีการเชื่อมเป็นเครือข่ายข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และมีระบบคิว โดยมีเป้าหมายในการขยายปริมาณงานและเพิ่มคุณภาพในการให้บริการ ลดขั้นตอนการติดต่ออำนวยความสะดวกในการขอใช้บริการ เสริมสร้างความเป็นธรรมให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติเพิ่มความมั่นใจกับประชาชน

พื้นที่ให้บริการมีการออกแบบผังงานให้มีจุดประชาสัมพันธ์ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นก่อนเข้ารับบริการ มีแผนผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม มีการสำรวจจุดเสี่ยงและจัดทำป้ายแจ้งเตือน เช่น ทางลาด ทางต่างระดับ มีสถานที่อำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น มีที่จอดรถเพียงพอ มีน้ำดื่มบริการ มีห้องน้ำเพียงพอและสะอาดถูกสุขลักษณะ มีแสงสว่างที่เพียงพอ มีรถเข็นสำหรับบริการคนพิการ มีหนังสือพิมพ์และนิตยสารไว้สำหรับบริการประชาชน

(4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

เจ้าหน้าที่มีการให้บริการโดยไม่ปิดพักเที่ยง โดยจะใช้วิธีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนทดแทนกัน เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการรับ มีนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาปรับใช้ เช่น การขอคัดและรับรองทะเบียนราษฎรผ่านระบบออนไลน์ มีกระบวนการขยายเวลาให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน เช่น การให้บริการในวันอาทิตย์ และจัดเจ้าหน้าที่บริการส่วนหน้าเพื่อให้คำแนะนำในการติดต่อขอรับบริการ มีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์การยื่นเอกสาร/หลักฐานประกอบการขอรับบริการติดตั้งในจุดต่าง ๆ บริเวณที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน

มีการออกแบบระบบงาน มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการให้ง่ายต่อการให้บริการ มีการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น มีช่องทางบริการพิเศษสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ มีการแบ่งแยกงานตามลักษณะงานที่ยากและง่าย โดยมีช่องบริการด่วนสำหรับงานที่สั้นและง่าย เช่น การคัดกรองทะเบียนบ้าน มีการจัดทำคำสั่งมอบหมายผู้รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ประสานงานและมีช่องทางการติดต่อที่ชัดเจน มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม มีจุดแรกรับ เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำ จัดเตรียมเอกสาร การกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดระยะเวลาการรอคิว

(5) การให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก

ควรมีการนำระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรมการให้บริการด้านการทะเบียน ฐานข้อมูลการทะเบียนและระบบการพิสูจน์ยืนยันตัวตน เป็นเครื่องมือสำคัญในการทำให้ประชาชนมีทางเลือกในการขอรับบริการงานทะเบียนที่หลากหลายช่องทาง หลากหลายรูปแบบ ซึ่งเหมาะสมกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อโควิด 19 ในปัจจุบัน

มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบร้องเรียนผ่านช่องทาง Online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้ อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการ เช่น การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน 24 ชั่วโมง ติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line ติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน 1 ชั่วโมง เป็นต้น

มีการจัดหน่วยบริการเชิงรุกนอกสถานที่ ในลักษณะต่าง ๆ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ออกไปให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนในพื้นที่ชุมชน การออกไปจดทะเบียนสมรสนอกสถานที่ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการในพื้นที่ของตน

2. อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร” มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

2.1 ธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าปัจจุบันกรุงเทพมหานครได้มีแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญและพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด มีการใช้หลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กรตามหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ เกิดแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนและมีมาตรฐานอันเป็นที่พึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ โดยเฉพาะการบริการในด้านต่าง ๆ เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยการตอบสนองความต้องการของประชาชน

เป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ ในช่วงปัจจุบันกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นทุกภูมิภาคของโลกล้วนมุ่งสู่จุดหมายเดียวกัน คือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้นความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ การที่จะเสริมสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการองค์กรนั้นควรมุ่งให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของคนในทุกภาคส่วนให้มีพื้นฐานทางจิตเจตมัตน์ในคุณธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริต ความรอบรู้และความมีเหตุมีผล รู้จักสิทธิหน้าที่และสำนึกรับผิดชอบ อันจะเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับระบบโครงสร้าง กลไก กระบวนการบริหารจัดการบนหลักธรรมาภิบาลและประชาธิปไตยอย่างมีส่วนร่วม โดยต้องมีการปรับระบบบริหารจัดการภาครัฐ ทั้งภาคราชการ รัฐวิสาหกิจ ให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใสและตรวจสอบได้

2.2 ระดับความสำเร็จของคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร

จากสมมติฐานการศึกษาที่ว่า “ระดับความสำเร็จของคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70” จากการทดสอบสมมติฐานเพื่อประเมินระดับความสำเร็จของคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) ได้ผลการศึกษาค่าของ t เท่ากับ 12.728 มีค่า significance ของการทดสอบทางเดียวเท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 ซึ่งนั่นหมายความว่าปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งยอมรับสมมติฐาน H_1 ที่กล่าวว่าระดับความสำเร็จของคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักรมีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สำหรับการอภิปรายในประเด็นนี้ ผู้ศึกษาจะทำการอภิปรายในภาพรวมโดยยึดผลการศึกษาเป็นหลัก ดังนี้

กรณีพบความสำเร็จดังกล่าว น่าจะเป็นเพราะสำนักงานเขตจตุจักร มีการปรับปรุงการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง โดยมีการกำหนดจุดมุ่งหมายการพัฒนาที่ชัดเจนเพื่อให้การใช้จ่ายงบประมาณเกิดประโยชน์สูงสุด สามารถให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ มีความกระตือรือร้นและใส่ใจต่อการแก้ปัญหาต่าง ๆ และมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่สาธารณะ เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไปมีส่วนร่วมคิดและเสนอแนะข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนงาน มีการกระจายงบประมาณไปยังส่วนงานต่าง ๆ อย่างเป็นธรรม ให้ความสำคัญต่อสิทธิ เสรีภาพของบุคลากรและประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยให้บริการแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกันและเต็มใจรับฟังความคิดเห็นของกลุ่มที่มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องโดยตรง

ซึ่งสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 6 มาตรา 76 วรรคหนึ่ง “รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยหน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะ และการใช้จ่ายเงินงบประมาณมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมตลอดทั้งพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ”

และยังสอดคล้องกับพระราชบัญญัติระเบียบการบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ว่า “การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจ และทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน...”

อีกทั้งยังสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ที่ได้กำหนดขอบเขต แบบแผนและแนวทางการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือธรรมาภิบาล (Good Governance) โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen centered) ซึ่งการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาล ได้แก่ การปฏิบัติราชการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหลัก ดังต่อไปนี้ คือ 1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน 2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ 3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ 4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความเป็นจริง 5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ 6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ และ 7) มีการประเมินการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดธรรมาภิบาลของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ซึ่งประกอบด้วยหลัก 10 ประการ ได้แก่ หลักประสิทธิผล หลักประสิทธิภาพ หลักการตอบสนอง หลักการรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักการกระจายอำนาจ หลักนิติธรรม หลักความเสมอภาคและหลักมุ่งเน้นฉันทามติ

ดังนั้น จากแนวทางการให้บริการของสำนักงานเขตจตุจักรที่มีความสอดคล้องกับแนวทางต่าง ๆ ที่กล่าวแล้วข้างต้น จึงน่าจะมีส่วนสำคัญที่ทำให้ระดับความสำเร็จของคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 ดังกล่าว

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าระดับความสำเร็จของคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร จะประสบความสำเร็จตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แต่เมื่อพิจารณาโดยละเอียดแล้วจะพบว่า ในบางด้านมีบางเรื่องที่ประสบความสำเร็จต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ได้แก่ การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม (ตารางที่ 4.16) ดังนั้น สำนักงานเขตจตุจักรควรให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าวเหล่านี้ให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งผู้ศึกษาเชื่อว่าหากสำนักงานเขตจตุจักรให้ความสำคัญดำเนินการปรับปรุงเรื่องดังกล่าวอย่างต่อเนื่องชัดเจนเป็นรูปธรรมแล้วก็จะทำให้ความสำเร็จของคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 หรือสูงกว่านี้อย่างแน่นอน

ผลการศึกษาในครั้งนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของพระสุวิทย์ คำมูล (2550) ที่ศึกษาเรื่อง “ การนํานโยบายการบริหารงานกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ” ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับความสำเร็จของการนํานโยบายการบริหารงานกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตชั้นใน ชั้นกลาง และชั้นนอกของกรุงเทพมหานครไม่มีความแตกต่างกัน (2) มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัยในกลุ่มตัวแปรของแนวคิดของแวนมิเตอร์และแวนฮอนน์ ได้แก่ ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย ปัจจัยด้านลักษณะหน่วยงานที่นํานโยบายไปสู่การปฏิบัติปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัยในกลุ่มตัวแปรด้านการพัฒนาองค์การของวรเดช จันทรศร ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม ปัจจัยด้านความผูกพันและการยอมรับ ต่างมีอิทธิพลต่อระดับความสำเร็จของการนำหลักการการบริหารงานกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร (3) ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญคือเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ไม่มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในสำนักงานเขต จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่องานที่ทำ ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร ผู้บริหารระดับสูงของกรุงเทพมหานครและสำนักงานเขตควรให้ความสำคัญกับการนำหลักการการบริหารงานกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในทุกหน่วยงาน ทุกองค์กร และข้าราชการในทุกระดับ ควรส่งเสริมให้มีการรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากรในสำนักงานเขต และควรเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็น ควรมีการพัฒนาบุคลากร เช่น มีการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะ มีทัศนคติและความรู้สึกที่ดีต่อนโยบายรวมทั้งในเรื่องของคุณธรรม จริยธรรม ควรส่งเสริมจัดหางบประมาณซื้อวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มความรวดเร็ว ความถูกต้อง แม่นยำ และสามารถตรวจสอบได้อย่างเที่ยงตรง ควรส่งเสริมและสนับสนุนการนำอุปกรณ์ที่มีอยู่กลับมาใช้ใหม่ ควรส่งเสริมให้ปฏิบัติงานเป็นทีม ให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมแก้ปัญหาอันนำมาซึ่งความสำเร็จจากการนํานโยบายไปปฏิบัติ เพื่อพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ในระดับ

กรุงเทพมหานคร ระดับสำนักงานเขตและระดับหน่วยงาน ทั้งนี้เพื่อเพิ่มความชัดเจนในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

และสอดคล้องกับผลการวิจัยของภูษวรรณ เชื้อนทา (2552) ได้ศึกษา ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า 1. ปัญหาในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ที่สำคัญ คือ ปัญหาด้านบุคลากร สำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรไม่เพียงพอ ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานในการให้บริการเครื่องถ่ายเอกสารมีไม่เพียงพอ ปัญหาด้านระบบงาน/กระบวนการดำเนินงาน คือ การให้บริการตามระบบบัตรคิวยังไม่มี และปัญหาด้านอาคารสถานที่ อำเภอแม่สายมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอแก่ผู้มารับบริการ 2. แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ที่สำคัญ คือ ด้านบุคลากร ควรจัดให้มีอัตราเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานควรมีการให้บริการเครื่องถ่ายเอกสารอย่างเพียงพอ ด้านระบบงาน/กระบวนการดำเนินงาน ควรจัดให้มีที่กั้นบัตรคิวในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร และด้านอาคารสถานที่ ควรจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอแก่ผู้มารับบริการ

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสุดใจ ธรรมจันทร์ (2559, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียน อำเภอเขาสนกวาง จังหวัดขอนแก่น การผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียน อำเภอเขาสนกวาง จังหวัดขอนแก่นโดยรวม อยู่ในระดับมาก 2) ผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียน โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ 3) แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะ คือ (1) เจ้าหน้าที่ต้องมีความพึงพอใจมีใจรักในการบริการประชาชน เปรียบประชาชนทุกคนที่มารับบริการดุจญาติของเราเอง (2) พัฒนางองค์ความรู้ในการปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่มีความเพียรพยายามและมีความอดทนอดกลั้นต่อสภาวะต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติหน้าที่ (3) ควบคุม ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่และจัดเจ้าหน้าที่ดูแลใถ่ถามความต้องการของประชาชนที่มารับบริการ (4) ผู้ปฏิบัติงานต้องคอยเตือนตนเองอยู่เสมอว่า ประชาชนคือ บุคคลสำคัญที่จะต้องให้ความใส่ใจ ดูแลทุกข์สุขผู้มารับบริการ เอาใจเขามาใส่ใจเรา

3. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร” ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของผลการศึกษาในครั้งนี้ โดยแยกการนำเสนอออกเป็น 2 ประเด็นคือ ประเด็นแรกเสนอแนะการนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ และประเด็นที่สองเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป มีรายละเอียดดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้

จากการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร” ทำให้มีข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น โดยแบ่งเป็นข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.1.1 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามส่วนที่ 4

- 1) *ด้านหลักนิติธรรม* ควรกำหนดระเบียบ ข้อบังคับ แนวปฏิบัติที่ชัดเจน และมีความทันสมัย และควรส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานโดยยึดถือกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ อย่างเคร่งครัด
- 2) *ด้านหลักคุณธรรม* ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และ ควรให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมเหมาะสมตามสถานะภาพของผู้รับบริการ
- 3) *ด้านหลักความโปร่งใส* ควรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. 2540 ให้มากยิ่งขึ้น ควรเปิดโอกาสและช่องทางให้สาธารณะสามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้ทุกขั้นตอน และ ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้วยวิธีการและรูปแบบต่าง ๆ เช่น สื่อสังคมออนไลน์ ให้มากยิ่งขึ้น
- 4) *ด้านหลักการมีส่วนร่วม* ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมเสนอแนะข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการในช่องทางต่าง ๆ ให้มากยิ่งขึ้น
- 5) *ด้านหลักความรับผิดชอบ* ควรมอบหมายภาระหน้าที่รับผิดชอบให้ชัดเจน และควรปลูกฝังค่านิยมเรื่องความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่และสาธารณะ
- 6) *ด้านหลักความคุ้มค่า* ควรยกเลิกขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความรวดเร็วยิ่งขึ้น และ ควรใช้จ่ายงบประมาณและใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างคุ้มค่า เกิดประโยชน์สูงสุด

3.1.2 ข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยเลือกสัมภาษณ์เจาะจง

ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนโดยตรงของสำนักงานเขตจตุจักร จำนวน 3 ท่าน ดังนี้

1) แนวทางการพัฒนาธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร

(1) ด้านหลักนิติธรรม

จัดให้มีการประชุมประจำเดือนทุกๆ เดือน ประชุมกลุ่มย่อย รวมถึงการประชุมหัวหน้ากลุ่มงานในฝ่ายทะเบียน สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเข้ารับการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน การสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้และความชำนาญ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

(2) ด้านหลักคุณธรรม

มีการให้บริการที่เสมอภาค เป็นธรรมสำหรับประชาชนทุก ๆ คน อย่างเท่าเทียมกัน มีการจัดขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน มีการปรับทัศนคติ ค่านิยม ในการให้บริการ การสร้างความภาคภูมิใจในการเป็นข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ดี ปรับเปลี่ยนทัศนคติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง กำหนดนโยบายในเรื่องคุณธรรมเพื่อเป็นมาตรฐานแนวทางปฏิบัติและค่านิยมสำหรับข้าราชการและบุคลากรขององค์กรให้ยึดถือและปฏิบัติควบคู่กับกฎระเบียบ ข้อบังคับอื่น ๆ

(3) ด้านหลักความโปร่งใส

มีการจัดหน่วยงานประชาสัมพันธ์เพื่อให้รายละเอียดของหน่วยงานได้ทั้งระบบ เพื่อทำความเข้าใจกับประชาชนในส่วนของการรับเรื่องร้องเรียน โดยหน่วยงานภาครัฐควรต้องมีกระบวนการจัดการที่ดีและมีการตามเรื่องร้องทุกข์อย่างจริงจัง

ควรมีการเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน สะดวก รวดเร็ว โดยควรมีการวัดผลประเมินผลเพื่อให้ทราบถึงประเด็นในการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาวิธีการดำเนินงานภายในองค์กรที่จะนำไปสู่แนวทางการพัฒนาความโปร่งใสในการดำเนินงานให้สูงขึ้น และควรมีการนำมาตรฐานสากลมาใช้เพื่อสร้างความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ในการให้บริการประชาชนระบบตรวจสอบภายใน การสำรวจกระบวนการงานที่อาจก่อความเสี่ยงในการทำงานและการกระทำทุจริต

(4) ด้านหลักการมีส่วนร่วม

เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าร่วมตรวจสอบ ติดตามโครงการกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายในแผนพัฒนาหรือแผนการดำเนินงาน สรุปผลการดำเนินงานประจำปีพร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ให้กว้างขวางและทั่วถึงทั้งทางเว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ มีการพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแก่ประชาชน การรับฟังความคิดเห็น การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม รวมทั้งพัฒนาทักษะและศักยภาพของข้าราชการผู้ปฏิบัติงานทุกระดับควบคู่กันไปด้วย และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยคำนึงถึงการจัด

กิจกรรมที่เหมาะสม เพื่อสร้างโอกาสให้กลุ่มประชาชนที่มีข้อจำกัดในด้านเวลา อาชีพ รายได้ มีโอกาสเข้ามาส่วนร่วม ด้วยการสร้างแรงจูงใจ การให้ข้อมูลข่าวสารในทุกรูปแบบเพื่อให้ประชาชนรับรู้ในสิทธิ คุณค่า ผลประโยชน์และมีโอกาสมีส่วนร่วมเพิ่มมากขึ้น

(5) *ด้านหลักความรับผิดชอบ*

ควรมีการพัฒนาทักษะและศักยภาพของข้าราชการรวมถึงผู้ปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแก่ประชาชน การรับฟังความคิดเห็น เพื่อที่จะนำข้อมูลต่าง ๆ ไปสู่กระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ความต้องการของประชาชน เช่น การตั้งกล่อรับความคิดเห็นและแบบสอบถามความพึงพอใจจากประชาชนผู้รับบริการ เป็นการเปิดรับข้อมูลย้อนกลับซึ่งเปรียบเสมือนเสียงสะท้อนจากผู้รับบริการ

ส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรมด้านต่าง ๆ ทุกคน มีการใช้ระบบการจัดการความรู้ฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีการแลกเปลี่ยน ปรึกษาหารือกันเพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน สร้างจิตสำนึกและปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่มีใจรักบริการ มีความรักเมตตาช่วยเหลือเกื้อกูลและมีความสามัคคีกัน

(6) *ด้านหลักความคุ้มค่า*

บริหารจัดการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่มีความจำเป็นเร่งด่วนมาใช้ในการปฏิบัติงาน ให้มีการใช้ทรัพยากร วัสดุอุปกรณ์ร่วมกัน เพื่อลดค่าใช้จ่ายของหน่วยงาน มีการศึกษารายละเอียดการของงบประมาณรายจ่ายประจำปีว่าสิ่งใดมีความจำเป็นมากและสำคัญ จัดทำสถิติรายละเอียดอย่างชัดเจนและเหมาะสม เพื่อให้การของงบประมาณเกิดประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่า ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก

2) *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร*

(1) *การให้บริการอย่างเสมอภาค*

ส่งเสริมบุคลากรทุกคนได้เข้ารับการอบรม ฝึกประสบการณ์ เพื่อให้มีความชำนาญ เชี่ยวชาญในการบริการงานทะเบียนราษฎร และมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และทำการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง มีการปรับปรุงป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นผัง ขั้นตอน ระยะเวลา ป้ายประชาสัมพันธ์ให้ทันสมัย เป็นรูปแบบเดียวกันและมีความชัดเจน เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับทราบขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลามาตรฐานของการให้บริการในแต่ละกระบวนการ หลักฐานที่ต้องนำมาแสดง และอัตราค่าธรรมเนียม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ มีการประชุมและอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำทุก ๆ เดือน

อีกทั้งยังมีการกำชับเรื่องความเต็มใจให้บริการและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีอัธยาศัยดี มีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

(2) การให้บริการอย่างทันเวลา

มีการนำแนวทางการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จหรือเรียกว่า One-Stop Service มาปรับใช้ในการให้บริการเกิดความรวดเร็ว ทันเวลาหรือทันเหตุการณ์เป็นไปตามความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ

ติดป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ ระยะเวลาของการรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เพื่อให้ประชาชนเข้าใจในขั้นตอนการรับบริการและการเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ ความชำนาญให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลาหรือทันเหตุการณ์ ตามที่ความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ เพิ่มช่องบริการช่องทางบริการด่วน พิเศษ Express Service สำหรับพระภิกษุ คนชรา คนพิการ การแจ้งรับการตายและการคัดสำเนา ทะเบียนบ้าน

ควรมีการสร้างมาตรฐานในการให้บริการ การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการและการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

(3) การให้บริการอย่างเพียงพอ

จัดสถานที่ให้บริการอย่างเป็นสัดส่วน มีห้องน้ำที่สะอาดถูกสุขอนามัย มีการจัดบริการน้ำดื่มสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการ และมีพนักงานรักษาความปลอดภัยช่วยบริการอำนวยความสะดวกการจอดรถของประชาชนที่มาใช้บริการ

มีการเชื่อมเป็นเครือข่ายข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และมีระบบคิว โดยมีเป้าหมายในการขยายปริมาณงานและเพิ่มคุณภาพในการให้บริการ ลดขั้นตอนการติดต่ออำนวยความสะดวกในการขอใช้บริการ เสริมสร้างความเป็นธรรมให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติเพิ่มความมั่นใจกับประชาชน

พื้นที่ให้บริการมีการออกแบบผังงานให้มีจุดประชาสัมพันธ์ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นก่อนเข้ารับบริการ มีแผนผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม มีการสำรวจจุดเสี่ยงและจัดทำป้ายแจ้งเตือน เช่น ทางลาด ทางต่างระดับ มีสถานที่อำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น มีที่จอดรถเพียงพอ มีน้ำดื่มบริการ มีห้องน้ำเพียงพอและสะอาดถูกสุขลักษณะ

มีแสงสว่างที่เพียงพอ มีรถเข็นสำหรับบริการคนพิการ มีหนังสือพิมพ์และนิตยสารไว้สำหรับบริการประชาชน

(4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

เจ้าหน้าที่มีการให้บริการโดยไม่ปิดพักเที่ยง โดยจะใช้วิธีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนทดแทนกัน เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการรับ มีนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาปรับใช้ เช่น การขอคัดและรับรองทะเบียนราษฎรผ่านระบบออนไลน์ มีกระบวนการขยายเวลาให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน เช่น การให้บริการในวันอาทิตย์ และจัดเจ้าหน้าที่บริการส่วนหน้าเพื่อให้คำแนะนำในการติดต่อขอรับบริการ มีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ การยื่นเอกสาร/หลักฐานประกอบการขอรับบริการติดตั้งในจุดต่าง ๆ บริเวณที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน

มีการออกแบบระบบงาน มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการให้ง่ายต่อการให้บริการ มีการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น มีช่องทางบริการพิเศษสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ มีการแบ่งแยกงานตามลักษณะงานที่ยากและง่าย โดยมีช่องบริการด่วนสำหรับงานที่สั้นและง่าย เช่น การคัดรับรองทะเบียนบ้าน มีการจัดทำคำสั่งมอบหมายผู้รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประสานงานและมีช่องทางการติดต่อที่ชัดเจน มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม มีจุดแรกรับเพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำ จัดเตรียมเอกสาร การกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดระยะเวลาการรอคิว

(5) การให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก

ควรมีการนำระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรมการให้บริการด้านการทะเบียน ฐานข้อมูลการทะเบียนและระบบการพิสูจน์ยืนยันตัวบุคคล เป็นเครื่องมือสำคัญในการทำให้ประชาชนมีทางเลือกในการขอรับบริการงานทะเบียนที่หลากหลายช่องทาง หลากหลายรูปแบบ ซึ่งเหมาะสมกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อโควิด 19 ในปัจจุบัน

มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบร้องเรียนผ่านช่องทาง Online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการได้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการ เช่น การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน 24 ชั่วโมง ติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line ติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน 1 ชั่วโมง เป็นต้น

มีการจัดหน่วยบริการเชิงรุกนอกสถานที่ ในลักษณะต่าง ๆ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ออกไปให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนในพื้นที่ชุมชน การออกไปจดทะเบียนสมรสนอกสถานที่ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการในพื้นที่ของตน

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์และแนวทางการศึกษาต่อไปสำหรับผู้สนใจ จะทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร ดังนี้

3.2.1 ควรศึกษาแบบเจาะลึกในแต่ละปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร

3.2.2 ควรศึกษารูปแบบการบริหารงานที่เหมาะสมกับงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. (2561). รายงานการประเมินผล “การดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการ
อำเภอ...ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ” กลุ่มงานวิจัย
และประเมินผลกองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2541). ธรรมรัฐภาคเมือง: บทบาทภาคเมือง. รัฐสภาสาร, 46(9), 1-33.
- กิ่งพร ทองใบ. (2547). กลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิระประภา อัครบวร. (2549). สร้างคนสร้างผลงาน. กรุงเทพฯ: ก.พลพิมพ์ (1996).
- จุมพล หนิมพานิช. (2550). การบริหารจัดการภาครัฐใหม่: หลักการ แนวคิด และกรณีตัวอย่าง
ของไทย (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- _____. (2551). ผู้นำ อำนาจ และการเมืองในองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เจษฎา นกน้อย และคนอื่น ๆ. (2550). ธรรมาภิบาลกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการ
ภาครัฐ. วารสารดำรงราชานุภาพ, 7(23), 89 -112.
- ชัชวาล ทัดศิวิชัย. (2550). ธรรมาภิบาล: จากแนวคิดสู่หลักปฏิบัติเพื่อการบริหารราชการภาครัฐ.
รัฐสภาสาร, 55(4), 61-108.
- ชาติชัย อุดมกิจมงคล. (2561). อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผล
การบริหารงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดสกลนคร. วารสารวิชาการรวมสาร สาขา
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, 16(2).
- ภูษวรรณ เชื้ออนทา. (2552). ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการดำเนินงานทะเบียนราษฎร
ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย (การศึกษาค้นคว้า
อิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- ถวิลวดี บุรีกุล. (2551). “การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี” ใน ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารภาครัฐ
(หน่วยที่ 10, น. 229 – 272). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ.
- _____. (2552). พลวัตการมีส่วนร่วมของประชาชน. กรุงเทพฯ: เอ.พี. กราฟิก ดีไซน์ด์ และ
การพิมพ์.

- เถลิงเกียรติ ผันผ่อน. (2560). *ธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดชลบุรี* (งานนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารราชการแนวใหม่*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- _____. (2551). “ทิศทางแนวโน้มของรัฐประศาสนศาสตร์” ใน *ประมวลสารชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* (หน่วยที่ 15, น. 439 – 476). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.
- ทิพวรรณ จันทรสติธย์. (2546). การบริหารแบบมีส่วนร่วม. *วารสารวิชาการสถาบันราชภัฏธนบุรี*, 3(1), 13 – 19.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2551). *เครื่องมือการจัดการ (Management Tools)* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: รัตนาไทร.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2547). KPI & Balanced Scorecard กับการบริหารงานภาครัฐ. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 2(2), 1-14.
- _____. (2548). การบริหารยุทธศาสตร์ภาครัฐ: กระแสของการบริหารสมัยใหม่. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 2(2), 16-26.
- _____. (2549). การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของภาครัฐ: แนวคิดใหม่ของการจัดการภาครัฐ. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 3(2), 16-26.
- _____. (2551). “รัฐประศาสนศาสตร์กับการปฏิรูประบบราชการ” ใน *ประมวลสารชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* (หน่วยที่ 11, น. 189 – 247). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.
- _____. (2551). “การประมวลผลข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลทางวิจัยด้วยคอมพิวเตอร์” ใน *ประมวลสารชุดวิชาวิทยานิพนธ์ 3* (หน่วยที่ 13, น. 80 – 133). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.
- _____. (2552). “ภาพรวมและความคิดทั่วไปเกี่ยวกับรัฐประศาสนศาสตร์” ใน *ประมวลสารชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* (หน่วยที่ 1, น. 1- 50). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.
- ธงชัย วงศ์ชัยสุวรรณ. (2546). *การปฏิรูประบบราชการโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีบริหารร่วมสมัย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธนภมณ ชิวเจริญกุล และพิชิต รัชตพิบูลภพ. (2560). การให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 11(24), 66-76.

- นฤมล ทับจุมพล. (2546). แนวคิดและวาทกรรมว่าด้วย: ธรรมรัตน์แห่งชาติ. *ธรรมมาภิบาล กับคอร์รัปชันในสังคมไทย*, น. 59 – 82. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยทัศน.
- นาวิรัตน์ จำจด. (2551). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ: ศึกษาเฉพาะกรณีศึกษากรมการพัฒนาชุมชนในสังกัดส่วนกลาง (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- เนาวรัตน์ พุ่มจันทร์. (2550). *ความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปใช้ในการบริหารงานเทศบาล: กรณีศึกษาเทศบาลจังหวัดภูเก็ต (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ปวิชา ธรรมรังศรี. (2558). *คุณภาพในการให้บริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)* มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, กรุงเทพมหานคร.
- ประทาน คงกฤทธิศึกษากร. (2529). *การบริหารและการจัดระเบียบบริหารราชการ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ปาริชาติ เทพอารักษ์. (2550). สังคมประชาธิปไตยที่มีธรรมภิบาล รากฐานสังคมอยู่เย็นเป็นสุข. *วารสารเศรษฐกิจและสังคม*, 44(1), 48 – 55.
- ปาริชาติ เทพอารักษ์ และคนอื่น ๆ. (2546). ระบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี: แนวคิดและทิศทางการพัฒนาที่ยั่งยืน. *วารสารเศรษฐกิจและสังคม*, 44(1), 13-20.
- ปิยะนิตย์ โอนพรัตน์วิบูล. (2552). ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศกับการบริหารภาครัฐ ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารภาครัฐ* (หน่วยที่ 4, น. 183 – 252) นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.
- “พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546” (2546, 9 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษาฉบับกฤษฎีกา เล่ม 120 ตอนที่ 100 ก หน้า 1-16*.
- “พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 (ฉบับที่ 2)” (2562, 26 เมษายน). *ราชกิจจานุเบกษาฉบับกฤษฎีกา เล่ม 136 ตอนที่ 56 ก หน้า 253-256*.
- “พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545” (2545, 2 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษาฉบับกฤษฎีกา เล่ม 119 ตอนที่ 99 ก หน้า 1-13*.

- พระสุวิทย์ คำมูล. (2550). *การนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติในสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2552). “แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์สหรัฐอเมริกา 1” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* (หน่วยที่ 3, น. 87- 47). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.
- _____. (2552). “แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์สหรัฐอเมริกา 2” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* (หน่วยที่ 4, น. 88 – 219). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.
- ไพบุลย์ วัฒนศิริธรรม. (2540). “ภาวะผู้นำของไทยในอนาคต” ใน *สงวน นิตยารัมภ์พงศ์ และ สุทธิภรณ์ สมิตะสิริ บรรณาธิการ ภาวะผู้นำ ความสำเร็จของอนาคตไทย* (น. 91-99). กรุงเทพฯ: พิมพ์ไทย.
- ยงยุทธ เกษสาคร. (2542). *ภาวะผู้นำและการจูงใจ*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- ยุค ศรีอาริยะ. (2546). “โลกาภิวัตน์กับ Good Governance” ใน *ธรรมาภิบาลกับคอร์ปชั่นในสังคมไทย* (น. 41 – 58). กรุงเทพฯ: สถาบันวิสิทธิ์สน์.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2544). *ภาวะผู้นำ*. กรุงเทพฯ: ธนธัช.
- _____. (2551). “ประชากรและกลุ่มตัวอย่างการวิจัย” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาวิทยานิพนธ์ 2* (หน่วยที่ 6, น. 1- 52). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.
- “รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550” (2550, 24 สิงหาคม). *ราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 124 ตอนที่ 47 ก หน้า 1 – 127*.
- “รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560” (2560, 6 เมษายน). *ราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก หน้า 1 – 90*.
- รัตนภรณ์ ศรีพยัคฆ์. (2548). *ขีดสมรรถนะ การบริหารทรัพยากรบุคคล. วารสารดำรงราชานุภาพ*, 5(15), 65-81.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (พ.ศ.2542)*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- วรเดช จันทรศร. (2541). *ปรัชญาการบริหารภาครัฐ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สหายบล็อก และการพิมพ์.

- วันวิสา แยมกระจำง และชลิตา แสนวิเศษ. (2561). การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดลพบุรี สระบุรี และสิงห์บุรี. *รายงานการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 2*.
- วรภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ. (2551). “รัฐประศาสนศาสตร์กับการปฏิรูประบอบราชการ” ใน *ประมวลสารະชຸດວິຊາແນວຄິດ ທຸຊຸກີ ແລະ ຫຼັກການຮູ້ປະສານສາສຕຣ໌* (หน่วยที่ 13, น. 313 -362). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. วิทยาการ เชียงกูล. (2549). *แนวทางปราบคอร์รัปชันอย่างได้ผล: เปรียบเทียบไทยกับประเทศอื่น*. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- _____. (2550). *อธิบายศัพท์สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา*. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2551). “แนวคิดและความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริหารการพัฒนา” ใน *ประมวลสารະชຸດວິຊາການບຶຮກການພັດຕະນາ* (หน่วยที่ 1, น. 1 – 84). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.
- สุกานดา เกิดชัย และนิรินธนา บุษปถุภษ. (2561). ธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการตามทัศนคติของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งสาขาในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี. *วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ*, 28(1), 97-105.
- สุดใจ ธรรมจันทร์. (2559). คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น. *วารสารสถาบันพิมลธรรม*, 3(1).
- สุรศักดิ์ ชะมารมย์. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ศุภชัย ยาวะประภาษ และปิยากร หวังมหาพร. (2551). “การประเมินผลนโยบายสาธารณะและการประเมินผลระบอบราชการ” ใน *ประมวลสารະชຸດວິຊາການບຶຮກການພັດຕະນາ* (หน่วยที่ 14, น. 157-212). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2546). *รายงานการวิจัยตัวชี้วัดธรรมาภิบาล* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ครุสภาลาดพร้าว.
- _____. (2549). *ทศธรรม: ตัวชี้วัดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี*. กรุงเทพฯ: ศูนย์การพิมพ์แก่นจันทร์.
- สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.). (2546). *คู่มือคำอธิบายและแนวปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546*. กรุงเทพฯ: สิริบุตร.

- สมยศ นาวิการ. (2525). *การบริหารแบบมีส่วนร่วม*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์. (2549). *รัฐประศาสนศาสตร์: แนวคิดและทฤษฎี*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- สายลม ปิ่นรัตน์. (2551). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2552). *คู่มือการจัดระบบการกำกับดูแลองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance Rating)*. กรุงเทพฯ: พรีเมียร์ โพร.
- อรรวรรณ ทิพาสุทธิ. (2551). *การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารและบริการของเรือนจำพิเศษธนบุรี และทัณฑสถานหญิงธนบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- อรรวรรณ ชนะราช. (2546). *การบริหารเรือนนอนโรงเรียนในสังกัดกองการศึกษาสงเคราะห์เขตการศึกษาที่ 8*. ลำปาง: สถาบันราชภัฏลำปาง.
- อาวุธ วรรณวงศ์. (2551). “กระบวนการทัศน์การบริหารภาครัฐ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารภาครัฐ* (หน่วยที่ 11, น. 1 – 44). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือ





ที่ อว 0602.17/บ638

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

9 กรกฎาคม 2564

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร

สิ่งที่ส่งมาด้วย

1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ	จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม	จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวสุรางค์ลักษณ์ นุ่มนาค นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพ การให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จำเนียร ราชแพทยาคม ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติและสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลข โทรศัพท์ 089-020-5461

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612



ที่ อว 0602.17/บ638

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

9 กรกฎาคม 2564

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน หัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตจตุจักร

สิ่งที่ส่งมาด้วย

1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ	จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม	จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวสุรางค์ลักษณ์ นุ่มนาค นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จำเนียร ราชแพทยาคม ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติและสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 089-020-5461

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612



ที่ อว 0602.17/บ638

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

9 กรกฎาคม 2564

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน หัวหน้ากลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักงานเขตจตุจักร

สิ่งที่ส่งมาด้วย

1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ	จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม	จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวสุรางค์ลักษณ์ นุ่มนาค นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จำเนียร ราชแพทยาคม ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติและสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 089-020-5461

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612

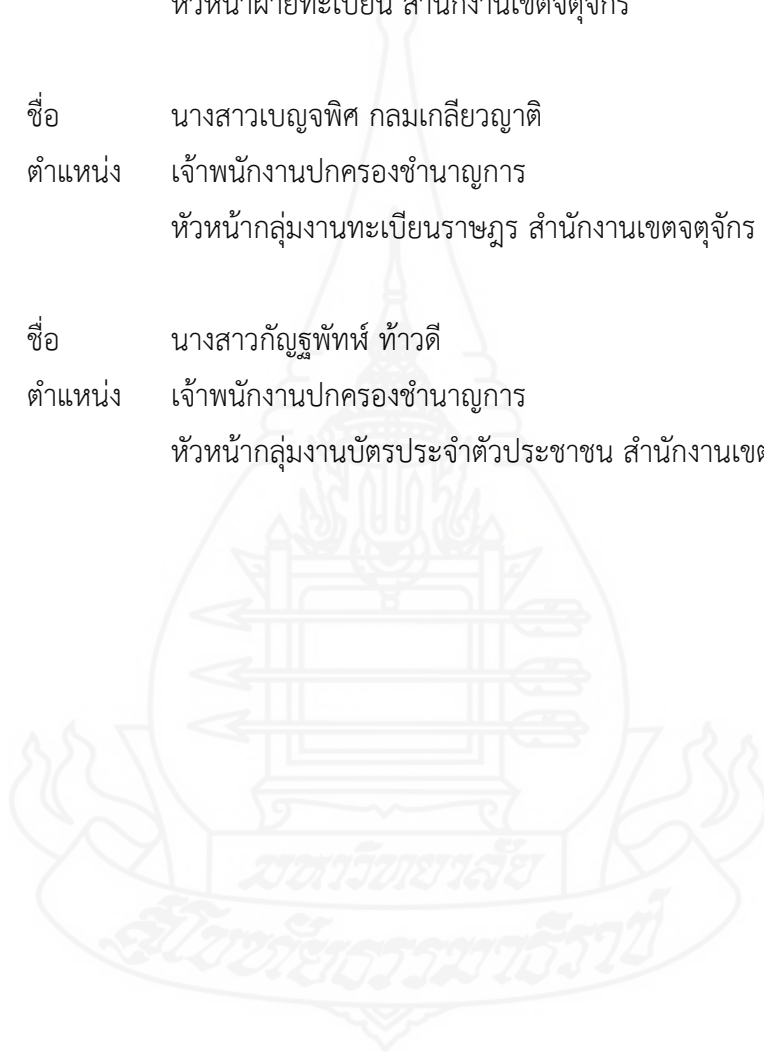


ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

1. ชื่อ นายทรงพล ช่วยเกตุ
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร
2. ชื่อ นางสาวเบญจพิศ กลมเกลียวญาติ
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตจตุจักร
3. ชื่อ นางสาวกัญฐพัทธ์ ท้าวดี
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักงานเขตจตุจักร

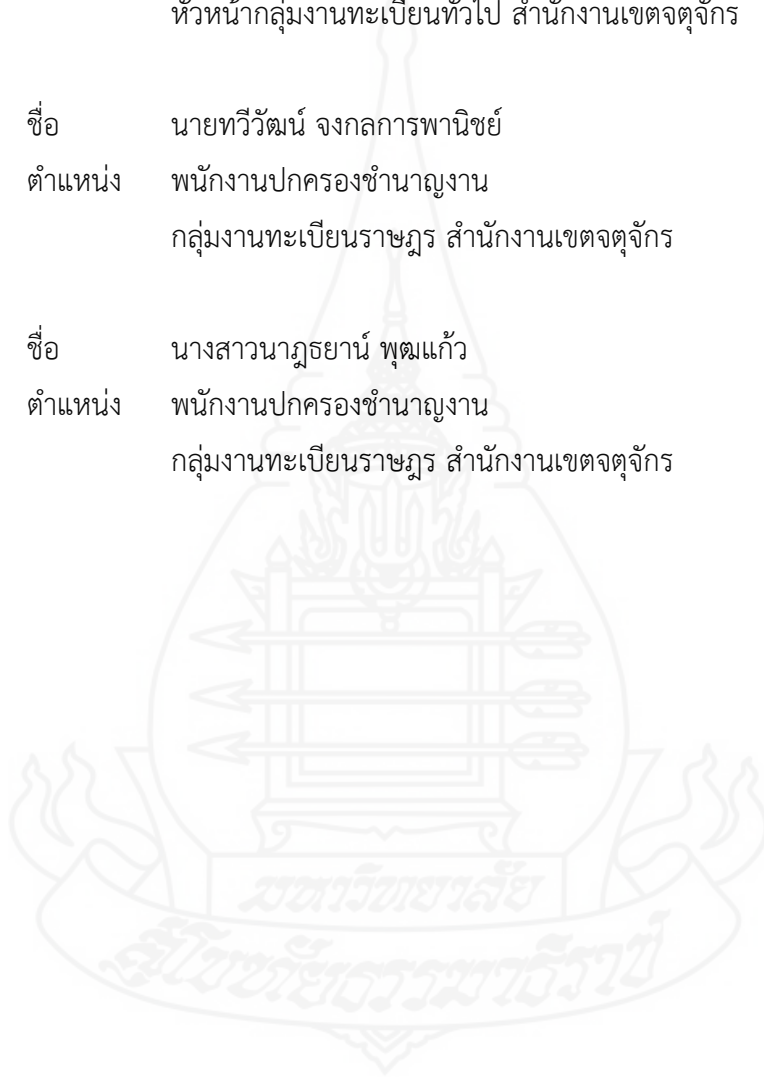




ภาคผนวก ค
รายนามผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์เชิงลึก

รายนามผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์เชิงลึก

1. ชื่อ นางสาวสิริพรรณ ภัคติกกลาง
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ
หัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนทั่วไป สำนักงานเขตจตุจักร
2. ชื่อ นายทวีวัฒน์ จงกลการพานิชย์
ตำแหน่ง พนักงานปกครองชำนาญงาน
กลุ่มงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตจตุจักร
3. ชื่อ นางสาวนาฏธยาน์ พุดมแก้ว
ตำแหน่ง พนักงานปกครองชำนาญงาน
กลุ่มงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตจตุจักร





ภาคผนวก ง

ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ

ผลการวิเคราะห์แบบตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการศึกษา

เรื่อง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาล ของสำนักงานเขตจตุจักร

คำชี้แจง

- +1 หมายถึง คำถามมีความสอดคล้องกับเนื้อหาและระดับความคิดเห็น
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าคำถามมีความสอดคล้องกับเนื้อหาและระดับความคิดเห็น
- 1 หมายถึง คำถามไม่มีความสอดคล้องกับเนื้อหาและระดับความเห็นแล้วนำผลคะแนน
ที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item congruency)

$\sum R$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์ (1) ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50–1.00 มีค่าความเที่ยงตรงสูงใช้ได้

เกณฑ์ (2) ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุงยังใช้ไม่ได้

ตอนที่ 2 การให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร

คำถาม การศึกษาข้อที่	คะแนนการพิจารณา			$\sum R$	IOC	แปลผล
	1	2	3			
1	+1	+1	0	2	0.6	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
8	+1	0	+1	2	0.6	ใช้ได้
9	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
10	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
11	+1	0	+1	2	0.6	ใช้ได้
12	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
13	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
14	+1	0	+1	2	0.6	ใช้ได้
15	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
16	0	+1	+1	2	0.6	ใช้ได้
17	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
18	0	+1	+1	2	0.6	ใช้ได้
19	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
20	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
21	0	+1	+1	2	0.6	ใช้ได้
22	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ตอนที่ 3 คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร

คำถาม การศึกษาข้อที่	คะแนนการพิจารณา			ΣR	IOC	แปลผล
	1	2	3			
23	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
24	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
25	+1	0	+1	2	0.6	ใช้ได้
26	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
27	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
28	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
29	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
30	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
31	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
32	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
33	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
34	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
35	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
36	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
37	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
38	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
39	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้



ภาคผนวก จ
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาล ของสำนักงานเขตจตุจักร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร ซึ่งผู้ศึกษาใคร่ขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความคิดเห็นของท่าน ทั้งนี้คำตอบที่ได้จากท่านจะเป็นแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการนำผลการวิเคราะห์มาใช้เป็นแนวทางพิจารณาวางแผนส่งเสริมหรือปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

2. แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ มีข้อความทั้งสิ้น จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร มีข้อความทั้งสิ้น จำนวน 22 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร มีข้อความทั้งสิ้น จำนวน 17 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร มีข้อความทั้งสิ้น จำนวน 1 ข้อ

3. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามฉบับนี้ ผู้ศึกษาจะเก็บเป็นความลับและจะนำไปใช้สำหรับการศึกษาเท่านั้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นางสาวสุรางค์ลักษณ์ นุ่มนาค

นักศึกษาปริญญาโท แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ให้ท่านตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย ลงใน ตามความเป็นจริง

1. เพศ

1.ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี

2. 20 – 30 ปี

3. 31 - 40 ปี

4. 41- 50 ปี

5. 51 – 60 ปี

6. มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน

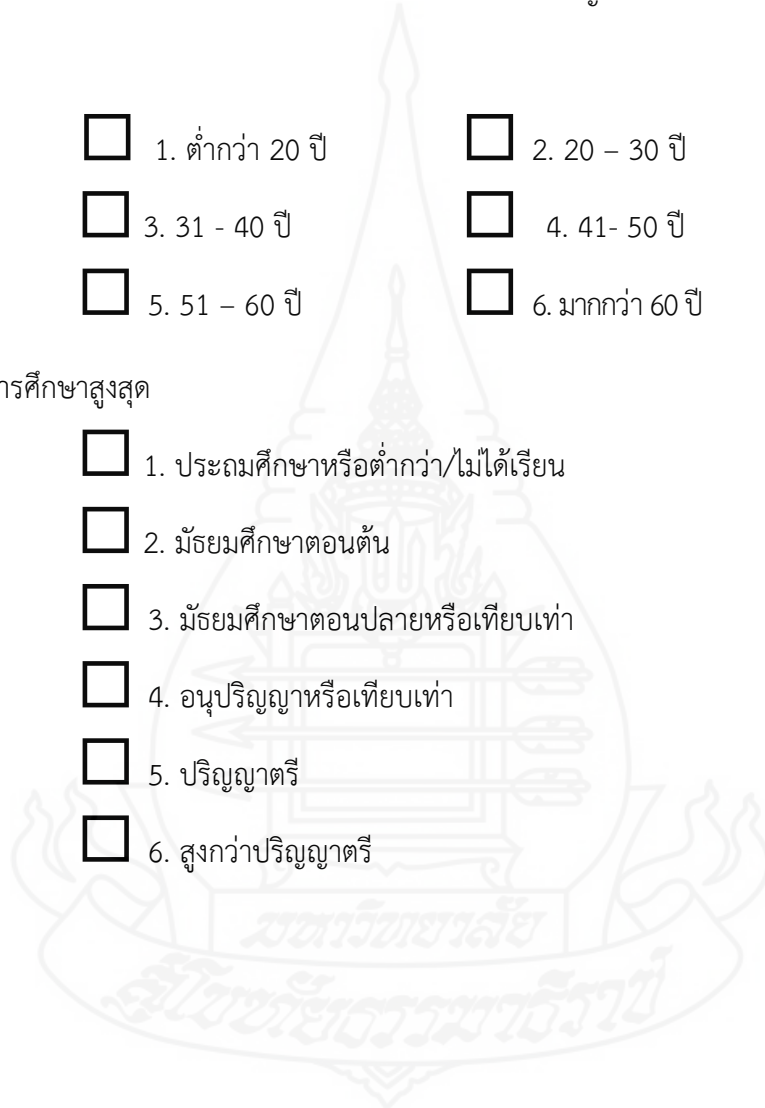
2. มัธยมศึกษาตอนต้น

3. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า

4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

5. ปริญญาตรี

6. สูงกว่าปริญญาตรี



4. อาชีพ

- 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- 2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
- 3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ
- 4. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ
- 5. นักเรียน/นักศึกษา
- 6. รับจ้างทั่วไป
- 7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ
- 8. เกษตรกร/ประมง
- 9.ว่างงาน
- 10. อื่นๆ

5. รายได้

- 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
- 2. 10,001 - 15,000 บาท
- 3. 15,001 - 20,000 บาท
- 4. 20,001 - 25,000 บาท
- 5. 25,001 - 30,000 บาท
- 6. ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 การให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับธรรมาภิบาลของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

5 = เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

4 = เห็นด้วยในระดับมาก

3 = เห็นด้วยในระดับปานกลาง

2 = เห็นด้วยในระดับน้อย

1 = เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร	ระดับความคิดเห็นของประชาชน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
★ ด้านหลักนิติธรรม ★					
1. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของสำนักงานเขตจตุจักร มีความเป็นธรรม					
2. กฎระเบียบข้อบังคับของสำนักงานเขตจตุจักร สามารถควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ให้เป็นไปตามกฎระเบียบหรือข้อบังคับ					
3. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของสำนักงานเขตจตุจักร มีความเสมอภาคในการปฏิบัติ					
4. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของสำนักงานเขตจตุจักร สามารถช่วยให้เกิดการพัฒนาการบริการ					
★ ด้านหลักคุณธรรม ★					
5. เจ้าหน้าที่ของของสำนักงานเขตจตุจักรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม					
6. เจ้าหน้าที่ของของสำนักงานเขตจตุจักรปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง ตามมาตรฐานจรรยาบรรณวิชาชีพ					
7. เจ้าหน้าที่ของของสำนักงานเขตจตุจักรทำงานอย่างซื่อสัตย์ สุจริต					
8. เจ้าหน้าที่ของของสำนักงานเขตจตุจักร ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน					

ธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร	ระดับความคิดเห็นของประชาชน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
★ ด้านหลักความโปร่งใส ★					
9. สำนักงานเขตจตุจักร เปิดเผยข้อมูลข่าวสารสำคัญที่ประชาชนควรรู้					
10. สำนักงานเขตจตุจักร ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้วยวิธีการและรูปแบบต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ วิทยุกระจายเสียง สื่อสังคมออนไลน์					
11. สำนักงานเขตจตุจักร ปฏิบัติตาม พรบ. ข้อมูลข่าวสารเพื่อการเข้าถึงและรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน					
12. ประชาชนสามารถติดตามและตรวจสอบงบประมาณโครงการ การจัดซื้อจัดจ้างได้					
★ ด้านหลักการมีส่วนร่วม ★					
13. สำนักงานเขตจตุจักร เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเป็นคณะกรรมการในการดำเนินงานตามแผน/โครงการของหน่วยงาน					
14. สำนักงานเขตจตุจักร เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมเสนอแนะข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ					
15. สำนักงานเขตจตุจักร สนับสนุนเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้					
★ ด้านหลักความรับผิดชอบ ★					
16. เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตจตุจักรมีความมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ					
17. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตจตุจักร มีจิตสำนึกต่อหน้าที่เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน					
18. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตจตุจักร ยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ					

ธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร	ระดับความคิดเห็นของประชาชน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
★ ด้านหลักความคุ้มค่า ★					
19. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตจตุจักรบริการอย่างมีมาตรฐาน รวดเร็วตามมาตรฐาน					
20. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตจตุจักร มีการใช้วัสดุอุปกรณ์ ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด					
21. สำนักงานเขตจตุจักรใช้งบประมาณอย่างสมเหตุสมผล และเหมาะสม					
22. สำนักงานเขตจตุจักร มีการดูแลรักษาสภาพแวดล้อม เพื่อการบริการประชาชน					



ตอนที่ 3 คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงาน

ทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

5 = เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

4 = เห็นด้วยในระดับมาก

3 = เห็นด้วยในระดับปานกลาง

2 = เห็นด้วยในระดับน้อย

1 = เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ สำนักงานเขตจตุจักร	ระดับความคิดเห็นของประชาชน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
★ การให้บริการอย่างเสมอภาค ★					
23. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เช่น การบริการ โดยใช้ระบบคิว ก่อน-หลัง ตามลำดับ หรือการเรียกเก็บ ค่าธรรมเนียมตามอัตราที่กฎหมายกำหนด					
24. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ					
25. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เรียกรับผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
★ การให้บริการอย่างทันเวลา ★					
26. สำนักงานเขตจตุจักรมีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูล เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
27. สำนักงานเขตจตุจักรมีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง โดยผู้ที่มาก่อนได้รับบริการก่อน					
28. สำนักงานเขตจตุจักรมีความรวดเร็วในการให้บริการ ภายในระยะเวลาที่กำหนด					
★ การให้บริการอย่างเพียงพอ ★					
29. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม					
30. เจ้าหน้าที่หรือรับบริการมีความเพียงพอ เหมาะสม					
31. มีน้ำดื่มไว้บริการขณะรอรับบริการ					
32. มีห้องน้ำสุขาบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม					

การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ สำนักงานเขตจตุจักร	ระดับความคิดเห็นของประชาชน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
★ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ★					
33. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่จำกัด					
34. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด					
35. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถสับเปลี่ยนหมุนเวียนทดแทนกัน อย่างมีประสิทธิภาพ					
★ การให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก ★					
36. มีการจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์เพื่อชี้แจงเกี่ยวกับ ขั้นตอนการบริการประชาชนในมิติต่าง ๆ แจกจ่ายให้แก่ ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ					
37. มีการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ (Mobile Unit) ออกไป บริการประชาชนในพื้นที่ชุมชนต่าง ๆ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง					
38. มีการจัดหน่วยบริการออกไปให้บริการเฉพาะจุดเป็นครั้งคราว ตามคำร้องขอของประชาชน อาทิ การจดทะเบียนสมรส การทำบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น					
39. มีการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น การจองคิวรับบริการผ่านแอปพลิเคชัน					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลัก
 ธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร (เป็นความคิดเห็นที่สามารถตอบได้
 อย่างเป็นอิสระ)

ท่านคิดว่าการนำหลักธรรมาภิบาลมาเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงาน
 ทะเบียนราษฎรให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้นควรมีวิธีการหรือการดำเนินการอย่างไร
 หลักนิติธรรม

.....

.....

.....

หลักคุณธรรม

.....

.....

.....

หลักความโปร่งใส

.....

.....

.....

หลักการมีส่วนร่วม

.....

.....

.....

หลักความรับผิดชอบ

.....

.....

.....

หลักความคุ้มค่า

.....

.....

.....



ภาคผนวก ฉ
แบบสัมภาษณ์เชิงลึก

2.6 ท่านมีแนวทางการส่งเสริมธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร ด้านหลักความคุ้มค่า อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**ส่วนที่ 3 ประเด็นคำถาม แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
ของสำนักงานเขตจตุจักร**

3.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3.2 การให้บริการอย่างทันเวลา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ

.....

.....

.....

.....

.....

3.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

.....

.....

.....

.....

.....

3.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก

.....

.....

.....

.....

.....



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวสุรางค์ลักษณ์ นุ่มนาค
วัน เดือน ปีเกิด	12 ธันวาคม 2533
สถานที่เกิด	จังหวัดปทุมธานี
ประวัติการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับ 2) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พ.ศ. 2555
สถานที่ทำงาน	สำนักงานเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่งงาน	พ.ศ. 2561 นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ สังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม้า อำเภอบางไทร จังหวัด พระนครศรีอยุธยา พ.ศ. 2562 – ปัจจุบัน เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร

