PANYAPAT
ปัญญาพัฒน์

JSDP
Journal of Spatial Development and Policy
https://so16.tci-thaijo.org/index.php/JSDP/index

Research Article

Good Governance and Quality of Civil Registration Services Bangyai District Office Nonthaburi Province

Phuthiphat Wutthikunthanaroj[1*] Natthanon Thavisin[2] Theerapol Karnchanakas[2] and Somkid Duangchak[2]

[1] *Master Student, Master of Public Administration Program, Faculty of Social Sciences and Education, Thongsook College, Thailand*

[2] *Faculty of Social Sciences and Education, Thongsook College, Thailand*

[*] *Corresponding author. E-mail: phuthiphat2511@gmail.com*

ABSTRACT

This research aims to study (1) the level of good governance of the civil registration service at Bang Yai District Office, Nonthaburi Province, (2) the level of quality of civil registration service at Bang Yai District Office, Nonthaburi Province, and (3) the relationship between good governance and quality of civil registration service at Bang Yai District Office, Nonthaburi Province. This study is survey research. The population used in study is people who use civil registration services of Bangyai District Office, Nonthaburi Province; simple random sampling method was used, total 384 people, the statistics used for data analysis are mean, standard deviation, correlation coefficient analysis, multiple regression analysis and hypothesis testing, the research results found that 1) governance of the civil registration work of Bangyai District Office, with the highest average overall, is in the aspect of participation principles. 2) The level of quality of civil registration services of Bangyai District Office, with the highest average overall, is in the aspect of providing adequate services and 3) relationship between good governance and quality of civil registration services of Bangyai District Office, there is very high level of relationship (r_{xy}=.950); the results of the multiple correlation analysis of relationship between good governance and the quality of civil registration services of Bangyai District Office have predictive power (R^2=902) or 90.20 percent and results of testing the hypothesis that good governance in registration services has positive effect on the quality of civil registration services of Bangyai District Office, Nonthaburi Province with statistical significance.

Keywords: Good Governance, Service Quality, Civil Registration

Received: 1 November 2024;
Revised: 4 December 2024;
Accepted: 24 December 2024

© 2024 JSDP: Journal of Spatial Development and Policy
ISSN: 2985-220X (Online)

ธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

พุฒิพัฒน์ วุฒิกุลธนโรจน์[1*] ณฐนนท ทวีสิน[2] ธีรพล กาญจนากาศ[2] และ สมคิด ดวงจักร์[2]

[1] *นักศึกษาปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์และศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยทองสุข ประเทศไทย*

[2] *คณะสังคมศาสตร์และศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยทองสุข ประเทศไทย*

* *Corresponding author. E-mail: phuthiphat2511@gmail.com*

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (2) ระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี และ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ด้วยวิธีบังเอิญ จำนวน 384 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณและการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านหลักการมีส่วนร่วม 2) ระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก (r_{xy}=.950) ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ มีอำนาจการพยากรณ์ (R^2=902) หรือร้อยละ 90.20 และผลการทดสอบสมมติฐานธรรมาภิบาลในการให้บริการงานทะเบียนมีผลทางบวกต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: ธรรมาภิบาล, คุณภาพการให้บริการ, งานทะเบียนราษฎร

© 2024 JSDP: Journal of Spatial Development and Policy

บทนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นความรับผิดชอบในแต่ละกระทรวง โดยมีปลัดกระทรวงจะต้องทำหน้าที่บริหารและการจัดการให้ส่วนราชการรับผิดชอบ นำไปปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน และจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถาม ขอข้อมูล ขออนุญาต หรือขออนุมัติในเรื่องใด ๆ ที่เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในกระทรวงเดียวกัน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2551) โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ในลักษณะการบริการร่วมในที่เดียว (มาตรา 30) และจัดให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวต่าง ๆ แล้วจึงดำเนินการส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ส่วน ราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป มีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 โดยให้กระทรวงมหาดไทยดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งกระทรวงมหาดไทยได้ร่วมกับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว และได้แจ้งให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นใช้เป็นแนวทางปฏิบัติมาอย่างต่อเนื่อง ให้ถือว่าเป็นการยื่นต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทั้งหมดตามที่ระบุไว้ในกฎหมาย

แล้วในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง (มาตรา 31) พระราชกฤษฎีกาดังกล่าว กำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติของข้าราชการ นอกจากมีผลการประเมินผล ยังจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจปกครอง ซึ่งในปี พ.ศ. 2562 ได้มีการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 ซึ่งเป็นการปรับปรุงเพิ่มเติมรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดทำแผนปฏิบัติราชการให้สอดคล้องกับแผนปฏิรูปประเทศ แผนแม่บทยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และนโยบายรัฐบาล และกำหนดเรื่องการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลกลางในการให้บริการประชาชนและติดต่อระหว่างส่วนราชการรวมถึงในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงบริบทของสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยี กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจึงได้ปรับปรุงคู่มือหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีแนวทางและตัวอย่างการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ครอบคลุม ทันสมัย สอดคล้องกับระเบียบกฎหมายและบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2563)

กรมการปกครอง มีการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน มีแนวคิดเพื่อสร้างระบบบริการที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People Centered Service) โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก สอดคล้องกับหลักการที่ดีของงานบริการ คือ มีนโยบายหลักคือ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้แก่ประชาชน มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนทุกคน โดยมีงานบริการงานทะเบียนต่าง ๆ มีการจัดองค์การและบุคลากรการให้บริการทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นครอบคลุมทั่วประเทศ แต่ในระดับที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ สำนักทะเบียนอำเภอ ซึ่งเป็นผู้ให้บริการประชาชนในด้านงานทะเบียนต่าง ๆ โดยตรง จึงต้องให้คุณภาพบริการที่ดีแก่ประชาชน โดยเป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนภูมิภาค สังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ที่ให้บริการประชาชนในพื้นที่ในด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งเป็นการบริการสาธารณะ และจากการปฏิรูประบบบริหารราชการภาครัฐ ที่อยู่ภายใต้กรอบแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งมุ่งให้ทุกหน่วยงานสามารถนำการบริหารที่ดีไปสู่ประชาชนได้ มีบุคลากรและมีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง ให้บริการเป็นที่น่าพอใจ และน่าเชื่อถือของประชาชนอีกด้วย (สุกันยา เนื่องจำนง, 2553)

การสนับสนุนให้ที่ว่าการอำเภอ มีการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้การบริหารงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนสามารถอยู่ร่วมกันอย่างเป็นสงบสุขโดยเน้นการใช้กระบวนการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนของสังคมเพื่อให้ประเทศมีพื้นฐานประชาธิปไตยที่เข้มแข็ง มีความชอบธรรม ความโปร่งใส และตรวจสอบได้ องค์ประกอบของธรรมาภิบาลเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับกรอบเป้าหมาย วัตถุประสงค์ แนวทางและวิธีปฏิบัติในการดำเนินงานเพื่อจะนำไปสู่การพัฒนาสังคมให้เป็นสังคมที่เรียกว่า สังคมที่ประกอบด้วยธรรม เป็นสังคมที่ใช้หลักธรรมาธิปไตยเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจในทุกกรณีที่เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งหลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า และประชาชนเริ่มมีความสนใจตื่นตัวเกี่ยวกับธรรมาภิบาลยิ่งขึ้น และเป็นที่เชื่อกันว่าหากประเทศไทยมีการนำหลักธรรมาภิบาลไปปรับใช้กับการปฏิบัติงานหรือการบริการในภาครัฐ จะทำให้ประเทศมีการพัฒนาไปในทิศทางที่ดีและเกิดความเป็นธรรมในสังคมเศรษฐกิจและการเมือง ธรรมาภิบาลจึงเป็นมิติของกระบวนทัศน์ใหม่ในการบริหารงานภาครัฐโดยเน้นบทบาทของผู้บริหารงานภาครัฐแต่ละระดับมากขึ้น มีความชอบธรรมทางกฎหมายมีเสถียรภาพ มีโครงสร้าง มีกระบวนการบริหารที่มีประสิทธิภาพ มีการบริหารงานอย่างโปร่งใส คือ การตรวจสอบได้และอธิบายได้ทุกขั้นตอนต้องมีผู้รับผิดชอบ (ไชยวัฒน์ ค้ำชู, 2545)

ที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี เป็นอีกหน่วยงานที่หน้าที่หลักในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนในท้องถิ่น การบริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรเป็นกิจกรรมหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนในการรับรองและคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชน โดยงานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นงานสำคัญที่ส่งผลต่อความสงบเรียบร้อยของสังคมและเป็นพื้นฐานขององค์การพัฒนาประเทศในภาพรวมทุกๆด้าน ภายใต้วัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ เพื่อเป็นเอกสารทางกฎหมาย (Legal Document) เอกสารการทะเบียนเป็นหลักฐานทางกฎหมายที่เป็นประโยชน์ในการรักษาสิทธิและหน้าที่ของราษฎรซึ่งต้องเก็บรักษาไว้ตลอดไป และเพื่อเป็นข้อมูลทางสถิติ (Statistics Data) เอกสารการทะเบียนเป็นการบันทึกข้อมูลทางสถิติต่าง ๆ ในการ

นำไปใช้ประโยชน์เพื่อการวางแผนพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ และเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง เริ่มตั้งแต่เกิดจนตาย เพราะถือว่าเป็นเครื่องบ่งชี้สถานภาพและสิทธิประโยชน์ของประชาชนในการที่จะได้รับความคุ้มครองจากรัฐตามกฎหมาย ทั้งนี้จากความสำคัญของงานทะเบียนดังที่ได้กล่าวมานั้น ประเทศไทยได้มีการวางระบบและพัฒนางานทะเบียนมาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่การให้บริการด้วยมือ การบันทึกด้วยกระดาษมาสู่ยุคการให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ทั่วประเทศ รวมทั้งได้มีการนำข้อมูลด้านการทะเบียนไปใช้ประโยชน์อย่างหลากหลายยิ่งขึ้น แต่ในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรนั้น จำเป็นจะต้องมีขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายด้วยความรอบคอบในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความถูกต้องสมบูรณ์ของเอกสารอันจะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนเอง และยิ่งเมื่องานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่มีความสำคัญและมีความเกี่ยวข้องกับประชาชนมากเท่าใด ประชาชนผู้เดือดร้อน จึงจำเป็นต้องมารับการบริการมากขึ้นตามไปด้วยดังนั้น ความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีในการมาติดต่อราชการ เพื่อรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรที่มีต่อสำนักทะเบียนจึงมีมากขึ้น ไม่ว่าการได้รับบริการที่ถูกต้อง รวดเร็วสะดวกสบายการให้บริการของเจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใสให้คำแนะนำที่ดี มีความเสมอภาคด้านการให้บริการทุกขั้นตอน ไม่เลือกปฏิบัติด้วยสิ่งเหล่านี้สำนักทะเบียนจึงจำเป็นที่จะต้องมีศักยภาพในการให้บริการและคอยปรับปรุงมาตรฐานของระบบการให้บริการอย่างมีคุณภาพเพื่อให้ตรงกับความคาดหวังและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้มากขึ้น (งานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอบางใหญ่, 2566)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี เพื่อการปรับปรุงกระบวนการทำงานในแต่ละกิจกรรมต่าง ๆ และได้ทราบถึงระดับของผลสำเร็จของผลผลิตและประสิทธิภาพของผลผลิต รวมทั้งนำข้อเสนอแนะมาใช้เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงหรือพัฒนาบุคคลและปรับแผนปฏิบัติการให้สามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง ธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี เป็นวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี จำนวน 80,300 คน อ้างอิงจากข้อมูลผู้มาใช้บริการ ปี พ.ศ. 2566 (ระหว่าง มกราคม-ธันวาคม 2566) (งานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี, 2566)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีบังเอิญ ทั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้ตารางการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 384 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีกระบวนการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย และศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

2.1 สืบค้นข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ เอกสารสำคัญ และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างแบบสอบถาม และนำไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อขอคำแนะนำเพิ่มเติม

2.2 สร้างแบบสอบถาม และตรวจสอบความถูกต้อง พร้อมทั้งแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงประเด็นเชิงเนื้อหา (Content Validity) และนำไปหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of item Objective Congruence: IOC) โดยทุกข้อคำถาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.0

2.4 นำไปแบบสอบถามทดลองใช้ (Try-out) กับประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ซึ่งเป็นประชากรทดสอบแบบสอบถาม จำนวน 30 คน และนำไปวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

2.5 นำไปวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (α-Coefficient) ครอนบาค (Cronbach, 1990) ซึ่งมีผลความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ .983

2.6 หลังจากนั้น ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ และวิเคราะห์ทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ ต่อไป

3. สมมติฐานการวิจัย

หลักธรรมาภิบาลมีผลทางบวกต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 แจกแบบสอบถามและชี้แจงให้ทราบวัตถุประสงค์ของการวิจัย พร้อมอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับทราบ

4.2 ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลและแจกแบบสอบถามด้วยตนเองทั้งหมด เพื่อให้ได้แบบสอบถามกลับมาจำนวน 384 ชุด ซึ่งเก็บข้อมูลได้ครบถ้วนตามวันเวลาที่กำหนด

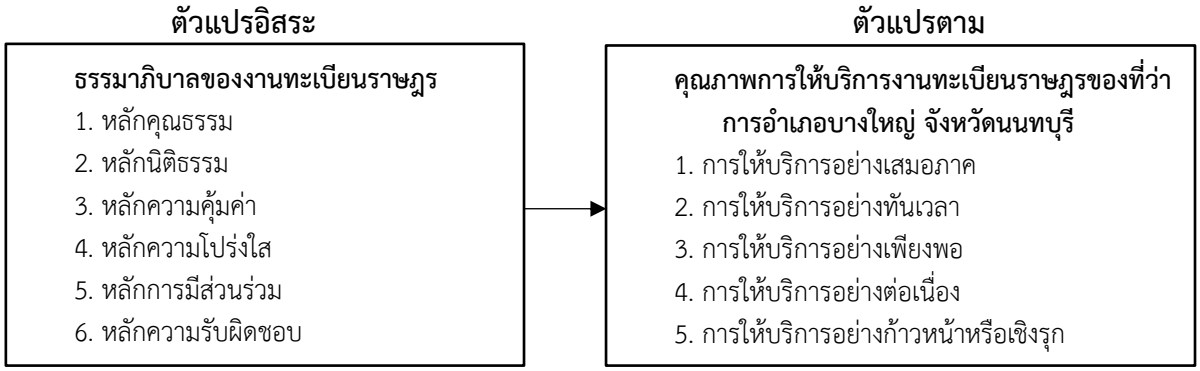
4.3 นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ทุกฉบับ และนับจำนวนให้เท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง กรณีแบบสอบถามไม่ครบถ้วนหรือไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจะดำเนินการแจกแบบสอบถามใหม่อีกครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วน

4.4 นำแบบสอบถามไปจัดทำรหัสและนำเข้าข้อมูลทำการวิเคราะห์สถิติทางคอมพิวเตอร์ตามลำดับถัดไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson’s Correlation) การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และการทดสอบสมมติฐาน

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการวิจัย พบว่า

1. ระดับธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

ผลการวิเคราะห์ระดับธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎรที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านหลักการมีส่วนร่วม และด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านหลักความโปร่งใส และอันดับสุดท้าย คือ ด้านหลักคุณธรรม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับระดับธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

ระดับธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านหลักคุณธรรม	4.15	.683	มาก	6
2. ด้านหลักนิติธรรม	4.46	.091	มาก	3
3. ด้านหลักความคุ้มค่า	4.30	.604	มาก	4
4. ด้านหลักความโปร่งใส	4.29	.606	มาก	5
5. ด้านหลักการมีส่วนร่วม	4.68	.661	มากที่สุด	1
6. ด้านหลักความรับผิดชอบ	4.47	.468	มาก	2
รวม	**4.41**	**.457**	**มาก**	

2. ระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จัดเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.43	.481	มาก	3
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	4.45	.492	มาก	2
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.76	.362	มากที่สุด	1
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.15	.764	มาก	5
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก	4.32	.572	มาก	4
รวม	**4.42**	**.465**	**มาก**	

3. ความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก (r_{xy}=.950) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความสัมพันธ์

ระหว่างธรรมาภิบาลตามหลักความโปร่งใสกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก (X_4: Y_5 = .857) รองลงมาคือ ความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลตามหลักความคุ้มค่ากับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก (X_3: Y_4 = .847) และอันดับต่ำสุดคือ ความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลตามหลักคุณธรรมกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ (X_1: Y_3 = .301) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

ตัวแปร	X_1	X_2	X_3	X_4	X_5	X_6	Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	To_X	To_Y
X_1	1												
X_2	.638**	1											
X_3	.825**	.708**	1										
X_4	.849**	.680**	.817**	1									
X_5	.521**	.784**	.577**	.580**	1								
X_6	.760**	.775**	.759**	.786**	.685**	1							
Y_1	.795**	.796**	.838**	.813**	.674**	.790**	1						
Y_2	.730**	.752**	.820**	.744**	.677**	.748*	.830**	1					
Y_3	.301**	.716**	.396**	.397**	.747**	.554**	.545**	.519**	1				
Y_4	.814**	.646**	.847**	.829**	.471**	.717**	.774**	.805**	.317**	1			
Y_5	.836**	.737**	.818**	.857**	.596**	.791**	.803**	.787**	.432**	.808**	1		
To_X	.907**	.842**	.912**	.919**	.744**	.900**	.898**	.850**	.544**	.848**	.895**	1	
To_Y	.839**	.829**	.888**	.871**	.701**	.838**	.920**	.922**	.589**	.907**	.912**	.950**	1

หมายเหตุ: ** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เพื่อค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี เมื่อเพิ่มตัวแปรทีละตัว จากจำนวน 6 ตัวแปร โดยตัวแปรที่ทดสอบ (R^2) สามารถเรียงอันดับค่าพยากรณ์ที่ดีที่สุดจากมากไปน้อย ได้แก่ หลักการมีส่วนร่วม (X_5) หลักความโปร่งใส (X_4) หลักความคุ้มค่า (X_3) หลักความรับผิดชอบ (X_6) หลักนิติธรรม (X_2) หลักคุณธรรม (X_1) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยพหุคูณ เพื่อค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี เมื่อเพิ่มตัวแปรทีละตัว

ตัวแปรพยากรณ์	R	R^2	Adj R^2	SEE	Sig.
1. หลักการมีส่วนร่วม (X_5)	.997	.994	.994	.03638	.000
2. หลักความโปร่งใส (X_4)	.992	.983	.983	.05911	.000
3. หลักความคุ้มค่า (X_3)	.985	.971	.970	.07925	.000
4. หลักความรับผิดชอบ (X_6)	.988	.944	.874	.00000	.000
5. หลักนิติธรรม (X_2)	.965	.932	.931	.11977	.000
6. หลักคุณธรรม (X_1)	.919	.844	.843	.18083	.000

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยพหุคูณของความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ได้แก่ หลักคุณธรรม (X_1) หลักความโปร่งใส (X_4) หลักความคุ้มค่า (X_3) หลักความรับผิดชอบ (X_6) หลักนิติธรรม (X_2) และหลักการมีส่วนร่วม (X_5) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การ

ถดถอยของการพยากรณ์ในรูปแบบของคะแนนดิบ (b) เท่ากับ .249 .221 .220 .171.143 และ .130 โดยที่ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี มีอำนาจการพยากรณ์ (R^2=902) หรือได้ร้อยละ 90.20 และมีความคลาดเคลื่อนที่เท่ากับ .190 สามารถสร้างสมการณ์พยากรณ์คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (b) คือ

$$\hat{Y} = .383 + .249_{x1} + .221_{x4} + .220_{x3} + .171_{x6} + .143_{x2} + .130_{x5}$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน (z) คือ

$$\hat{Z} = .267_{zx1} + .472_{zx4} + .422_{zx3} + .251_{zx6} + .288_{zx2} + .167_{zx5}$$

จากการทดสอบสถิติเดิอร์บินวัตสัน พบว่า ค่า Durbin-Watson Statistic = 1.356 ซึ่งมีค่าใกล้ 2 หรืออยู่ระหว่าง 0.5 ถึง 1.5 หมายความว่า ความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน ซึ่งเป็นไปตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เพื่อค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ด้วยวิธีการถดถอยพหุคูณ

ตัวแปรพยากรณ์	B	Beta	t	Sig.
1. หลักคุณธรรม (X_1)	.267	.249	22.142**	.000
2. หลักความโปร่งใส (X_4)	.472	.221	19.904**	.000
3. หลักความคุ้มค่า (X_3)	.422	.220	8.938**	.000
4.หลักความรับผิดชอบ (X_6)	.251	.171	20.486**	.000
5. หลักนิติธรรม (X_2)	.288	.143	29.545**	.000
6. หลักการมีส่วนร่วม (X_5)	.167	.130	31.670**	.000
R=.950, R^2=.902, Adj R^2= .901, SEE=.14600, a=.383, F=3502.649, Sig=0.000 Durbin-Watson=1.356				

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการทดสอบสมมติฐาน หลักธรรมาภิบาล จากจำนวนตัวแปรอิสระ 6 ด้าน ได้แก่ หลักคุณธรรม หลักนิติธรรม หลักความคุ้มค่า หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วมและหลักความรับผิดชอบ มีผลทางบวกต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ระดับธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎรที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านหลักการมีส่วนร่วม อาจเป็นเพราะ มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การวางแผนการดำเนินงาน การตัดสินใจและการประเมินผลการดำเนินงาน และงานทะเบียนมีการส่งเสริมให้มีความมุ่งมั่นในการทำงานบริการประชาชน ให้การยอมรับผลที่เกิดจากการตัดสินใจและการกระทำเป็นส่วนรวม พร้อมทั้งการดำเนินงานการแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องจากผลการตรวจสอบของประชาชนอย่างจริงจังและมีความรับผิดชอบร่วมกัน ผู้บริหารมีมุมมองกระบวนการที่ข้าราชการ ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหาหรือประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องร่วมคิดแนวทางร่วมการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจและร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเฉลิมพล ทองเหลา, ชาติชัย อุดมกิจมงคล และละมัย ร่มเย็น (2563) วิจัยเรื่องระดับธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ

ผลการวิจัยพบว่า ระดับธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ มีช่องทางการบริการ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก การบริการน้ำดื่มต่างๆ ไว้อย่างเหมาะสมและเพียงพอต่อการที่ประชาชนเข้ามารับบริการ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีการบริการอย่างรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด และเจ้าหน้าที่บริการอย่างเป็นธรรม บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ให้ความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุรางศ์ลักษณ์ นุ่มนาค (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตจตุจักร โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยสำนักงานเขตจตุจักร มีการปรับปรุงการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง มีการกำหนดจุดมุ่งหมายการพัฒนาที่ชัดเจนเพื่อให้การใช้จ่ายงบประมาณเกิดประโยชน์สูงสุด สามารถให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ มีความกระตือรือร้นและใส่ใจต่อการแก้ปัญหาต่าง ๆ และมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่สาธารณะ เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป มีส่วนร่วมคิดและเสนอแนะข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนงาน มีการกระจายงบประมาณไปยังส่วนงานต่าง ๆ อย่างเป็นธรรม และสอดคล้องกับ รัฐวิชญ์ ตันแก้ว, วรปรัชญ์ คำพงษ์ และธิติวุฒิ หมั่นมี (2567) วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

จากผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r_{xy}=.950) อาจเป็นเพราะ มีการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างมีคุณภาพและดำเนินการบริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ และยังมีการอำนวยความสะดวกด้านต่างๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องสุขา ไว้ให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม อีกทั้งยังมีการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ สามารถแก้ไขตามสถานการณ์ต่างๆได้ทันท่วงที สอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกพิษณุ สุงิ้วงาม (2566) วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจการใช้บริการของประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ความพึงพอใจการใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก 3) ผลความสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการ โดย r มีค่า .517, .575, .616, .664, .672 และ Sig. มีค่าเท่ากับ .00 หมายความว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

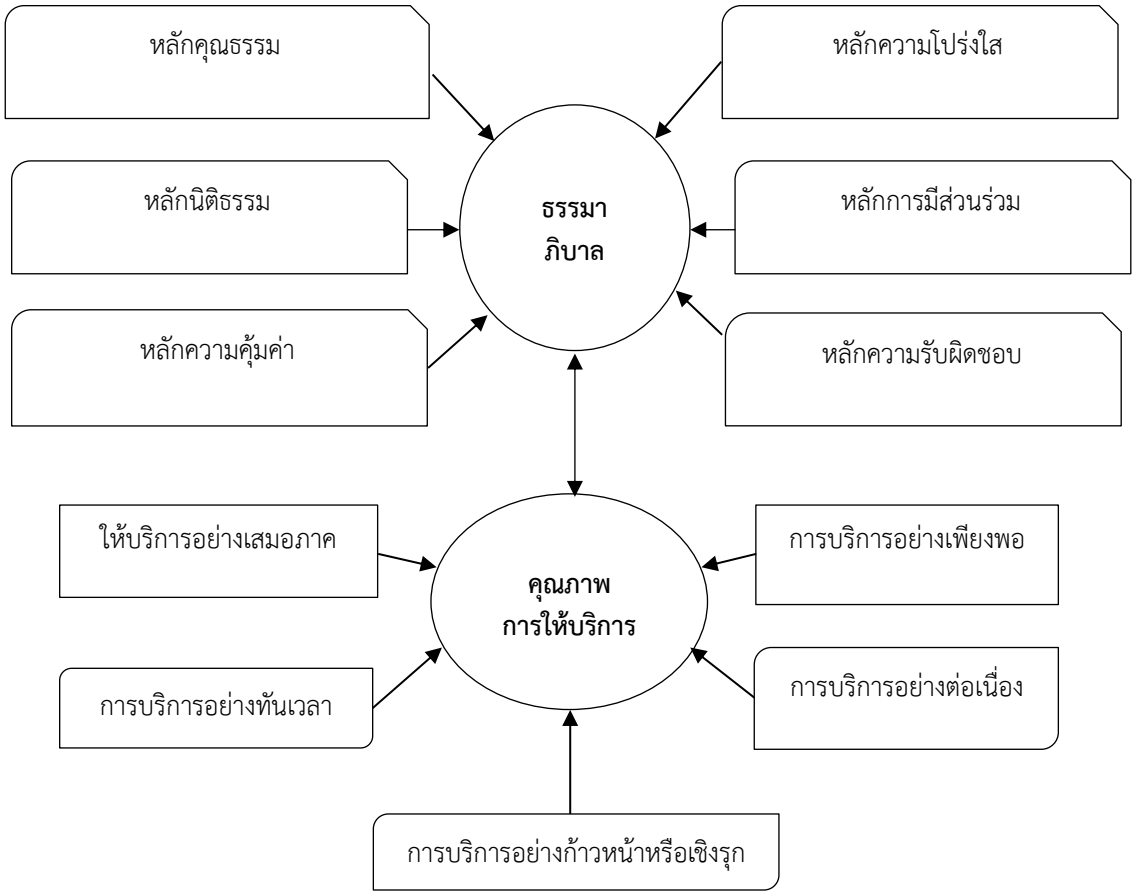
จากผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยพหุคูณของความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ได้แก่ หลักคุณธรรม (X_1) หลักความโปร่งใส (X_4) หลักความคุ้มค่า (X_3) หลักความรับผิดชอบ (X_6) หลักนิติธรรม (X_2) และหลักการมีส่วนร่วม (X_5) ซึ่งอยู่ในรูปแบบของคะแนนดิบ (b) เท่ากับ .249 .221 .220 .171 .143 และ .130 ดังนั้น ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวม มีอำนาจการพยากรณ์ (R^2=902) หรือได้ร้อยละ 90.20 อาจเป็นเพราะ บุคลากรมีความเข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำแนะนำต่างๆ ของงานบริการ อีกทั้งยังมีความรู้ ความสามารถในการจัดลำดับงาน การวางแผนงานในการบริการอย่างถูกต้องสามารถดำเนินงานได้สะดวก รวดเร็ว ทันต่อเวลาในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังนำความรู้ความสามารถและประสบการณ์มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างแม่นยำ สอดคล้องกับงานวิจัยของอภิสมัย พัฒน์ทอง (2566) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า ด้านประสบการณ์ในอดีต (b=0.396) ด้านความต้องการส่วนบุคคล (b=0.217) ด้านการบอกเล่าจากบุคคลอื่น (b= 0.197) และ ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ (b=0.101) ตามลำดับ สมการมีอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 73.50

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า หลักธรรมาภิบาลมีผลทางบวกต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 อาจเป็นเพราะ บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานบริการประชาชน การจัดระบบงานและการบริหารการจัดการบริการ มีความรู้ความชำนาญในด้านต่างๆ โดยเฉพาะคุณภาพการบริการงานของหน่วยงาน อีกทั้งยังมีการจัดระบบ จัดลำดับ จัดขั้นตอนในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจนและไม่เลือกปฏิบัติ สามารถทำงานได้ทันต่อเวลาที่ได้กำหนดขั้นตอนไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิประภา ทารพันธ์ และราเชนทร์ นพณัฐวงศกร (2566) วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลพบว่า มีความคิดเห็นไม่ต่างกัน แต่ประชาชนที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลจำแนกตามอายุมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียนกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษาพบว่า ธรรมาภิบาล (Good Governance) กับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ เป็นหลักการบริหารราชการบ้านเมืองที่ดีเป็นการบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการดังที่คาดหวังและมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ เพราะการสร้างธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นในสำนักงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ เป็นการสร้างสำนึกที่ดีในการบริหารงานและการทำงาน และจัดระบบที่สนับสนุนให้มีการปฏิบัติตามสำนึกที่ดี ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่สิ้นเปลือง การติดตามการทุจริต ความโปร่งใส โดยคำนึงถึงผู้ที่เกี่ยวข้องที่จะได้รับผลกระทบ ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการ

คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร มีการตระหนักรู้ต่อการนำหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) มาใช้ในการบริหารงานองค์กร ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า เนื่องจากผู้วิจัยเป็นประชาชนผู้มาใช้บริการในหน่วยงานนี้บ่อยครั้ง จึงเห็นว่าควรนำองค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงานในงานทะเบียนราษฎร โดยเน้นไปในทางบริหารจัดการ การมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายและรวมถึงการให้การสนับสนุนปัจจัยทรัพยากรทางการบริหารที่เพียงพอ สร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายและมีการติดตามประเมินผลในการนำไปใช้เป็นระยะๆ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของงานทะเบียนราษฎรด้วย ซึ่งผู้วิจัยสามารถเขียนเป็นภาพที่ 2 องค์ความรู้ใหม่ ดังนี้



ภาพที่ 2 องค์ความรู้ใหม่

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยยังพบว่า หลักธรรมาภิบาล โดยยึดตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2542 ประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ทั้งนี้จะช่วยสร้างสรรค์และส่งเสริมงานทะเบียนราษฎรให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพ อาทิ บุคลากรต่างทำงานอย่างซื่อสัตย์สุจริตและขยันหมั่นเพียร สร้างศรัทธาและเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน อันจะทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เช่น หน่วยงานที่โปร่งใส ย่อมได้รับความไว้วางใจจากประชาชน โปร่งใสตรวจสอบได้ ย่อมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน ตลอดจนส่งผลดีต่อเสถียรภาพของรัฐบาลและความเจริญก้าวหน้าของประเทศ

คุณภาพและการให้บริการที่ดี เป็นการรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประชาชนใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ รักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือ พัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และเป็นไปด้วยความเสมอภาค และหลักการให้บริการที่ดีต้องยึดหลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ครบถ้วน รวดเร็ว และเสมอภาค ทั้งนี้จะต้องลดขั้นตอน ลดเวลาให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 เจ้าหน้าที่ควรมีความมีความอดทนอดกลั้นและมีอารมณ์หนักแน่นมั่นคงตามหลักคุณธรรม มีเหตุผลและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและผู้อื่นเสมอ และมีการปฏิบัติต่อประชาชนด้วยความเสมอภาเป็นธรรมปราศจากอคติ เพราะเจ้าหน้าที่มีหน้าที่ที่ส่งเสริม เป็นแบบอย่างในการปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความสุภาพอ่อนโยนและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีได้เป็นอย่างดีและยังเป็นผู้ปฏิบัติที่สามารถเป็นแบบอย่างที่ดีต่อประชาชนได้ดีอีกด้วย

1.2 ควรปิดประกาศไว้ให้เห็นอย่างทั่วถึงด้วยความโปร่งใส และเนื้อหาควรสะดวกต่อการอ่านแล้วเข้าใจได้ทันที อีกทั้งการบริหารงานต้องมีความสอดคล้องเป็นไปตามข้อบัญญัติและข้อบังคับตามหลักนิติธรรม เพราะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานนั้นต้องมีความชัดเจนในการปฏิบัติหน้าที่และต้องปฏิบัติงานตามข้อบัญญัติและข้อบังคับอันเป็นที่ได้รับการยอมรับจากบุคลากรทุกคนและการบริหารงานต้องให้ความสำคัญต่อประชาชนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ

1.3 ควรให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามแผนงานที่ได้วางไว้ทุกขั้นตอน ซึ่งได้มีการวางแผนการให้บริการประชาชนแล้วนั้น และควรมีการวางแผนการให้บริการประชาชนให้รู้จักใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าตามมาตรการประหยัดพลังงาน เพราะหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานได้มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยมุ่งเน้นคุณภาพและผลของงานเป็นสำคัญและมีการส่งเสริมและจัดให้มีระบบข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้องเป็นปัจจุบันและสะดวกต่อการใช้งาน

1.4 ควรมีการแจ้งข่าวสารให้ทราบถึงแผนงานโครงการและสิทธิประโยชน์ต่างๆที่พึงจะได้รับแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง และการบริหารงานควรเป็นไปอย่างเปิดเผย ไม่ปิดบัง อำพรางหรือซ่อนเร้น เพราะหากปฏิบัติงานที่ดีจะก่อให้เกิดความโปร่งใสและด้วยความยุติธรรม และมีการรายงานผลการดำเนินงานประจำปี เปิดเผยต่อสาธารณชนให้รับทราบอย่างต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

2.2 ควรศึกษาแบบเจาะลึกในแต่ละปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

2.3 ควรศึกษารูปแบบการบริหารงานที่เหมาะสมกับงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการดาเนินงานให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2563). *คู่มือหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี*. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย พุทธศักราช 2563.

เฉลิมพล ทองเหลา, ชาติชัย อุดมกิจมงคล และ ละมัย ร่มเย็น. (2563). ระดับธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ. *วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น. 4*(2), 253-266.

ไชยวัฒน์ ค้ำชู. (2545). *ธรรมาภิบาล.* กรุงเทพฯ: น้ำฝน.

ที่ว่าการอำเภอบางใหญ่. (2566). *ข้อมูลผู้ใช้บริการ งานทะเบียนราษฎร.* นนทบุรี: ที่ว่าการอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี.

ยงยุทธ สำรองพันธ์. (2560). *คุณภาพการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร*. (รัฐศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร).

รัฐวิชญ์ ตันแก้ว, วรปรัชญ์ คำพงษ์ และ ธิติวุฒิ หมั่นมี. (2567). คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน. *วารสาร มจร เพชรบุรีปริทรรศน์, 7*(2), 69-83.

ศศิประภา ทารพันธ์ และ ราเชนทร์ นพณัฐวงศกร. (2566). ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาการวิทยาลัยบริหารศาสตร์, 6*(1), 75-88.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2551). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551 - พ.ศ. 2555).* กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

สุกันยา เนื่องจำนง. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี*. (รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).

สุทธิณี ธานีรัตน์. (2567). การบริการสาธารณะ กรณีศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่ว่าการอำเภอเมืองตรัง. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 7*(4), 2193-2207.

สุรางศ์ลักษณ์ นุ่มนาค. (2563). *คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานเขตจตุจักร.* (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช).

อภิสมัย พัฒน์ทอง. (2566). คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร. *Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University, 8*(2), 1-14.

เอกพิษณุ สุงิ้วงาม. (2566). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจการใช้บริการของประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย. *Procedia of Multidisciplinary Research, 1*(10), 38.

Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing*. (5th ed.). New York: Harper Collins Publishers.

Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement, 30*(3), 607-610.

Millet, J. D. (1954). Management in public service. New York: Mc.Graw-Hill.