

ระดับธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
ของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ
Good Governance and Service Quality of the Civil
Registration Section of Chanuman District Office,
Amnat Charoen Province

เฉลิมพล ทองเหลา¹ ชาดิชัย อุดมกิจมงคล² และละมัย ร่มเย็น³
Chalernpol Thonglao¹, Chardchai Udomkijmongkol² and Lamai Romyen³

Received : May 23, 2020; Revised : June 4, 2020; Accepted : June 4, 2020

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของธรรมาภิบาลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ 3) เพื่อสร้างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ในเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 กลุ่มตัวอย่าง 362 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ผลการวิจัย พบว่า

¹หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร; Master of Public Administration Degree in Public Administration, Sakon Nakhon Rajabhat University, Thailand; e-mail : tizaaha@hotmail.com

²หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร; Master of Public Administration Program Department of Public Administration, Sakon Nakhon Rajabhat University, Thailand.

1. ระดับธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) และคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$)

2. อิทธิพลของธรรมาภิบาลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ พบว่า ธรรมาภิบาลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ = .301 อธิบายได้ว่า ธรรมาภิบาลทำนายคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ได้ร้อยละ 30.10 (Adjusted R² = .301)

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ พบว่า ควรส่งเสริมบุคลากรได้เข้ารับการอบรม ฝึกประสบการณ์ เพื่อให้มีความชำนาญ เชี่ยวชาญในการบริการงานทะเบียนราษฎร มีทำการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการกำกับ ติดตาม ความก้าวหน้า การยอมรับข้อร้องเรียนและความพึงพอใจของประชาชน เพื่อนำผลเหล่านั้นกลับมาดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงขั้นตอนการบริการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

คำสำคัญ (Keywords) : ธรรมาภิบาล, คุณภาพให้การบริการ, ที่ว่าการอำเภอ

Abstract

The purposes of this research were the following: 1) to study the level of good governance and the service quality of the civil registration section of Chanuman District Office, Amnat Charoen Province, 2) to investigate the influences of good governance on the service quality of the civil registration section of Chanuman District Office, Amnat Charoen Province, 3) to create guidelines for improving the service quality of the civil registration section of Chanuman District Office, Amnat Charoen Province. The samples consisted of 362 people who came to receive services at Chanuman District Office, Amnat Charoen Province in February 2020. The tool used for data collection was a questionnaire and statistics used in data analysis comprised frequency, percentage, mean ($\bar{X}$), standard deviation (SD), and Multiple Linear Regression Analysis. The study revealed these results:

1. Good governance and the service quality of the civil registration section of Chanuman District Office, Amnat Charoen Province, as a whole, was at the high level ($\bar{X} = 3.61$) while its overall service quality of the civil registration section was also at the high level ($\bar{X} = 3.79$) .

2. The Influence of Good Governance on the Quality of Civil Registration Services of Chanuman District Office, Amnat Charoen province found that Good governance on the service quality of the civil registration section of Chanuman District Office, Amnat Charoen Province at .05 statistical level, it was found that the regression coefficient was .301. This could be explained that good governance could be employed to correctly predict the service quality of the civil registration section of Chanuman District Office, Amnat Charoen Province 30% (Adjusted R2 = .301)

3. These guidelines were obtained for developing the service quality of the civil registration section of Chanuman District Office, Amnat Charoen Province. The personnel should be sent to attend the trainings so as to gain experiences, skills and expertise in providing registration services. Assessment, supervision, control, and the progress of the personnel's performances should be conducted and reported from time to time and consistently. The people's satisfaction and complaints should be checked, followed up, and brought to be fixed and solved the problems and weakness in order to systematically and continuously improve the service quality.

Keywords : Good Governance, Service Quality, District Office

บทนำ (Introduction)

พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้ในกระทรวงหนึ่งให้เป็นหน้าที่ของปลัดกระทรวงที่จะต้องจัดให้ส่วนราชการ ภายในกระทรวงที่รับผิดชอบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการประชาชนร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎอื่นใด (Department of Provincial Administration, 2018 : 1) ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถาม ขอรหัส ข้อมูล ขออนุญาต หรือขออนุมัติในเรื่องใด ๆ ที่เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในกระทรวงเดียวกัน โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว (มาตรา 30) และในศูนย์บริการร่วม

ดังกล่าวจัดให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวต่าง ๆ และดำเนินการส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป โดยให้มีข้อมูลและเอกสาร ที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของทุกส่วนราชการในกระทรวง รวมทั้งแบบคำขอต่าง ๆ ไว้ให้พร้อมที่จะบริการประชาชนได้ ณ ศูนย์บริการร่วมให้เป็นหน้าที่ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องที่จะต้องจัดพิมพ์รายละเอียดของเอกสารหลักฐานที่ประชาชนจะต้องจัดทำมาในการขออนุมัติหรือขออนุญาตในแต่ละเรื่อง มอบให้แก่เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วม และให้เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมที่จะต้องแจ้งให้ประชาชนที่มาติดต่อได้ทราบในครั้งแรกที่มาติดต่อ และตรวจสอบว่าเอกสารหลักฐานที่จำเป็นดังกล่าวนั้นประชาชนได้ยื่นมาครบถ้วนหรือไม่ พร้อมทั้งแจ้งให้ทราบถึงระยะเวลาที่จะต้องใช้ดำเนินการในเรื่องนั้นในการยื่นคำร้องหรือคำขอต่อศูนย์บริการร่วม ให้ถือว่าเป็นการยื่นต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ทั้งหมดตามที่ระบุไว้ในกฎหมายแล้วในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง (มาตรา 31) พระราชกฤษฎีกาดังกล่าวยังได้กำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ นอกจากการจัดให้มีการประเมินผลแล้ว ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ เกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ ก.พ.ร. กำหนด (มาตรา 45) กรมการปกครองได้มีคำสั่งที่ 125/2559 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2559 เรื่อง การจัดโครงสร้างส่วนราชการและการแบ่งงานภายในกรมการปกครอง (เพิ่มเติม) กลุ่มงานวิจัยและประเมินผลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบเกี่ยวกับการติดตามและประเมินผลสัมฤทธิ์ และผลลัพธ์ ของนโยบายมาตรการ แผนงานโครงการของกรม และงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย ประกอบกับนโยบายของรัฐบาลให้มีศูนย์ราชการสะดวก โดยนายกรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) ได้มอบนโยบายในที่ประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2558 ให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง จัดให้มีศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ (Department of Provincial Administration, 2018 : 1-2)

กรมการปกครองเป็นหน่วยงานหนึ่งในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน ได้คิดที่จะสร้างระบบบริการที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลางขึ้น (People Centered Service) โดยคำนึงถึงความต้องการและประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับให้มากที่สุดจากการบริการภาครัฐ (Department of Provincial Administration, 2009; Referred to in Raklek, 2010 : 1) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Samrongphan (2017 : 51) กล่าวว่า หลักการที่ดีของงานบริการ คือ การให้บริการที่

ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและอำนวยความสะดวกด้วยความรวดเร็ว สะดวก มี
อัธยาศัย เสมอภาคและเป็นธรรมให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลและเป็นการให้บริการที่
ปราศจากอารมณ์ ผู้ใช้บริการทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ใน
สภาพที่เหมือนกันภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ มุ่งที่จะให้บริการใน
เชิงส่งเสริมทัศนคติและสัมพันธที่ีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อสร้างภาพพจน์ให้เป็นที่
ประทับใจ นอกจากนี้ต้องมีศิลปะที่ชักจูงให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจกลับมาใช้บริการอีก กล่าว
ได้ว่าความสำคัญของงานบริการนั้นเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลจากการ
ให้บริการที่ดีและไม่ดี (Samrongphan, 2017 : 51)

การสนับสนุนให้ที่ว่าการอำเภอ มีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลสร้างความ
เข้มแข็งให้แก่ที่ว่าการอำเภอ มีการบริหารจัดการที่ดีตอบสนองความต้องการของประชาชนใน
ท้องถิ่นและมีการบูรณาการ การแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้
โครงสร้างการบริหารงานของที่ว่าการอำเภอนั้น ทุกหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องโดยเฉพาะด้านการ
ให้บริการจะรวมตัวอยู่ที่สำนักงานใหญ่ ต่อมาได้มีการรับมอบพื้นที่หลายตำบล หลายองค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นให้อยู่ในความรับผิดชอบของที่ว่าการอำเภอ จึงทำให้ ปริมาณประชากรมีเพิ่ม
มากขึ้น ซึ่งการเพิ่มของพื้นที่และการมีประชากรที่ค่อนข้างหนาแน่นย่อมส่งผลกระทบต่อการดำเนิน
กิจการของเทศบาล โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและ
ปริมาณไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้าน
ช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับหลักธรร
มาภิบาลในการพัฒนาประเทศเป็นอย่างมาก เห็นได้จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
ฉบับที่ 10 ได้กำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาที่จะนำไปสู่การพัฒนาที่สมดุล มีคุณภาพ
และยั่งยืนด้วยการเสริมสร้างรากฐานทาง เศรษฐกิจและสังคมให้เข้มแข็ง เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต
ของคนส่วนใหญ่ในประเทศไทยให้อยู่ดีมี สุข มุ่งพัฒนาไปสู่สังคมที่เข้มแข็ง และมีคุณภาพ 3 ด้าน
คือ สังคมมีคุณภาพ ระบบเศรษฐกิจมี เสถียรภาพ และระบบการเมืองการปกครองมีธรรมาภิบาล
โปร่งใส เป็นประชาธิปไตย ตรวจสอบได้ (Kongsutchai, 2011 : 113)

ที่ว่าการอำเภอขานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ถือว่าเป็นหน่วยงานราชการสังกัดกรมการ
ปกครอง กระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่หลักในการให้บริการประชาชนโดยตรง อำนาจหน้าที่หลัก
ของที่ว่าการอำเภอ คือ ดำเนินการเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมในเขตพื้นที่ ดำเนินการตาม
อำนาจหน้าที่สำนักงานอำเภอ ดำเนินการเกี่ยวกับราชการอื่นที่มีของส่วนราชการใดตามที่ได้รับ
มอบหมาย ปฏิบัติงานร่วมหรือสนับสนุน การปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้อง การให้บริการของเจ้าหน้าที่

ซึ่งถือว่าเป็นอีกหน้าที่หนึ่งของการอำเภอชาวนา จังหวัดอำนาจเจริญ มุ่งมั่นที่จะตอบสนองความต้องการสาธารณะของประชาชน โดยเฉพาะในด้านการบริการประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย เช่น การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้ายเข้า การขอเปลี่ยนนามสกุล การขอทำบัตรประชาชน ปัญหาของการดำเนินงานของที่ว่าการอำเภอชาวนา ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ และปัญหาเกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ซึ่งในบางกระบวนการกว่าจะดำเนินการครบขั้นตอนจะต้องใช้เวลาติดต่อหน่วยงานหลายแผนกหลายแห่งจึงสำเร็จทำให้ประชาชนผู้รับบริการเสียเวลามาก ก่อให้เกิดความท้อแท้และไม่พอใจในกระบวนการให้บริการปัญหาที่เกิดจากประชาชน เช่น การนำหลักฐานการขอรับบริการมาไม่ครบ ไม่มีความเข้าใจในขั้นตอนการบริการ เป็นต้น (Raklek, 2010 : 2)

ดังนั้น จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชาวนา จังหวัดอำนาจเจริญ เพื่อการปรับปรุงกระบวนการทำงานในแต่ละกิจกรรมต่าง ๆ ของกรมการปกครอง และเพื่อทราบถึงระดับของผลสำเร็จของผลผลิต และประสิทธิภาพของผลผลิต รวมทั้งนำข้อเสนอแนะมาใช้เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงหรือพัฒนาบุคคลและปรับแผนปฏิบัติการให้สามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชาวนา จังหวัดอำนาจเจริญ
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของธรรมาภิบาลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชาวนา จังหวัดอำนาจเจริญ
3. เพื่อสร้างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชาวนา จังหวัดอำนาจเจริญ

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการที่ว่าการอำเภอชาวนา จังหวัดอำนาจเจริญ ตามสถิติข้อมูลของอำเภอชาวนา ระหว่างเดือน มกราคม ถึง กรกฎาคม พ.ศ. 2562 มีประชาชนมารับบริการ จำนวน 3,856 คน (Chanuman District Office, 2019)

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ที่มารับบริการ ที่ว่าการอำเภอขามเฒ่า ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่การเก็บข้อมูล ตัวอย่างที่ได้สามารถเป็นตัวแทนของประชาชนได้อย่างสมบูรณ์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 362 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการคำนวณจากสูตรของยามาเน (Yamane, 1973 : 127 Referred to in Pharueritthiphan, 2010 : 203)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของที่มาบริการที่ว่าการอำเภอขามเฒ่า จังหวัดอำนาจเจริญ เกี่ยวกับธรรมาภิบาล ทั้ง 6 ด้าน ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่มาบริการอำเภอขามเฒ่า จังหวัดอำนาจเจริญ ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) หลังจากนั้นนำมาหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยเลือกข้อที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ส่วนข้อใดมีค่าน้อยกว่า 0.5 ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยได้ค่า IOC เฉลี่ย 1.00

2. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 30 ชุด หลังจากนั้นนำมาหาค่าความเชื่อมั่นโดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ด้วยวิธีการของ Cronbach ผลการหาค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .986

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งมีสถิติดังนี้

3.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่ 1) ร้อยละ (Percentage) 2) ค่าเฉลี่ย (Mean) 3) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.2 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน สมมติฐานข้อที่ 1 ในส่วนของการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของความสัมพันธ์ต่อการคุณภาพการให้บริการของที่ว่าการอำเภอชานุมาน ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

ผลการวิจัย (Research Results)

1. ผลการศึกษาระดับธรรมชาติของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ

ตารางที่ 1 ระดับธรรมชาติของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวม

(n = 362)

ด้านที่	ธรรมชาติของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปล ความหมาย
1	ด้านหลักนิติธรรม	3.61	.46	มาก
2	ด้านหลักคุณธรรม	3.58	.45	มาก
3	ด้านหลักความโปร่งใส	3.53	.45	มาก
4	ด้านหลักการมีส่วนร่วม	3.59	.45	มาก
5	ด้านหลักความรับผิดชอบ	3.69	.42	มาก
6	ด้านหลักความคุ้มค่า	3.68	.43	มาก
รวม		3.61	.39	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ธรรมชาติของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ด้านหลักความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.69$) ด้านหลักความคุ้มค่า ($\bar{X} = 3.68$) และด้านหลักนิติธรรม ($\bar{X} = 3.61$) ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอ ชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ

ตารางที่ 2 ระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน
จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวม

(n=362)

ด้านที่	คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่า การอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปล ความหมาย
1	การให้บริการอย่างเสมอภาค	3.78	.46	มาก
2	การให้บริการอย่างทันเวลา	3.72	.42	มาก
3	การให้บริการอย่างเพียงพอ	3.80	.36	มาก
4	การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.02	.44	มาก
5	การให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก	3.64	.52	มาก
รวม		3.79	.28	มาก

จากตารางที่ 2 คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน
จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ใน
ระดับมากทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
($\bar{X} = 4.02$) การให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.80$) และการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} =$
3.78) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของธรรมาภิบาลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอขานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ โดยใช้การวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) โดยวิธี Pearson correlation ระหว่างธรรมาภิบาลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอขานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ

ตัวแปร	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของธรรมาภิบาลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอขานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ							
	SUMSQ	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	SUMGG
Mean	3.79	3.61	3.58	3.53	3.59	3.69	3.68	3.61
S.D.	.280	.469	.454	.458	.456	.427	.436	.394
SUMSQ	1	.347**	.392**	.113**	.242**	.347**	.469**	.512**
X ₁		1	.631**	.653**	.551**	.056**	.107**	.719**
X ₂			1	.705**	.654**	.353**	.032**	.751**
X ₃				1	.740**	.425**	.028**	.715**
X ₄					1	.293**	.104**	.773**
X ₅						1	.208**	.398**
X ₆							1	.370**
SUMGG								1

จากตารางที่ 3 พบว่า ธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอขานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.512$) เมื่อเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ

1. ด้านหลักความคุ้มค่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.469$)
2. ด้านหลักคุณธรรม มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.392$)
3. ด้านหลักนิติธรรม มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.347$)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างค่าของตัวแปรอิสระทั้งหมด พบว่า แต่ละคู่มีค่าความสัมพันธ์กันไม่เกิน .70 จึงไม่เกิดปัญหาที่ทำให้เกิดการละเมิดข้อตกลงเบื้องต้นของเทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

4. ผลการศึกษาอิทธิพลของธรรมาภิบาลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ

ตารางที่ 4 อิทธิพลของธรรมาภิบาลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig. F	Collinearity Statistics	
	b	SE	β			Tolerance	VIF
ค่าคงที่	2.459	.131		18.828	.000		
ด้านหลักนิติธรรม (X ₁)	.105	.038	.039	2.975	.003	.242	2.402
ด้านหลักคุณธรรม (X ₂)	.206	.053	.148	1.754	.080	.392	3.697
ด้านหลักความโปร่งใส (X ₃)	.092	.070	.010	.089	.929	.469	6.560
ด้านหลักการมีส่วนร่วม (X ₄)	.052	.042	.088	.249	.213	.361	2.542
ด้านหลักความรับผิดชอบ (X ₅)	.159	.027	.116	.217	.027	.347	1.412
ด้านหลักความคุ้มค่า (X ₆)	.112	.006	.203	.891	.374	.013	1.008

Adjusted R² = .301, F-Value = 23.253, Sig F=.000***

จากตารางที่ 4 การวิเคราะห์การถดถอยพหุเพื่อพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ พบว่า ตัวแปรอิสระ (ธรรมาภิบาล) ประกอบด้วย ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านหลักความคุ้มค่ามีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ ที่ว่าการอำเภอ ชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลด้านหลักนิติธรรม มีอิทธิพลสูงที่สุด (β = .039) และด้านหลักความรับผิดชอบ (β = .116) มีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ = .301 อธิบายได้ว่า ธรรมาภิบาลทำนายคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ได้ร้อยละ 30.10 (Adjusted R² = .301) ขณะเดียวกันตัวแปรอิสระไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เนื่องจากค่า VIF (Variance inflation factor) ไม่เกิน 10 และค่า Tolerance

เข้าใกล้ 1 ดังนั้นจึงเป็นสมการที่สามารถนำไปพยากรณ์ได้โดยนำมาเขียนเป็นสมการถดถอยพหุคูณในรูปของคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 2.459 + .105 (X_1) + .092 (X_2) + .206 (X_3) + 0.052 (X_4) + .159 (X_5) + .112 (X_6)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_Y = .039 (Z_1) + .148 (Z_2) + .010 (Z_3) + .088 (Z_4) + .116 (Z_5) + .203 (Z_6)$$

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากผลการวิจัย พบว่า ธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่า การอำเภอขานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งเป็นไปตาม สมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่าปัจจุบันกรมการปกครองได้มีแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ประชาชนที่ดีขึ้น การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญและพยายาม ผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอดมีการใช้หลักธรรมาภิ บาลมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กร ตามหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เกิดแนว ทางการปฏิบัติ ที่ชัดเจนและมีมาตรฐานอันเป็นที่พึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ โดยเฉพาะการ บริการในด้านต่าง ๆ ดังนั้นความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ การที่จะ เสริมสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการองค์กรนั้นควรมุ่งให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพ ของคนในทุกภาคส่วนให้มีพื้นฐานทางจิตใจยึดมั่นในคุณธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริต ความรอบรู้ และความมีเหตุมีผล รู้จักสิทธิหน้าที่และสำนึกรับผิดชอบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Udomkitmongkhon (2018 : Abstract) ได้ทำการศึกษาเรื่องอิทธิพลของการบริหารงานตามหลัก ธรรมาภิบาลต่อประสิทธิภาพการบริการงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า 1) การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนครในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) 2) ประสิทธิภาพการบริการงานของเทศบาลตำบลในเขต จังหวัดสกลนครใน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) ธรรมาภิบาลมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน ราษฎรของที่ว่า การอำเภอขานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าธรรมาภิบาลมีความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่า การอำเภอ ขานุมาน แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ควรส่งเสริมบุคลากรได้เข้า

รับการอบรม ฝึกประสบการณ์ เพื่อให้มีความชำนาญ ในการบริการงานทะเบียนราษฎร มีทำการ
วัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ควรส่งเสริมคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอฯ ตาม
หลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความโปร่งใส โดยปฏิบัติตาม พรบ. ข้อมูลข่าวสาร เพื่อการเข้าถึงและ
รับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน

1.2 ควรส่งเสริมคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอฯ มาน
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก มีการจัดหน่วยบริการออกไปให้บริการเฉพาะจุดเป็นครั้ง
คราวตามคำร้องขอของประชาชน

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่
ว่าการอำเภอฯ manent จังหวัดอำนาจเจริญ

เอกสารอ้างอิง (References)

Department of Provincial Administration. (2018). Evaluation report "Operation at
the service counter District ... Yim (Counter Service) outside the district
office location"

Raklek, K. (2010). Satisfaction of the people toward Services Provided at Chaiya
District Office, Chaiya District, Surat Thani Province. Master of Business
Administration, Surat Thani: Suratthani Rajabhat University.

Udomkitmongkhon, C. (2018). The influence of corporate governance
management on Effectiveness of administration of sub-district
municipalities in Sakon Nakhon Province. Journal of Journalism
Humanities and Social Sciences University Buriram Rajabhat University. 16 (2)
May - August 2018.

