บทที่ 4
ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษา สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งงานวิจัยครั้งนี้มีการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลตามวัตถุประสงค์ดังนี้คือ

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

โดยมีรายละเอียดผลการศึกษาในแต่ละตอนดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษา สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด เก็บข้อมูลจากประชาชนทั่วไปผู้มารับบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด จำนวน 180 คน ซึ่งเป็นการแจกแบบสอบถามและวิเคราะห์ตามหลักการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล 6 ด้าน ได้แก่

1. คุณภาพการให้บริการตามหลักความเชื่อมั่นในหลักนิติธรรม
2. คุณภาพการให้บริการตามหลักความเชื่อมั่นในหลักคุณธรรม
3. คุณภาพการให้บริการตามหลักความเชื่อมั่นในหลักความโปร่งใส
4. คุณภาพการให้บริการตามหลักความเชื่อมั่นในหลักความมีส่วนร่วม
5. คุณภาพการให้บริการตามหลักความเชื่อมั่นในหลักความรับผิดชอบ
6. คุณภาพการให้บริการตามหลักความเชื่อมั่นในหลักความคุ้มค่า

ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปปรับปรุงแก้ไขหลักในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด ต่อไป

ส่วนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บข้อมูล ประชาชนทั่วไปผู้มาใช้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด จำนวน 180 คน ซึ่งประกอบไปด้วย เพศชาย จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 เป็นเพศหญิงจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 ในจำนวนนี้จะอยู่ในช่วงอายุ 20-29 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.9 รองลงมามีอายุ 30-39 ปี คิดอย่างร้อยละ 25.0 ส่วนใหญ่จบระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 รองลงมาจบชั้นปริญญาตรี มีจำนวน 36 คน

ในส่วนนี้พบว่า ผู้มารับบริการมีการประกอบอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างเอกชนมากที่สุด คือ มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 รองลงมา คือ รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจมีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ลักษณะทั่วไป	ผู้ใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	81	45.0
หญิง	99	55.0
รวม	**180**	**100.0**
2. อายุ		
15 - 19 ปี	15	8.3
20 - 29 ปี	52	28.9
30 - 39 ปี	45	25.0
40 - 49 ปี	33	18.3
51 - 59 ปี	23	12.8
60 ปีขึ้นไป	12	6.7
รวม	**180**	**100.0**

ตาราง 1 (ต่อ)

ลักษณะทั่วไป	ผู้ใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	16	8.9
มัธยมศึกษาตอนต้น	33	18.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย	22	12.2
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	43	23.9
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง/อนุปริญญา	28	15.6
ปริญญาตรี	36	20.0
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	2	1.1
รวม	**180**	**100.0**
4. ประกอบอาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	36	20.0
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	43	23.9
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	32	17.8
เกษตรกร	8	4.4
รับจ้างทั่วไป/กรรมกร	16	8.9
นักเรียน/นักศึกษา	24	13.3
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	15	8.3
ว่างงาน	6	3.3
รวม	**180**	**100.0**

ส่วนที่ 2 ประเภทงานทะเบียน

ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนมาใช้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด มากที่สุด คือ การใช้บริการการแจ้งย้ายที่อยู่ ซึ่งมีมากถึงจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 รองลงมาคือ ใช้บริการแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้าน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 ใช้บริการการรับแจ้งการเกิด การตาย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 และ

มาใช้บริการน้อยที่สุดคือ การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียน มีจำนวน 17 คิดเป็นร้อยละ 9.4 ดังรายละเอียดของผลการศึกษาในตาราง 2

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละประเภทงานทะเบียนของผู้ใช้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประเภทงานทะเบียนราษฎร	ผู้ใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
1. การรับแจ้งการเกิด การตาย	27	15.0
2. การแจ้งย้ายที่อยู่	38	21.1
3. การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้าน	32	17.8
4. การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน	25	13.9
5. การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนราษฎร	17	9.4
6. การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเอกสารการทะเบียนราษฎร	20	11.1
7. การขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิดหรือทะเบียนคนตาย	21	11.7
รวม	**180**	**100**

ส่วนที่ 3 ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับผู้ใช้บริการในภาพรวม

ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด สำหรับผู้ใช้บริการในภาพรวม ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลของการให้บริการ ในภาพรวมมีการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 ได้แก่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.52 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.58 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.60 ด้านผลของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.62 ดังปรากฏในตาราง 3

ตาราง 3 ระดับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมจากผู้มาใช้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามค่าคะแนนสูงสุด ต่ำสุด และค่าเฉลี่ย

ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น	ค่าคะแนน		
	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย
1.ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ	4.42	4.64	4.52
2.ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.55	4.61	4.58
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.54	4.67	4.60
4.ด้านผลของการให้บริการ	4.60	4.64	4.62
รวม			**4.58**

ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับผู้ใช้บริการในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับผู้ใช้บริการในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ พบว่า รายข้อ 1 การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ รายข้อ 2 ลำดับขั้นตอนการให้บริการ เช่น มีความคล่องตัว เป็นต้น รายข้อ 3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับบริการก่อน รายข้อ 4 ระยะเวลาในการรอรับบริการ รายข้อ 5 ความรวดเร็วในการให้บริการ รายข้อที่ 6 ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.52

การศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด สำหรับผู้ใช้บริการในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ พบว่า รายข้อ 1 การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.64 อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นเพราะว่าทางสำนักงานเทศบาลตำบลป่าแดดได้มีการทำการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนสำหรับการให้บริการตรงบริเวณด้านหน้าอาคารสำนักงานของเทศบาลไว้ในลักษณะเป็นป้ายที่แสดงแผนผังการให้บริการในขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร โดยใช้ภาษาไทยที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจและผู้มารับบริการสามารถเดินไปตามขั้นตอนของการติดต่อขอรับบริการได้สะดวก รายข้อ 2 ลำดับขั้นตอนการให้บริการ เช่น มีความคล่องตัว เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.57 อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นเพราะสืบเนื่องมาจากการที่ทางสำนักงานทะเบียน

ราษฎร เทศบาลตำบลป่าแดดได้มีวางแผนผังการให้บริการและติดป้ายแผนผังขั้นตอนต่าง ๆ ไว้ก่อนบริเวณหน้าอาคารสำนักงานแล้วจึงทำให้ขั้นตอนในการมาขอรับบริการของสำนักงานทะเบียนราษฎรนั้นจึงเป็นไปอย่างคล่องตัวไม่ซับซ้อน รายข้อ 3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับบริการก่อน มีค่าเฉลี่ย 4.53 อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นเพราะในขั้นตอนการรับบริการของสำนักงานทะเบียนทางสำนักทะเบียนราษฎรได้มีการแจกบัตรคิวให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการตามระดับก่อน-หลัง เพื่อเป็นการแสดงสิทธิ์การขอรับบริการตามระดับก่อน-หลังของผู้ที่มาขอรับบริการ รายข้อ 4 ระยะเวลาในการรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.48 รายข้อ 5 ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.42 อยู่ในระดับมาก เนื่องจากในการให้บริการตามระยะเร็วหรือช้า นั้นขึ้นอยู่กับขั้นตอนในการตรวจเอกสารของผู้มารับบริการในกรณีที่ผู้มารับบริการได้เตรียมเอกสารมาครบพร้อมดำเนินการในขั้นตอนต่อไปได้เลยนั้นก็จะใช้เวลาในการขอรับบริการได้รวดเร็ว แต่ถ้าบางกรณีที่ผู้มาขอรับบริการมีเอกสารไม่ครบทางเจ้าหน้าที่ก็จะมีการแนะนำให้ผู้มารับบริการจัดเตรียมเอกสารมาให้ใหม่จึงทำให้การดำเนินการอาจจะเกิดความล่าช้าหรือจะต้องมาขอรับบริการใหม่ในบางกรณี รายข้อที่ 6 ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.49 อยู่ในระดับมาก จากการที่งานทะเบียนราษฎรค่อนข้างเป็นงานละเอียดและมีความเกี่ยวข้องกับงานเอกสารซึ่งเป็นหลักฐานค่อนข้างเยอะดังนั้นเจ้าหน้าที่ของสำนักงานทะเบียนราษฎรจึงค่อนข้างให้ความสำคัญหรือเข้มงวดในการตรวจเอกสาร หรือออกเอกสารสิทธิ์แก่ผู้มารับบริการ เพื่อให้หลักฐานเอกสารประกอบมีความครบถ้วนและถูกต้องไม่ผิดหลักกฎหมาย

นอกจากนั้นผลการศึกษายังพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นร้อยละ 65.0 ที่มีความคิดเห็นว่ามีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ร้อยละ 59.4 ที่ว่าลำดับขั้นตอนการให้บริการ เช่น มีความคล่องตัว เป็นต้น อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ร้อยละ 57.8 ที่ว่ามีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ซึ่งอยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ร้อยละ 50.6 ที่ว่าระยะเสลาในการรอรับบริการ อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ร้อยละ 51.1 ที่ว่ามีความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ร้อยละ 51.1 ที่ว่ามีความครอบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ดังปรากฏผลในตาราง 4

ตาราง 4 ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับผู้ใช้บริการในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

ระดับคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	กลุ่มประชากร (N= 180)										
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	117	65.0	61	33.9	2	1.1	0	0.0	0	0.0	4.64
2. ลำดับขั้นตอนการให้บริการ เช่น มีความคล่องตัว เป็นต้น	107	59.4	68	37.8	5	2.8	0	0.0	0	0.0	4.57
3. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับบริการก่อน	104	57.8	68	37.8	7	3.9	1	0.6	0	0.0	4.53
4. ระยะเวลาในการรอรับบริการ	91	50.6	85	47.2	4	2.2	0	0.0	0	0.0	4.48
5. ความรวดเร็วในการให้บริการ	82	45.6	92	51.1	6	3.3	0	0.0	0	0.0	4.42
6. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	92	51.1	84	46.7	4	2.2	0	0.0	0	0.0	4.49
รวม											**4.52**

ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับผู้ใช้บริการในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับผู้ใช้บริการในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า รายข้อ 1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ รายข้อ 2 เจ้าที่มีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ รายข้อ 3 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ รายข้อ 4 มีความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ รายข้อ 5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความเสมอภาค พบว่า

การศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับผู้ใช้บริการในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า รายข้อ 1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 4.57 อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลป่าแดดส่วนใหญ่จบการศึกษาด้านปริญญาตรีจำนวน 4 คน และปริญญาโทจำนวน 2 คน ในจำนวนนี้จบการศึกษาทางด้านรัฐศาสตร์จำนวน 4 คน และนิติศาสตร์ 2 คน จึงมีความรู้ความเข้าใจในงานด้านทะเบียนราษฎรเป็นอย่างดีและสามารถอธิบายให้แก่ผู้มาขอรับบริการได้ชัดเจนเกี่ยวกับงานเอกสารประกอบหลักฐานในการขอรับบริการด้านต่าง ๆ รายข้อ 2 เจ้าที่มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.61 อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นเพราะว่าสำนักงานเทศบาลตำบลป่าแดดได้มีนโยบายในการให้บริการแก่ประชาชนโดยยึดหลักที่ว่าการให้บริการทุกอย่างของเทศบาลจะต้องดำเนินการไปอย่างเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ มีกิริยามารยาทที่สุภาพอ่อนหวาน ในการปฏิบัติต่อผู้มาขอรับบริการ รายข้อ 3 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ย 4.58 อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นเพราะว่าทางสำนักงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลป่าแดดได้ยึดหลักและติดป้ายไว้ตรงหน้าบริเวณอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลป่าแดดว่า การให้บริการของเทศบาลจะไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ใด ๆ ทั้งสิ้น การให้บริการจะต้องให้ด้วยความบริสุทธิ์ใจทั้งสิ้น รายข้อ 4 มีความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.58 เนื่องจากสำนักงานเทศบาลตำบลป่าแดดเป็นหน่วยงานของราชการ การปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่ทุกคนที่ทำงานในสถานที่ราชการจะต้องมีการแต่งตัวที่เรียบร้อยดูสะอาด และแต่งตัวที่พร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการ รายข้อ 5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.55 อยู่ในระดับมากที่สุด ทางเทศบาลตำบลป่าแดดได้ยึดหลักการให้บริการ

ที่ว่าการให้บริการทุกครั้งเจ้าหน้าที่จะต้องปฏิบัติแก่ผู้มาขอรับบริการที่ดุจเหมือนญาติมิตรและพี่น้อง เพราะฉะนั้นการมาให้บริการของสำนักงานจะต้องมีการปฏิบัติต่อผู้รับบริการที่เหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

ผลการศึกษายังพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นร้อยละ 61.7 ที่มีความคิดเห็นว่ามีเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ร้อยละ 63.9 ที่ว่าเจ้าหน้าที่ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ร้อยละ 58.9 ที่ว่ามีเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ร้อยละ 58.9 ที่ว่าเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ร้อยละ 55.0 ที่ว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติมีความเสมอภาค อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ดังปรากฏผลในตาราง 5

ตาราง 5 ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับผู้ใช้บริการในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ระดับคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	กลุ่มประชากร (N= 180)										
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ	111	61.7	61	33.9	8	4.4	0	0.0	0	0.0	4.57
2. เจ้าหน้าที่ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	115	63.9	57	31.7	8	4.4	0	0.0	0	0.0	4.61
3. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	106	58.9	72	40.0	2	1.1	0	0.0	0	0.0	4.58
4. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ	106	58.9	70	38.9	4	2.2	0	0.0	0	0.0	4.58

ตาราง 5 (ต่อ)

ระดับคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	กลุ่มประชากร (N= 180)										
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
5. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความเสมอภาค	99	55.0	81	45.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4.55
รวม											**4.58**

ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับผู้ใช้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับผู้ใช้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า รายข้อ 1 มีป้าย สัญลักษณ์หรือประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ รายข้อ 2 มีความเพียงพอของจุดหรือมีช่องการให้บริการ รายข้อ 3 มีความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น รายข้อ 4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น รายข้อ 5 มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น รายข้อ 6 มีการทำความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.60

การศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับผู้ใช้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า รายข้อ 1 มีป้าย สัญลักษณ์หรือประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.59 อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นเพราะว่าทางสำนักทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลป่าแดดได้มีการติดป้าย และทำสัญลักษณ์ไว้ตรงหน้าบริเวณทางเข้าเขตให้บริการงานทะเบียนไว้แล้วและได้ทำสัญลักษณ์ไว้ตามขั้นตอนต่าง ๆ ของทะเบียนราษฎรอย่างชัดเจนเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ รายข้อ 2 มีความเพียงพอของจุดหรือมีช่องการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.56 อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นเพราะว่าทางสำนักเทศบาลตำบลป่าแดดมีพื้นที่ค่อนข้างเพียงพอตามหลักของการจัดตั้งสำนักทะเบียนท้องถิ่นที่กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้กำหนดไว้ จึงทำให้มีพื้นที่เพียงพอต่อการให้บริการทะเบียนและสำหรับผู้มารับการติดต่อ รายข้อ 3 มีความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.54 อยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับในการติดต่อขอรับบริการนั้นทางสำนักทะเบียนท้องถิ่นได้มีการจัดเตรียมเครื่องถ่ายเอกสารของทางเทศบาลไว้ให้บริการแก่ผู้ที่มาขอรับบริการไว้อย่างเพียงพอแล้ว ซึ่งมีจำนวน 1 เครื่องและมีเจ้าหน้าที่ของเทศบาลคอยให้บริการอยู่แล้ว รายข้อ 4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.57 อยู่ในระดับที่มากที่สุด ซึ่งทางเทศบาลได้มีการจัดกล้องรับแสดงความคิดเห็นของผู้มาขอรับบริการไว้แล้ว ซึ่งมีแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นซึ่งได้จากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและปากกาเพื่อสำหรับกรอกความคิดเห็นไว้ เพื่อเป็นการเปิดรับความคิดเห็นของผู้มารับบริการ และทางสำนักทะเบียนท้องถิ่นจะได้มีการนำข้อเสนอแนะไปแก้ไขต่อไป รายข้อ 5 มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.67 อยู่ในระดับมากที่สุด ทางสำนักงานเทศบาลตำบลป่าแดดได้มีการจัด

ห้องน้ำ ไว้สำหรับผู้มาติดต่อและสำหรับเจ้าหน้าที่ไว้อย่างเพียงพอ และที่นั่งสำหรับคอยรับบริการแล้ว อีกทั้งยังมีสวนย่อมสำหรับพักผ่อนทางด้านนอกอาคารอีกด้วย รายข้อ 6 มีการทำความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.64 อยู่ในระดับมาก เพราะว่าทางสำนักงานเทศบาลตำบลป่าแดดได้มีการจัดจ้างบริษัททำความสะอาดของเอกชนเพื่อคอยทำความสะอาดตามสถานที่ต่าง ๆ ของเทศบาลไว้อย่างพอเพียงเพื่อรองรับผู้มาขอรับบริการที่มีทุก ๆ วัน อีกทั้งเพื่อเป็นการสร้างความประทับสำหรับผู้มาเยือนและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของเทศบาลต่อผู้มารับบริการอีกด้วย

ผลการศึกษายังพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นร้อยละ 58.9 ที่มีความคิดเห็นว่ามีป้าย สัญลักษณ์หรือประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ร้อยละ 58.9 ที่ว่ามีความเพียงพอของจุดหรือมีช่องการให้บริการ อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ร้อยละ 55.6 ที่ว่ามีความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ร้อยละ 58.9 ที่ว่ามีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ร้อยละ 68.3 ที่ว่ามีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ร้อยละ 65.0 ที่ว่ามีความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ดังปรากฏผลในตาราง 6

ตาราง 6 ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับผู้ใช้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	กลุ่มประชากร (N= 180)										
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1. มีป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	106	58.9	74	41.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4.59
2. มีความเพียงพอของจุด ช่องการให้บริการ	106	58.9	68	37.8	6	3.3	0	0.0	0	0.0	4.56
3. มีความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น	100	55.6	77	42.8	3	1.7	0	0.0	0	0.0	4.54
4. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น	106	58.9	70	38.9	4	2.2	0	0.0	0	0.0	4.57

ตาราง 6 (ต่อ)

ระดับคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	กลุ่มประชากร (N= 180)										
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
5. มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	123	68.3	54	30.0	3	1.7	0	0.0	0	0.0	4.67
6. มีความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	117	65.0	62	34.4	1	0.6	0	0.0	0	0.0	4.64
รวม											**4.60**

ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับผู้ใช้บริการในด้านผลของการให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับผู้ใช้บริการในด้านผลของการให้บริการ พบว่า รายข้อ 1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ รายข้อ 2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ และรายข้อ 3 ผลการบริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 4.62

การศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับผู้ใช้บริการในด้านผลของการให้บริการ พบว่า รายข้อ 1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.61 รายข้อ 2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ มีค่าเฉลี่ย 4.60 อยู่ในระดับมากที่สุด และรายข้อ 3 ผลการบริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 4.64 อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นเพราะว่าจากการที่ผู้มาขอรับบริการได้มาติดต่อตามขั้นตอนของการให้บริการที่มีป้ายบอกอยู่ตรงหน้าบริเวณสำนักทะเบียนท้องถิ่น อีกทั้งยังมีเจ้าหน้าที่ซึ่งมีความรู้ความสามารถและความเข้าใจเกี่ยวงานสำนักทะเบียนท้องถิ่นจึงทำให้ผู้มาขอรับบริการได้รับบริการซึ่งเป็นไปตามความต้องการกับเรื่องที่มาติดต่อ จึงทำให้เกิดความคุ้มค่า ไม่เสียเวลา หรือเสียผลประโยชน์ และมีภาพรวมของระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์การบริการที่ค่อนข้างดีอยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการศึกษายังพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นร้อยละ 62.8 ที่ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ร้อยละ 60.6 ที่ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ร้อยละ 65.9 ที่ได้ผลการบริการโดยรวม อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ดังปรากฏผลในตาราง 7

ตาราง 7 ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับผู้ใช้บริการในด้านผลของการให้บริการ

ระดับคุณภาพการให้บริการด้านผลของการให้บริการ	กลุ่มประชากร (N= 180)										
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	113	62.8	62	34.4	5	2.8	0	0.0	0	0.0	4.61
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	109	60.6	67	37.2	4	2.3	0	0.0	0	0.0	4.60
3. ผลการบริการโดยรวม	118	65.6	58	32.2	4	2.3	0	0.0	0	0.0	4.64
รวม											**4.62**

ส่วนที่ 4 ระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวม

ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับผู้ใช้บริการในภาพรวม ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความมีส่วนร่วม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักความคุ้มค่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 ได้แก่ ด้านหลักนิติธรรม มีค่าเฉลี่ย 4.47 ด้านหลักคุณธรรม มีค่าเฉลี่ย 4.47 ด้านหลักความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ย 4.56 ด้านหลักความมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ย 4.59 ด้านหลักความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย 4.59 ด้านหลักความคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ย 4.59 ดังปรากฏในตาราง 8

ตาราง 8 ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับผู้ใช้บริการในภาพรวม จำแนกตามค่าคะแนนสูงสุด ต่ำสุด และค่าเฉลี่ย

ระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักทะเบียนท้องถิ่น	ค่าคะแนน		
	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย
1. ด้านหลักนิติธรรม	4.42	4.53	4.47
2. ด้านหลักคุณธรรม	4.42	4.53	4.47
3. ด้านหลักความโปร่งใส	4.52	4.60	4.56
4. ด้านหลักความมีส่วนร่วม	4.55	4.64	4.59
5. ด้านหลักความรับผิดชอบ	4.53	4.67	4.59
6. ด้านหลักความคุ้มค่า	4.57	4.61	4.59
รวม			**4.55**

ระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ในด้านหลักนิติธรรม

ผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านหลักนิติธรรม พบว่า รายข้อ 1 ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ ของหน่วยงานที่ใช้บริการ รายข้อ 2 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ (ให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง) ไม่ให้บริการเป็นพิเศษกับคนคุ้นเคย อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการมาก มีค่าเฉลี่ย 4.47

การศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ในด้านหลักนิติธรรม รายข้อ 1 ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ ของหน่วยงานที่ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.53 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นเพราะว่าทางสำนักท้องถิ่นได้มีการประชาสัมพันธ์ถึงการเปิดให้บริการในด้าน ๆ ต่าง ได้รับทราบกันก่อนหน้าที่จะได้มีการเปิดทำการอย่างเป็นทางการมาแล้วก่อนล่วงหน้า ข้อ 2 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ (ให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง) ไม่ให้บริการเป็นพิเศษกับคนคุ้นเคย มีค่าเฉลี่ย 4.42 ซึ่งอยู่ในระดับมาก เป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับความยุติธรรมสิทธิของคนที่มารับบริการก่อนควรจะได้รับการให้บริการก่อนใครมาทีหลังก็จะได้รับการให้บริการทีหลังตามบัตรคิวที่ได้มีการจัดทำให้

ผลการศึกษายังพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นร้อยละ 57.8 ที่มีการรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ ของหน่วยงานที่ใช้บริการ อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด และร้อยละ 51.1 ที่ว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ (ให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง) ไม่ให้บริการเป็นพิเศษกับคนคุ้นเคย อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ดังปรากฏในรายละเอียดตาราง 9

ตาราง 9 ระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ในด้านหลักนิติธรรม

ระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักนิติธรรม	กลุ่มประชากร (N= 180)										
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1. ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ ของหน่วยงานที่ใช้บริการ	104	57.8	68	37.8	7	3.9	1	0.6	0	0.0	4.53
2. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม-เลือกปฏิบัติ (ให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง) ไม่ให้บริการเป็นพิเศษกับคนคุ้นเคย	82	45.6	92	51.1	6	3.3	0	0.0	0	0.0	4.42
รวม											**4.47**

ระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ในด้านหลักคุณธรรม

ผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ในด้านหลักคุณธรรม พบว่ารายข้อ 1 เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงินสินบน รายข้อ 2 เจ้าหน้าที่มีความประพฤติเหมาะสม น่านับถือ รายข้อ 3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลักอยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการมาก มีค่าเฉลี่ย 4.47

การศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ในด้านหลักคุณธรรม รายข้อ 1 เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงินสินบน มีค่าเฉลี่ย 4.53 ซึ่งอยู่ในระดับที่มากที่สุดเป็นเพราะทางสำนักงานเทศบาลตำบลป่าแดดได้มีนโยบายที่ให้บริการต่าง ๆ แก่ประชาชนที่เน้นถึงการปฏิบัติงานที่โปร่งใสของเจ้าหน้าที่ทุกคน ไม่รับเงินพิเศษแต่จะเลือกรับเงินที่เกิดจากการเก็บค่าธรรมเนียมตามอัตราที่ภาครัฐได้มีการเรียกเก็บจากการดำเนินงานที่ผู้รับบริการจะต้องมีการจ่ายค่าธรรมเนียมเอง เช่น ค่าธรรมเนียมที่เกิดจากการเขียนคำร้องขอ เป็นต้น รายข้อ 2 เจ้าหน้าที่มีความประพฤติเหมาะสม น่านับถือ มีค่าเฉลี่ย 4.48 ซึ่งอยู่ในระดับที่มาก เป็นเพราะว่าทางเทศบาลได้มีการตรวจสอบประเมินผลงานความประพฤติของเจ้าหน้าที่พนักงานทุกคนเพื่อทำการประเมินผลงานพิจารณาผลงานให้แก่พนักงานทุก ๆ เดือนเพื่อเป็นตัวชี้วัดการทำงานของพนักงาน ดังนั้นจึงทำให้เจ้าหน้าที่พนักงานมีความประพฤติที่เหมาะสมและมีกิริยามารยาทที่เหมาะสมแก่การให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการ รายข้อ 3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก มีค่าเฉลี่ย 4.42 อยู่ในระดับมาก เป็นเพราะว่าสืบเนื่องที่ทางเทศบาลได้มีการเน้นย้ำถึงนโยบายที่เน้นการให้บริการแก่ประชาชนเป็นหลักจึงทำให้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นั้นจะต้องเน้นถึงผลประโยชน์แก่ประชาชนเป็นหลักและเพื่อให้ประชาชนได้ใช้ชีวิตอยู่ในเขตเทศบาลอย่างสงบสุขและสบายใจ

ผลการศึกษายังพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นร้อยละ 57.8 ที่ว่าเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงินสินบน อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ร้อยละ 50.6 ที่ว่าเจ้าหน้าที่มีความประพฤติเหมาะสม น่านับถือ อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด และร้อยละ 51.1 ที่ว่าเจ้าหน้าที่

ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ดังปรากฏรายละเอียดในตาราง 10

ตาราง 10 ระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ในด้านหลักคุณธรรม

ระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักคุณธรรม	กลุ่มประชากร (N= 180)										
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงินสินบน	104	57.8	68	37.8	7	3.9	1	0.6	0	0.0	4.53
2. เจ้าหน้าที่มีความประพฤติเหมาะสม น่านับถือ	91	50.6	85	47.2	4	2.2	0	0.0	0	0.0	4.48
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	82	45.6	92	51.1	6	3.3	0	0.0	0	0.0	4.42
รวม											**4.47**

ระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ในด้านหลักความโปร่งใส

ผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ในด้านหลักความโปร่งใส พบว่า รายข้อ 1 ประชาชนได้รับคำชี้แจ้งหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ รายข้อ 2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา ไม่มีการขัดแย้งระหว่างประโยชน์ส่วนตนและประโยชน์ส่วนรวม รายข้อ 3 มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ รายข้อ 4 มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติให้ผู้รับบริการทราบ อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56

ผลการศึกษา พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ในด้านหลักความโปร่งใส พบว่า รายข้อ 1 ประชาชนได้รับคำชี้แจ้งหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.52 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นเพราะว่าในกรณีที่เกิดเรื่องร้องเรียนหรือกรณีที่ผู้มารับบริการเกิดความสงสัยสามารถสอบถามได้ที่สำนักงานเทศบาลได้ทันทีจากปลัดเทศบาลซึ่งในตำแหน่งนี้จะทำหน้าที่เป็นหัวหน้าสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น และจะเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถอย่างถูกต้อง ชัดเจนในสำนักงานเทศบาลนี้และจะคอยแก่ไขปัญหาให้แก่ประชาชนหมดทุกด้าน รายข้อ 2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา ไม่มีการขัดแย้งระหว่างประโยชน์ส่วนตนและประโยชน์ส่วนรวม มีค่าเฉลี่ย 4.57 อยู่ในระดับมาก สืบเนื่องมาจากนโยบายของเทศบาลที่เน้นหลักการบริการที่ดีเลิศเป็นหลักจึงทำให้ในทางปฏิบัติเจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องมีการปฏิบัติอย่างเคร่งครัดคือไม่เอาผลประโยชน์ของของตนเป็นใหญ่จะต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนร่วมเป็นหลัก และไม่มีการเลือกปฏิบัติกับผู้ที่มีอิทธิพลหรือผู้ที่มีประโยชน์มากกว่าคนจน รายข้อ 3 มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.60 รายข้อ 4 มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติให้ผู้รับบริการทราบ มีค่าเฉลี่ย 4.57 อยู่ในระดับที่มากที่สุด เป็นเพราะว่าในการขอรับบริการในจะมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้อย่างแท้จริงคอยอธิบายขั้นตอนของการให้บริการต่าง ๆ อย่างรายละเอียดและได้มีการบอกถึงระยะเวลาในการอนุมัติเอกสิทธิ์อยู่แล้ว

ผลการศึกษายังพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นร้อยละ 56.1 ที่มีความคิดเห็นว่าประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด

ร้อยละ 58.9 ที่ว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา ไม่มีการขัดแย้งระหว่างประโยชน์ส่วนตน และประโยชน์ส่วนรวม อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ร้อยละ 60.6 ที่ว่ามีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด และร้อยละ 61.7 ที่ว่ามีการเปิดเผลหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติให้ผู้รับบริการทราบ อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ดังปรากฏผลในตาราง 11

ตาราง 11 ระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ในด้านหลักความโปร่งใส

ระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความโปร่งใส	กลุ่มประชากร (N= 180)										
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1. ประชาชนได้รับคำชี้แจ้งหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่	101	56.1	71	39.4	8	4.4	0	0.0	0	0.0	4.52
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา ไม่มีการขัดแย้งระหว่างประโยชน์ส่วนตนและประโยชน์ส่วนรวม	106	58.9	70	38.9	4	2.2	0	0.0	0	0.0	4.57
3. มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ	109	60.6	67	37.2	4	2.3	0	0.0	0	0.0	4.60

ตาราง 11 (ต่อ)

ระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความโปร่งใส	กลุ่มประชากร (N= 180)										
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
4. มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติให้ผู้รับบริการทราบ	111	61.7	61	33.9	8	4.4	0	0.0	0	0.0	4.57
รวม											**4.56**

ระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ในด้านหลักความมีส่วนร่วม

ผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ในด้านหลักความส่วนร่วม พบว่า รายข้อ 1 หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก รายข้อ 2 มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ รายข้อ 3 มีช่องทางสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59

การศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ในด้านหลักความส่วนร่วม พบว่า รายข้อ 1 หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก มีค่าเฉลี่ย 4.55 รายข้อ 2 มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ย 4.58 อยู่ในระดับมากที่สุด สืบเนื่อง รายข้อ 3 มีช่องทางสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.64 อยู่ในระดับมาก เป็นเพราะว่าในพื้นที่ที่อยู่ในส่วนของงานสำนักทะเบียนท้องถิ่นจะมีกล่องที่คอยรับการแสดงความคิดเห็นอยู่แล้ว และหลังจากที่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการผู้มาขอรับบริการเสร็จเรียบร้อยแล้วนั้นเจ้าหน้าที่จะทำการแจกแบบสอบถามที่ถึงความพึงพอใจในการขอรับบริการของสำนักท้องถิ่นอยู่แล้วเพื่อเป็นการประเมินผลการดำเนินงานของสำนักทะเบียนท้องถิ่นในทุก ๆ ปีงบประมาณ ซึ่งไม่ว่าจะเป็นกล่องรับความคิดเห็นหรือการแจกแบบสอบถามนั้นล้วนแล้วแต่เป็นช่องทางที่ผู้อยากจะแสดงความคิดเห็นสามารถเข้ามาแสดงความคิดเห็นได้อย่างง่ายและสะดวกได้อีกด้วย

ผลการศึกษายังพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นร้อยละ 55.0 ที่มีความคิดเห็นว่าหน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ร้อยละ 58.9 ที่ว่ามีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด และร้อยละ 65.0 ที่ว่ามีช่องทางสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ดังปรากฏรายละเอียดในตาราง 12

ตาราง 12 ระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ในด้านหลักความมีส่วนร่วม

ระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักส่วนร่วม	กลุ่มประชากร (N= 180)										
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	99	55.0	81	45.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4.55
2. มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	106	58.9	72	40.0	2	1.1	0	0.0	0	0.0	4.58
3. มีช่องทองสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก	117	65.0	62	34.4	1	0.6	0	0.0	0	0.0	4.64
รวม											**4.59**

ระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ในด้านหลักความรับผิดชอบ

ผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ในด้านหลักความรับผิดชอบ พบว่า รายข้อ 1 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี รายข้อ 2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ รายข้อ 3 มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59

การศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมิบาลของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ในด้านหลักความรับผิดชอบ พบว่า รายข้อ 1 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 4.53 รายข้อ 2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ย 4.56 รายข้อ 3 มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.67 อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นเพราะสืบเนื่องมาจากนโยบายของเทศบาลที่เน้นหลักการบริการที่ดีเลิศเป็นหลักจึงทำให้ในทางปฏิบัติเจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องมีการปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ในการทำงานนั้นจะต้องมีการปฏิบัติงานตามเวลาราชการคือตั้งแต่เวลา 8.30 – 16.30 น. อีกทั้งสำนักงานเทศบาลก็ยังตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ชุมชนหาได้ไม่อยากอีกทั้งยังมีการประชาสัมพันธ์ถึงการให้บริการของทางเทศบาลตามเสียงตามสายของหมู่บ้านอีกด้วย

ผลการศึกษายังพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นร้อยละ 57.8 ที่มีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ร้อยละ 58.9 ที่ว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด และร้อยละ 68.3 ที่ว่ามีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ดังปรากฏผลในตาราง 13

ตาราง 13 ระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ในด้านหลักความรับผิดชอบ

ระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักความรับผิดชอบ	กลุ่มประชากร (N= 180)										
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	104	57.8	68	37.8	7	3.9	1	0.6	0	0.0	4.53
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ	106	58.9	68	37.8	6	3.3	0	0.0	0	0.0	4.56
3. มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก	123	68.3	54	30.0	3	1.7	0	0.0	0	0.0	4.67
รวม											**4.59**

ระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ในด้านหลักความคุ้มค่า

ผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ในด้านหลักความคุ้มค่า พบว่า รายข้อ 1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ รายข้อ 2 มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ และรายข้อ 3 ผลการบริการโดยรวม อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59

การศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ในด้านหลักความคุ้มค่า พบว่า รายข้อ 1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย 4.60 รายข้อ 2 มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.57 และรายข้อ 3 ผลการบริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 4.61 อยู่ในระดับที่มากที่สุด เป็นผลมาจากที่ว่าทางเทศบาลตำบลป่าแดดได้มีการเจ้าหน้าที่ที่ความรู้ความสามารถโดยตรงจบการศึกษาทั้งด้านรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์จึงทำให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการทางกฎหมาย อีกทั้งในการดำเนินงานได้มีการใช้เครื่องมือที่มีความทันสมัยในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและสามารถเก็บข้อมูลได้เป็นเวลานานได้อีกด้วย เพื่อเป็นการลดต้นทุนในการดำเนินงานได้ดีอีกด้วย ซึ่งทำให้การให้บริการทางด้านทะเบียนราษฎรมีผลการให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด

ผลการศึกษายังพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นร้อยละ 60.6 ที่มีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ร้อยละ 61.7 ที่ว่ามีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ และร้อยละ 66.1 ที่ว่าผลการบริการโดยรวม อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ดังปรากฏในตาราง 14

ตาราง 14 ระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ในด้านหลักความคุ้มค่า

ระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักความคุ้มค่า	กลุ่มประชากร (N= 180)										
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	109	60.6	67	37.2	4	2.3	0	0.0	0	0.0	4.60
2. มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ	111	61.7	61	33.9	8	4.4	0	0.0	0	0.0	4.57
3. ผลการบริการโดยรวม	119	66.1	53	29.4	7	3.9	1	0.6	0	0.0	4.61
รวม											**4.59**

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา
ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล
ตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ในการศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บข้อมูล จากเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นจำนวน 6 คน และประชาชนทั่วไปผู้มารับบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด จำนวน 180 คน ซึ่งเป็นการสอบถาม ดังมีผลของการศึกษาดังต่อไปนี้

จากการศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด ได้ทำการศึกษาจากเจ้าหน้าที่จำนวน 6 คน โดยแบ่งเป็นเพศชายจำนวน 3 คน และเพศหญิงจำนวน 3 คน ในจำนวนนี้มีอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 3 คน และอายุระหว่าง 50-59 ปีจำนวน 3 คน ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบชั้นปริญญาตรีจำนวน 4 คน และระดับปริญญาโทจำนวน 2 คน

โดยจำนวนนี้ดำรงตำแหน่งเป็น นายทะเบียนท้องถิ่น 1 คน เป็นผู้ช่วยนายทะเบียนจำนวน 3 คน และเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานจ้างจำนวน 2 คน

ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด ในจำนวน 3 คน มีความคิดเห็นว่า การดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนราษฎรมีความเจริญก้าวหน้า ส่วนอีก 3 คน เห็นว่าไม่แน่ใจว่าการดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดดจะทำให้ตนเองมีความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน

นอกจากนั้นเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด ยังมีคิดเห็นว่า ผู้บังคับบัญชามีการให้ความเอาใจใส่เป็นอย่างดีมีจำนวน 4 คน ในขณะที่อีก 2 คน ไม่แน่ใจในการดูแลเอาใจใส่ของผู้บังคับบัญชาในงานทะเบียนราษฎร

เจ้าหน้าที่ทั้งหมดได้แสดงความคิดเห็นว่า ปัญหาสำคัญของการบริการด้านทะเบียนราษฎร คือ ประชาชนไม่รู้ขั้นตอนตามระเบียบกฎหมาย โดยเจ้าหน้าที่ 3 คน เห็นว่าทีมงาน

เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรมีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน อีก 3 คน ว่าเจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรโดยกันเป็นทีม

ระดับความคิดเห็นต่อปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด ทั้ง 6 คน เห็นว่า ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นเกิดจากการที่ประชาชนไม่รู้ขั้นตอนของการมารับบริการ

จากการที่เกิดปัญหาข้างต้นและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่เกิดจากการที่ประชาชนไม่รู้ขั้นตอนของการมารับบริการนั้น ทางเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรและประชาชนผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ทางสำนักงานเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ควรมีการจัดทำคู่มือการติดต่อประสานงานทะเบียนราษฎรให้แก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลป่าแดด และควรมีการแจกจ่ายให้ประชาชนทุกหลังคาเรือน โดยการแจกจ่ายไปนั้นควรมีการร่วมมือกับกำนันผู้ใหญ่บ้านที่ในพื้นที่หมู่บ้านต่าง ๆ ไป

2. ทางสำนักงานเทศบาลตำบลป่าแดด ควรจัดทำการประชาสัมพันธ์ที่เน้นป้ายติดประกาศหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้แก่ประชาชนได้รับทราบ โดยอาจจะมีการติดตั้งในพื้นที่ศาลาชุมชน หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ในเขตชุมชนที่ประชาชนอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น

3. การที่ทางสำนักงานเทศบาลตำบลป่าแดดมีการตรวจเยี่ยมชุมชนหมู่บ้านในเขตพื้นที่แต่ละครั้ง ควรมีการนำรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนหรือเอกสารที่ใช้สำหรับในการติดต่อประสานงานทะเบียนราษฎรในกรณีต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้มีการเตรียมเอกสาร รวมทั้งปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้องเมื่อมาติดต่องานทะเบียนราษฎรกับทางสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลป่าแดด

4. ทางเทศบาลควรมีการจัดโครงการที่ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร เพื่อเป็นการเผยแพร่องค์ความรู้ทางด้านกฎหมายทะเบียนราษฎรให้แก่ประชาชนได้รับทราบ และปฏิบัติตนให้ถูกต้องไม่ผิดขั้นตอนกฎหมายทางงานทะเบียนราษฎร