

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง คุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษา สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ได้มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
2. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

สามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ ตามลำดับดังต่อไปนี้

### สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง คุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาเก็บข้อมูล จากประชาชนทั่วไปผู้มารับบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด จำนวน 180 คน ซึ่งเป็นการสอบถาม และมีวิเคราะห์การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ใน 6 ด้าน ได้แก่

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

ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนทั่วไปมาใช้บริการจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด คือ การใช้บริการการแจ้งย้าย

ที่อยู่ รองลงมาคือ ใช้บริการแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้าน และการใช้บริการการรับแจ้งการเกิด การตาย ตามลำดับ

ส่วนระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด สำหรับผู้ให้บริการในภาพรวม ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลของการให้บริการ ในภาพรวมมีการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58

สำหรับผู้ให้บริการในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ พบว่า รายข้อ 1 การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.64 รองลงมา คือ รายข้อ 2 ลำดับขั้นตอนการให้บริการ เช่น มีความคล่องตัว เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.57

สำหรับผู้ให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า รายข้อ 2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.61 รองลงมา คือ รายข้อ 3 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ย 4.58

สำหรับผู้ให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า รายข้อ 5 มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.67 รองลงมาคือ รายข้อ 6 มีการทำความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.64 ตามลำดับ

สำหรับผู้ให้บริการในด้านผลของการให้บริการ พบว่า รายข้อ 3 ผลการบริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.64 รองลงมาคือ รายข้อ 1 ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.61 และรายข้อ 2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ มีค่าเฉลี่ย 4.60 ตามลำดับ

**ผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษา สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่**

สำหรับการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับผู้ให้บริการในภาพรวม ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความมีส่วนร่วม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักความคุ้มค่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 ได้แก่ ด้านหลักความมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักความคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากันคือ 4.59

รองลงมาคือด้านหลักความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ย 4.56 ด้านหลักนิติธรรมและด้านหลักคุณธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.47

ด้านหลักนิติธรรม พบว่า ประเด็นประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ ของหน่วยงานที่ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.53 รองลงมา ประเด็นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ (ให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง) ไม่ให้บริการเป็นพิเศษกับคนคุ้นเคย มีค่าเฉลี่ย 4.42 ตามลำดับ

ด้านหลักคุณธรรม พบว่า ในประเด็นเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงินสินบน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.53 และประเด็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 4.42

ด้านหลักความโปร่งใส พบว่า ประเด็นการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.60 และเป็นประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 4.52

ด้านหลักความร่วมมือ พบว่า ประเด็นมีช่องทางสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.64 และประเด็นหน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 4.55

ด้านหลักความรับผิดชอบ พบว่า ประเด็นมีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.67 และประเด็นเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 4.53

ด้านหลักความคุ้มค่า พบว่า ประเด็นผลการบริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.61 และประเด็นการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 4.57

### **ผลการศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่**

ในการศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บข้อมูล จากเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นจำนวน 6 คนโดยจำนวนนี้ดำรงตำแหน่งเป็นนายทะเบียนท้องถิ่น 1 คน เป็นผู้ช่วยนายทะเบียนจำนวน 3 คน และเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานหรือ

พนักงานจ้างจำนวน 2 คน และประชาชนทั่วไปผู้มารับบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด จำนวน 180 คน ซึ่งเป็นการสอบถาม มีผลของการศึกษา คือ

เจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลป่าแดด ได้แสดงความคิดเห็นว่าผู้บังคับบัญชามีการให้ความสนใจใส่ใจเป็นอย่างดีมีจำนวน 4 คน และอีกจำนวน 2 คน มีความเห็นที่ว่าไม่แน่ใจในการดูแลเอาใจใส่ของผู้บังคับบัญชาในงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด

ในจำนวนนี้เจ้าหน้าที่ทั้งหมด ได้แสดงความคิดเห็นว่าปัญหาการบริการด้านทะเบียนราษฎร คือ ประชาชนไม่รู้ขั้นตอนตามระเบียบกฎหมาย และเจ้าหน้าที่จำนวน 3 คน ได้แสดงความคิดเห็นว่าทีมงานที่ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรในสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดดมีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน และจำนวนอีก 3 คน ได้แสดงความคิดเห็นที่ว่าเจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรโดยกันเป็นทีม

**ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่**

จากการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด จำนวน 6 คน ได้ให้ความเห็นว่าปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นนั้นเกิดจากการที่ประชาชนไม่รู้ขั้นตอนของการมารับบริการ

จากการที่เกิดปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่เกิดจากการที่ประชาชนไม่รู้ขั้นตอนของการมารับบริการนั้น ทางเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรและประชาชนผู้ใช้บริการจึงได้มีข้อเสนอแนะ ดังผลการศึกษาต่อไปนี้

1. ทางสำนักงานเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ควรมีการจัดทำคู่มือการติดต่อประสานงานทะเบียนราษฎรให้แก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ของทางเทศบาลตำบลป่าแดด และควรมีการแจกจ่ายให้ประชาชนทุกหลังคาเรือน โดยการแจกจ่ายไปนั้นควรมีการร่วมมือกับกำนันผู้ใหญ่บ้านในพื้นที่หมู่บ้านต่าง ๆ ไป

2. ทางสำนักงานเทศบาลตำบลป่าแดด ควรจัดทำการประชาสัมพันธ์สื่อที่เน้นป้ายติดประกาศหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้แก่ประชาชนได้รับทราบ โดยอาจจะมีการติดตั้งในพื้นที่ศาลาชุมชน หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ในเขตชุมชนที่ประชาชนอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น

3. การที่ทางสำนักงานเทศบาลตำบลป่าแดดมีการตรวจเยี่ยมชุมชนหมู่บ้านในเขตพื้นที่แต่ละครั้ง ควรมีการนำเรื่องขั้นตอนหรือเอกสารที่ใช้สำหรับในการติดต่อประสานงาน

ทะเบียนราษฎรในกรณีต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้มีการเตรียมตัวและเตรียมเอกสาร รวมทั้งปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้องเมื่อมาติดต่องานทะเบียนราษฎรกับทางสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลป่าแดด

4. ทางเทศบาลควรมีการจัดโครงการที่ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนราษฎร เพื่อเป็นการเผยแพร่องค์ความรู้ทางด้านกฎหมายทะเบียนราษฎรให้แก่ประชาชนได้รับทราบ และมีการปฏิบัติตามที่ถูกต้องเพื่อจะได้ไม่ปฏิบัติตามที่ผิดขั้นตอนกฎหมายทางงานทะเบียนราษฎร

### อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง คุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ได้มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
  2. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
- ดังมีการอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

**วัตถุประสงค์ที่ 1** คุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

การศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนทั่วไปมาใช้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด มากที่สุด คือ การใช้บริการการแจ้งย้ายที่อยู่ รองลงมาคือ ใช้บริการแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้าน และใช้บริการการรับแจ้งการเกิดการตาย ตามลำดับนั้นอาจเป็นเพราะในสังคมปัจจุบันมีการเคลื่อนถิ่นที่อยู่อาศัยเป็นประจำเพื่อที่จะเดินทางไปทำงานได้สะดวก หรือเพื่อที่จะได้ให้เกิดความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมตามกฎหมายเช่น การมีสิทธิในการเลือกตั้ง เป็นต้นเพื่อที่จะทำให้เกิดขึ้นได้ง่ายและรวดเร็วโดยไม่ต้องเดินทางกลับถิ่นฐานเดิมที่มีระยะทางไกล

จากผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับผู้ให้บริการในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ พบว่า รายข้อ 1 การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.64 รองลงมาคือ รายข้อ 2 ลำดับขั้นตอนการให้บริการ เช่น มีความคล่องตัว เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.57 และรายข้อ 5 ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 4.42 ผลการศึกษาดังกล่าวอาจเกิดขึ้นเพราะว่าในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในบางครั้งนั้นต้องอาศัยการค้นหาข้อมูลและเอกสารประกอบที่ถูกต้องอาจจะใช้เวลาในการค้นหานั้น จึงทำให้ความรวดเร็วในการให้บริการมีการลดน้อยลง ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวได้เหมือนกันกับการศึกษาของ ประภาศิต มหาสิงห์ (2535: 23) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองและอำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน พบว่าประสิทธิภาพการบริการประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองและอำเภอบ้านโฮ่ง นั้นราษฎรยังเห็นว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปกครองค่อนข้างจะใช้เวลามาก อีกทั้งผลการศึกษาได้แตกต่างไปจากแนวคิดการบริการประชาชนยุคใหม่ที่ กรมการปกครอง (2548: 14) ที่กล่าวว่า เป้าหมายของการบริการยุคใหม่ คือ การมีการบริการที่มีความรวดเร็ว ตรงเวลา มีความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ และสามารถตอบสนองความคาดหวังของประชาชนได้เป็นอย่างดี ดังนั้นเทศบาลตำบลป่าแดดจึงควรมีการปรับปรุงเวลา และวางแผนในการดำเนินงานให้มีความรวดเร็วและมีความเป็นถูกต้องชัดเจนตามเป้าหมายของการให้บริการตามที่กรมการปกครองได้ระบุไว้อย่างชัดเจน

จากการศึกษาดังกล่าวได้พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด สำหรับผู้ให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า รายข้อ 2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.61 และรายข้อ 5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 4.55 ผลการศึกษาดังกล่าวอาจจะเป็นเพราะว่า ในการให้บริการแก่ประชาชนทุกรายนั้นอาจจะเกิดจากการติดต่อกับงานทะเบียนที่มีความยากง่ายของการดำเนินงาน หรือบางกรณีอาจจะมีการอาศัยข้อมูลหลักฐานที่เป็นความจริงที่มีผลตามกฎหมายอาจจะให้บริการที่แตกต่างกันไปอาจจะช้าหรือเร็วขึ้นขึ้นอยู่กับหลักฐานที่ใช้ในการประกอบและการพิสูจน์เอกสาร

การศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด สำหรับผู้ให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า รายข้อ 5 มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.67 และรายข้อ 3 มีความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เครื่อง

ถ่ายเอกสาร เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 4.54 ผลจะเป็นเพราะว่าเกิดจากการที่สำนักงานเทศบาลตำบลป่าแดดอาจเกิดปัญหาในเรื่องความพอเพียงของอุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงาน โดยเฉพาะเครื่องถ่ายเอกสารนั้นมีการร่วมการใช้อยู่หลายฝ่ายงานของเทศบาลจึงทำให้เกิดปัญหาในเรื่องความพอเพียงเกิดขึ้นได้

การศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด สำหรับผู้ให้บริการในด้านผลของการให้บริการ พบว่า รายข้อ 3 ผลการบริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.64 และรายข้อ 2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 4.60 ตามลำดับ ผลการศึกษาอาจเป็นเพราะว่าในการติดต่อประสานงานทะเบียนราษฎรในบางครั้งอาจจะต้องติดต่อกันในหลาย ๆ ครั้ง ซึ่งผู้ให้บริการก็จะต้องมาติดต่อปัญหาเองในบางครั้งเกิดจากการขาดเอกสารที่เป็นหลักฐานบางฉบับ การติดต่อเพื่อให้การดำเนินการให้เป็นไปอย่างสมบูรณ์ก็จะต้องมาติดต่อในภายหลังอีก

#### **ผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษาสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่**

ด้านหลักนิติธรรม การศึกษาพบว่า รายข้อ 1 ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ ของหน่วยงานที่ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.53 รองลงมา รายข้อ 2 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ (ให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง) ไม่ให้บริการเป็นพิเศษกับคนคุ้นเคย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4.42 ผลการศึกษาดังกล่าวอาจจะเป็นเพราะว่าบางครั้งเจ้าหน้าที่บางคนอาจจะละเลยหน้าที่ความรับผิดชอบในเรื่องนี้ไปจึงทำให้ประชาชนได้สังเกตเห็นถึงปัญหาและผลที่ตามมาในการให้บริการแก่ประชาชนเป็นได้

การศึกษาในด้านหลักคุณธรรมพบว่า รายข้อ 1 เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงินสินบน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4. และรายข้อ 3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 4.42 ผลการศึกษาดังกล่าวอาจเกิดจากการละเลยหน้าที่ที่ต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก เจ้าหน้าที่อาจมีความสนใจในเรื่องอื่นที่เกิดขึ้นในสำนักงานเทศบาลก็อาจจะเป็นได้ ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวได้แตกต่างไปจากแนวคิดการสร้างจิตสำนึกที่สำคัญของข้าราชการที่ได้กล่าวไว้ว่า (ธนัชนิด โอสติดพร, 2545: 18) จิตสำนึกที่สำคัญของข้าราชการ ในระบบราชการจะมีระบบ โดยแบ่งโครงสร้างออกเป็นกอง เป็นฝ่าย เป็นงาน ทางเดินของงานจะมีระเบียบคอยกำกับ ในการปฏิบัติราชการจะต้องเข้าใจว่าเป็นเรื่องที่ไม่ใช่เรื่องส่วนตัว เพราะฉะนั้น “เมื่อไม่ใช่เรื่องส่วนตัว เอา

ความคิดส่วนตัวหรือเอาความเห็นส่วนตัว ของแต่ละบุคคลที่เข้ามาเกี่ยวข้อง” จะต้องพยายามทำให้เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพไม่มีเรื่องใดที่ไม่ด่วน เจ้าหน้าที่ต้องไม่มีดุลพินิจไปในทางที่จะวินิจฉัยว่าเรื่องนี้ไม่สำคัญเรื่องนี้ล่าช้าได้ ทุกเรื่องต้องด่วน ดังนั้นเทศบาลตำบลป่าแดดจะต้องมีการสร้างความเข้าใจและจิตสำนึกให้กับข้าราชการในสำนักงานให้ดีขึ้น

การศึกษาในด้านหลักความโปร่งใส พบว่า รายข้อ 3 มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.60 รองลงมาคือรายข้อ 2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา ไม่มีการขัดแย้งระหว่างประโยชน์ส่วนตนและประโยชน์ส่วนรวม และรายข้อ 4 มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติให้ผู้รับบริการทราบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.57 และรายข้อ 1 ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 4.52 ผลการศึกษาดังกล่าวอาจเกิดจากการที่สำนักงานทะเบียนราษฎรละเลยการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการร้องเรียนอาจจะเป็นได้ เพราะอาจเกิดจากการที่สำนักงานทะเบียนราษฎรมีภาระหน้าที่หลายอย่างที่จะต้องปฏิบัติ

การศึกษาด้านหลักความมีส่วนร่วม พบว่า รายข้อ 3 มีช่องทางสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.64 และรายข้อ 1 หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 4.55 ผลการศึกษาดังกล่าวอาจเกิดขึ้นเพราะสำนักทะเบียนท้องถิ่นของเทศบาลตำบลป่าแดดไม่ได้มีนโยบายหรือแผนการดำเนินที่เปิดให้บุคคลภายนอกมารับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ และอีกทั้งสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นอาจจะมีความคิดที่ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นภายในเทศบาลก็ควรที่จะต้องมีการแก้ไขปัญหาที่มาจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเอง

ผลการศึกษาด้านหลักความรับผิดชอบ พบว่า รายข้อ 3 มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.67 และรายข้อ 1 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 4.53 ผลการศึกษานี้จะเกิดขึ้นเพราะว่าสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นในบางครั้งมีการกำหนดหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติหลายอย่างในเวลาเดียวกันดังนั้นก็อาจจะส่งผลทำให้เจ้าหน้าที่อาจไม่ได้มีการกำกับ ดูแล การให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างเต็มที่

การศึกษาด้านหลักความคุ้มค่า พบว่า รายข้อ 3 ผลการบริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.61 รายข้อ 2 มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 4.57 ผลการศึกษานี้จะเกิดขึ้นเพราะว่าทางสำนักทะเบียนท้องถิ่นอาจจะยังไม่ได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในสำนักงานมากมาย อีกทั้งในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในสำนักงานบางครั้งจะต้องมีการประมูลราคาซึ่งในขั้นตอนนี้อาจจะใช้เวลาค่อนข้างมากใน

การขออนุมัติในการจัดซื้อ เพราะฉะนั้นสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นของเทศบาลตำบลป่าแดดก็เลย อาจจะยังไม่มีเทคโนโลยีมากพอทำให้ใช้ในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร

## วัตถุประสงค์ที่ 2 การศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

การศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลป่าแดด ในจำนวนนี้มีเจ้าหน้าที่จำนวน 3 คน ที่มีความคิดเห็นว่าการดำรงตำแหน่ง เจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนราษฎรนี้มีความเจริญก้าวหน้า และจำนวนอีก 3 คน มีความคิดเห็นที่ว่า ไม่แน่ใจว่าการดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลป่าแดดมีความเจริญก้าวหน้า ผลการศึกษาดังกล่าวอาจเป็นเพราะว่าการปฏิบัติงานทะเบียน ราษฎรอาจมีความสลับซับซ้อน มีความละเอียดอ่อนซึ่งขั้นตอนในการปฏิบัติงานของงาน ทะเบียนราษฎรจะต้องเกี่ยวข้องกับกฎหมายมากพอสมควร จึงทำให้เจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียน อาจมีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหน้าที่ก็อาจจะเป็นได้

อีกทั้งเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาล ตำบลป่าแดด ได้แสดงความคิดเห็นว่าผู้บังคับบัญชามีการให้ความเอาใจใส่เป็นอย่างดีมีจำนวน 4 คน และอีกจำนวน 2 คน มีความเห็นที่ว่าไม่แน่ใจในการดูแลเอาใจใส่ของผู้บังคับบัญชาในงาน ทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด ผลการศึกษาดังกล่าวอาจจะเกิด จากความหวั่นเหิน ไม่มีความใกล้ชิดกับผู้บังคับบัญชาที่อาจจะเป็นได้ที่ทำให้เจ้าหน้าที่จำนวน 2 คนมีความเห็นที่ไม่แน่ใจในการดูแลเอาใจใส่ของผู้บังคับบัญชา

เจ้าหน้าที่จำนวน 3 คน ได้แสดงความคิดเห็นว่าทีมงานที่ปฏิบัติงานด้านทะเบียน ราษฎรในสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดดมีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน และจำนวนอีก 3 คน ได้แสดงความคิดเห็นที่ว่าเจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรโดยกันเป็นทีม ผลการศึกษาดังกล่าวเกิดขึ้นเพราะว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนมีความร่วมมือในการปฏิบัติงานทะเบียน ราษฎรเป็นอย่างดี มีความช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันส่วนนี้เป็นผลดีที่ทำให้องค์กรเกิดการ พัฒนาในทางที่ดีเกิดขึ้นได้ ผลการศึกษาดังกล่าวได้สอดคล้องกับแนวคิดการสร้างจิตสำนึกที่สำคัญ ของข้าราชการที่ ธนชนิต โอสติดพร (2545: 18) กล่าวว่า ข้าราชการจะต้องสร้างความสำนึกในการ ทำงานเป็นทีม ทุกคนมีความสำคัญเท่าเทียมกัน โดยมีการนำจริยธรรม คือ การปรับค่านิยม ปลูกฝัง พฤติกรรม สร้างธรรมในใจมาปรับใช้

การศึกษาดังกล่าวยัง พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด จำนวน 6 คน ได้ให้ความเห็นว่าปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นนั้นเกิดจากการที่ประชาชนไม่รู้ขั้นตอนของการมารับบริการ ผลการศึกษาดังกล่าวอาจจะเกิดขึ้นจากการที่ประชาชนไม่ได้มีการศึกษาขั้นตอนของการมาขอรับบริการมาก่อนล่วงหน้า จึงทำให้ในการขอรับบริการจะต้องใช้เวลานานในการขอรับบริการ อีกทั้งประชาชนส่วนใหญ่ที่มาขอรับบริการนั้นส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นลูกจ้างและพนักงานเอกชน จึงอาจจะเคยชินกับการให้บริการแบบเอกชนก็ได้ ปัญหาดังกล่าวได้คล้ายคลึงกับการศึกษาของ ประภาศิต มหาสิงห์ (2535: 23) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองและอำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน พบว่าราษฎรยังได้รับข้อมูลข่าวสารด้านบริการที่เกี่ยวข้องกับประชาชน และเกี่ยวกับนโยบายระเบียบกฎหมายน้อย

จากการที่เกิดปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่เกิดจากการที่ประชาชนไม่รู้ขั้นตอนของการมารับบริการนั้น ทางเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรแลประชาชนผู้ใช้บริการจึงได้มีข้อเสนอแนะ ดังผลการศึกษาต่อไปนี้

1. ทางสำนักงานเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ควรมีการจัดทำคู่มือการติดต่อประสานงานทะเบียนราษฎรให้แก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ของทางเทศบาลตำบลป่าแดด และควรมีการแจกจ่ายให้ประชาชนทุกหลังคาเรือน โดยการแจกจ่ายไปนั้นควรมีการร่วมมือกับกำนันผู้ใหญ่บ้านในพื้นที่หมู่บ้านต่าง ๆ ไป

2. ทางสำนักงานเทศบาลตำบลป่าแดด ควรจัดทำการประชาสัมพันธ์สื่อที่เน้นป้ายติดประกาศหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้แก่ประชาชนได้รับทราบ โดยอาจจะมีการติดตั้งในพื้นที่ศาลาชุมชน หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ในเขตชุมชนที่ประชาชนอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น ซึ่งเหมือนกันกับการศึกษาของ สุชาติ ศิริวงศ์ (2537: 72-74) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง : ศึกษากรณีเฉพาะอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่าฝ่ายปกครองหรืออำเภอควรเร่งรัดเสริมสร้างให้เจ้าหน้าที่ของรัฐผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนเกิดความสำนึกในหน้าที่การให้บริการแก่ประชาชน เกิดสำนึกถึงหน้าที่ของการ”บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” นอกจากนั้นควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่บริการประชาชนและเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์บนที่ว่าการอำเภอ รวมถึงจัดทำกล่องรับความเห็น ทำบอร์ดติดป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งให้ประชาชนที่มาติดต่อได้ทราบข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนขั้นตอนต่างๆ ในการขอรับบริการ เพื่อให้งานบริการประชาชนเป็นได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว

3. การที่ทางสำนักงานเทศบาลตำบลป่าแดดมีการตรวจเยี่ยมชุมชนหมู่บ้านในเขตพื้นที่แต่ละครั้ง ควรมีการนำเรื่องขั้นตอนหรือเอกสารที่ใช้สำหรับในการติดต่อประสานงาน

ทะเบียนราษฎรในกรณีต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้มีการเตรียมตัวและเตรียมเอกสาร รวมทั้งปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้องเมื่อมาติดต่องานทะเบียนราษฎรกับทางสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลป่าแดด

4. ทางเทศบาลควรมีการจัดโครงการที่ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนราษฎร เพื่อเป็นการเผยแพร่องค์ความรู้ทางด้านกฎหมายทะเบียนราษฎรให้แก่ประชาชนได้รับทราบ และมีการปฏิบัติตนที่ถูกต้องเพื่อจะได้ไม่ปฏิบัติตนที่ผิดขั้นตอนกฎหมายทางงานทะเบียนราษฎร

### ข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง คุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ได้พบข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ในด้านหลักคุณธรรมนั้น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจะต้องโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในการดำเนินนี้ทางเทศบาลตำบลป่าแดดควรมีการเน้นย้ำถึงนโยบายที่เน้นการให้บริการแก่ประชาชนเป็นหลักการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นั้นจะต้องเน้นถึงผลประโยชน์แก่ประชาชนเป็นหลักและเพื่อให้ประชาชนได้ใช้ชีวิตอยู่ในเขตเทศบาลอย่างสงบสุข อีกทั้งยังเป็นการทำให้ประชาชนมีความรู้สึกไว้วางใจในการดำเนินของเทศบาล มีความเชื่อมั่นในการบริหารงานของเทศบาลอีกด้วย

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ จากการศึกษาที่พบว่า ในด้านหลักการมีส่วนร่วม รายข้อ 1 หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในด้านนี้ ดังนั้นเพื่อเป็นการทำให้เกิดการมีส่วนร่วมระหว่างภาคประชาชนและสำนักงานเทศบาลตำบลป่าแดด จึงควรมีการจัดเสวนา หรือจัดประชุมเพื่อให้เกิดการแสดงความคิดเห็น การวางแผนการดำเนินงานร่วมกัน อีกทั้งยังเป็นการเปิดให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกันเพื่อประโยชน์ของชุมชนเอง ตลอดจนทำให้เกิดการสร้างชุมชนขึ้นเองตามแนวคิดของประชาชนเองร่วมกับเจ้าหน้าที่เทศบาลในท้องถิ่น

จากการศึกษาที่พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ดำรงตำแหน่งของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด ที่คิดว่าในตำแหน่งดังกล่าวจะทำให้ตนเองมีความเจริญก้าวหน้าในการทำงานนั้น ทางคณะผู้บริหารควรมีการสร้างเสริมขวัญกำลังใจโดยการพุดให้กำลังใจ หรือช่วยเหลือลูกน้องในการแก้ไขปัญหาหรือช่วยปฏิบัติงานเพื่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

รู้สึกถึงกำลังใจจนสามารถสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานในหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งเทศบาลควรมีการส่งเสริมหรือพัฒนาทักษะวิชาชีพให้แก่เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนราษฎรเพื่อเป็นการพัฒนาทักษะวิชาชีพของเจ้าหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้นไป

จากการทำการศึกษาที่พบว่า เกิดปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่เกิดจากการที่ประชาชนไม่รู้ขั้นตอนของการมารับบริการนั้น ทางเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรและประชาชนผู้ให้บริการจึงได้มีข้อเสนอแนะ ดังผลการศึกษาต่อไปนี้

ทางสำนักงานเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ควรมีการจัดทำคู่มือการติดต่อประสานงานทะเบียนราษฎรให้แก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ของทางเทศบาลตำบลป่าแดด และควรมีการแจกจ่ายให้ประชาชนทุกหลังคาเรือน ควรมีการจัดทำสารสัมพันธ์สื่อที่เน้นป้ายติดประกาศหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้แก่ประชาชนได้รับทราบ โดยอาจมีการติดตั้งในพื้นที่ศาลาชุมชน หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ในเขตชุมชนที่ประชาชนอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น การที่ทางสำนักงานเทศบาลตำบลป่าแดดมีการตรวจเยี่ยมชุมชนหมู่บ้านในเขตพื้นที่แต่ละครั้ง รวมถึงควรมีการนำเรื่องขั้นตอนหรือเอกสารที่ใช้สำหรับในการติดต่อประสานงานทะเบียนราษฎรในกรณีต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้มีการเตรียมตัวและเตรียมเอกสาร รวมทั้งปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้องเมื่อมาติดต่องานทะเบียนราษฎรกับทางสำนักทะเบียนท้องถิ่น และเทศบาลควรมีการจัดโครงการที่ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร เพื่อเป็นการเผยแพร่องค์ความรู้ทางด้านกฎหมายทะเบียนราษฎรให้แก่ประชาชนได้รับทราบ และมีการปฏิบัติตามที่ถูกต้องเพื่อจะได้ไม่ปฏิบัติตามที่ผิดขั้นตอนกฎหมายทางงานทะเบียนราษฎร

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษา สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จึงขอเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรมีถึงศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวข้องกับงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลป่าแดด เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนราษฎร ตำบลป่าแดดต่อไป
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการบริหารงานทะเบียนราษฎร เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการต่อองค์กรต่อไป

3. ควรมีการศึกษาแรงจูงใจที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลป่าแดด เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการต่อองค์กรต่อไป